

Analisis Kepuasan Nasabah Bank Konvensional Dan Bank Syariah Di Sumatera Barat

Jean Elikal Marna^{1*}, Menik Kurnia Siwi², Annur Fitri Hayati³

^{1,2,3}Universitas Negeri Padang

e-mail: jeanelikalmarna@gmail.com, menikkurnia@gmail.com, annurfitrihayati@gmail.com

Diterima: 1 November 2018
Revisi : 18 November 2018
Available Online: 30 November 2018

KEYWORD

Kepuasan, Bank, Konvensional, Syariah

A B S T R A C T

Islamic banking in Indonesia is experiencing rapid development. This study aims to analyze bank customer satisfaction with services provided by conventional banks and Islamic banks. Bank satisfaction is measured through several factors including tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The sample in this study were 100 respondents. This research method is a descriptive method using TCR analysis techniques. The results of this study indicate that TCR values in conventional banks do not have too high differences. Conventional banks have a TCR value of 0.35% higher than Islamic banks.



This is an open access article distributed under the [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/). Some rights reserved

PENDAHULUAN

Dalam dunia perbankan dikenal adanya dua sistem yang digunakan dalam pengoperasionalan perusahaan yaitu sistem perbankan konvensional dan sistem perbankan syariah. Diberlakukannya Undang-Undang No 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang terbit tanggal 16 Juli 2008, membuat perkembangan industri perbankan syariah nasional memiliki landasan hukum yang memadai dan akan mendorong pertumbuhannya secara lebih cepat lagi. Dengan peningkatan perkembangan yang cepat, mencapai rata-rata pertumbuhan aset lebih dari 65% per tahun dalam lima tahun terakhir, maka diharapkan peran industri perbankan syariah dalam mendukung perekonomian akan semakin signifikan.

Tabel 1. Jumlah Total Aset Bank Syariah dan Bank Umum

| Total | Total Aset | |
|-------|--------------|-----------|
| | Bank Syariah | Bank Umum |
| 2005 | 20.88T | 1.469T |
| 2006 | 26.72T | 1.693T |
| 2007 | 36.53T | 1.986T |
| 2008 | 49.55T | 2.310T |
| 2009 | 66.09T | 2.534T |
| 2010 | 97.51T | 3.008T |
| 2011 | 145.46T | 3.652T |

| Total | Total Aset | |
|-------|--------------|-----------|
| | Bank Syariah | Bank Umum |
| 2012 | 195.01T | 4.262T |
| 2013 | 242.27T | 4.954T |
| 2014 | 272.34T | 5.615T |
| 2015 | 296.26T | 6.095T |
| 2016 | 356.50T | 6.729T |

Sumber: statistik Perbankan OJK

Perbankan syariah pertama kali dirintis oleh Ahmad El Najjar di Mesir, bank tersebut berdiri tanpa menggunakan istilah Islam karena adanya kekhawatiran rezim yang berkuasa saat itu akan melihatnya sebagai gerakan fundamentalis. Awal mula bank berdiri di kota Mit Ghamr pada tahun 1963 berbentuk sebuah bank simpanan yang berbasis pembagian laba. Jenis usaha ini berlangsung hingga tahun 1967, 9 bank dengan konsep serupa saat itu sudah berdiri di Mesir. Bank ini tidak memungut serta tidak menerima bunga, sebagian besar berinvestasi secara langsung pada usaha-usaha perdagangan dan industri dalam bentuk partnership dan membagi keuntungan yang didapat dengan para penabung.

Walaupun Indonesia memiliki penduduk muslim yang banyak namun bank di Indonesia mayoritas merupakan bank yang berpedoman pada negara barat (Amerika dan Eropa) yang lebih dikenal bank konvensional. Kajian tentang perbankan syariah sudah muncul sejak tahun 1980-an namun realisasinya berdiri tahun 1991, oleh Bank Muamalat Indonesia. Bank ini diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan pemerintah serta di dukung oleh Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha muslim. Bank ini awalnya Memiliki landasan hukum yang lemah UU No.7 Tahun 1992 belum dijelaskan tentang bank syariah, namun setelah terjadi revisi muncul UU No 10 Tahun 1998 dan dengan revisi UU tersebut maka status bank syariah semakin kuat. Krisis moneter pada akhir tahun 1990-an berimbas pada Bank Muamalat sehingga ekuitasnya hanya tersisa sepertiga dari modal awal. IDB kemudian memberikan suntikan dana kepada bank ini dan pada periode 1999-2002 dapat bangkit dan menghasilkan laba. Saat ini keberadaan bank syariah di Indonesia telah diatur dalam undang-undang yaitu UU No 10 tahun 1998 tentang Perubahan UU No 7 Tahun 1997 tentang Perbankan.

