

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN NASABAH TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH NASABAH KREDIT PADA PT. BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL (BTPN) SYARIAH PEKANBARU KCP. RUMBAI

MUSTOYO

Institut Teknologi dan Bisnis Master, Indonesia

Mustovo2008@gmail.com

Abstrack

This research was conducted at PT. National Pension Savings Bank (BTPN) Syariah Pekanbaru KCP Rumbai. The purpose of this study was to determine whether the quality of customer service has a significant effect on increasing the number of credit customers at PT. National Pension Savings Bank BTPN Syariah Pekanbaru KCP Rumbai. To achieve this goal, a research was conducted using a sample of 90 people. The data collection techniques in this study were through questionnaires and interviews. The data analysis method used simple linear regression.

Based on the results of hypothesis testing the value of t_{count} (3.639) > t_{table} (1.990), then H_0 is rejected, H_1 is accepted. It can be concluded that it is suspected that there is a positive and significant influence between the quality of customer service on the increase in the number of credit customers at PT. Pekanbaru Sharia National Pension Savings Bank (BTPN) KCP Rumbai. From the reliability test of the increasing variable, it is stated that the r alpha is 0.776. From the simple regression test Constants (a) = 21.589, it states that if there is no service quality = 0, then the increase in the number of customers will remain at 21.589. The coefficient of X = 0.239, the service quality variable on the increase in the number of customers with a regression coefficient of 0.239. R of 0.362 means that the influence of service quality variables on the variable of increasing the number of customers is 36.2%. This means that they are closely related.

Keywords: *Quality of Service and Increasing Number of Customers*

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah Pekanbaru KCP Rumbai.. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan nasabah berpengaruh signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah kredit pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional BTPN Syariah Pekanbaru KCP Rumbai.. Untuk mencapai tujuan tersebut dilakukan penelitian dengan menggunakan sampel yang berjumlah 90 orang, Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui kuisisioner dan wawancara. Metode analisis data menggunakan regresi linear sederhana. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis nilai thitung (3,639) > ttabel (1,990), maka H_0 ditolak, H_1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa diduga ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan Nasabah Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Kredit pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah Pekanbaru KCP Rumbai. Dari pengujian reabilitas variable peningkatan dinyatakan bahwa r alpha sebesar 0,776. Dari uji regresi sederhana Konstanta (a) = 21,589, menyatakan bahwa jika tidak ada kualitas pelayanan = 0, maka peningkatan jumlah nasaabah akan tetap sebesar 21,589. Koefisien X = 0,239, variabel kualitas pelayanan terhadap peningkatan jumlah nasaabah dengan koefisien regresi sebesar 0,239. R sebesar 0,362 berarti pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel peningkatan jumlah nasaabah sebesar 36,2%. Hal ini berarti hubungannya erat.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan dan Peningkatan Jumlah Nasabah

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi menjadikan persaingan bisnis dalam lingkungan global semakin kompetitif dan semakin sulit. Banyaknya bermunculan pesaing baru dalam industri yang sama, menjadi ancaman bagi perusahaan yang sedang menjalankan bisnisnya. Lahirnya perbankan syariah di Indonesia, menjadikan perbankan konvensional semakin meningkatkan kualitas layanannya agar tidak kehilangan pangsa pasarnya. Kemudahan dalam mengakses fasilitas perbankan, menjadikan konsumen dengan mudah membedakan kualitas layanan dari sebuah bank dengan bank lain. Untuk itu, perbankan syariah harus bersaing ketat dalam meningkatkan kualitas layanannya agar kepuasan yang berujung pada loyalitas pelanggan dapat tercapai (Zakiy dan Azzahroh, 2017).

Persaingan yang semakin sengit dalam dunia perekonomian, membuat para pelaku ekonomi mencari cara untuk menerapkan strategi yang jitu agar mendatangkan *profit* yang tinggi bagi organisasi ataupun perusahaan mereka. Ada dua konsep yang dapat diterapkan oleh pelaku ekonomi dalam mengelola sumber daya yang mereka miliki. Pertama, konsep produk sentris dan yang kedua adalah konsep pelanggan sentris. (Madona, Fitri. : 2017)

Dalam konsep produk sentris pelaku ekonomi memikirkan bagaimana caranya mengolah sumber daya yang mereka miliki, dimulai dari proses pengembangan produk kemudian distribusi produk dan melakukan promosi kepada konsumen sehingga produk-produk hasil produksi mereka banyak dibeli dan diminati oleh konsumen. Sedangkan konsep pelanggan sentris, pelaku ekonomi dituntut harus mementingkan kebutuhan serta keinginan dari konsumen dengan terus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen.

