

**Analisis Kualitas Pelayanan Antar Jemput Produk Tabungan
Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah
(Studi Kasus Pada BPRSyari'ah Harta Insan Karimah Cabang Cikarang)**

Suchi Wati Dewi

(Program Studi Perbankan Syariah FAI UNISMA Bekasi)

Email: suchi.wati12@gmail.com

Rafika Rahmawati

(Program Studi Perbankan Syariah FAI UNISMA Bekasi)

Email: fika.unismabekasi@gmail.com

Abstract: The development of Islamic banks this time, the quality of service and customer satisfaction is a key factor that will become a competitive advantage of a company. Therefore a company is largely determined by the ability of banks to provide the best quality service compared to its competitors. This research is a descriptive qualitative approach. The object of this research is BPRS Harta Insan Karimah Branch Of Cikarang. While the subject is a customer of BPRS Harta Insan Karimah Branch Of Cikarang, amounting to 5 (five) people with 1 (one) the informant of BPRS Harta Insan Karimah Branch Of Cikarang. Methods of data collection by observation, interview and documentation. For validation data using triangulation sources. Data analysis techniques there are three, namely: Data Reduction, Presentation Of Data, and interesting Conclusion and Verification. These results indicate that (1) the service quality of BPRS Harta Insan Karimah Branch Of Cikarang is quite satisfactory for our customers. However, there are still factors that make customers feel quite satisfied, namely on time constraints. (2) There are four factors that determine the quality service pick-up of savings products on customer satisfaction at BPRS Harta Insan Karimah Branch Of Cikarang, namely Responsivness, Reliability, Assurance, and finally Emphaty (Empathy). (3) The quality level of savings product pick-up on customer satisfaction is carried out by BPRS HIK Cikarang Branch, namely by providing the best quality service and fulfilling customer desires with that customers will be satisfied with the services provided by BPRS HIK Cikarang Officers.

Keywords: Service Quality Of Pick-Up, Satisfaction, Customer, BPRS

Pendahuluan

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia diawali dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) dan Bank-bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) sejak tahun 1992. Eksistensi bank syariah semakin meningkat setelah muncul Undang-Undang No 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah.¹ Adapun peran bank baik Bank Umum Syariah maupun Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah menghimpun dan menyalurkan

dana masyarakat. Penghimpunan dana dilakukan dalam bentuk giro, tabungan dan deposito baik dengan prinsip wadiah maupun prinsip mudharabah atau disebut juga dengan dana pihak ketiga. Sedangkan penyaluran dana dilakukan oleh bank syariah melalui pembiayaan dengan empat pola penyaluran yaitu prinsip jual beli, prinsip bagi hasil, prinsip ujroh, dan akad pelengkap. Adapun kegiatannya, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah bank yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.² Tetapi baik Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

¹Cahyani, P. D. (2016). Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6(2), 152.

²Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Pasal 9.

muapun Bank Umum Syariah memiliki tujuan yang sama yaitu sama-sama mencari profit dalam melakukan kegiatan-kegiatan perbankan.

Dengan pesatnya perkembangan bank syariah saat ini, maka kualitas layanan dan kepuasan nasabah merupakan faktor kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing. Hal ini terjadi karena bank sebagai suatu perusahaan jasa dan mempunyai ciri berupa mudah ditirunya suatu produk bank yang telah dipasarkan.³ Oleh karena itu persaingan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan bank memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan pesaingnya.

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Dana Pihak Ketiga Bank Syari'ah di Indonesia

Tahun	Jumlah Nasabah		
	BPRS	BUS	UUS
2015	1.163.287	12.548.747	3.026.136
2016	1.256.091	15.488.398	3.655.413
2017	1.385.182	17.954.996	4.498.466
2018	1.552.335	19.996.197	4.338.359

Sumber: Statistik Perbankan Syari'ah

Dengan adanya tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah nasabah dana pihak ketiga BUS, UUS, dan BPRS selalu mengalami kenaikan setiap tahunnya tetapi pada tahun 2018 jumlah nasabah dana pihak ketiga pada UUS mengalami penurunan. Hal itu terjadi karena setiap bank memiliki keunggulan dan strateginya masing-masing. Sehingga dalam meningkatkan jumlah nasabah bank syariah perlu adanya strategi yang harus dilakukan. Terutama pada BPRS, dimana asset yang dimiliki BPRS lebih kecil dibandingkan BUS dan UUS sehingga BPRS harus melakukan

³Cahyani, P. D. (2016). Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6(2), 152.

strategi yang tidak dilakukan BUS dan UUS.

