

## **PENGARUH PELAYANAN *FRONTLINER* TERHADAP KEPUASAN NASABAH HAJI Pada Bank Syariah Mandiri (EX BSI) Unit 2 Tulang Bawang**

**Muhamad Sarifudin**

Program Ekonomi Syari'ah, Sekolah Tinggi Agama Islam Tulang Bawang

email: [syariefsinau@gmail.com](mailto:syariefsinau@gmail.com)

### **Abstract**

*Good service is important in the operation of a company (banking) in order to increase customer satisfaction. The purpose of this study was to measure the effect of frontliner services on customer satisfaction, to determine the effect of frontliner services from Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy to the satisfaction of Hajj customers and to find out how much influence frontliner services had on Hajj customer satisfaction at Bank Syariah Mandiri. Branch Unit 2 Tulang Bawang.*

*Based on the results of the study, it shows that the frontliner service factors that have a positive effect on customer satisfaction are Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy variables. The magnitude of the influence of frontliner service on customer satisfaction at Bank Syariah Mandiri Branch Unit 2 Tulang Bawang is 0.703 (70.3%) and the remaining 29.7% (100% - 70.3%). From the results of the correlation coefficient analysis, it can be concluded that the frontliner service variable and customer satisfaction in general is 0.850 indicating that the frontliner service variable (X) is highly correlated with the high category. It is concluded that this research instrument is reliable and has a positive relationship between frontliner service and customer satisfaction levels*

**Keywords :** *frontliner, Service Quality, and Customer Satisfaction*

### **Abstrak**

Pelayanan yang baik menjadi penting dalam operasi suatu perusahaan (perbankan) guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur pengaruh antara pelayanan frontliner terhadap kepuasan nasabah, untuk mengetahui pengaruh pelayanan frontliner baik dari Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance maupun Empathy berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah haji dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan frontliner terhadap kepuasan nasabah haji Bank Syariah Mandiri Cabang Unit 2 Tulang Bawang.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor pelayanan frontliner yang berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah adalah variabel Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance maupun Empathy. Besarnya pengaruh pelayanan frontliner terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Unit 2 Tulang Bawang yaitu sebesar 0,703 (70,3%) dan sisanya 29,7% (100% - 70,3%). Dari hasil analisis koefisien korelasi maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel pelayanan frontliner dengan kepuasan nasabah secara umum sebesar 0,850 menunjukkan bahwa variabel pelayanan frontliner (X) berhubungan tinggi dengan kategori tinggi. Maka disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini dinyatakan reliabel dan mempunyai hubungan yang positif antara pelayanan frontliner terhadap tingkat kepuasan nasabah

**Kata Kunci :** *frontliner, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Nasabah*

## **1. PENDAHULUAN**

Menurut UU No.21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya

berdasarkan prinsip syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian. Pada saat ini, kecenderungan dunia bisnis termasuk dunia perbankan yang paling terkini adalah menjadikan pelanggan bagian dari organisasi. Agar dapat bersaing dan terus berkembang serta orientasi jangka panjang perusahaan dapat terwujud, tentunya para pihak bank harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Oleh karena itu, dibutuhkan karyawan yang memiliki komitmen untuk bekerja sesuai dengan standarisasi bank, khususnya pada bagian *Frontliner*, karena mereka merupakan barisan terdepan dari sebuah perusahaan layanan jasa yang berhadapan secara langsung dengan nasabah maka dari itu para *Frontliner* wajib memberikan pelayanan terbaik agar dapat menciptakan kesan dimata nasabah, yang implikasinya menjadi daya tarik sendiri pada bank bersangkutan.

Selera atau harapan konsumen selalu berubah, sehingga kualitas pelayanan juga harus berubah atau disesuaikan. Dengan perubahan kualitas pelayanan tersebut, diperlukan perubahan atau peningkatan dalam keterampilan tenaga kerja, perubahan proses pelayanan yang lebih baik serta perubahan lingkungan perusahaan agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan juga merupakan fokus utama saat ini dalam suatu perusahaan (M Nur Nasution, 2003:3).

