

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN NASABAH PT. BANK MUAMALAT PEKANBARU

Oleh :

Melati Murni

Pembimbing : Mariaty Ibrahim

(melati.murni03@yahoo.co.id/ 085278879842)

ABSTRACT

Today's competitive world of banking, customer service aspect is a critical point that must be managed properly. With the rapid advancement of technology, the advantages of a banking product is very difficult to be maintained continuously from the business model, moreover there is no patent protection on banking products. Competitors are not too difficult to learn, imitate and develop ways to compete or enhance these advantages. Therefore, proper care is needed in order to play a role in providing more value to the quality of reception / customer perception of the overall banking products.

here are five basic dimensions of service quality that includes: intangible dimensions (tangible), empathy (empathy), reliability (reliability), responsive (responsiveness), and security (assurance). Population of this study are all customers at bank branches Muamallat jl. Sudirman Pekanbaru in 2012 on all kinds of savings, the current account, savings and time deposits amounting to 64 510 customers. To determine the sample of a population can use Slovin formula so that it becomes 100 customers who become respondents.

Data obtained from the field were collected and classified and analyzed the type and nature, then elaborated by descriptive quantitative.

From the research, the five dimensions of service quality on customer satisfaction which shows that overall has a good quality. Nevertheless, the performance of each indicator in tingkatkan longer need so that customers have more confidence to the bank, with a recapitulation of the quality of service at PT. Bank Muamalat Pekanbaru is 6704.

Keyword: analysis, quality, service

Pendahuluan

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan yang ketat dalam industri perbankan menuntut pelaku bisnis perbankan untuk senantiasa menyesuaikan diri terhadap berbagai perubahan dan tuntutan konsumen yang semakin beragam. Kepuasan pelanggan, kualitas layanan, dan loyalitas pelanggan merupakan tiga elemen kunci yang menentukan kesuksesan implementasi konsep pemasaran. Upaya mengukur dan mengelola ketiga elemen ini terus menerus dikembangkan terutama sejak dekade 1980-an.

Saat ini Indonesia terdapat dua sistem operasional perbankan, yakni sistem konvensional atau yang lebih dikenal dengan perbankan dengan sistem bunga, dan sistem syariah yang menggunakan sistem bagi hasil dengan berlandaskan prinsip-prinsip islam yaitu Al-quran dan Hadist.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci bagi keberhasilan bank sebagai perusahaan jasa dan tidak dapat dipungkiri dalam dunia bisnis dewasa ini, karena tidak ada yang lebih penting lagi bagi sebuah bank kecuali

menempatkan masalah kepuasan dan loyalitas nasabah melalui pelayanan sebagai salah satu komitmen bisnisnya.

B. Konsep Teori

Menurut **Fandy Tjiptono (2008:26)** ditegaskan ada lima dimensi pokok kualitas pelayanan yang meliputi : dimensi berwujud (tangible), empati (empathy), keandalan (reliability), responsive (responsiveness), dan jaminan (assurance). Kelima dimensi pokok tersebut dijelaskan **Fandy Tjiptono (2008:26)** sebagai berikut:

1. Tangible, dimensi berwujud merupakan penampilan fisik dan penyedia jasa seperti gedung, tata letak peralatan, dan sarana komunikasi, serta penampilan fisik dan personil penyedia jasa.
2. Empathy, merupakan kemampuan penyedia jasa kesediaan untuk peduli dan memberi perhatian kepada pelanggan serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan tersebut.
3. Reliability, merupakan kemampuan dari penyedia jasa untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat, dapat dipercaya dan diandalkan. Dengan kata lain, keandalan berarti sejauh mana penyedia mampu memberikan apa yang telah dijanjikan kepada konsumennya dengan memuaskan.
4. Responsiveness, merupakan kesediaan dari pihak penyedia jasa terutama stafnya untuk membantu konsumen serta memberikan pelayanan tepat sesuai dengan kebutuhan konsumen, dimensi ini menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pernyataan, keluhan dan masalah dari konsumen.

Assurance, yaitu dimensi yang menekankan kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan konsumen bahwa pihak penyedia jasa terutama para pegawainya mampu memenuhi kebutuhan konsumennya.