Secara umum Perbankan syariah atau perbankan Islam adalah suatu sistem perbankan yang pelaksanaannya berdasarkan hukum Islam (*syariah*). Pembentukan system syariah ini didasari oleh larangan dalam agama islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram (misal : usaha yang berkaitan dengan produksi makanan/minuman haram, usaha media yang tidak islami dll), sedangkan dalam system perbankan konvensional hal ini tidaklah menjadi kajian.

Menurut Ensiklopedi Islam, Bank Islam atau bank syari'ah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoprasianya sesuai dengan prinsip-prinsip syari'ah. sedangkan menurut Schaik (2001), bank syariah adalah Bank Islam, sebuah bentuk dari bank modern yang dilandaskan pada hukum Islam yang sah. Jenis bank ini pertama kali dikembangkan pada abad pertama Islam, menggunakan konsep berbagi risiko sebagai metode utama, dan meniadakan keuangan berdasarkan kepastian serta keuntungan yang ditentukan sebelumnya. Sedangkan menurut Sudarsono (2004) Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha utama merupakan pemberian kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu-lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi dengan prinsip-prinsip syariah.

Secara umum, dapat diuraikan bahwa diantara produk-produk bank syariah tersebut adalah:

1. Al-wadi'ah (Simpanan)
Al-Wadi'ah atau titipan atau simpanan, merupakan titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik perorangan maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja bila si penitip menghendaki.
2. Pembiayaan dengan bagi hasil

Al-musyarakah

Al-musyarakah adalah akad kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk melakukan usaha tertentu. Masing-masing pihak memberikan dana atau amal dengan kesepakatan bahwa keuntungan atau resiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan.

Al-mudharabah

Al-mudharabah merupakan akad kerja sama antara dua pihak, di mana pihak pertama menyediakan keseluruhan modal usaha dan pihak kedua menjadi pengelola usaha. Keuntungan yang diperoleh dibagi menurut kesepakatan yang ditulis dalam kontrak. Kerugian akan ditanggung pemilik modal jika kerugian tersebut bukan akibat kelalaian pengelola, namun jika kerugian diakibatkan kelalaian pengelola maka kerugian ditanggung oleh pengelola.

Al-muzara'ah

Al-muzara'ah merupakan kerja sama pengelolaan lahan pertanian antara pemilik lahan dengan penggarap lahan. Lahan disediakan oleh pemilik lahan dan di serahkan kepada penggarap untuk ditanami produk pertanian dengan imbalan bagian tertentu dari hasil panen pertanian. Dalam perbankan hal ini diterapkan untuk pembiayaan bidang *plantation* atas dasar bagi hasil panen.

Al-musaqah

Al-musaqah merupakan bagian dari al-muza'arah namun penggarap hanya bertanggung jawab atas penyiraman dan pemeliharaan, dana dan peralatan yang digunakan berasal dari penggarap.

1. Bai'al Murabahah

Bai'al-Murabahah merupakan kegiatan jual beli pada harga pokok dengan tambahan keuntungan yang disepakati. Harga pokok harus terlebih dulu diberitahukan oleh penjual yang ditambah keuntungan yang diinginkan oleh penjual.

2. Bai'as-salam

Bai'as-salam artinya pembelian barang yang penyerahan barangnya dikemudian hari, sedangkan pembayaran dilakukan di muka. Prinsip dari jual beli ini adalah jenis, kualitas dan jumlah barang harus diketahui terlebih dan hukum awal pembayaran harus dalam bentuk uang.

3. Bai'Al istishna'

Bai' Al adalah kontrak jual beli antara pembeli dengan pembuat barang (produsen). Kedua belah pihak harus lebih dulu sepakat tentang harga dan sistem pembayaran. Harga dapat tawar-menawar dan sistem pembayaran dapat dilakukan di awal atau angsuran per bulan atau di belakang.

