

Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Syariah Dengan Metode Fuzzy-Service Quality Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kisaran

Fahmiatul Aulia Pangaribuan*¹, Ahmad Amin Dalimunthe², Muhammad Ikhsan Harahap³

^{*1,2,3} UIN Sumatera Utara

^{*1}email: fahmiatulauliapangaribuan@gmail.com

²email: amindalimunthe@uinsu.ac.id

³email: m.ihsan.harahap@uinsu.ac.id

Keywords:

*Service Quality,
Service Quality, Fuzzy-
Service Quality.*

ABSTRACT

This study aims to see and analyze how the service quality at Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran uses the Fuzzy-Service Quality method. The method used in this study is a qualitative approach. The sampling technique is random sampling. The sample used was 100 people with a Likert scale-based questionnaire for data collection. Based on the results of defuzzification calculations, the highest perceived value of service quality for BSI Sub-Branch Offices is 76,5. For defuzzification calculations, it is known that the highest expectation value of BSI service quality is 91,25. Meanwhile, the gap between perceptions and expectations shows a negative value, namely -1,64 or not > 1, meaning that what the customer expects is not fully in accordance with what is received by Bank Syariah Indonesia customers at the Kisaran Sub-Branch Office.

Kata Kunci:

*Kualitas Pelayanan,
Pelayanan Jasa,
Fuzzy-Service Quality.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat dan menganalisa bagaimana kualitas pelayanan jasa di Bank Syariah Indonesia Kcp Kisaran dengan metode Fuzzy-Service Quality. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif. Teknik pengambilan sampel adalah random sampling. Sampel yang digunakan yaitu 100 orang dengan penyebaran kuesioner berbasis skala likert untuk pengumpulan data. Berdasarkan hasil perhitungan defuzzyfikasi, nilai Persepsi tertinggi dari kualitas pelayanan jasa BSI Kantor Cabang Pembantu Kisaran dengan nilai 76,5. Untuk perhitungan defuzzyfikasi diketahui nilai Harapan tertinggi dari kualitas pelayanan jasa BSI adalah dengan nilai 91,25. Sementara untuk gap antara persepsi dan harapan menunjukkan nilai negatif yaitu -1,64 atau tidak >1, berarti apa yang diharapkan nasabah belum sepenuhnya sesuai dengan apa yang diterima nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kisaran.

PENDAHULUAN

Bank merupakan salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kepada nasabah melalui penghimpunan dan penyaluran dana. Dalam usahanya untuk menciptakan loyalitas nasabah, bank berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dalam perbankan dapat menunjukkan kualitas suatu bank. Bank yang dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, dan nasabahnya mendapatkan kepuasan, akan membuat nasabahnya menjadi loyal, demikian pula sebaliknya. Unsur yang membentuk pelayanan yang berkualitas adalah perpaduan kualitas manusia yang diwujudkan dalam perilaku atau sifat pribadi dalam berinteraksi dengan nasabah dan keterampilan atau keahlian yang merupakan penguasaan terhadap unsur teknis dan prosedur yang berkaitan dengan tugasnya (Kotler & Armstrong, 1997).

Perbankan Syariah merupakan suatu sistem perbankan dengan menggunakan hukum Islam. Dimana terdapat larangan Islam untuk mengambil bunga (riba) dan larangan melakukan investasi pada usaha – usaha yang haram. Dalam melaksanakan operasionalnya Bank Syariah harus mematuhi prinsip-prinsip syariah syariah dan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN), yaitu dewan yang berwenang mengeluarkan fatwa atas jenis-jenis kegiatan, produk dan jasa keuangan syariah, serta mengawasi penerapan fatwa tersebut (bphn.go.id, 1998)

BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRIsyariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Selanjutnya, pada 1 Februari, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah BSI Kcp Kisaran, menyatakan bahwa mereka merasakan kesesuaian pelayanan yang diterimanya dengan pelayanan yang mereka harapkan namun ada beberapa pelayanan yang belum mereka terima sesuai dengan yang mereka harapkan. Ketika peneliti menanyakan alasan tersebut mereka menyatakan bahwa pelayanan yang ada di BSI kurang baik karena tellernya kurang ramah, di dalam ruangan terlalu padat karena sering mengantri lama dan kurangnya tingkat kecepatan pelayanan disaat nasabah sedang ramai bahkan lokasi parkir yang tidak begitu luas namun mereka tetap menjadi nasabah dan tetap bertransaksi di BSI Kcp Kisaran karena bank tersebut cuma satu-satunya yang ada di Kota Kisaran. Dari pengamatan peneliti, loyalitas nasabah di BSI Kcp Kisaran dapat

saja menurun disebabkan beberapa faktor salah satunya mengenai kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah tidak sesuai dengan yang mereka harapkan.