Dari uraian tersebut penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan nasabah PT Bank Muamalat Pekanbaru**”

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan pertanyaan penelitian yaitu:

“Bagaimanakah Pengaruh Kualitas Pelayanan Nasabah pada PT Bank Muamalat Pekanbaru”.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Mengetahui pelaksanaan pelayanan yang diterima nasabah PT Bank Muamalat cabang jalan Sudirman pekanbaru.

b. Manfaat Penelitian

1. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi Bank Muamalat dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah dengan memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan harapan para nasabah.
2. Dapat dijadikan bahan kajian bagi peneliti selanjutnya dalam pengembangan ilmu ekonomi, khususnya bidang manajemen pemasaran jasa perbankan.
3. Sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dengan objek yang sama.

E. Metode penelitian

a) Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Muamalat Pekanbaru yang beralamat di Jl. Sudirman Pekanbaru, lokasi tersebut sangat lah strategis karena terletak di jalan protokol yang memudahkan masyarakat untuk dapat mencapai lokasi tersebut. Alasan dipilihnya lokasi ini adalah PT. Bank Muamallat Pekanbaru salah satu perusahaan yang telah lama berdiri dan merupak Bank pertama yang berbasi Syariah. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang terjadi di Bank Muamallat Pekanbaru.

b) Populasi dan sampel

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah di Bank Muamallat cabang jl. Sudirman pekanbaru pada tahun 2012 pada semua jenis tabungan, yaitu giro, tabungan dan deposito yang berjumlah 64.510 nasabah. Untuk menentukan sampel dari suatu populasi dapat menggunakan rumus Slovin dalam bukunya Umar (2003;141) yaitu :

$$\text{Rumus } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampelyang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misalnya 10 %.

$$\begin{aligned} \text{Jadi } n &= \frac{64.510}{1 + 64.510(10\%)^2} \\ &= \frac{64.510}{1 + 64.510(0.01)} \\ &= \frac{64.510}{1 + 645,1} \\ &= \frac{64.510}{646,1} \\ &= 99,8 \text{ (dibulatkan menjadi 100 responden)} \end{aligned}$$

c) Jenis dan sumber data

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan skunder.

1. Data primer

Data primer berupa pengumpulan informasi yang diperoleh dalam survei dengan metode wawancara dan menggunakan kuisisioner.

2. Data skunder

Data skunder diantaranya diperoleh dari Bank Muamalat,diantaranya sejarah umum Bank Muamallat,data karyawan dan data nasabah,serta referensi lainnya yang menunjang kegiatan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A . Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin Responden

Tabel III.1 :

jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah responden	Presentase (%)
---------------	------------------	----------------

Pria	59 Orang	59
Wanita	41 Orang	41
Jumlah	100 Orang	100

Sumber : data Hasil Penelitian

Hasil survey menunjukkan bahwa responden pria lebih banyak di bandingkan dengan responden wanita karena pria memiliki lebih banyak tanggungan dan dalam pekerjaannya yang mengharuskan memiliki tabungan yaitu 59 % dan sisanya adalah responden wanita sebesar 41 %, wanita lebih sedikit mungkin dikarenakan sebageian besar sebagai IRT.

2. Usia Responden

**Tabel III.2 :
Usia Responden**

Usia Responden	Jumlah Responden	Presentase %
13-18 Tahun	12 Orang	12
19-24 Tahun	23 Orang	23
25-30 Tahun	28 Orang	28
> 31 Tahun	37 Orang	37
Jumlah	100 Orang	100

Sumber : Data Hasil Penelitian

Hasil survey yang di dapat, usia responden lebih dari 31 tahun merupakan jumlah nasabah terbesar sebesar 37 % karena pada umur demikian merupakan masa-masa produktif seseorang untuk menabungkan sebagian uang mereka sebagai persediaan. Kemudian usia responden terbesar kedua yaitu usia 25-30 tahun sebesar 28 % di masa ini sebagian besar masih memikirkan kehidupan jangka pendek, dan di ikuti pada usia 19-24 tahun sebagai yang terbanyak ketiga sebesar 23 % sebagai rata-rata para nasabah masih sebagai pelajar dan kurang dari 12 tahun tidak ada yang menabung, mungkin karena faktor usia yang masih kecil.