4. Al-Ijarah (Leasing)

Pengertian Al-Ijarah merupakan akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa dengan pembayaran upah sewa namun tidak ada pemindahan kepemilikan atas barang tersebut. Kegiatan ini dilakukan oleh perusahaan *leasing*, baik untuk kegiatan *operating lease* maupun *financial lease*.

5. Al-Wakalah (Amanat)

Wakalah atau wakilah artinya penyerahan atau pendelegasian atau pemberian mandat dari satu pihak kepada pihak lain. Mandat ini harus dilakukan sesuai dengan yang telah disepakati oleh si pemberi mandat.

6. Al-Kafalah (Garansi)

Al-Kafalah merupakan jaminan yang diberikan penanggung kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang ditanggung. Dapat pula diartikan sebagai pengalihan tanggung jawab dari satu pihak kepada pihak lain. Dalam dunia perbankan dapat dilakukan dalam hal pembiayaan dengan jaminan seseorang.

7. Al-Hawalah

Al-Hawalah adalah pengalihan utang dari orang yang berutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya. Dengan kata lain adalah pemindahan beban utang dari satu pihak kepada lain pihak. Dalam dunia keuangan atau perbankan dikenal dengan kegiatan anjak piutang atau *factoring*.

8. Ar-Rahn

Ar-Rahn merupakan kegiatan menahan suatu harta benda milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Kegiatan seperti ini dilakukan seperti jaminan utang atau gadai.

Perbedaan bank syariah dengan bank konvensional Bank Syariah

- Islam memahami bahwa harta benda merupakan titipan/amanah Allah SWT kepada manusia, sehingga cara memperoleh, pengelolaan, dan pemanfaatannya harus sesuai ajaran Islam
- Bank syariah memotivasi nasabah untuk mengusahakan pengelolaan harta nasabah (simpanan) sesuai ajaran Islam
- Bank syariah menempatkan sikap akhlakul karimah sebagai sikap dasar hubungan antara nasabah dan bank menempatkan karakter/sikap baik nasabah maupun pengelolaan pada posisi yang sangat penting.
- Adanya kesamaan ikatan emosional yang kuat didasarkan prinsip keadilan, prinsip kesederajatan dan prinsip ketentraman antara Pemegang Saham, Pengelola Bank dan Nasabah atas jalannya usaha bank syariah
- Prinsip bagi hasil:
 - a. Besarnya resiko bagi hasil di buat pada waktu akad, dengan kemungkinan akan mendapatkan untung atau rugi
 - b. Besarnya bagi hasil (nisbah) bagi hasil berdasarkan pada jumlah keuntungan yang diperoleh
 - c. Jumlah pembagian bagi hasil meningkat sesuai dengan peningkatan jumlah pendapatan
 - d. Keuntungan bagi hasil tidak diragukan oleh oleh kedua belah pihak.
 - e. Keuntungan dan kerugian dibagi bersama oleh kedua belah pihak dan banyaknya jumlah tergantung kepada keuntungan/ kerugian yang diperoleh.

Bank Konvensional

- Pada bank konvensional, pemilik dana (deposan) berkepentingan dalam memperoleh imbalan berupa bunga simpanan yang tinggi, sedang kepentingan pemegang saham adalah diantaranya memperoleh spread yang optimal antara suku bunga simpanan dan suku bunga pinjaman (mengoptimalkan interest difference). Dilain pihak pemakai dana (debitor) memiliki kepentingan dalam memperoleh tingkat bunga yang rendah (biaya murah). Dengan demikian terhadap ketiga kepentingan dari tiga pihak tersebut terjadi antagonisme yang sulit diharmoniskan. Dalam hal ini bank konvensional berfungsi sebagai lembaga perantara saja
- Ikatan emosional bukanlah penghubung antara Pemegang Saham, Pengelola Bank dan Nasabah karena masing-masing pihak mempunyai keinginan yang bertolak belakang
- Sistem bunga:
 - a. Suku bunga ditentukan pada waktu akad dimana pihak bank harus selalu untung
 - b. Besarnya prosentase berdasarkan pada jumlah uang (modal) yang dipinjamkan.
 - c. Jumlah pembayaran bunga tidak mengikat meskipun jumlah keuntungan berlipat ganda saat keadaan ekonomi sedang baik
 - d. Eksistensi bunga diragukan kehalalannya oleh semua agama termasuk agama Islam
 - e. Pembayaran bunga tetap seperti yang dijanjikan tanpa pertimbangan proyek yang dijalankan oleh pihak nasabah untung atau rugi.