Adapun strategi yang dilakukan BPRS yaitu dengan memberikan satu nilai plus yang tidak dilakukan BUS dan UUS yaitu layanan antar jemput pada produk funding. Salah satu BPRS yang telah melakukan strategi ini, adalah BPRS Harta Insan Karimah.

Pelayanan antar jemput ini dilakukan oleh BPRS Harta Insan Karimah sebagai salah satu pelayanan yang berupaya mendekatkan diri kepada masyarakat dengan cara mempermudah nasabah untuk mengakses layanan di BPRS Harta Insan Karimah. Seperti adanya masyarakat menengah kebawah yang tidak paham dengan teknologi dan adanya kesibukan setiap individu seperti mencakup sekolah-sekolah, pasar, dan usaha mikro, sehingga pelayanan antar jemput yang dilakukan BPRS Harta Insan Karimah dapat mempermudah masyarakat.

Tabel 1.2 Jumlah Dana Pihak Ketiga BPRS HIK Cabang Cikarang

Tanggal	Jumlah Nasabah
31 Jan 2019	5241
28 Feb 2019	5284
31 Mar 2019	5339
30 Apr 2019	5373
31 Mei 2019	5408

Sumber : BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang

Dengan adanya tabel 1.2 menunjukkan bahwa jumlah nasabah tabungan pada BPRS Harta Insan Karimah mengalami kenaikan setiap bulannya. Hal ini menunjukkan bahwa banyak nasabah

yang sudah mengenal BPRS Harta Insan Karimah sehingga kualitas pelayanan juga perlu ditingkatkan agar nasabah semakin puas terhadap pelayanan yang diberikan BPRS Harta Insan Karimah.

Kualitas pelayanan yang baik akan menentukan sikap konsumen dalam menilai, memutuskan sekaligus memberikan kesan terhadap pelayanan yang diberikan, karena sering kali konsumen yang merasa puas akan cenderung lebih loyal terhadap perusahaan itu.⁴ Seiring dengan berjalannya waktu, harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan akan berbeda dan terus akan berkembang. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dari pengertian diatas maka suatu perusahaan menghasilkan produk/layanan yang berkualitas untuk memberikan harapan-harapan yang sesuai dengan keinginan konsumen.

Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa Perbankan. Karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah perlu ditingkatkan.⁵

Berdasarkan berbagai penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa kualitas layanan merupakan faktor kunci yang sangat penting dalam suatu organisasi untuk menciptakan kepuasan konsumen. Begitupun pada BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang pelayanan antar jemput

⁴Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*, 02(01).

⁵Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *Jurnal An-Nisbah*, 03(01).

juga merupakan salah satu sarana promosi yang terdiri dari dana nasabah tabungan dan deposito, begitupula dengan jumlah nasabah *funding* akan semakin meningkat dengan adanya pelayanan antar jemput. Namun dengan banyaknya nasabah *funding* yang ada pada BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang dan adanya keterbatasan karyawan *funding* sehingga penulis ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan antar jemput produk tabungan terhadap kepuasan nasabah pada BPRS HIK Cabang Cikarang.

Dari berbagai uraian dan penjabaran diatas, penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif melakukan analisis hanya sampai pada taraf deskriptif, yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan. Subjek dalam penelitian ini yaitu nasabah antar jemput produk tabungan BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang dan karyawan *funding* BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengangkat masalah tersebut dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Antar Jemput Produk Tabungan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BPR Syari’ah Harta Insan Karimah Cabang Cikarang)”

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan analisa deskriptif, yaitu dengan memaparkan secara langsung informasi yang actual yang diperoleh dari nasabah yang menggunakan pelayanan antar jemput maupun dari salah satu karyawan *funding* BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang yang berhubungan dengan kualitas pelayanan

antar jemput produk tabungan terhadap kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu: 1). Sumber data primer yaitu nasabah yang menggunakan pelayanan antar jemput produk tabungan dan salah satu karyawan funding, dalam penelitian ini informan tersebut adalah karyawan funding dan nasabah dari BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang. 2). Sumber data sekunder, yaitu data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen, buku-buku, dan arsip-arsip yang berkaitan dengan topic data yang diteliti.