Ada 6 (enam) karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai acuan pengukuran, yaitu; jujur (*Shiddiq*), bertanggung jawab dan terpercaya (*Al-Amanah*), tidak menipu (*Al-Kadzib*), menepati janji dan tidak curang, melayani dengan rendah hati (*Khidmah*), dan tidak melupakan akhirat.

Kualitas Pelayanan merupakan model yang menggambarkan kondisi konsumen dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan (Kotler & Keller, 2016).

Dalam mengukur dan meningkatkan kualitas ada beberapa metode yang digunakan salah satunya adalah dengan layanan kualitas (*service quality*), dan menyimpulkan dimensi dari kualitas pelayanan antara lain bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990).

Metode *fuzzy* merupakan metode yang digunakan untuk menyelesaikan masalah di mana deskripsi aktivitas, penelitian dan penilaian bersifat subjektif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan *service quality* yang dikombinasikan dengan teori *fuzzy* agar pengukuran persepsi dan harapan dari pelanggan dapat diukur dengan tepat. *Fuzzy-Servqual* berguna untuk memberikan nilai yang lebih tepat kepada peneliti karena adanya subjektivitasnya responden dalam pengisian kuisioner (Widyarto, Djamal, & Adhim, 2018). Peneliti memilih metode ini karena menurut peneliti metode *fuzzy* ini merupakan metode yang ringkas dan lebih mudah untuk dipahami daripada metode pengukuran *service quality* lainnya. Maka dari itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diharapkan oleh nasabah dan kualitas pelayanan yang dialami (persepsi) serta untuk mengetahui gap (kesenjangan) antara kualitas pelayanan yang diharapkan dan diterima oleh nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran menggunakan metode *Fuzzy-Service Quality*.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian yang dilakukan kali ini merupakan bentuk pembaharuan dari beberapa penelitian sebelumnya, (Sitorus, 2020) dalam penelitiannya yang berjudul Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank BRI KCP Unit Setia Budi Medan Dengan

Metode *Fuzzy Service Quality*, mengatakan bahwa berdasarkan hasil penelitian data dan analisis yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan, yakni dengan menggunakan metode fuzzy service quality. Tingkat kepuasan dari nasabah BRI KCP Unit Setia Budi Medan berdasarkan 5 dimensi dari *service quality* yang digunakan penulis untuk penelitian ini yaitu: *tangibles* sebagai peringkat teratas dalam tingkat kepuasan nasabah, lalu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* menjadi tingkat selanjutnya. Pada dimensi *responsiveness* tepatnya pada atribut ke-10 memiliki gap yang minus (-) yaitu menyelesaikan masalah nasabah dengan cepat disetiap waktu baik langsung maupun nomor pengaduan, artinya diperlukan perhatian untuk hal tersebut khususnya dalam nomor pengaduan masalah di bank tersebut.

Penelitian dari (Taufiqurrochman, 2019) yang berjudul Rancang Bangun Sistem Informasi Penilaian Kepuasan Kualitas Layanan Menggunakan Metode *Fuzzy Servqual*, mengatakan bahwa pengolahan data pada sistem informasi penilaian kepuasan layanan menggunakan metode fuzzy dengan tahapan *set fuzzy number*, *fuzzifikasi* dan *defuzzifikasi*. Hasil penerapan metode fuzzy melalui sistem informasi penilaian kepuasan menghasilkan nilai presentase kepuasan layanan di PUSTIPD sebesar 82,25%, dengan presentase aspek layanan tertinggi yaitu kesopanan staf dalam memberikan pelayanan (P11) dengan nilai presentase sebesar 86,31% dan presentase aspek layanan terendah yaitu ketersediaan bandwidth hotspot (wifi Publik) diarea universitas (P2) dengan nilai presentase sebesar 72,12%. Hasil Pengolahan data, diinterpretasikan kedalam kuadran IPA dengan hasil Kuadran A berisi dua aspek layanan dengan kode P2 dan P3, Kuadran B berisi lima aspek layanan dengan kode P1, P5, P7, P10 dan P13, Kuadran C berisi dua aspek ayanan dengan kode P4 dan P9, Kuadran D berisi empat aspek layanan dengan kode P6, P8, P11 dan P12.