Perbankan syariah sebagai salah satu sektor ekonomi yang mengusung konsep pelanggan sentris diharapkan dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya dibidang layanan transaksi keuangan. Salah satu upaya perbankan syariah untuk memenuhi kebutuhan nasabah tersebut dapat dimulai dari proses melihat atau mengidentifikasi terlebih dahulu jenis produk atau jasa seperti apa yang dibutuhkan oleh nasabah yaitu dengan melakukan identifikasi terhadap perilaku konsumen, karena perilaku antar konsumen dalam mengkonsumsi produk atau jasa berbeda satu sama lainnya (Temporal dan Trott, dalam Madona, Fitri. : 2017). Ketika perbankan syariah telah mengidentifikasi apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh nasabah, selanjutnya bank syariah harus memberikan kualitas pelayanan yang terbaik agar

terciptanya kepuasan nasabah sehingga berdampak kepada kenaikan jumlah volume nasabah. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perbankan syariah kepada nasabah nantinya akan dinilai sendiri oleh nasabah apakah sudah baik atau belum. Nasabah akan membandingkan antara harapan yang dimiliki dengan pengalaman yang diterima dari produk atau jasa tersebut. Oleh karena itu, kepuasan nasabah akan tercipta, jika bank syariah dapat memberikan lebih dari apa yang diharapkan dan dibutuhkan oleh nasabah ataupun sama dengan yang diharapkan dan dibutuhkan oleh nasabah. Jika *perceived performance* (pelayanan yang diterima) melebihi *expectations* (ekspektasi) maka konsumen atau nasabah akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya, *perceived performance* jauh atau rendah dari *expectations* maka nasabah akan merasa tidak puas (Tjiptono, dalam Guspul, Ahmad. : 2014)

Apabila pelayanan yang diterima nasabah tidak baik maka kualitas pelayanan bank syariah tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang kurang baik. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Febriana (2016) dinyatakan bahwa masih ada gap (kesenjangan) antara harapan yang dimiliki oleh nasabah dengan persepsi nasabah atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank syariah, sehingga hal ini mengindikasikan

harapan nasabah lebih tinggi dari pada pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan oleh bank syariah bagus maka akan dipersepsikan baik pula oleh nasabah. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Koestanto dan Yuniati (2014) yang menyebutkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dalam rangka melakukan peningkatan pelayanan kepada nasabah, maka pelayanan yang diberikan harus berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah disetujui oleh direktur dan para pegawai bagian pelayanan bank syariah tersebut. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hab (2014) yang menyatakan bahwa dengan pelayanan yang berdasarkan SOP maka akan dihasilkan pelayanan yang aman, lancar, tertib dan teratur.

Ketika nasabah telah mendapat pelayanan yang baik dari bank syariah, maka semakin baik pula tingkat kepercayaan yang dimiliki oleh nasabah terhadap bank syariah tersebut sehingga bank syariah dapat mempertahankan hubungan baik dengan nasabahnya. Hal ini dijelaskan oleh Yusrina (2013) yang mengatakan bahwa jika bank syariah memberikan pelayanan yang kurang baik kepada nasabah maka akan berdampak negatif pada citra bank sehingga tingkat kepercayaan

nasabah akan menurun, hal ini juga berdampak pada ketidakpuasan yang dirasakan nasabah.

Ada beberapa tahapan yang dilalui oleh nasabah sebagai pihak yang memberikan amanah atau pihak yang memberikan kepercayaan kepada bank syariah. Pertama, dimulai dari harapan umum yang dimiliki oleh nasabah bahwa bank syariah dapat dipercayai (Yee & Yeung, dalam Pardanawati, Sri Laksmi. : 2014).. Kedua, harapan tersebut akan berubah menjadi keyakinan, karena nasabah telah lebih mengenal bank syariah dan telah melakukan transaksi di bank syariah tersebut. Ketiga, keyakinan yang berubah menjadi tindakan, yakni setelah nasabah melakukan transaksi di bank syariah tersebut, nasabah akan mengevaluasi kinerja dari bank syariah, apakah bank syariah benar-benar bank yang dapat dipercayai seperti harapan nasabah di awal tadi, selanjutnya nasabah akan memutuskan apakah akan setia (loyal). kepada bank syariah ataukah tidak (Yee & Yeung, dalam Pardanawati, Sri Laksmi. : 2014).