Upaya peningkatan kualitas pelayanan oleh PT. Bank Syariah Mandiri KCP Unit 2 Tulang Bawang bersifat inovatif dan berorientasi pada kepuasan nasabah. Namun masih muncul pertanyaan apakah hal tersebut telah benar-benar dapat memberikan kepuasan bagi nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Unit 2 Tulang Bawang perlu mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan nasabah, hal ini sebagai bukti perhatian PT. Bank Syariah Mandiri KCP Unit 2 Tulang Bawang terhadap kepuasan nasabahnya.

### ***Frontliner Pelayanan (Service)***

Pelayanan menurut bahasa adalah perbuatan, yaitu perbuatan untuk menyediakan segala yang di perlukan orang lain atau pelanggan. Sedangkan menurut istilah terdapat beberapa definisi (Moenir, 2022:7), antara lain : Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. (Kotler, 1996:368) mendefinisikan pelayanan atau jasa sebagai segala tindakan atau perbuatan yang di tawarkan oleh pihak kepada orang lain, yang pada dasarnya bersifat *Intangibles* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. (Fandi Tjiptono, 1997:134) Berdasarkan beberapa definisi tersebut diatas, dapat di simpulkan bahwa pelayanan yaitu segala kegiatan atau tindakan yang mengandung manfaat yang di tawarkan oleh pihak lain yang pada dasarnya bersifat *Intangibles* serta tidak mengakibatkan kepemilikan.

Pelayanan atau jasa yang di berikan kepada pelanggan memiliki 4 karakteristik, seperti yang di kemukakan oleh kotler sebagai berikut kotler (1996):

Tidak berwujud (*Intangibility*)

Artinya jasa tidak dapat di lihat, di rasakan, di raba, di dengar atau di cium, sebelum di beli.

Tidak dapat dipisahkan (*Inseparability*)Artinya jasa tergantung pada siapa yang memberikan, kapan, dimana dan bagaimana jasa itu di berikan.

Mudah berubah (*Variability*)Artinya jasa tergantung pada siapa yang memberikan, demikian pula kapan, dimana dan bagaimana jasa itu diberikan.

Tidak tahan lama (*Perishability*)Artinya jasa tidak dapat di simpan untuk dijual atau di gunakan pada waktu yang akan datang.

### ***frontliner (Customer Service, Teller, Security)***

#### ***Customer Service***

*Customer service* adalah ilmu dan seni tentang melayani pelanggan sebagai ujung tombak perusahaan yang berada di garis paling depan dan bertugas melayani pelanggan atau nasabah pada suatu perusahaan atau bank (Abdul Majid, 2009:45).

### *Teller*

System *Teller* adalah suatu rangkain kerja pelayanan kepada nasabah di *Counter* yang sebagian besar dari proses kerjanya diselesaikan sendiri oleh *Teller* yang bersangkutan tanpa melalui prosedur kerja yang biasanya ditempuh dalam system kasir. (Abdul Majid, 2009:45) *Teller* adalah karyawan bank yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai.

SATPAM (Satuan Pengamanan) atau *Security*

Satpam yang merupakan dari satuan pengamanan adalah satuan kelompok petugas yang dibentuk oleh instansi/proyek/badan usaha untuk melakukan keamanan fisik (*physical security*) dalam rangka penyelenggaraan keamanan swakarsa di lingkungan kerjanya. (Afiff, 2008:30)

### **Haji**

Pengertian Haji secara Etimologi haji adalah menyengaja. Sedangkang secara Terminology Haji adalah suatu amal ibadah yang dilakukan dengan sengaja mengunjungi baitulloh di mekah dengan maksud beribadah dengan ikhlas mengharap keridhoaan Allah Swt dengan syarat dan rukun tertentu.

### **Kepuasan Nasabah (*Customer Satisfaction*)**

Menurut (Fandy Tjiptono, 2005:349) Kepuasan atau *satisfaction* dari bahasa latin "*statis*" (artinya cukup baik memadai) dan "*facto*" (melakukan atau membuat) secara sama kepuasan dapat diartikan sebagai pemenuhan sesuatu atau sesuatu yang memadai. Menurut kotler (1997), kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.

### **Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah**

Menurut kotler (1997), ada 4 metode pengukuran kepuasan pelanggan yaitu:

System keluhan dan saran  
Survey kepuasan nasabah  
*Ghost Shopping*  
*Last Customer Analisis*

### **Faktor-faktor yang Menentukan Kepuasan Nasabah**

Kualitas Produk  
Harga  
Pelayanan berkualitas  
Faktor Emosional  
Biaya dan Kemudahan untuk Mendapatkan Produk atau Jasa

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Pelayanan *Frontliner* terhadap Kepuasan Nasabah haji Bank Syariah Mandiri Cabang Unit 2 Tulang Bawang.