Pembahasan dan Hasil Penelitian

Analisis Kualitas Pelayanan Antar Jemput Produk Tabungan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah

Konsep kualitas sendiri pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Kotler mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau layanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.⁶

Melihat kembali hasil wawancara dengan nasabah yang menjadi subjek penelitian ini, pada tahap reduksi penulis mewawancarai 5 (Lima) orang nasabah terpilih yang secara umum memiliki pendapat serta persepsi yang berbeda-beda mengenai kualitas pelayanan antar jemput yang telah diberikan BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang. 5 (Lima) nasabah tersebut yakni ibu Neni Anggraeni, ibu Sulistyowati, ibu Utari, Ibu Septiyani, dan ibu Aan.

⁶Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.hal.49.

Adapun jawaban dari nasabah yang menggunakan pelayanan antar jemput pada BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang, yakni subjek yang bernama ibu Neni Anggraeni yang mengatakan “merasa sangat puas dengan pelayanan antar jemput yang diberikan karena petugas yang on time, selalu datang walaupun guru-guru kadang tidak nabung, dan enak diajak komunikasi.”⁷ Hal ini lebih kepada faktor *Responsivness* atau ketanggapan karyawan dimana hal yang paling diinginkan oleh setiap nasabah terutama pada pelayanan antar jemput ini sehingga waktu, kecepatan, dan ketepatan seorang petugas pelayanan antar jemput sangat dinantikan oleh nasabah-nasabah yang menggunakan pelayanan antar jemput.

Selanjutnya pada subjek ibu utari yang mengatakan “cukup puas terhadap pelayanan antar jemput yang diberikan petugas terutama mengenai segi keramahan yang diberikan petugas”.⁸ Berdasarkan hasil wawancara, ibu utari mengalami faktor yang membuatnya merasa tidak puas yaitu dari segi waktu dimana petugas belum sepenuhnya mengikuti keinginan nasabah.

Selanjutnya pada subjek ibu Sulis dan ibu Septi mengatakan hal yang sama dengan ibu Utari mengenai kualitas pelayanan antar jemput yang diberikan petugas BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang, bahwa ibu Sulis mengatakan “keramahan petugas yang membuatnya merasa nyaman dalam melakukan transaksi dengan menggunakan pelayanan antar jemput produk tabungan.”⁹

⁷Anggraeni, N. (2019, April 30). Nasabah Pelayanan Antar Jemput Produk Tabungan Pada BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang. (S. W. Dewi, Interviewer) Cikarang.

⁸Amalia, U. R. (2019, April 30). Nasabah Pelayanan Antar Jemput Produk Tabungan Pada BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang. (S. W. Dewi, Interviewer) Sukatani.

⁹Sulistyowati. (2019, Mei 2). Nasabah

Ibu Aan memiliki pendapat yang lain, menurut Ibu Aan “kualitas pelayanan antar jemput yang dilakukan petugas BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang memiliki pelayanan yang bagus dimana faktor disiplin waktu yang dimiliki petugas dan komitmen dari nasabahnya membuatnya merasa puas.”¹⁰

Berdasarkan hasil penelitian tersebut penulis menyimpulkan bahwa BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang telah memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada nasabah, kecuali ketanggapan karyawan untuk masalah waktu yang kadang petugas pelayanan antar jemput tidak datang tepat waktu yang dikarenakan lokasinya terlalu jauh dari tempat petugas melakukan pelayanan antar jemput sebelumnya. Tentu hal ini akan menambah persepsi negatif bagi kepuasan nasabah terhadap pelayanan antar jemput yang diberikan BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang jika tidak segera diatasi.