Konsep kepercayaan tersebut juga berlaku pada Bank BTPN Syariah yang tercermin pada motto yang dimiliki Bank BTPN Syariah yaitu Memenangkan Persaingan Dengan Pelayanan maka sudah sepatutnya Bank BTPN Syariah harus berusaha memberikan

pelayanan yang terbaik untuk mendapat kepercayaan dari nasabah,. Maka dari itu motto tersebut menjadi suatu acuan dalam membangun kualitas pelayanan dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan nasabah yang tinggi.

Bank BTPN Syariah KCP Rumbai mengalami perkembangan dari tahun ke tahun. Hal ini dapat dilihat dari sejumlah orang yang menjadi nasabah di Bank BTPN Syariah KCP Rumbai.

Tabel 1.1
Total Nasabah Kredit BTPN Syariah KCP
Rumbai per Akhir 31 Desember
Tahun 2016, 2017, 2018 dan 2019

TAHUN	JUMLAH NASABAH (NOA)	PERSENTASE PERTUMBUHAN (NOA)	JUMLAH OSTANDIN G (RIBUAN)	PERSENTASE PERTUMBUHAN (OS)
2016	1734	37,94%	14.274.000	34,12%
2017	1538	- 11,30%	13.878.000	- 2,77%
2018	1766	14,82%	15.865.000	14,31%
2019	1628	- 7,81%	14.730.580	- 7,15

Sumber: Dokumen PT. Bank BTPN Syariah KCP Rumbai 2020

Tabel 1.1 menunjukkan total nasabah kredit PT. BTPN Syariah KCP Rumbai per akhir 31 desember tahun 2016, 2017, 2018, dan 2019. Tahun 2016 jumlah nasabah mencapai 1734 noa dengan persentase pertumbuhan sebesar (37,94%), ditahun 2017 jumlah nasabah mengalami penurunan disbanding tahun 2017 dengan total nasabah mencapai 1538 noa dengan persentase pertumbuhanyaitu (- 11,30%), ditahun berikutnya 2018 jumlah nasabah kembali mengalami peningkatan

dengan jumlah noa kredit mencapai 1766 dengan persentase (14,82%). . sementara pada tahun 2019 jumlah nasabah terjadi penurunan sebesar (-7,81%) dan penurunan ostanding sebesar (-7,15%).

Bank BTPN Syariah senantiasa berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah agar dapat meningkatkan jumlah volume nasabah, namun masih terdapat nasabah yang mengadukan keluhannya ke bank tersebut, hal ini dapat dilihat dari bentuk keluhan yang sering diajukan oleh nasabah, seperti yang terangkum dalam hasil dari wawancara yang dilakukan peneliti dengan *customer service*, disebutkan bahwa periode bulan agustus 2019 sebanyak 37 jumlah nasabah yang melakukan keluhan di bank BTPN syariah tersebut, peneliti menemukan hal-hal yang terkait mengenai keluhan, seperti proses kredit yang cukup lama, persyaratan kredit yang cukup rumit, jumlah plafond yang kecil, suku bunga tinggi dan lain sebagainya.

Hal yang menjadi kelemahan BTPN syariah diantaranya :

1. Kelemahan bank BTPN syariah adalah bahwa bank dengan sistem ini terlalu berprasangka baik kepada semua nasabahnya dan berasumsi bahwa semua orang yang terlibat dalam bank Islam adalah jujur. Dengan demikian bank Islam sangat rawan terhadap mereka yang beritikad tidak baik, sehingga diperlukan

usaha tambahan untuk mengawasi nasabah yang menerima pembiayaan dari bank syariah.

2. Sistem bagi hasil memerlukan perhitungan-perhitungan yang rumit terutama dalam menghitung bagian laba nasabah yang kecil-kecil dan yang nilai simpanannya di bank tidak tetap. Dengan demikian kemungkinan salah hitung setiap saat bisa terjadi sehingga diperlukan kecermatan yang lebih besar dari bank konvensional.
3. Karena bank ini membawa misi bagi hasil yang adil, maka bank Islam lebih memerlukan tenaga-tenaga profesional yang handal dari pada bank konvensional. Kekeliruan dalam menilai proyek yang akan dibiayai bank dengan system bagi hasil akan membawa akibat yang lebih besar daripada yang dihadapi bank konvensional yang hasil pendapatannya sudah tetap dari bunga. (saksono)
4. Jika di bandingkan dengan bank konvensional, sistim bagi hasil di BTPN Syariah jika dihitung flat angsuran pertahun sebesar 30%, sedangngkan dalam bank konvensional dengan system bunga flat rata-rata 12% pertahun. Hal ini menjadi tantangan bagi bank BTPN Syariah untuk mampu memasarkan produknya sesuai dengan aturan yang berlaku di BTPN Syariah dengan kualitas pelayanan yang berbobot.