## **2. METODE PENELITIAN**

### **Metode Penetapan Sampel**

Sampel adalah sebagian dari unit-unit yang ada dalam populasi yang ciri-ciri atau karakteristiknya benar-benar diselidiki. Menurut Suharsimi Arikunto (2010:112) apabila objek penelitian kurang dari 100 maka lebih baik diambil semua, selanjutnya jika jumlah lebih dari 100 maka lebih baik diambil antara 10–15 % atau 20 – 25%. Pada penelitian ini penulis langsung melakukan penyebaran kuesioner kepada nasabah. Metode sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 78 *nasabah*

## 2.2. Metode Analisis Data

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda, yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + et$$

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Data Responden Penelitian

Dari hasil analisis mengenai profil responden maka diperoleh data mengenai responden yang menjadi sampel pada penelitian ini yaitu:

#### Jenis kelamin

Mayoritas responden adalah Pria sebanyak 42 orang atau 53,8% dan sisanya adalah responden wanita sebanyak 36 orang atau 46,2%.

#### Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir responden mayoritas lulusan SMA yaitu sebanyak 35 orang atau 44,8%, lulusan SMP sebanyak 2 orang atau 2,6%, lulusan Diploma sebanyak 18 orang atau 23,1%. Lulusan sarjana sebanyak 23 orang atau 29,5%.

#### Pekerjaan

Pekerjaan responden mayoritas adalah Pegawai swasta yaitu sebanyak 45 orang atau 57,7%, PNS sebanyak 8 atau 10,3%, TNI/POLRI sebanyak 3 orang atau 3,8% dan lain-lain sebanyak 22 orang atau 28,2%.

#### Pendapatan

Pendapatan responden setiap bulan mayoritas adalah sebesar Rp.2.000.000 yaitu sebanyak 25 orang atau 32,1%, Pendapatan sebesar Rp.1.000.000 sebanyak 10 orang atau 12,8%, Pendapatan sebesar Rp.3.000.000 sebanyak 22 orang atau 28,2%, Pendapatan sebesar Rp.4.000.000 sebanyak 15 orang atau 19,2% dan Pendapatan sebesar Rp.5.000.000 sebanyak 6 orang atau 7,7%.

### Uji Instrumen

Untuk mendapatkan data primer dilakukan penyebaran kuesioner kepada nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Unit 2 Tulang Bawang pada tanggal 1 Oktober sampai 31 Oktober sebanyak 78 Responden yang dianggap dapat mewakili berbagai golongan kelas sosial. Sebelum kuesioner di berikan kepada 78 Responden, penulis melakukan *try out* terhadap 30 orang responden dengan memberikan 30 butir pertanyaan untuk menguji validitas dan reliabilitas dari seluruh pertanyaan yang di ajukan. Analisis di lakukan dengan menggunakan *software SPSS 21.0 for Windows*.

### Uji Validitas

Menurut (Muhammad Nisfian Nor, 2009:229) Pernyataan di katakan valid, jika nilai korelasinya adalah positif dan lebih besar atau sama dengan r tabel dari N=30 (Butir pertanyaan) dengan nilai *Corrected item-Total Correlation* di atas 0,2227 maka butir atau pertanyaan kuesioner dapat di katakan valid.

Dari hasil analisa Output SPSS Uji Validitas sebagai berikut : untuk menentukan suatu item layak digunakan atau tidak, di dapat hasil valid dan invalid. Dari hasil korelasi antara skor item dengan skor total kemudian dibandingkan dengan nilai r tabel, r tabel di cari pada signifikan 0,05 dengan

jumlah data (n) = 78, maka didapat r tabel sebesar 0,2227 (lihat pada tabel r) bila korelasi < 0,2227 = tidak valid (invalid), jika hasil korelasi > 0,2227 = valid.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas di gunakan untuk mengetahui konsistensi atau keteraturan hasil pengukuran suatu instrumen penelitian, apabila instrumen tersebut di gunakan lagi sebagai alat ukur suatu responden. Reliabilitas dengan menggunakan *software SPSS 21.0 for Windows Cronbach Alpha*, yang mana dapat di ketahui reliable atau tidak reliable (ireliabel).