Penelitian terakhir dimuat oleh (Ginting, 2018) dengan judul Penerapan Metode *Fuzzy Service Quality* Untuk Melihat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan PT. Bank Mandiri KCP Medan Citra Garden, penelitian ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan metode *fuzzy-servqual* kualitas pelayanan yang diberikan pihak perbankan masih perlu melakukan perbaikan. Karena semakin kecil nilai gap maka kualitas pelayanan dinilai semakin baik. Penelitan ini menunjukkan bahwa keterampilan dan kejujuran petugas bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah merupakan atribut yang dinilai nasabah lebih baik dari atribut – atribut yang lainnya. Dan

membuktikan satu hal lainnya yaitu penilaian nasabah terhadap dimensi (assurance) lebih baik dari dimensi lainnya.

METODE PENELITIAN

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan secara kualitatif yang mengutamakan kepada temuan dilapangan menggunakan prinsip triangulasi (wawancara, observasi dan dokumentasi) (Sugiyono, 2017). Selain itu, penelitian ini berfokus kepada metode *service quality* atau *servqual* adalah salah satu metode yang digunakan dalam melakukan kegiatan penilaian. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 orang responden yang mengerjakan beberapa pertanyaan dalam kuesioner sesuai harapan dan pengalaman yang mereka alami dalam hal kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran (Sugiyono, 2016).

Analisis *ServQual* dalam penelitian ini adalah analisis *Gap* untuk mengetahui kualitas pelayanan Bank Muamalat KCP Kisaran.

$$\text{Skor Service Quality} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Sedangkan untuk menganalisis kualitas yang telah diberikan, maka digunakan rumus (Sabar & Sumarwan, 2019):

$$\text{Kualitas (Q)} = \frac{\text{Kepuasan (P)}}{\text{Kepentingan (H)}}$$

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa penyebaran angket atau kuesioner berbasis skala *likert* dengan ketentuan masing-masing pernyataan diberi skor 1 sampai 5 dengan bobot masing-masing pernyataan sebagai berikut:

Tabel 2 Kriteria Penilaian Kuesioner

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-Ragu (R)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perhitungan Fuzzyfikasi

Fuzzyfikasi yaitu penentuan *Triangular Fuzzy Number* merupakan range nilai dari bobot jawaban responden. *TFN* terdiri dari 3 batas yaitu nilai batas tengah (a_{x_1}), bawah atas (b_{x_1}) dan batas bawah (c_{x_1}). Fuzzyfikasi perhitungan manual nilai atribut dari hasil rekapitulasi kuesioner untuk pelayanan yang diharapkan (kepentingan) yaitu dengan variable linguistic yang diketahui untuk penilaian dari:

$$var_{11} = 0$$

$$var_{12} = 25$$

$$var_{13} = 50$$

$$var_{14} = 75$$

$$var_{15} = 100$$

- a. Penentuan nilai batas atas (b_{x_1})

$$\begin{aligned} b_{x_1} &= \frac{x_{12}n_1 + x_{13}n_2 + x_{14}n_3 + x_{15}n_4 + x_{15}n_5}{n_1 + n_2 + n_3 + n_4 + n_5} \\ &= \frac{25.0 + 50.2 + 75.10 + 100.19 + 100.69}{100} \\ &= \frac{0 + 100 + 750 + 1900 + 6900}{100} \\ &= \frac{9650}{100} \\ &= 96,5 \end{aligned}$$