5. Terdapat beberapa pelunasan nasabah dipercepat sebelum jatuh tempo.

Berdasarkan pemaparan masalah tersebut, kualitas pelayanan nasabah sebuah bank syariah perlu diukur, agar kepuasan nasabah dalam menerima pelayanan dapat tercapai, maka peneliti tertarik untuk mengkaji dan melakukan penelitian lebih lanjut dengan memilih judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Nasabah Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Kredit pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah Pekanbaru KCP Rumbai.**

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah usaha untuk melayani kebutuhan orang lain, kemudahan yang diberi berkaitan dengan jual beli suatu produk (barang atau jasa). Menurut Tjiptono dan Chandra dalam Guspul, Ahmad. : 2014) kualitas pelayanan adalah sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan perkiraan pelanggan.

Definisi pelayanan menurut Mahmoedin (2010) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal - hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan

Menurut teori kualitas pelayanan oleh Parasuraman ada lima indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), kepedulian (emphaty), dan bukti fisik (tangible) yang disebut dengan Service Quality (SERVQUAL) (Rafidah, 2014). SERVQUAL digunakan oleh peneliti yang melakukan penelitian dalam ranah bank konvensional, yaitu untuk mengukur seberapa baik atau buruk pelayanan yang diberikan kepada nasabah bank konvensional.

METODE

Objek Penelitian

Menurut Sugiyono : 2013) pengertian objek penelitian adalah salah satu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Menurut Husein Umar dalam (Pardanawati, Sri Laksmi. : 2014) objek penelitian menjelaskan tentang apa dan atau siapa yang menjadi objek penelitian. Juga dimana dan kapan penelitian dilakukan, bisa juga ditambahkan dengan hal-hal lain jika dianggap perlu. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah nasabah BTPN Syariah KCP Rumbai. Hal ini karena penulis memahami permasalahan yang terjadi sehingga

menimbulkan keinginan penulis untuk meneliti lebih jauh khususnya berkenaan dengan pelayanan nasabah.

Waktu dan Tempat penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 14 juli 2020 sampai dengan 30 september 2020. Penelitian ini dilaksanakan pada PT.Bank BTPN Syariah KCP Rumbai, Adapun lokasi penelitian yang dijadikan objek penelitian ini adalah PT.Bank BTPN Syariah yang beralamat di JL.Sekolah Kec Rumbai, Kota Pekanbaru.

Desain Penelitian dan Identifikasi Variabel

Desain penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah desain kausal termasuk dalam jenis deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk melihat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Penelitian deskriptif kuantitatif meliputi pengumpulan data untuk diuji hipotesis atau menjawab pertanyaan mengenai status terakhir dari subjek penelitian (Kuncoro, dalam Khatimah, Husnul. : 2011).

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013:64). Ciri-ciri penelitian ini adalah mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Besarnya pengaruh didasarkan kepada

koefisien korelasi. Variabel operasional penelitian ini dapat dijabarkan dalam dua jenis variabel, yaitu sebagai berikut :

1. Variabel bebas, yaitu pelayanan (X).
2. Variabel terikat, yaitu peningkatan jumlah nasabah (Y)

Populasi dan Sampel

Menurut (Sugiyono, 2013:119), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini penulis mempersempit populasi dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin menurut Sugiyono (2013:87). Adapun penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus representative agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana responden dalam penelitian ini sebanyak 90 orang.

PEMBAHASAN DAN ANALISIS Gambaran Umum Perusahaan

PT.Bank BTPN Syariah KCP Rumbai beralamat di JL.Sekolah Kec Rumbai Kota Pekanbaru. Bank BTPN Syariah adalah anak perusahaan BTPN dengan kepemilikan saham

70% dan merupakan bank syariah ke 12 di Indonesia.