Berdasarkan data di atas dapat di lihat bahwa mayoritas responden yang menabung di PT. Bank Muamalat Pekanbaru berada pada rentang usia 13-31 tahun keatas. Pada usia ini biasanya para nasabah berada pada masa produktif untuk menabung.

2. Latar Belakang Pendidikan Responden

**Tabel III.3 :
Latar Belakang Pendidikan Responden**

Pendidikan	Jumlah Responden	Presentase (%)
SMP	6 Orang	6
SMA/SMK	52 Orang	52
Perguruan Tinggi	42 Orang	42
Jumlah	100 Orang	100

Sumber : Data Hasil Penelitian

Pada tabel di atas dapat di lihat bahwa tingkat pendidikan responden yang tertinggi pada SMA/SMK sebesar 52 % karena pada usia ini merupakan saat-saat produktif untuk menabung, kemudian di ikuti oleh Perguruan Tinggi sebesar 42 % dan pada tingkat pendidikan SMP sebesar 6 % hal ini karena mereka masih terlalu muda untuk melakukan transaksi di sebuah Bank.

3. Pekerjaan Responden

Tabel III.4 :
Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	25 Orang	25
Pegawai Swasta	20 Orang	20
PNS/TNI/POLRI	18 Orang	18
Wiraswasta	37 Orang	37
Jumlah	100 Orang	100

Sumber : Data Hasil Penelitian

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa pekerjaan responden yang tertinggi adalah sebagai wiraswasta sebesar 37 % hal ini di arenaan para wiraswasta yang mendapatkan uang setiap hari dan harus menyimpan pendapatannya, dan di ikuti oleh pelajar/mahasiswa sebesar 25 %, kemudian pada kelompok pekerja swasta sebesar 20 % dan yang terendah adalah pekerjaan PNS/TNI/POLRI sebesar 18 % karena sebagian besar dari mereka telah memiliki lebih dari satu tabungan .

4. Penghasilan Responden Perbulan

Tabel III.5 :
Penghasilan Responden Perbulan

Penghasilan	Jumlah Responden	Presentase (%)
<Rp. 500.000	7 Orang	7
Rp. 500.000-Rp. 999.000	16 Orang	16
Rp. 1.000.000-Rp. 4.999.000	25 Orang	25
Rp. 5.000.000-Rp 10.000.000	23 Orang	23
>Rp. 10.000.000	29 Orang	29
Jumlah	100 Orang	100

Sumber : Data Hasil Penelitian

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa tingkat penghasilan > Rp. 10.000.000 merupakan kelompok yang tertinggi sebesar 29 % sebagian besar memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta, di ikuti oleh tingkat penghasilan Rp. 1.000.000-Rp. 4.999.999 sebesar 25 %, kemudian pada tingkat penghasilan Rp. 5.000.000-Rp. 10.000.000 sebesar 23 %, di tingkat penghasilan Rp. 500.000-Rp. 999.999 sebesar 16 %, sedangkan tingkat penghasilan responden terendah adalah <Rp. 500.000 sebesar 7 % karena penghasilan dengan nilai demikian hanya cukup untuk kebutuhan sehari-hari saja.

B. Analisis Kualitas Pelayanan Nasabah PT. Bank Muamalat Pekanbaru

Kualitas pelayanan sangat tergantung pada usaha dan kemampuan penyedia jasa secara konsisten dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Kepuasan nasabah akan timbul jika kualitas jasa yang di rasakan sama dengan jasa yang di harapkan oleh nasabah.

Pelaksanaan pelayanan yang di lakukan oleh PT. Bank Muamalat sudah mengarah pada kelima dimensi yang di ungkapkan Lovelock, hal ini dapat dijelaskan secara persial dari masing-masing dimensi sebagai berikut :

1. Tampak Fisik (Tangible)

Dimensi ini mencakup letak lokasi, teknologi on-line, keadaan ruangan, serta sarana parkir yang terdapat di PT. Bank Muamalat Pekanbaru. Karena jasa tidak dapat di amati secara langsung, maka pelanggan sering kali berpedoman pada kondisi yang terlihat mengenai jasa dalam evaluasi.