- b. Penentuan nilai batas tengah (a_{x_1})

$$\begin{aligned} a_{x_1} &= \frac{x_{11}n_1 + x_{12}n_2 + x_{13}n_3 + x_{14}n_4 + x_{15}n_5}{n_1 + n_2 + n_3 + n_4 + n_5} \\ &= \frac{0.0 + 25.2 + 50.10 + 75.19 + 100.69}{100} \\ &= \frac{0 + 50 + 500 + 1425 + 6900}{100} \\ &= \frac{8875}{100} \\ &= 88,75 \end{aligned}$$

- c. Penentuan nilai batas bawah

$$\begin{aligned} c_{x_1} &= \frac{x_{11}n_1 + x_{11}n_2 + x_{12}n_3 + x_{13}n_4 + x_{14}n_4}{n_1 + n_2 + n_3 + n_4 + n_5} \\ &= \frac{0.0 + 0.2 + 25.10 + 50.10 + 75.19}{100} \end{aligned}$$

$$= \frac{0+0+250+500+1425}{100}$$

$$= \frac{2175}{100}$$

$$= 21,75$$

Untuk perhitungan selanjutnya dihitung secara manual mengikuti rumus. Diperoleh hasil sebagaimana pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8. Hasil Fuzzyfikasi Harapan dan Persepsi

Tangibles (Bukti Fisik)						
Pernyataan	TFN (Harapan)			TFN (Persepsi)		
	SP	P	CP	SS	S	N
Bank memiliki lokasi yang strategis (mudah dijangkau, ramai, berada dipusat kota)	88,75	96,5	21,75	86	98,5	37,5
Bank memiliki ruang kantor yang bersih, wangi dan dingin	88	98	31,5	77,5	93,5	48
Fasilitas yang canggih dan modern	87,5	9,6	25,5	76	92,75	50,25
Sarana parkir yang cukup dan aman	78	91	31,5	49,5	72	41,25
Pegawai berpenampilan rapi dan professional	87,75	95,75	24	56	77,25	48
Ketersediaan ruang tunggu yang mencukupi dan nyaman	82,75	94,5	33,75	58,75	89,75	51
Reliability (Kehandalan)						
Pernyataan	TFN (Harapan)			TFN (Persepsi)		
	SP	P	CP	SS	S	N
Ketepatan waktu buka dan tutup jam pelayanan	94,25	98,75	13,5	82,75	94	33,75
Pegawai memiliki kompetensi dan professional dalam melayani nasabah	78,5	96,25	53,25	78,25	91,75	40,5
Pegawai sigap dalam memberikan layanan	78,75	95,5	50,25	68	87,75	59,25
Pegawai dapat memberikan informasi yang tepat dan jelas	72,25	93,25	63	67,25	86,75	54,75
Pegawai selalu dapat menyelesaikan masalah nasabah	84,75	95,75	33	79,5	95,25	47,25
Responsiveness (Daya Tanggap)						

Pernyataan	TFN (Harapan)			TFN (Persepsi)		
	SP	P	CP	SS	S	N
Pegawai tidak membatasi waktu layanan pada tiap nasabah	88,25	98,25	30	71,75	92,25	61,5
Pegawai menyelesaikan permintaan nasabah dengan cepat, tepat dan tidak terburu-buru	82,5	96	40,5	69,75	92,25	67,5
Pegawai siap membantu apabila nasabah dalam kendala	82,5	92,5	30,75	67	89,25	66,75
Kehandalan pegawai dalam berkomunikasi	86,25	98,75	88,75	66,5	88,25	65,25
Pegawai terampil dalam melayani nasabah	89	97	24	72,5	91	55,5
Assurance (Jaminan)						
Pernyataan	TFN (Harapan)			TFN (Persepsi)		
	SP	P	CP	SS	S	N
Pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan	80,75	92,5	35,25	61	82,75	65,25
Nasabah dilayani dengan senyuman, ramah, sapaan dan sopan	82,75	98,25	46,5	74,5	92,25	53,25
Nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi	78	92,5	43,5	67,25	87	59,25
Kemampuan para pegawai dapat dipercaya	84	95,75	35,25	65	85	60,5
Kejujuran pegawai yang dapat dipercaya	89	97	24	65,25	85,25	60
Empathy (Empati)						
Pernyataan	TFN (Harapan)			TFN (Persepsi)		
	SP	P	CP	SS	S	N
Pegawai selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap nasabah	80,5	96	46,5	67,75	88,25	61,5
Pegawai mengucapkan terimakasih diakhir pelayanan	72,75	93,75	63	66,25	87,5	48,75
Pegawai meminta maaf apabila terjadi kesalahan/kendala pelayanan	76,75	95	54,75	58,25	80,75	67,5
Pegawai memberikan kesungguhan layanan pada nasabah	87,25	97,5	62,25	65	67	60