Hermawan Kertajaya dan Muhammad Syakir Sula dalam buku *Syariah Marketing* menjelaskan bahwa ciri-ciri pelayanan salah satunya adalah bersikap melayani dan rendah hati (khidmah) begitupun dalam bertransaksi muamalahnya dalam hal ini pemasaran baik sebagai pemimpi perusahaan, pemilik, pemasar, pesaing, maupun sebagai pelanggan hendaklah prinsip-prinsip keadilan, kejujuran, transparansi, etika, dan moralitas menjadi napas dalam setiap bentuk transaksi.¹¹ Sikap melayani, keadilan, kejujuran, transparansi, etika, dan moralitas merupakan sikap

yang paling utama dari seorang pemasar. Melekat dalam sikap melayani ini adalah sikap sopan santun dan rendah hati.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan antar jemput terhadap kepuasan nasabah BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang sudah cukup puas bagi para nasabah yang menggunakan pelayanan antar jemput. Namun, masih terdapat faktor yang membuat nasabah hanya merasa cukup puas yaitu pada kendala waktu. Masalah waktu merupakan salah satu kendala yang membuat nasabah merasa kurang puas terhadap fasilitas yang diberikan oleh BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang oleh karena itu akan lebih baik jika BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang untuk menambah karyawan yang bertugas dalam pelayanan antar jemput ini dan membagi-bagi tugas dalam setiap daerahnya.

Dibalik kekurangan-kekurangan tersebut ada banyak aspek lain yang telah dipenuhi dengan baik seperti BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang yang telah memberikan jaminan yang sangat baik kepada nasabah mengenai kemampuan personal serta sikap ramah, sopan, dan komunikasi yang baik yang dimiliki setiap karyawannya.

Analisis Faktor-faktor yang Menentukan Kualitas Pelayanan Antar Jemput Produk Tabungan Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS HIK Cabang Cikarang

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah menilai kualitas pelayanan antar jemput terhadap kepuasan nasabah melalui beberapa faktor sebagai berikut:

1. a. Reliability (kehandalan)

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Septi, pelayanan antar jemput

Pelayanan Antar Jemput Produk Tabungan Pada BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang. (S. W. Dewi, Interviewer) Cikarang.

¹⁰Darwati, A. (2019, Mei 2). Nasabah Pelayanan Antar Jemput Produk Tabungan Pada BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang. (S. W. Dewi, Interviewer) Cikarang.

¹¹Hermawan Kertajaya, M. S. (2006). *Syariah Marketing*. Bandung: Mizan. hal.7.

yang diberikan BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang telah puas karena memberikan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi. Seperti dengan adanya pelayanan antar jemput produk tabungan ini memudahkan nasabah dalam segi waktu misalnya nasabah yang tidak perlu datang ke bank, kecepatan dan ketelitian petugas dalam menulis setiap slip-slip tabungan dan menghitung jumlah uang yang diberikan nasabah pelayanan antar jemput produk tabungan.

Reliability (Kehandalan), adalah kemampuan memberikan pelayanan jasa yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.¹² Artinya petugas perusahaan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secepat mungkin, tepat, dan terasa memberikan kemudahan bagi pelanggan.

Dapat disimpulkan bahwa dengan memberikan kemudahan kepada nasabah, akan menanamkan rasa empati dalam setiap diri nasabah. Selanjutnya nasabah akan merasa aman apabila mengetahui bahwa karyawan bank yang akan melayani nasabah adalah orang yang dapat diandalkan (cepat dan tepat) dalam proses pelayanan antar jemput.

2. *Responsiveness* (daya tanggap)

Responsiveness (daya tanggap) adalah respon karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan atas keluhan pelanggan.¹³

¹²Ulul Azmi Mustofa, Y. S. (2015). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Surakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 01(02).

¹³Ulul Azmi Mustofa, Y. S. (2015). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada

Bank Umum Syariah Di Surakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 01(02).