Di dalam bagian ini akan di jelaskan tentang analisis dimensi tampak fisik (Tangible) menurut letak lokasi di PT. Bank Muamalat Pekanbaru. Untuk letak, pihak Bank membuat lokasi yang sangat dekat dengan jalan dan transportasi yang mudah di capai serta tempat yang nyaman.

Tabel III.6
Tampak Fisik PT. Bank Muamalat Pekanbaru

NO	Indikator	Kategori Tanggapan					Skor	Jumlah
		SB	B	CB	KB	TB		
1	Letak Lokasi	27 (27%)	51 (51%)	22 (22%)	0 (0%)	0 (0%)	405	100 (100%)
2	Teknologi on-line	16 (16%)	43 (43%)	21 (21%)	20 (20%)	0 (0%)	355	100 (100%)
3	Keadaan ruangan	31 (31%)	39 (39%)	30 (30%)	0 (0%)	0 (0%)	401	100 (100%)
4	Penampilan karyawan	25 (25%)	47 (47%)	28 (28%)	0 (0%)	0 (0%)	397	100 (100%)
Jumlah		99 (99%)	180 (180%)	101 (101%)	20 (20%)	0 (0%)	1558	400
Kategori		Baik						

Sumber : Penelitian Lapangan

Berdasarkan tabel III.6 dapat di lihat bahwa kualitas pelayanan yang terdapat di PT. Bank Muamlat Pekanbaru khususnya pada Tampak Fisik yang meliputi Letak lokasi, Teknologi On-line, Keadaan Ruangan, serta Penampilan Karyawan, dapat di lihat dari rata-rata yang menyatakan pelayanan fisik yang dilakukan oleh PT. Bank Muamalat Pekanbaru berada dalam kategori baik dengan skor 405. 51 responden menjawab sangat baik di mana Bank Muamalat karena memiliki latak lokasi yang mudah di akses oleh angkutan umum maupun kendaraan pribadi.

Pada indikator ketersediaan teknologi on-line dengan jumlah skor 355 dalam kategori baik, diperoleh dari jawaban 43 responden yang menjawab baik yaitu mengenai ketersediaan jaringan online yang dapat memudahkan nasabah dala mengakses ATM dan lainnya.kemudian inidikator keadaan ruangan dengan jumlah skor 401 dengan kategori baik. Serta indikator mengenai pakaian seragam para karyawan Bank dengan jumlah skor 397 dalam kategori baik.

Berkaitan dengan tampak fisik pada kualitas pelayanan, khususnya peralatan bank, menjelaskan bahwa peralatan bank yang baik dan canggih akan meningkatkan pelayanan bank kepada masyarakat (Nasabah). Misalnya dengan computer online dapat melayani penarikan tabungan melalui ATM card, maupun Credit Card.

2. Kepedulian (Empathy)

Dimensi ini menunjukkan perhatian yang di berikan kepada setiap nasabah. Dimensi ini juga merefleksikan kemampuan pekerja untuk menyelami perasaan peelanggan.

Kepedulian (empathy) meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan

individual para pelanggan. Di dalam bagian ini akan di jelaskan tentang analisis terhadap kepedulian (empathy) menurut anda tentang kepedulian karyawan PT. Bank Muamalat Pekanbaru. Untuk letak pihak Bank membuat lokasi yang sangat dekat dengan jalan dan transportasi yang mudah di capai serta tempatnya yang nyaman.

Tabel III.7
Kepedulian Karyawan PT. Bank Muamalat Pekanbaru

NO	Indikator	Kategori Tanggapan					Skor	Jumlah
		SB	B	CB	KB	TB		
1	Kepedulian karyawan	23 (23%)	48 (48%)	29 (29%)	0 (0%)	0 (0%)	394	100 (100%)
2	Jasa pelayanan melalui telepon	22 (21%)	53 (53%)	25 (25%)	0 (0%)	0 (0%)	397	100 (100%)
3	Peranan karyawan dalam informasi	18 (18%)	44 (44%)	28 (28%)	10 (10%)	0 (0%)	370	100 (100%)
4	Perhatian karyawan	15 (15%)	49 (49%)	24 (24%)	12 (12%)	0 (0%)	369	100 (100%)
Jumlah		78 (78%)	194 (194%)	106 (106%)	22 (22%)	0	1530	400 (400%)
Kategori		Baik						

Sumber : Penelitian Lapangan

Kepedulian dari kualitas pelayanan yang terlihat pada tabel III.7 menjelaskan bahwa pelaksanaan kepedulian karyawan Bank Muamalat terhadap nasabahnya mengenai kepedulian karyawan, jasa pelayanan melalui telepon, peranan karyawan dalam informasi, perhatian karyawan pada PT. Bank Muamalat Pekanbaru dengan rata-rata tanggapan responden artinya kegiatan karyawan yang di lakukan dalam kategori “ Baik”.