BTPN Syariah dibentuk dari konversi PT.Bank Sahabat Purba Danarta (Bank Sahabat) yang berpusat di Semarang, menjadi Bank Syariah dan kemudian spin-off Unit Usaha Syariah BTPN ke Bank Syariah yang baru ini. Bank Sahabat didirikan pada tahun 1991 dengan lisensi bank non-devisa.Bank BTPN kemudian mengakuisisi 70% saham di Bank Sahabat pada 30 Januari 2014 dan mengkonversinya menjadi Bank Syariah berdasarkan keputusan Otoritas Jasa Keuangan tertanggal 22 Mei 2014. Unit Usaha Syariah di BTPN yang di bentuk pada bulan Maret 2008 spin-off ke Bank Syariah yang baru pada 14 Juli 2014. BTPN Syariah menaikkan Standart Governance Bank dengan melakukan Initial Public Offering (IPO) pada 8 Mei 2018. Bank BTPN Syariah KCP Rumbai memiliki 27 karyawan dengan 1 orang pimpinan cabang. Visi, misi dan nilai BTPN Syariah mencerminkan arah usahanya agar tujuannya mengembangkan jutaan rakyat Indonesia terpenuhi. Visinya adalah untuk menjadi bank syariah yang terbaik dan sekaligus mengembangkan keuangan inklusi sehingga dapat mengubah kehidupan jutaan masyarakat. Sejalan dengan ini adalah misinya untuk bekerjasama menciptakan peluang pertumbuhan usaha dan mencapai kehidupan yang lebih berarti. Bank berusaha

mencapai visi dan misinya dengan membina empat nilai utama yaitu : profesionalisme, integritas, saling menghargai dan kerjasama.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan perhitungan sampel sesuai perhitungan rumus pengambilan sampel menurut slovin pada bab 3, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 90 rponden atau sekitar 5% dari seluruh total nasabah BTPN Syariah KCP Rumbai.

Dari hasil penelitian diperoleh karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin nasabah BTPN Syariah KCP Rumbai adalah seperti pada tabel berikut dibawah ini:

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Laki-laki	53	59 %
Perempuan	37	41%
Jumlah	90	100%

Sumber: Data nasabah BTPN Syariah KCP Rumbai

Dari Tabel 4.3.1 berdasarkan kualifikasi jenis kelamin semua nasabah BTPN Syariah KCP Rumbai didominasi oleh laki-laki sebanyak 53 responden dengan persentase 59% dan perempuan sebanyak 37 nasabah dengan persentase 41%.

4.3.2 Karakteristik Responden

Berdasarkan Usia

Dari hasil penelitian diperoleh karakteristik responden berdasarkan usia karyawan pada BTPN Syariah KCP Rumbai adalah seperti pada tabel berikut dibawah ini :

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

USIA	JUMLAH (ORANG)	PERSENTASE (%)
21-30	21	23,33 %
31-40	47	52,22 %
41-50	22	24,44 %
Jumlah	90	100 %

Sumber: Nasabah BTPN Syariah KCP Rumbai

Berdasarkan tabel 4.3.2 di atas karakteristik responden berdasarkan usia diperoleh responden berusia 21-30 tahun sebesar 23,33% yaitu berjumlah 21 orang, yang berusia 31-40 tahun sebesar 52,22% yaitu berjumlah 40 orang, sedangkan yang berusia 41-50 tahun sebesar 24,44% yaitu berjumlah 22 orang. Dari hasil penelitian yang diperoleh tersebut terlihat bahwa mayoritas karyawan berusia 31-40 tahun.

4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Dari hasil penelitian diperoleh karakteristik responden berdasarkan pendidikan karyawan pada BTPN Syariah KCP Rumbai adalah seperti pada tabel berikut

dibawah ini :

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Kategori	Jumlah (orang)	Persentase (%)
SMA	45	50 %
Diploma	30	33,33 %
Strata 1	15	16,67 %
Jumlah	90	100 %

Sumber: Karyawan BTPN Syariah KCP Rumbai

Berdasarkan tabel 4.3 di atas karakteristik responden berdasarkan pendidikan diperoleh responden tamatan SMA sebesar 50% yaitu berjumlah 45 orang, yang derijazah diploma sebesar 33,33% yaitu berjumlah 30 orang, sedangkan yang berijazah Strata 1 sebesar 16,67% yaitu berjumlah 15 orang. Dari hasil penelitian yang diperoleh tersebut terlihat bahwa mayoritas karyawan berijazah S1.