Pegawai tidak memandang status ketika melayani nasabah	86,84	97,75	21	66,25	86,25	60
--	-------	-------	----	-------	-------	----

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2023)

Perhitungan Defuzzyfikasi

Defuzzifikasi adalah suatu himpunan fuzzy yang diperoleh dari komposisi aturanaturan fuzzy, sedangkan output yang dihasilkan merupakan suatu bilangan pada domain himpunan fuzzy. Sedangkan hasil perhitungan nilai fuzzyfikasi perangkingan dilakukan dari nilai tertinggi ke nilai terendah. Untuk nilai a_i , b_i , dan c_i didapatkan melalui hasil fuzzyfikasi sebelumnya.

- a. Defuzzyfikasi Kepentingan (Harapan)

$$\begin{aligned}
 \text{Defuzzyfikasi (Crisp fuzzy)} &= \frac{a_i + b_i + c_i}{3} \\
 &= \frac{96,5 + 88,75 + 21,75}{3} \\
 &= \frac{207}{3} \\
 &= 69
 \end{aligned}$$

- b. Defuzzyfikasi Kepuasan/Diterima (Persepsi)

$$\begin{aligned}
 \text{Defuzzyfikasi (Crisp fuzzy)} &= \frac{a_i + b_i + c_i}{3} \\
 &= \frac{98,5 + 86 + 37,5}{3} \\
 &= \frac{222}{3} \\
 &= 74
 \end{aligned}$$

Untuk perhitungan selanjutnya dihitung dengan secara manual mengikuti rumus. Diperoleh hasil sebagaimana pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9. Hasil Defuzzyfikasi Kepentingan dan Kepuasan

No	Pernyataan	Defuzzyfikasi (Harapan / Kepentingan)	Defuzzyfikasi (Persepsi / Diterima)
1	Bank memiliki lokasi yang strategis (mudah dijangkau, ramai, berada dipusat kota)	69	74
2	Bank memiliki ruang kantor yang bersih, wangi dan dingin	72,5	73
3	Fasilitas yang canggih dan modern	40,86	73
4	Sarana parkir yang cukup dan aman	66,83	54,25
5	Pegawai berpenampilan rapi dan professional	69,16	60,41
6	Ketersediaan ruang tunggu yang mencukupi dan nyaman	70,33	66,5

7	Ketepatan waktu buka dan tutup jam pelayanan	68,83	70,16
8	Pegawai memiliki kompetensi dan professional dalam melayani nasabah	75,98	70,16
9	Pegawai sigap dalam memberikan layanan	74,83	71,6
10	Pegawai dapat memberikan informasi yang tepat dan jelas	76,16	69,58
11	Pegawai selalu dapat menyelesaikan masalah nasabah	71,16	74
12	Pegawai tidak membatasi waktu layanan pada tiap nasabah	72,16	75,16
13	Pegawai menyelesaikan permintaan nasabah dengan cepat, tepat dan tidak terburu-buru	73	76,5
14	Pegawai siap membantu apabila nasabah dalam kendala	68,58	74,33
15	Kehandalan pegawai dalam berkomunikasi	91,25	73,31
16	Pegawai terampil dalam melayani nasabah	70	73
17	Pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan	69,5	69,66
18	Nasabah dilayani dengan senyuman, ramah, sapaan dan sopan	75,83	73,33
19	Nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi	71,33	71,16
20	Kemampuan para pegawai dapat dipercaya	71,66	70,16
21	Kejujuran pegawai yang dapat dipercaya	70	70,16
22	Pegawai selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap nasabah	74,33	72,5
23	Pegawai mengucapkan terimakasih diakhir pelayanan	76,48	67,5
24	Pegawai meminta maaf apabila terjadi kesalahan/kendala pelayanan	75,5	68,83
25	Pegawai memberikan kesungguhan layanan pada nasabah	82,33	64
26	Pegawai tidak memandang status ketika melayani nasabah	68,53	70,83