Indikator kepedulian karyawan mendapatkan skor 394 dalam kategori baik, pada kategori jasa pelayanan melalui telepon dengan skor yang didapat 397 dalam kategori baik, kemudian kategori penanan karyawan dalam memberikan infoermasi dengan jumlah skor 370 dalam kategori baik dan yang terakhir indikator perhatian karyawan dengan jawaban responden dengan jumlah skor 369 yang termasuk dalam kategori baik.

Penilaian nasabah yang baik terhadap kepedulian karyawan merupakan bagian dalam membangun kepedulian nasabah tidak akan terlepas dari profesional dalam tugasnya masing-masing, sehingga pelayanan karyawan terhadap nasabah semakin baik dan benar.

3. Kecepatan (Responsivennes)

Kecepatan adalah dimensi yang paling baik kualitas pelayananya di PT. Bank Muamalat Pekanbaru, mereka berpendapat bahwa kecepatan pengiriman slip transaksi, kecepatan dan ketepatan karyawan dalam melayani nasabah, kemampuan karyawan dalam menghadapi nasabah, kecepatan karyawan menanggapi/manjawab pertanyaan nasabah tentang layanan jasa, merupakan salah satu dimensi utama yang harus di perhatikan.

Dimensi ini mencangkup keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, selalu memperoleh defenisi yang tepat mengenai pelanggan. Dimensi ini merefleksikan komitmen perusahaan untuk memberikan palayanan yang tepat pada waktunya. Dimensi ini berkaitan

dengan keinginan dan kesiapan pekerja untuk melayani pelanggan, misalnya kesediaan teller/cs memberi pelayanan yang cepat kepada nasabahnya.

Tabel III.8
Kecepatan Karyawan PT. Bank Muamalat Pekanbaru

NO	Indikator	Kategori Tanggapan					Skor	Jumlah
		SB	B	CB	KB	TB		
1	Kecepatan pengiriman slip	21 (21%)	42 (42%)	31 (31%)	6 (6%)	0 (0%)	378	100 (100%)
2	Kecepatan dan ketepatan karyawan	17 (17%)	58 (58%)	25 (25%)	0 (0%)	0 (0%)	392	100 (100%)
3	Kemampuan karyawan	22 (22%)	45 (45%)	25 (25%)	8 (8%)	0 (0%)	390	100 (100%)
Jumlah		60 (60%)	145 (145%)	81 (81%)	14 (14%)	0 (0%)	1160	300 (300%)
Kategori		Baik						

Sumber : Penelitian Lapangan

Berdasarkan tabel III.8 di atas dapat di simpulkan sebagai berikut, tabel rekapitulasi di atas terdiri atas indikator kecepatan pengiriman slip, kecepatan dan ketepatan karyawan dalam melayani nasabah, kemampuan karyawan dalam menghadapi keluhan, kecepatan karyawan dalam menjawab pertanyaan, serta pelayanan karyawan kepada nasabah dengan tanggapan responden dengan rata-rata presentase . hal ini dapat di simpulkan bahwa dari pelaksanaan kecepatan karyawan di kategorikan “Baik”.

Pada indikator kecepatan pengiriman slip yang cepat kepada nasabah memperoleh skor sebanyak 378 dengan kategori baik. Ini berarti kesediaan teller dalam memberikan pelayanan dengan cepat kepada nasabah sudah cukup baik, namun masi ada penilaian ragu-ragu sehingga kecepatan dalam penilaian nasabah harus di tingkatkan lagi. Indikator berikutnya yakni mengenai kecepatan dan ketepatan nasabah dalam melayani nasabah yang memperoleh skor sebanyak 392 dalam kategori baik. Selanjutnya adalah indikator dalam kemapuan karyawan dalam menangani keluhan nasabah dengan skor 390 dan berada dalam kategori baik. Serta yang terakhir adalah indikator kecepatan karyawan dalam mengahadi pertanyaan karyawan dalam menanggapi pertanyaan nasabah dengan skor 389 dan dalam kategori baik di mana pihak pemberi layanan sudah baik dalam melayani nasabah.