Seerti yang diungkapkan oleh subjek ibu Neni nasabah pelayanan antar jemput, mengatakan bahwa kedatangan petugas yang selalu tepat waktu meskipun guru-guru tidak menabung membuat ibu neni merasa sangat puas. Kesiap siagaan karyawan dalam melaksanakan tugas merupakan harapan-harapan yang diinginkan semua nasabah yang menggunakan pelayanan anatar jemput. Contohnya seperti jika ada nasabah yang menginginkan petugas datang jam 10.00 pagi maka petugas harus sudah datang tepat sebelum yang diinginkan nasabah.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa daya tanggap semua karyawan merupakan keinginan dan kemauan nasabah. Jika keinginan dan kemauan nasabah telah terpenuhi maka kemungkinan besar nasabah akan merasa puas atas apa yang diberikan oleh karyawan.

3. *Assurance* (jaminan)

Pada pelayanan perbankan, nasabah menginginkan adanya jaminan keamanan pada transaksi yang dilakukan (baik transaksi yang dilakukan dikantor maupun transaksi dengan pelayanan antar jemput). Selain itu nasabah juga menginginkan keamanan akan dana simpanan yang dipercayakan kepada perbankan syariah.

Berdasarkan hasil penelitian, tidak ada subjek yang mengeluhkan keamanan yang dijanjikan pihak BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang bahkan ada salah satu subjek yang mengatakan bahwa jaminan yang diberikan BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang sudah bagus. Begitupun dengan subjek ibu Septi yang mengatakan “ pelayanan antar jemput yang diberikan BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang telah puas karena lebih *safety* dan memberikan kemudahan bagi

Bank Umum Syariah Di Surakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 01(02).

nasabah untuk bertransaksi”.¹⁴ Contohnya seperti jumlah uang yang diterima petugas dari nasabah pelayanan antar jemput tabungan dengan uang yang akan disetor kepada teller BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang sama jumlahnya dan sesuai dengan slip-slip tabungan yang diterima petugas.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jaminan yang telah ditetapkan BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang dan karyawannya pada pengetahuan dan sifat atau perilaku kepada nasabah penting ditingkatkan agar nasabah semakin yakin akan keputusan melakukan transaksi dengan menggunakan pelayanan antar jemput yang diberikan BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang.

4. *Empathy* (empati)

Faktor ini merupakan bentuk perhatian individual karyawan bank kepada nasabah karena dengan ini menunjukkan rasa kepedulian karyawan kepada nasabahnya yang mengerti dan memahami kebutuhan dan keinginan nasabah. *Empathy* (Empati), adalah kemudahan untuk melakukan hubungan secara pribadi, kekeluargaan dalam batas-batas menjunjung etika profesi. Dan menunjuk pada syarat untuk peduli.¹⁵

Dalam pandangan nasabah, sikap karyawan bank yang memberikan perhatian dan menjalin hubungan secara interaktif (terus menerus) kepada nasabah membuat nasabah merasa lebih dihargai, lebih nyaman dan merasakan adanya kedekatan antara nasabah dengan karyawan bank.

¹⁴Septiyani. (2019, April 30). Nasabah Pelayanan Antar Jemput Produk Tabungan Pada BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang. (S. W. Dewi, Interviewer) Cikarang.

¹⁵Ulul Azmi Mustofa, Y. S. (2015). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Surakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 01(02).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dapat menganalisis bahwa dalam memberikan *emphaty* kepada nasabah, karyawan BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang sudah sangat puas. Bagi mereka komunikasi yang baik seperti saat mereka menghubungi salah satu petugas pelayanan antar jemput dan petugas membalasnya dengan cepat itu merupakan kepuasan bagi mereka. Tidak hanya itu, hubungan petugas dengan nasabah pelayanan antar jemput tabungan juga tidak hanya membahas masalah-masalah dalam transaksi tetapi juga lebih kepada kekeluargaan seperti saat penulis melakukan penelitian bersama petugas pelayanan antar jemput tabungan ada nasabah yang telah melahirkan dan kemudian petugas memberikan hadiah.

Dengan pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa empati karyawan BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang mampu meningkatkan pelayanan antar jemput yang dapat memberikan kemudahan serta mampu menciptakan hubungan baik dengan nasabah dalam jangka panjang apabila dapat diterapkan secara terus-menerus.

Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Antar Jemput Produk Tabungan Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS HIK Cabang Cikarang

Kualitas pelayanan bagi suatu perusahaan sangatlah penting dimana dikatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu sikap atau sifat seseorang dalam memberikan tindakan yang sesuai dengan harapan-harapan konsumennya.