### Hasil Output Uji Reliability Statistics

Output ini sebagai hasil dari analisis reliabilitas dengan teknik *Cronbach Alpha*. Untuk menentukan suatu instrumen reliabel atau tidak maka bisa menggunakan batas nilai Alpha 0,6. Menurut Azwar (seperti yang dikutip Priyatno, 2012:187), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik. Sehingga dapat diketahui nilai *Cronbach Alpha* untuk variabel pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,919. Karena variabel ini lebih dari 0,6 , maka di simpulkan bahwa instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

### Analisis Data Penelitian

Uji Regresi Linear Berganda

Berdasarkan data di atas, maka dapat di susun persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = -2,333 + 0,224 X_1 + 0,087 X_2 + 0,235 X_3 + 0,401 X_4 + 0,153 X_5$$

Persamaan di atas menunjukkan bahwa ada pengaruh antara pelayanan Bukti Fisik ( $X_1$ ), Kehandalan ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), Perhatian Individu ( $X_5$ ) terhadap Kepuasan Nasabah haji Bank Syariah Mandiri Cabang Unit 2 Tulang Bawang.

Variabel Bukti Fisik/Tangible ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,224.

Variabel Kehandalan/Reliability ( $X_2$ ) tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,087.

Variabel Keresponsifan ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,235.

Variabel Jaminan ( $X_4$ ) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,401. Variabel Empati ( $X_5$ ) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,153.

### Analisis Koefisien Korelasi

Korelasi antara variable kepuasan nasabah dengan pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) secara umum sebesar 0,850 menunjukkan bahwa variabel X (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*). Bila R semakin mendekati angka 1 maka hal itu menunjukkan adanya hubungan yang sangat tinggi.

### Analisis Koefisien Determinasi

Untuk menentukan besarnya pengaruh variabel independen dengan menggunakan koefisien determinasi atau *Adjusted R Square*. Besarnya *Adjusted R Square* adalah 0,703 (70,3%) yang artinya variabel independen (Pelayanan *Frontliner*) memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah) sebesar 70,3%, sedangkan sisanya 29,7% (100% - 70,3%) di jelaskan dengan faktor lain atau variabel lain diluar variabel yang di lakukan dalam penelitian.

## 4. KESIMPULAN

Setelah Penulis melakukan penelitian terhadap Pelayanan dan Kepuasan Nasabah, maka penulis

mengambil kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil uji validitas yang melibatkan 78 Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Unit 2 Tulang Bawang yang dijadikan sebagai Responden dan 30 butir pertanyaan setelah di analisis di dapatkan hasil 29 butir pertanyaan yang valid dan 1 butir pertanyaan yang invalid dari indikator Bukti Fisik (*Tangible*) sebagai Kepuasan Nasabah haji.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di ketahui dari nilai *Cronbach Alpha* maka dapat di simpulkan bahwasannya antara variabel tingkat Kepuasan Nasabah dengan Pelayanan *Frontliner* (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian individu) secara umum sebesar 0,919 Karena variabel ini lebih dari 0,6 maka di simpulkan bahwa instrumen penelitian ini dinyatakan reliable menunjukkan bahwa variabel X (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian individu) berhubungan dengan kategori sangat tinggi

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Nasution, M Nur. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*, Bojongsarta : Ghulia indonesia.
- Republik Indonesia, Undang-Undang RI No 21 tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah  
Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa DEPDIBUD, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* , Jakarta : Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandi. 1997. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*, Jakarta : Salemba Empat.
- Amstrong, Philip kotler dan Gary, *Dasar-dasar Pemasaran*, Jakarta : Prenhallindo, 1996. Jilid II.
- Majid, Soharto dan Abdul. 2009. *Customer service dalam Bisnis Jasa Transportasi*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- [http://id.wikipedia.org/wiki/satuanpengamanan\(20-12-2019\)](http://id.wikipedia.org/wiki/satuanpengamanan(20-12-2019))
- Nisfian nor, Muhammad. 2009. *Pendekatan Statistik Modern untuk Ilmu Sosial*, Jakarta : Salemba Humanika.