Kecepatan karyawan yang di nilai baik oleh para nasabah merupakan keberhasilan dari PT. Bank Muamalat Pekanbaru dalam program pengembangan pengetahuan dan keterampilan karyawan agar pelayanan yang di berikan terhadap masyarakat dapat di tingkatkan.

4. Keandalan (realibility)

Keandalan adalah dimensi yang meliputi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan kayawan dalam menangani antrian panjang, kecepatan teller dalam menyelesaikan transaksi, jasa pelayanan ATM dan transfer antar bank.

Dimensi ini menunjukkan kemampuan perusahaan unruk memberikan palayanan secara akurat dan andal. Secara umum, dimensi reability merefleksikan konsistensi dan keandalan (yang dapat di percaya dan di pertanggungjawabkan) dari kinerja perusahaan. Hal tersebut berkaitan dengan pernyataan seperti keandalan pelayanan teller/cs dalam melayani nasabah, ketepatan informasi yang

di berikan oleh pihak bank dan kesesuaian pelayanan yang di berikan dengan kebutuhan nasabah.

Tabel III.9
Keandalan Karyawan PT. Bank Muamalat Pekanbaru

No	Indikator	Kategori Tanggapan					Skor	Jumlah
		SB	B	CB	KB	TB		
1	Kemampuan karyawan dalam menangani antrian	16 (16%)	28 (28%)	45 (45%)	11 (11%)	0 (0%)	349	100 (100%)
2	Pelayanan ATM dan transfer	18 (18%)	23 (23%)	49 (49%)	10 (10%)	0 (0%)	349	100 (300%)
3	Keandalan bank dalam memberikan fasilitas	14 (14%)	21 (21%)	34 (34%)	27 (27%)	4 (4%)	323	100 (100%)
Jumlah		48 (48%)	72 (72%)	128 (128%)	48 (48%)	4 (4%)	1021	300 (300%)
Kategori		Baik						

Sumber : Penelitian Lapangan

Berdasarkan tabel III.9 di atas, dari hasil penelitian kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dari dimensi keandalan diketahui indikator kemampuan karyawan bank dalam menangani antrian yang panjang secara keseluruhan memiliki skor sebanyak 349 dalam kategori baik. Sedangkan dalam indikator pelayanan di bagian ATM dan transfer antar bank berada pada skor 349 dengan kategori baik, namun masih ada responden yang merasakan jaringan yang di miliki oleh pihak baik kurang bagus sehingga menyebabkan keterlambatan penarikan maupun transfer. Untuk indikator mengenai keandalan bank dalam memberikan fasilitas yang di inginkan nasabah mendapatkan skor 323 dengan kategori baik, tetapi tidak semua pula responden yang merasakan demikian, ada sebagian yang merasakan bahwa fasilitas yang diberikan masih kurang baik misalnya dalam masalah keterbatasan tempat duduk bagi nasabah yang antri dan lain sebagainya.

5. Jaminan (assurance)

Dimensi ini mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan seta kemampuannya untuk memberi kepercayaan kepada nasabah. Dimensi ini merefleksikan kompetensi perusahaan, keramahan (kesopan-santunan) kepada nasabah, dan keamana operasinya. Kompetensi berkaitan dengan para karyawan yang memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam melaksanakan pekerjaannya dalam memberikan jasa. Keamanan merefleksikan perasaan nasabah bahwa ia bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Adanya jaminan dari pihak perbankan menimbulkan kepercayaan dari nasabah.