Philip Kotler, mengemukakan bahwa kepuasan nasabah melalui kualitas layanan dapat ditingkatkan dengan pendekatan kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen-manajemen tidak

selalu memahami dengan tepat apa yang diinginkan pelanggan.¹⁶

Dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan/bank memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.

Berdasarkan hasil wawancara penulis bersama informan pihak BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang yaitu bapak Irsyad selaku *officer Funding* mengatakan bahwa “untuk meningkatkan kualitas pelayanan antar jemput di BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang dengan memberikan pelayanan yang bagus dengan cara memenuhi keinginan nasabah yang ingin dijemput setorannya lebih sering, dicepatkan jika ada nasabah yang ingin penarikan sekarang.”¹⁷

Hal ini dapat dipahami oleh penulis secara garis besar bahwa pelayanan yang dilakukan dan diterapkan oleh BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang dalam memenuhi keinginan nasabah dapat dikatakan sudah cukup puas bagi nasabah-nasabah yang menggunakan pelayanan antar jemput karena menurut salah satu nasabah yang penulis wawancarai mereka merasa nyaman, merasa lebih mudah dengan adanya pelayanan antar jemput yang diberikan BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang.

Kemudian penulis menyimpulkan dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dan memenuhi keinginan nasabah dapat membawa perusahaan ke

tingkat yang lebih baik. Oleh karena itu dalam memberikan kualitas pelayanan perusahaan harus mempersiapkan strategi pemasaran yang baik dan benar. Sehingga perusahaan dapat mengetahui tantangan dan kendala yang dihadapi dan melakukan perbaikan serta pembenahan dimasa mendatang.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian wawancara mengenai kualitas pelayanan antar jemput produk tabungan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan antar jemput yang dilakukan BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang sudah cukup puas bagi para nasabah yang menggunakan pelayanan antar jemput. Namun, masih terdapat faktor yang membuat nasabah hanya merasa cukup puas yaitu pada kendala waktu.

Adapun Faktor-faktor yang menentukan kualitas pelayanan antar jemput produk tabungan terhadap kepuasan nasabah BPRS HIK Cabang Cikarang yaitu *Responsivness* (Daya Tanggap), *Reliability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati).

Adapun tingkat kualitas pelayanan antar jemput produk tabungan terhadap kepuasan nasabah yang dilakukan BPRS HIK Cabang Cikarang yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dan memenuhi keinginan nasabah dengan hal itu nasabah akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan petugas BPRS HIK Cabang Cikarang.

Daftar Pustaka

Arikunto, S. (2005). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT Rinerka Cipta.

¹⁶Kotler Philip, K. K. (2007). *Manajemen Pemasaran*. PT Indeks.hal. 55.

¹⁷M.Irsyad. (2019, Mei 2). Petugas Pelayanan Antar Jemput Produk Tabungan Pada BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang. (S. W. Dewi, Interviewer) Cikarang.

- BPRS Harta Insan Karimah. (2017) . *Laporan Keuangan Tahun 2017*.
 Brosur dan Web Site BPRS HIK (www.bprshik.co.id)
- Cahyani, P. D. (2016). Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6(2).
- Darwati, A. (2019, Mei 2). Nasabah Pelayanan Antar Jemput Produk Tabungan Pada BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang. (S. W. Dewi, Interviewer) Cikarang.
- Donald R. Cooper, P. S. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba
- Eko Wahyudi, I. W. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT. Bank Tabungan Negara KCP Cibubur). *Jurnal Manajemen dan Bisnis Krisnadwipayana*, 06(02).
- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *Jurnal An-Nisbah*, 03(01).
- Hermawan Kertajaya, M. S. (2006). *Syariah Marketing*. Bandung: Mizan.
- Kotler Philip, K. K. (2007). *Manajemen Pemasaran*. PT Indeks.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.
- Sirhan Fikri, W. W. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 03(01).
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Ulul Azmi Mustofa, Y. S. (2015). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Surakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 01(02).
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Pasal 9.
- Untung Sriwidodo, R. T. (2010). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 10(02).
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*, 02(01).