Disimpulkan bahwasanya memiliki jumlah responden 90 nasabah PT. BTPN Syariah KCP Rumbai. Pelayanan (x) memiliki Range 30 nilai minimalnya 40, jika nilai maksimalnya 70, serta nilai mean sebesar 53,27 dan nilai standar devition senilai 8,109.

Jika untuk skala peningkatan jumlah nasabah (Y) memiliki range 18 mempunyai nilai minimal sebesar 22, kemudian memiliki nilai maksimalnya 40, nilai mean sebesar 30,82,

serta nilai standar devition sebesar 3,761.

Setelah digambarkan deskripsi data maka selanjutnya akan digambarkan mengenai mean hipotetik. Mean hipotetik merupakan analisa data yang mengelompokkan tingkat kecenderungan rata-rata tiap variabel dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

1. Mean hipotetik < Mean Empirik, maka tingkat kecenderungan rata-rata tergolong tinggi
2. Mean hipotetik > Mean Empirik, maka tingkat kecenderungan rata-rata tergolong rendah
3. Rumus mean hipotetik = (Jumlah skor pilihan jawaban terendah x jumlah aitem + jumlah skor pilihan jawaban jawaban tertinggi x jumlah aitem) : 2
4. Rumus std deviation hipotetik = (Skor pilihan jawaban tertinggi skor pilhan jawaban terendah

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari pengujian reabilitas dari koefisien Alpha dari variabel-variabel yang diteliti menunjukkan hasil yang beragam dan variabel menghasilkan nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa alat

ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliable.

2. Dari uji hipotesis, nilai thitung 2,224 > t-tabel 0,0284, maka H₀ ditolak, H₁ diterima. Dapat disimpulkan bahwa diduga ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan Nasabah Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Kredit pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah Pekanbaru KCP Rumbai.
3. Dari uji regresi sederhana regresi x sebesar 0,107 maka dapat disimpulkan koefisien regresi tersebut bernilai positif, maka dapat dikatakan arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif. Nilai Koefisien variabel Pelayanan 0,107 menunjukkan bahwa setiap perubahan kenaikan variabel pelayanan sebesar 1 satuan, maka peningkatan jumlah nasabah akan berubah bertambah sebesar 0,107 satuan.
4. R sebesar 0,231 berarti pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel peningkatan jumlah nasaabah sebesar 23,1%. Hal ini berarti hubungannya erat.
5. Koefisien determinasi ditemukan nilai Rsquared sebesar 0,053, nilai ini menunjukkan seberapa besar sumbangan variabel pengaruh pelayanan terhadap peningkatan jumlah nasabah pada Bank

BTPN Syariah KCP Rumbai dalam penelitian ini. Maka dapat diartikan bahwa sumbangan pengaruh pelayanan terhadap peningkatan jumlah nasabah pada Bank BTPN Syariah KCP Rumbai sebesar 5,3% dan sisanya 94,73,9% lagi dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Saran

1. Dari segi kualitas pelayanan, BTPN KCP Rumbai diharapkan dapat memberikan pelayanan secara maksimal kepada nasabah, agar jumlah nasabah meningkat secara signifikan.
2. Bagi perbankan Syari'ah di Kota Pekanbaru pada umumnya dan nasabah pada khususnya diharapkan lebih memperhatikan pada masalah kualitas pelayanan karena akan menjadi nilai kepuasan bagi nasabah perbankan Syari'ah di Kota Pekanbaru.
3. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan agar lebih memperluas jangkauan penelitian dengan menambahkan sampel serta mencari faktor-faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, Muhammad Nur Rianto. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- A.S. Munandar, 2001. *Psikologi Industri Dan Organisasi*, Universitas Indonesia (UI Press), Jakarta
- Dwi Perwitasari Wiryaningtyas. 2016. Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth*. Volume 14 Nomor 2.
- Fahrudin, Muhammad Fajar, (2015) "Pengaruh Promosi, Lokasi Dan

Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada Bank Mandiri Di Surabaya" Artikel Ilmiah, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas, Surabaya.

- Febriana, Nina Indah. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung. (*AN-NISBAH*, Vol. 03, No. 1, 145-168).
- Guspul, Ahmad. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo). (*Jurnal PPKM UNSIQ I*, 40-54).
- Handoko, Hani, T, 2011. *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua, Cetakan XVIII, BPFE, Yogyakarta. <https://www.btpnsyariah.com>) yang diakses pada tanggal 2 oktober 2019.