Tabel III.10
Jaminan Karyawan PT. Bank Muamalat Pekanbaru

NO	Indikator	Kategori Tanggapan					Skor	Jumlah
		SB	B	CB	KB	KB		
1	Menjaga kerahasiaan rekening	16 (16%)	31 (31%)	44 (44%)	9 (9%)	0 (0%)	354	100 (100%)
2	Menjaga kenyamanan	20 (20%)	33 (33%)	39 (39%)	6 (6%)	2 (2%)	363	100 (100%)
3	Menjamin uang anda	19 (19%)	28 (28%)	47 (47%)	6 (6%)	0 (0%)	360	100 (100%)

4	Jasa pelayanan giro, deposito dan tabungan	23 (23%)	27 (27%)	38 (38%)	9 (9%)	3 (3%)	358	100 (100%)
Jumlah		78 (78%)	119 (119%)	168 (168%)	30 (30%)	5 (5%)	1435	400 (400%)
Kategori		Baik						

Sumber : Penelitian Lapangan

Berdasarkan tabel III.10, dari hasil penelitian kualitas pelayanan tentang dimensi jaminan, indikator dalam menjaga kerahasiaan rekening nasabah berada pada skor 354 berada dalam kategori baik, ini menyatakan adanya jaminan yang baik dari pihak bank terhadap simpanan nasabah. Pada indikator menjaga kenyamanan nasabah memiliki skor 363 berada pada kategori baik, timbulnya kenyamanan yang di rasakan oleh nasabah membuat mereka merasa nyaman pula untuk menabung. Selanjutnya indikator kemampuan pihak bank dalam menjamin uang nasabah mendapatkan skor 360 dalam kategori baik hal ini akan lebih menguntungkan karena pihak nasabah lebih mempercayai uang mereka di simpang di bank dari pada di rumah. Indikator terakhir mengenai jasa pelayanan yang diberikan mengenai giro, deposito dan tabungan dan mendapatkan skor sebanyak 358 dalam kategori baik.

Tabel III.11

Rekapitulasi dimensi kualitas pelayanan pada PT. Bank Muamalat Pekanbaru

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Skor kepuasan nasabah	Kategori
1	Tangible (fisik)	1558	Baik
2	Emphaty (kepedulian)	1530	Baik
3	Responsiveness (Kecepatan)	1160	Baik
4	Reliability (Keandalan)	1021	Baik
5	Assurance (jaminan)	1435	Baik
Total		6704	Baik

Sumber : Penelitian Lapangan

Dari hasil penelitian kelima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan memiliki kualitas yang baik. Walaupun demikian kinerja setiap indikator perlu di tingkatkan lagi agar para nasabah semakin percaya kepada pihak bank. Total skor untuk semua kinerja berada pada kategori baik dimana kinerja pelayanan yang di berikan pihak perbankan selama ini di rasakan sedah cukup baik, walaupun masih ada kekurangan dan perlu di tingkatkan lagi agar kinerja perusahaan dapat di optimalkan untuk memperoleh hasil yang maksimal dengan kata lain pihak perbankan sudah cukup berhasil dalam memberikan pelayanan yang di inginkan oleh para nasabah.

Baiknya penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan di PT. Bank Muamalat secara keseluruhan merupakan nilai yang baik juga terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut, yaitu:

1. Tangible (fisik)
2. Emphaty (kepedulian)
3. Responsiveness (kecepatan)

4. Reliability (keandalan)
5. Assurance (jaminan)

Senada dengan kelima dimensi kualitas pelayanan bahwa untuk mendapatkan simpati dan menarik masyarakat sebagai calon nasabah, suatu bank melakukan pelayanan dan etika dengan baik dan benar.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Uraian dan penjelasan dari hasil penelitian dan bab-bab sebelumnya, di peroleh kesimpulan:

Pelaksanaan kualitas pelayanan nasabah di lihat dari lima dimensi penilaian (fisik/ tangible) yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan. (kepedulian/ empathy) yang dapat mempengaruhi hubungan nasabah dengan karyawan. (kecepatan/ responsiveness) yang dapat mempengaruhi kecepatan kerja karyawan. ((keandalan/ reliability) yang meliputi kemampuan kemampuan karyawan dan (jaminan / assurance) yang merupakan penentuan kualitas pelayanan dalam menjaga kerahasiaan dan keamanan. Dari lima dimensi tersebut nasabah PT. Bank Muamalat mengatakan bahwa pelayanan yang di berikan oleh pihak bank sudah Baik.