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2023)

Dari hasil pengolahan data Harapan (Kepentingan) nasabah dan di defuzzyfikasi, dapat diketahui nilai harapan tertinggi dari kualitas pelayanan jasas Bank Syariah Indonesia adalah “Kehandalan pegawai dalam berkomunikasi” dengan nilai 91,25. Untuk nilai terendah mengenai harapan adalah “Fasilitas yang canggih dan modern” dengan nilai 40,86.

Perhitungan Nilai Gap Service Quality

Nilai *gap service quality* merupakan selisih dari persepsi dan harapan. Hal ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana pihak Bank Syariah Indonesia Kcp Kisaran telah

membeikan pelayanan sesuai harapan nasabah. Gap berperan memberikan evaluasi terhadap seberapa jauh atribut tersebut memberikan kepuasan dalam menyajikan pelayanan. Hasilnya dapat dilihat pada tabel 4.13. berikut ini:

Tabel 4.13. Nilai Gap Keseluruhan

No	Atribut	Kepentingan (H)	Diterima (P)	Gap
1	Fisik (Tangible)	64,78	66,86	2,08
2	Kehandalan (Reliability)	73,39	71,1	-2,29
3	Tanggapan (Responsiveness)	74,99	74,46	-0,53
4	Jaminan (Assurance)	71,66	70,89	-0,77
5	Empati (Empathy)	75,43	68,73	-6,7
Mean		72,05	70,41	-1,64

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2023)

Dari hasil perhitungan gap secara keseluruhan menunjukkan bahwa nilai gap negatif yaitu -1,64 yang berarti bahwa apa yang diharapkan nasabah belum semua sesuai dengan apa yang diperoleh nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kisaran.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Jasa Yang Diharapkan (Kepentingan) Oleh Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Kisaran

Berdasarkan hasil pengolahan data Harapan (kepentingan) nasabah dan telah di defuzzyfikasi, dapat diketahui nilai harapan tertinggi dari kualitas pelayanan jasad Bank Syariah Indonesia adalah “Kehandalan pegawai dalam berkomunikasi” dengan nilai 91,25. Hal ini menjelaskan bahwa nasabah masih banyak mengharapkan pegawai BSI Kisaran lebih handal dalam berkomunikasi karena membawa kenyamanan nasabah dan mengurangi resiko kesalahan dan kesalahpahaman.

Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh (Suryani, 2017) yang menyimpulkan faktor yang paling mampu menjelaskan kualitas pelayanan adalah faktor keandalan komunikasi. Faktor ini terdiri dari (1) Tidak adanya kesalahan dalam transaksi; (3) Perhatian terhadap masalah antrian; (3) Kemampuan karyawan memberi penjelasan mengenai produk yang ditawarkan; dan (4) Kemampuan karyawan melakukan koreksi dengan cepat pada waktu terjadi kekeliruan.

Kualitas Pelayanan Jasa Yang Diterima (Persepsi) Oleh Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Kisaran

Berdasarkan hasil pengolahan data Persepsi (Diterima) nasabah dan setelah di defuzzyfikasi, dapat diketahui nilai persepsi tertinggi dari kualitas pelayanan jasa Bank Syariah Indonesia adalah “Pegawai menyelesaikan permintaan nasabah dengan cepat, tepat dan tidak terburu-buru” dengan nilai 76,5. Dari nilai tersebut membuktikan bahwa nasabah sudah banyak menerima pelayanan “Pegawai menyelesaikan permintaan nasabah dengan cepat, tepat dan tidak terburu-buru”. Untuk itu BSI Kisaran harus mempertahankan atribut ini semakin banyak yang menerima atribut tersebut semakin baik pula kualitas pelayanan yang diterima nasabah.