Kepuasan Pelanggan

Menurut kotler (2003: 138) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi, kepuasan merupakan pandangan atas kinerja pemberi pelayanan dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang.

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2005: 195). Menurut Oliver (dalam Barnes, 2003: 64) kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan; sedangkan Kotler (2003: 61) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Hal ini sesuai dengan pendapat amir, 2005, Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (perceived) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan.

Lupiyoadi (2001) menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen salah satunya adalah kualitas pelayanan. Kualitas produk dan pelayanan merupakan inti kelangsungan hidup suatu bisnis. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan terutama perbankan untuk memberikan konsumen/pelanggan pelayanan terbaik. Konsumen akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik (Assauri, 2003: 25).

Heizer dan Render (2009:300) menjelaskan bahwa kualitas merupakan kemahiran suatu produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas merupakan kesanggupan perusahaan memenuhi kebutuhan konsumen yang sesuai dengan keinginan dan selera konsumen. Sedangkan menurut Lewis dan Booms yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2007:121) kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh mengemukakan bahwa: "Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan".

Kualitas pelayanan jasa dapat dilihat dari ketercapaian. Indikator utama kualitas jasa, Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang dikutip oleh Fandy Tjiptono dan Gregorius (2007:133) menjabarkan indikator tersebut sebagai berikut:

1. *Tangible*, merupakan segala sesuatu yang menyangkut kemenarikan fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang dimanfaatkan oleh perusahaan, serta *performance* karyawan.
2. *Emphaty*, merupakan respon perusahaan dan karyawan dalam memahami masalah para pelanggan dan berbuat untuk kepentingan pelanggan, serta memberi perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
3. *Responsivness*, berhubungan dengan kemauan dan kemampuan karyawan dalam membantu dan merespon kebutuhan pelanggan, memberikan informasi kapan saja dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
4. *Reliability*, berhubungan dengan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang akurat tanpa membuat kesalahan apapun dari pertamakali jasa diberikan dan menyajikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati.
5. *Asurance*, merupakan perilaku karyawan yang menumbuhkan kepercayaan terhadap perusahaan, serta menciptakan rasa aman bagi karyawan dan pelanggan, serta bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani masalah pelanggan.

METODE PENELITIAN

Kepuasan bank diukur melalui beberapa indikator antara *empathy*, jaminan, tampilan fisik, daya tanggap dan reabilitas. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 104 orang responden. Metode penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif, dimana data yang diperoleh menggunakan kuisisioner yang terdiri dari 37 item pernyataan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Kepuasan Pelanggan Nasabah

Analisis Deskriptif

Dalam analisis deskriptif dijelaskan deskripsi variabel Kepuasan Nasabah Bank Syariah dengan menampilkan masing-masing indikator yang bersangkutan.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Nasabah Bank Syariah

| No Ind. | Indikator | No Item | Skor Total | Rerata | TCR |
|---------|-----------|---------|------------|--------|-------|
| 1 | Empathy | 2 | 65 | 3.61 | 72.22 |
| | | 3 | 63 | 3.50 | 70.00 |
| | | 28 | 60 | 3.33 | 66.67 |
| | Rerata | | 62.67 | 3.48 | 69.63 |
| 2 | Jaminan | 4 | 74 | 4.11 | 82.22 |