Penanganan keluhan yang penting di lakukan oleh pihak bank, 4 aspek yang bisa di lakukan, empati terhadap nasabah yang marah dengan cara meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan mereka dan berusaha memahami situasi. Kecepatan dalam penanganan keluhan apabila keluhan dapat di tangani dengan cepat maka ada kemungkinan nasabah akan menjadi puas. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan masalah, hal ini sangat penting bagi nasabah di sinilah sangat di butuhkan komunikasi yang mudah. Kemudahan bagi nasabah untuk menghubungi perusahaan, di butuhkan adanya komunikasi agar nasabah dapat menyampaikan keluhan.

A. Saran

Mempertahankan dan meningkatkan kualitas terutama pelayanan terhadap nasabah juga mengadakan monitoring dan evaluasi langsung dengan nasabah yang lama atau baru, serta menanyakan pelayanan jasa yang kurang di pahami atau keluhan terhadap pelayanan yang sudah ada dan menanyakan pelayanan yang di perlukan serta emberikan pelayanan yang tepat agar berperan dalam memberikan nilai lebih terhadap kualitas penerimaan/ persepsi nasabah terhadap produk perbankan secara keseluruhan.

Ucapan Terima Kasih

Pada kesempatan ini, izinkanlah penulis untuk mengucapkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Drs. Ali Yusri, MS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.

2. Bapak Drs. H. Chalid Sahuri, MS, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.
3. Bapak Drs. Kasmiruddin, M. Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.
2. Ibuk Mariaty Ibrahim selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan selama studi dan sumbangan pikiran dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu dosen serta seluruh staf karyawan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.
4. Seluruh staff maupun karyawan Prodi Administrasi Bisnis dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau, kak Taris, kak Umi, kak ayu dll yang telah banyak membantu dalam pengurusan administrasi dan memberi masukan kepada penulis selama masa perkuliahan sampai selesainya skripsi ini.
5. Bapak pimpinan PT. Bank Muamalat Pekanbaru Serta Bg Dani serta seluruh karyawan yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Teruntuk Ayahanda, Ibunda dan Adik, kakak serta abang ipar dan ponakan tercinta serta seluruh keluarga yang selalu memberikan dorongan baik moril maupun materil kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Buat teman-teman Administrasi Bisnis 2008 khususnya sahabat penulis Tika, Yenni, lisa dan Maya terima kasih buat semua waktu dan kebersamaannya dalam suka dan dukanya serta semuanya yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah banyak membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. Buat seseorang Arie Arnas yang selalu dukung dan memotivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT membahas budi yang telah diberikan kepada penulis, serta melimpahkan rahmat dan hidayahNya kepada kita semua. Amiin.....

DAFTAR PUSTAKA

- Angipora, Marius P. 2002. Dasar-dasar manajemen, Edisi II. PT Raja grafindo Persada.
- Assauri, Sofjan. 1999. Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep dan Strategi, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Gerson. 2003. Bank dan Lembaga Keuangan. Yogyakarta. Ekonisia
- J. Keagen, warren. Global marketing Manajement, Prentice hall. Inc, 1999
- Kotler, Philip. Manajemen Pemasaran (Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian), Edisi VII, Salemba Empat, Jakarta, 1994
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik. Jakarta. Salemba Empat
- Rachdian, Perbedaan Antara Banak Syariah Dan Bank Konvensional, 2011,
- Tjiptono, fandy. 2000. Prespektif Manajemen dan Pemasaran Kontenporer. Yogyakarta. Penerbit Andi
- Tjiptono, fandy. 2000. Strategi Pemasaran. Yogyakarta. Penerbit Andi
- Tjiptono, fandy. 2002. Prinsip-prinsip Total Quality service. Yogyakarta. Penerbit Andi

Tjiptono, fandy. 2002. Manajemen Jasa. Yogyakarta. Penerbit Andi
Tjiptono, fandy. Anastasia. 2003. Total quality Manajemen. Yogyakarta. Penerbit andi
Tjiptono, fandy. 2005. Pemasaran Jasa. Malang. Bayumedia Publisng
Tjiptono, fandy. 2008. Strategi Pemasaran Edisi III. Penerbit Andi, Yogyakarta,
Husein Umar. 2003. Metode Riset Bisnis. Jakarta. PT Gramedia Pustaka
Winardi 1991. Marketing dan perilaku konsumen Mundur maju. Bandung
www.Muamalatbank.com