Hal ini didukung dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh (Aprillah, 2021) menyimpulkan bahwa strategi *customer service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah menyelesaikan secara cepat dan tepat serta tidak terburu-buru, memberikan solusi yang cerdas, berempati, sopan dan lemah lembut dalam berkomunikasi dengan nasabah.

Gap Antara Kualitas Pelayanan Yang Diterima (Persepsi) Nasabah Dengan Kualitas Pelayanan Diharapkan (Kepentingan) Nasabah

Untuk peran gap keseluruhan akan memberikan informasi seberapa besar tingkat kepentingan dan seberapa jauh peran kriteria tersebut dalam tingkat kualitas pelayanan. Hasil perhitungan gap secara keseluruhan menunjukkan bahwa nilai gap negatif sebesar -1,64, karena nilai gap tidak >1 berarti apa yang diharapkan nasabah belum semua sesuai dengan apa yang diperoleh nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kisaran.

Hal ini di dukung dengan adanya teori (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). Kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Nilai gap yang negatif menunjukkan bahwa kualitas layanan suatu kriteria kurang baik sehingga perlu ditingkatkan. Idealnya nilai gap sama dengan nol, dimana nilai persepsi sama dengan harapan pelanggan, sehingga dapat dikatakan persepsi sudah sesuai dengan harapan yang mengindikasikan kriteria kualitas layanan. Untuk itu kriteria harus dipertahankan. Apabila nilai yang diperoleh adalah positif, berarti persepsi melebihi harapan pelanggan. Semakin besar nilai negatif suatu gap, maka kriteria tersebut menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kualitasnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kisaran, hasil perhitungan *defuzzyfikasi*, nilai Persepsi tertinggi dari kualitas pelayanan jasa Bank Syariah Indonesia Kcp Kisaran adalah “Pegawai menyelesaikan permintaan nasabah dengan cepat, tepat dan tidak terburu-buru” dengan nilai 76,5. Dan nilai persepsi terendah adalah “Sarana parkir yang cukup dan aman” dengan nilai 54,25. Untuk nilai harapan tertinggi dari kualitas pelayanan jasa Bank Syariah Indonesia adalah “Kehandalan pegawai dalam berkomunikasi” dengan nilai 91,25. Dan untuk nilai terendah mengenai harapan adalah “Fasilitas yang canggih dan modern” dengan nilai 40,86. Kemudian untuk hasil analisis perhitungan *gap defuzzyfikasi* secara keseluruhan menunjukkan nilai negatif yaitu -1,64 atau tidak >1, berarti apa yang diharapkan nasabah belum sepenuhnya sesuai dengan apa yang diterima nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kisaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprillah, N. (2021). *Strategi Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Panakukang Makassar*. Makassar: UMM.
- bphn.go.id. (1998). Undang-Undang RI No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. *Lembaran Negara Republik Indonesia*, 182. Retrieved from <http://www.bphn.go.id/data/documents/98uu010.pdf>
- Ginting, G. P. (2018). *Penerapan Metode Fuzzy Service Quality Untuk Melihat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan PT. Bank Mandiri KCP Medan Citra Garden*. Medan: Sinar Grafika.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (1997). *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian (VII)*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Copeptual Model of service Quality And Its Implications For Future Research. *Journal Marketing*, 49(4), 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions And Expectations*. Free Press.
- Sabar, M., & Sumarwan, H. R. (2019). Aplikasi Analisis Kepuasan Konsumen Dengan Metode Fuzzy Serqual Berbasis Android. *Jurnal Ilmiah Nasional Riset Aplikasi Dan Teknik Informatika*, 1(2), 58–61.

- Sitorus, S. T. (2020). *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank BRI KCP Unit Setia Budi Medan Dengan Metode Fuzzy Service Quality*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani. (2017). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di bank Syariah. *Al-Iqtishad*, 3(8), 239–250.
- Taufiqurrochman. (2019). *Rancang Bangun Sistem Informasi Penilaian Kepuasan Kualitas Layanan Menggunakan Metode Fuzzy Servqual*. Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel.
- Widyarto, W. O., Djamal, N., & Adhim, F. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Fuzzy-Service Quality (F-Seevqual) dan Index Potential Gain Costumer Value (IPGCV). *Jurnal System Dan Manajemen Industri*, 2(2), 101–110.