| No Ind. | Indikator | No Item | Skor Total | Rerata | TCR |
|---------|----------------|---------|------------|--------|-------|
| | | 5 | 75 | 4.17 | 83.33 |
| | | 6 | 77 | 4.28 | 85.56 |
| | | 10 | 79 | 4.39 | 87.78 |
| | | 11 | 76 | 4.22 | 84.44 |
| | | 12 | 71 | 3.94 | 78.89 |
| | | 15 | 75 | 4.17 | 83.33 |
| | | 16 | 65 | 3.61 | 72.22 |
| | Rerata | | 74.00 | 4.11 | 82.22 |
| 3 | Tampilan Fisik | 7 | 71 | 3.94 | 78.89 |
| | | 8 | 67 | 3.72 | 74.44 |
| | | 9 | 69 | 3.83 | 76.67 |
| | | 19 | 59 | 3.28 | 65.56 |
| | | 20 | 63 | 3.50 | 70.00 |
| | | 21 | 59 | 3.28 | 65.56 |
| | | 22 | 64 | 3.56 | 71.11 |
| | | 29 | 66 | 3.67 | 73.33 |
| | | 30 | 70 | 3.89 | 77.78 |
| | Rerata | | 65.33 | 3.63 | 72.59 |
| 4 | Daya Tanggap | 13 | 72 | 4.00 | 80.00 |
| | | 14 | 74 | 4.11 | 82.22 |
| | Rerata | | 73.00 | 4.06 | 81.11 |
| 5 | Reabilitas | 1 | 72 | 4.00 | 80.00 |
| | | 17 | 70 | 3.89 | 77.78 |
| | | 18 | 59 | 3.28 | 65.56 |
| | | 23 | 55 | 3.06 | 61.11 |
| | | 24 | 51 | 2.83 | 56.67 |
| | | 25 | 46 | 2.56 | 51.11 |
| | | 26 | 56 | 3.11 | 62.22 |
| | | 27 | 64 | 3.56 | 71.11 |
| | | 31 | 53 | 2.94 | 58.89 |
| | | 32 | 50 | 2.78 | 55.56 |
| | | 33 | 68 | 3.78 | 75.56 |
| | | 34 | 69 | 3.83 | 76.67 |
| | | 35 | 53 | 2.94 | 58.89 |
| | | 36 | 50 | 2.78 | 55.56 |
| | | 37 | 47 | 2.61 | 52.22 |
| | Rerata | | 57.53 | 3.20 | 63.93 |

Sumber: Hasil olahan data primer 2018

Berdasarkan tabel 2 ringkasan distribusi frekuensi kepuasan nasabah bank syariah, pada variabel kepuasan nasabah bank syariah dengan indikator empathy dengan no item 2 dan 3 dapat diketahui skor rerata tertinggi pada item nomor 2 sebesar 3,68 % yaitu jika nasabah ada masalah maka bank mau mendiskusikan dengan nasabah. Sedangkan skor terendah pada item nomor 3 sebesar 3,50% yaitu nasabah tidak harus datang berkali-kali ke bank untuk menyelesaikan masalah tertentu. Jika dilihat dari nilai Tingkat Capaian Responden (TCR) untuk indikator empathy yaitu 69,63%. Angka ini berada pada rentang 65-79% dapat dikategorikan bahwa kepuasan nasabah bank syariah pada indikator empathy tergolong cukup.

Indikator jaminan dengan nomor item 4,5,6,10,11,12,15, dan 16 dapat diketahui skor rerata tertinggi pada item nomor 10 sebesar 4,39% yaitu karyawan bank syariah berperilaku dengan ramah. Sedangkan skor terendah pada item nomor 16 sebesar 3,61% yaitu karyawan bank syariah tidak ragu-ragu mencari waktu untuk melayani nasabah lebih baik. Untuk tingkat ketercapaian responden pada indikator jaminan sebesar 88,22%. Angka ini berada pada rentang 90-100% dapat dikategorikan bahwa kepuasan nasabah bank syariah pada indikator jaminan sangat baik.

Indikator tampilan fisik dengan nomor item 7,8 ,9, 19, 20,21,22,29 dan 30 dapat diketahui skor rerata tertinggi pada item nomor 7 sebesar 3,94% yaitu suasana dalam bank syariah memberikan kesan kepada nasabah mengenai layanan yang diberikan. Sedangkan skor terendah pada item nomor 19 sebesar 3,28% yaitu bank syariah tersedia tempat parkir yang luas. Untuk tingkat ketercapaian responden pada indikator tampilan fisik sebesar 72,59% . Angka ini berada pada rentang 65-79% dapat dikategorikan bahwa kepuasan nasabah bank syariah pada indikator tampilan fisik cukup.

Indikator daya tanggap dengan nomor item 13 dan 14 dapat diketahui skor rerata tertinggi pada item nomor 14 sebesar 4,11% yaitu nasabah menerima layanan yang cepat dan tepat dari karyawan bank syariah. Sedangkan skor terendah pada item nomor 13 sebesar 4,00% yaitu siswa karyawan bank syariah bersedia membantu nasabah bila nasabah punya masalah. Untuk tingkat ketercapaian responden pada indikator daya tanggap sebesar 81,11%. Angka ini berada pada rentang 90-100% dapat dikategorikan bahwa kepuasan nasabah bank syariah pada indikator daya tanggap sangat baik.

Indikator reabilitas dengan nomor item 1, 17, 18, 23, 24, 25, 26, 27, 31, 32, 33, 34, 35, 36 dan 37 dapat diketahui skor rerata tertinggi pada item nomor 1 sebesar 4,00% yaitu bank syariah tidak pernah salah dalam memberikan informasi transaksi buat nasabah. Sedangkan skor terendah pada item nomor 25 sebesar 2,56% yaitu nasabah merasa membayar banyak biaya di Bank.. Untuk tingkat ketercapaian responden pada indikator reabilitas sebesar 63,93%. Angka ini berada pada rentang 55-64% dapat dikategorikan bahwa kepuasan nasabah bank syariah pada indikator reabilitas rendah.

Tingkat ketercapaian responden untuk variabel kepuasan nasabah bank syariah di Sumatera Barat adalah 73,90%, hal ini bermakna bahwa rata-rata kepuasan nasabah bank syariah di Sumatera Barat pada kriteria cukup.

Dibawah ini dijelaskan deskripsi variabel Kepuasan Nasabah Bank konvensional dengan menampilkan masing-masing indikator yang bersangkutan.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Nasabah Bank Konvensional

| Indikator | No. | Skor Total | Rata-Rata skor | TCR |
|----------------|-----|------------|----------------|-------|
| Empathy | 2 | 328.00 | 3.81 | 76.28 |
| | 3 | 317.00 | 3.69 | 73.72 |
| | 28 | 287.00 | 3.34 | 66.74 |
| Rerata | | 310.67 | 3.61 | 72.25 |
| Jaminan | 4 | 343.00 | 3.99 | 79.77 |
| | 5 | 340.00 | 3.95 | 79.07 |
| | 6 | 373.00 | 4.34 | 86.74 |
| | 10 | 365.00 | 4.24 | 84.88 |
| | 11 | 361.00 | 4.20 | 83.95 |
| | 12 | 350.00 | 4.07 | 81.40 |
| | 15 | 342.00 | 3.98 | 79.53 |
| | 16 | 307.00 | 3.57 | 71.40 |
| Rerata | | 347.63 | 4.04 | 80.84 |
| Tampilan Fisik | 7 | 352.00 | 4.09 | 81.86 |

| Indikator | No. | Skor Total | Rata-Rata skor | TCR |
|--------------|-----|------------|----------------|-------|
| | 8 | 347.00 | 4.03 | 80.70 |
| | 9 | 336.00 | 3.91 | 78.14 |
| | 19 | 287.00 | 3.34 | 66.74 |
| | 20 | 297.00 | 3.45 | 69.07 |
| | 21 | 333.00 | 3.87 | 77.44 |
| | 22 | 320.00 | 3.72 | 74.42 |
| | 29 | 347.00 | 4.03 | 80.70 |
| | 30 | 346.00 | 4.02 | 80.47 |
| Rerata | | 329.44 | 3.83 | 76.61 |
| Daya Tanggap | 13 | 359.00 | 4.17 | 83.49 |
| | 14 | 333.00 | 3.87 | 77.44 |
| Rerata | | 346.00 | 4.02 | 80.47 |
| Reabilitas | 1 | 338.00 | 3.93 | 78.60 |
| | 17 | 305.00 | 3.55 | 70.93 |
| | 18 | 250.00 | 2.91 | 58.14 |
| | 23 | 248.00 | 2.88 | 57.67 |
| | 24 | 265.00 | 3.08 | 61.63 |
| | 25 | 247.00 | 2.87 | 57.44 |
| | 26 | 296.00 | 3.44 | 68.84 |
| | 27 | 286.00 | 3.33 | 66.51 |
| | 31 | 250.00 | 2.91 | 58.14 |
| | 32 | 241.00 | 2.80 | 56.05 |
| | 33 | 269.00 | 3.13 | 62.56 |
| | 34 | 279.00 | 3.24 | 64.88 |
| | 35 | 243.00 | 2.83 | 56.51 |
| | 36 | 219.00 | 2.55 | 50.93 |
| | 37 | 202.00 | 2.35 | 46.98 |
| Rerata | | 262.53 | 3.05 | 61.05 |

Sumber: Hasil olahan data primer 2018

Berdasarkan tabel 2 ringkasan distribusi frekuensi kepuasan nasabah bank syariah, pada variabel kepuasan nasabah bank syariah dengan indikator empathy dengan no item 2, 3 dan 28 dapat diketahui skor rerata tertinggi pada item nomor 2 sebesar 3,81 % yaitu jika nasabah ada masalah maka bank mau mendiskusikan dengan nasabah. Sedangkan skor terendah pada item nomor 28 sebesar 3,34% yaitu Bank memberi pelayanan lewat telepon (telephone banking). Jika dilihat dari nilai Tingkat Capaian Responden (TCR) untuk indikator empathy yaitu 72,25%. Angka ini berada pada rentang 65-79% dapat dikategorikan bahwa kepuasan nasabah bank syariah pada indikator empathy tergolong cukup.

Indikator jaminan dengan nomor item 4,5,6,10,11,12,15, dan 16 dapat diketahui skor rerata tertinggi pada item nomor nomor 6 sebesar 4,34 % yaitu Karyawan Bank berpakaian dengan baik dan sopan. Sedangkan skor terendah pada item nomor 16 sebesar 3,61% yaitu karyawan bank syariah tidak ragu-ragu mencari waktu untuk melayani nasabah lebih baik. Untuk tingkat ketercapaian responden pada indikator jaminan sebesar 80,84%. Angka ini berada pada rentang 80-90% dapat dikategorikan bahwa kepuasan nasabah bank syariah pada indikator jaminan baik.

Indikator tampilan fisik dengan nomor item 7,8 ,9, 19, 20,21,22,29 dan 30 dapat diketahui skor rerata tertinggi pada item nomor 7 sebesar 4,09 % yaitu suasana dalam bank syariah memberikan kesan kepada nasabah mengenai layanan yang diberikan. Sedangkan skor terendah pada item nomor 19 sebesar 3,28% yaitu bank syariah tersedia tempat parkir yang luas. Untuk tingkat ketercapaian responden pada indikator tampilan fisik sebesar 76,61% . Angka ini berada pada rentang 65-79% dapat dikategorikan bahwa kepuasan nasabah bank syariah pada indikator tampilan fisik cukup.

Indikator daya tanggap dengan nomor item 13 dan 14 dapat diketahui skor rerata tertinggi pada item nomor 13 sebesar 4,17% yaitu Karyawan Bank bersedia membantu saya bila saya punya masalah. Sedangkan skor terendah pada item nomor 14 sebesar 3,87% yaitu Saya menerima layanan yang cepat dan tepat dari karyawan Bank. Untuk tingkat ketercapaian responden pada indikator daya tanggap sebesar 80,47%. Angka ini berada pada rentang 80-900% dapat dikategorikan bahwa kepuasan nasabah bank syariah pada indikator daya tanggap baik.

Indikator rehabilitas dengan nomor item 1, 17, 18, 23, 24, 25, 26, 27, 31, 32, 33, 34, 35, 36 dan 37 dapat diketahui skor rerata tertinggi pada item nomor 1 sebesar 3,93% yaitu bank syariah tidak pernah salah dalam memberikan informasi transaksi buat nasabah. Sedangkan skor terendah pada item nomor 37 sebesar 2,35% yaitu Saya telah mengambil keputusan untuk segera pindah ke Bank lain.. Untuk tingkat ketercapaian responden pada indikator rehabilitas sebesar 61,05%. Angka ini berada pada rentang 55-64% dapat dikategorikan bahwa kepuasan nasabah bank syariah pada indikator rehabilitas rendah.

Tingkat ketercapaian responden untuk variabel kepuasan nasabah bank konvensional di Sumatera Barat adalah 74,25%, hal ini bermakna bahwa rata-rata kepuasan nasabah bank syariah di Sumatera Barat pada kriteria cukup.

B. Pembahasan Kepuasan Pelanggan Nasabah

Penelitian ini mengkaji kepuasan pelanggan bank syariah dan bank konvensional yang di lihat dari kualitas pelayanan bank syariah dan bank konvensional menurut 104 responden. Data yang diperoleh dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Perbandingan Distribusi Frekuensi Kepuasan Nasabah Bank Konvensional dan Bank Syariah

| Rerata Indikaor | Rata-Rata Skor Bank Konvensional | Rata-Rata Skor Bank Syariah | TCR Bank Konvensional | TCR Bank Syariah |
|-----------------|--|--------------------------------|--------------------------|---------------------|
| Empathy | 3.61 | 3.48 | 72.25 | 69.63 |
| Jaminan | 4.04 | 4.11 | 80.84 | 82.22 |
| Tampilan Fisik | 3.83 | 3.63 | 76.61 | 72.59 |
| Daya Tanggap | 4.02 | 4.06 | 80.47 | 81.11 |
| Reabilitas | 3.05 | 3.20 | 61.05 | 63.93 |
| Rerata Total | 3.71 | 3.69 | 74.25 | 73.90 |

Sumber: Hasil olahan data primer 2018

Dari tabel 4 diketahui bahwa nilai TCR pada indicator empathy bank konvensional dan bank syariah berada pada kategori cukup. Untuk indicator jaminan bank konvensional dan bank syariah berada pada kategori baik, sedangkan untuk indicator tampilan fisik kedua bank berada pada kategori cukup dan daya tanggap berada pada kategori baik. Indikator rehabilitas kedua jenis bank memiliki nilai yang paling rendah, namun bank syariah dinilai lebih baik dibandingkan bank konvensional, artinya bank syariah memiliki kemampuan dalam memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyajikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati, sehingga indikator ini perlu ditingkatkan

Pada tabel diatas bahwa tidak terdapat perbedaan yang mencolok antara nilai TCR pada bank konvensional dibandingkan dengan bank syariah, dimana konsumen menilai bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh kedua jenis bank berada pada kategori sedang. Bank konvensional dinilai lebih baik 0,35% dibandingkan bank syariah.

SIMPULAN

1. nilai TCR paling tinggi pada bank konvensional adalah indicator jaminan dengan nilai 80,84
2. nilai TCR terendah pada bank konvensional adalah indicator rebilitas dengan nilai 61,05
3. nilai TCR paling tinggi pada bank Syariah adalah indicator jaminan dengan nilai 82,22
4. nilai TCR terendah pada bank konvensional adalah indicator rebilitas dengan nilai 63,93

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Sutedi. Perbankan Syariah ,Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum.Ghalia Indonesia. Bogor.2009.
- Ahmed, M. U. 2008. *Corporate Governance Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Armstrong, dan Kotler 2003, *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Kesembilan, Penerbit PT. Indeks Gramedia, Jakarta
- Arthesa, ade dan Edia Handiman.2006.*Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*. Jakarta: PT.Indeks Kelompok Gramedia.
- Assauri (2003), *Manajemen Pemasaran Jasa*, jilid1, Jakarta.PT Gramedia
- Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management*. Alih bahasa Andreas Winardi. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fandy Tjiptono, 2007, *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua, penerbit Andi,
- Handiman, A. A. 2006. *Bank dan lembaga Keuangan Bukan Bank*. Jakarta: PT. Indeks kelompok Gramedia.
- Heizer, Jay dan Barry Render. (2009). *Manajemen Operasi (buku 1)*. Edisi 9. Salemba Empat, Jakarta
- Hirsanuddin.Hukum Perbankan Syariah di Indonesia.Genta Press,Yogyakarta.2008.
- Kasmir. 2011. *Bank dan lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- khan, M. U. 2008. *Regulasi dan Pengawasan Bank Syariah*. Jakarta: Bumi sAksara.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*, Jakarta: Salemba Empat.
- Muhamad. 2005. *Bank syariah Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rivai, veithzal.2007.*Bank and Financial Institution management*. Jakarta : Pt. Raja Grafindo Persada.
- Silvanita, K. 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta