ANALISA KUALITAS LAYANAN MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI) UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN PELANGGAN PADA MOBILE BANKING BMT SAKINAH

Tri Agusti Adriadi Putra[1], Ratna Diah Yuniawati[2]
Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Komputer, Universitas Nahdlatul Ulama Indonesia[1], Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Institut Teknologi dan Sains Nahdlatul Ulama Pasuruan
adriadi@unusia.ac.id[1], ratna.diah@itsnupasuruan.ac.id[2]

ABSTRAK

Konsep maal dan tamwil menjadi pilihan masyarakat untuk menghimpun dan menyalurkan dana zakat, infaq dan shadaqah serta proses bisnis yang secara murni mendapatkan keuntungan untyk masyarakat kebawah. Lembaga keuangan selain bank syariah saat ini yang menggunakan konsep maal dan tamwil adalah Baitul Maal wat-Tamwil dengan status badan hukum koperasi. BMT Sakinah melayani transaksi berupa pengembangan usaha dan pemberdayaan masyarakat melaui pinjaman atau pembiayaan usaha skala mikro kepada masyarakat, pengelolahan simpanan, ataupun konsultasi jasa pengembangan usaha. Perkembangan teknologi digital menuntut Baitul Maal wat-Tamwil untuk bertransformasi dan berinovasi khususnya dalam layanan mobile banking. Customer Satisfaction Index Mengukur tingkat kepuasan pengguna Mobile Banking Baitul Maal wat-Tamwil Sakinah untuk mengetahui seberapa besar persepsi yang dapat dipenuhi oleh Banking Baitul Maal wat-Tamwil Sakinah. Kepuasan nasabah pengguna mobile banking Baitul Maal wat-Tamwil Sakinah berada pada kisaran 66% - 80,99%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kinerja mobile banking Baitul Maal wat-Tamwil Sakinah hampir mencapai harapan nasabah sebagai user Nilai tersebut berada pada berada pada kisaran 66% - 80,99% yang artinya layanan yang tersedia pada mobile banking Baitul Maal wat-Tamwil Sakinah, secara keseluruhan nasabah merasa puas terhadap kinerja layanan mobile banking Baitul Maal wat-Tamwil Sakinah.
Kata Kunci : BMT, CSI, Kepuasan

Abstract

The concepts of maal and tamwil are the people's choice to collect and distribute zakat, infaq and shadaqah funds as well as business processes that purely benefit the community and lower classes. Financial institutions other than Islamic banks currently using the concept of maal and tamwil are Baitul Maal wat-Tamwil with the status of a cooperative legal entity. BMT Sakinah serves transactions in the form of business development and community empowerment through loans or micro-scale business financing to the community, managing deposits, or consulting business development services. The development of digital technology requires Baitul Maal wat-Tamwil to transform and innovate, especially in mobile banking services. Customer Satisfaction Index Measures the level of satisfaction of users of Mobile Banking Baitul Maal wat-Tamwil Sakinah to find out how much perception can be met by Banking Baitul Maal wat-Tamwil Sakinah. Customer satisfaction of Baitul Maal wat-Tamwil Sakinah mobile banking users is in the range of 66% - 80.99%. These results indicate that the performance of Baitul Maal wat-Tamwil Sakinah mobile banking almost reaches customer expectations as a user. The value is in the range of 66% - 80.99%, which means that the services available on Baitul Maal wat-Tamwil Sakinah mobile banking, as a whole customers are satisfied with the performance of the Baitul Maal wat-Tamwil Sakinah mobile banking service

Keywords : BMT, CSI, Satisfaction

Article Info
Received date: 12 Juli 2022 Revised date: 15 Juli 2022 Accepted date: 22 Juli 2022

1. PENDAHLUAN

Lembaga keuangan yang berkonsep syariah menjadi pilihan favorit masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan pada saat ini. Konsep *maal* dan *tamwil* menjadi pilihan masyarakat untuk menghimpun dan menyalurkan dana zakat, infaq dan shadaqah (ZIS) serta proses bisnis yang secara murni mendapatkan keuntungan untyk masyarakat kebawah. Lembaga keuangan selain bank syariah saat ini yang menggunakan konsep *maal* dan *tamwil* adalah *Baitul Maal wat-Tamwil*(BMT) dengan status badan hukum koperasi. (MahmudEfendi, 2021).

BMT Sakinah melayani transaksi berupa pengembangan usaha dan pemberdayaan masyarakat melaui pinjaman atau pembiayaan usaha skala mikro kepada masyarakat, pengelolahan simpanan, ataupun konsultasi jasa pengembangan usaha. BMT masuk pada ketegori Lembaga Keuangan Mikro (LKM). Dengan jumlah anggota lebih dari 1000 menandakan bahwa masyarakat sangat terbantu dengan hadirnya BMT. (Novitasari, 2019)

Perkembangan teknologi digital menuntut *Baitul Maal wat-Tamwil* (BMT) untuk bertransformasi dan berinovasi khususnya dalam layanan *mobile banking*. Layanan tersebut dibutuhkan oleh masyarkat untuk kemudahaan bertransaksi. Saat ini BMT Sakinah telah memiliki *mobile banking* yang dapat di akses pada android.

Respond pelanggan terhadap kesesuaian atau ketidak esuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dengan kinerja aktual yang didapatkan terhadap produk atau jasa setelah pemakaian merupakan tolak ukur penilaian kepuasan pelanggan (Nugroho, 2019). Pada penelitian ini akan menganalisa kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan *customer satisfaction index* (CSI).

Customer satisfaction index (CSI) merupakan metode yang lengkap untuk mengukur kepuasan pelangga dengan memperhitungkan matrix. Dengan menggunakan pendekatan secara menyeluruh untuk mengukur seberapa puas pelanggan terhadap suatu produk atau layanan diharapkan dapat menjadi rekomendasi perbaikan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

a. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan respon yang muncul dari setiap induvidu dalam mengekspresikan kesan yang diberikan konsumen tentang kinerja, produk dan jasa yang sesuai dengan ekspetasi. (Putri Daryanti, 2019). Indicator kepuasan pelanggan adalah pelanggan merasa senang atas pelayanan yang diberikan menimbulkan rasa nyaman terhadap pelanggan, membeli atau menggunakan secara rutin produk tersebut, dan terpenuhinya ekpektasi pelanggan.

b. *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan teknik untuk penilaian secara signifikasi pada sebuah produk atau layanan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh berdasarkan tingkat kinerja dan harapan dari beberapa atribut jasa pelayanan. Perhitungan Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) digunakan untuk menganalisa tingkat kepuasan pelanggan

dengan mempertimbangkan kualias produk atau layanan. (Risep Khairul Umam, 2018)

Tabel. 1 Intrepetasi Nilai CSI

Angka indeks	Interpretasi
X≤ 64%	Sangat Jelek
64%<X≤71%	Jelek
71%<X≤77%	Lumayan sedang
77%<X≤80%	Sedang
80%<X≤84%	Bagus
84%<X≤87%	Sangat Bagus
87%<X	Unggul

Dimana X merupakan skor perhitungan indeks kepuasan pelanggan IKP secara keseluruhan. (Tri Joko Wibowo, 2019).

c. Kualitas Jasa

Kualitas merupakan usaha untuk menunjukkan setiap orang mengharapkan definisi operasional yang diukur secara konsisten. Ada beberapa elemen yang mewakili kualitas anatara lain :

- Kualitas terdiri dari usaha untuk memenuhi harapan pelanggan
- Kualitas terdiri dari produk jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- Kondisi kualitas selalu berubah.

Kualitas jasa menjadi item penting dalam dunia perbankan supaya pelayanan yang diberikan berkualitas dan memberikan kepuasan pada nasabahnya. Adapun 5 dimensi kualitas adalah :

1. Tangibles merupakan bukti fisik yang menunjukkan fasilitas fisik, alat yang digunakan tampilan dalam penyajian jasa.
2. Reliability merupakan sajian jasa yang akurat dan memuaskan.
3. Responsiveness merupakan ketersedian karyawan untuk membantu menyajikan jasa.
4. Assurance adalah pengetahuan karyawan dalam menyajikan jasa.
5. Empaty merupakan kemudahan konsumen dalam berinteraksi dan komunikasi untuk memahami kebutuhan pelanggan.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian dilakukan pada *Baitul Maal wat-Tamwil*(BMT) Sakinah yang telah memiliki Mobile Banking.

a. Pengumpulan Data

Data primer didapatkan dari hasil observasi kepada manajemen *Baitul Maal wat-Tamwil* (BMT) Sakinah. Kuisioner disebar kepada nasabah yang telah menggunakan *Mobile Banking.*

b. Variabel Penelitian

Penentuan variabele berdasarkan hasil observasi di *Baitul Maal wat-Tamwil* (BMT) Sakinah pada proses layanan *Mobile Banking.*

c. Uji Validitas dan Reabilitas

Dilakukan untuk mengukur kesesuaian variabel yang diukur, serta menghitung korelasi setiap pertanyaan.

d. *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Mengukur tingkat kepuasan pengguna *Mobile Banking Baitul Maal wat-Tamwil* (BMT) Sakinah untuk mengetahui seberapa besar persepsi yang dapat dipenuhi oleh *Banking Baitul Maal wat-Tamwil* (BMT) Sakinah. Perhitungan dilakukan

dengan menggunakan rata – rata tingkat harapan dan persepsi tiap atribut. Dengan rumus sebagai berikut : (Tri Joko Wibowo, 2019)

$$CSI = \frac{T}{5 \times Y} \times 100\%$$

Dimana :

T : nilai skor dari (I) x (P)

5 : nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran

Y : total (I) = (Y)

4. ANALISA DAN PEMBAHASAN

a. Penentuan variabel

Variabel yang digunakan pada penelitian ini dari hasil pengamatan adalah :

Tabel. 2 Variabel Pelayanan

Dimensi	Variabel	Jumlah
Tangibles	- Kenyamanan penggunaan aplikasi - Kelengkapan transaksi yang tersedia - Ketanggapan *customer servis* dalam memberikan pengarahaan penggunaan aplikasi	3 item
Reliability	- Kesesuaian antara layanan dan kemudahan dalam menggunakan. - Kelengkapan transaksi yang disediakan - Pihak bank bertanggung jawab atas proses pelayanan dalam mobile banking	3 Item
Responsiveness	- Customer servis merespon segala complain nasabah - Proses penggunaan transakasi sangat mudah - Customer servis memeberikan penjelasan secara jelas dan detail kepada nasabah.	3 Item
Assurance	- Customer servis memberikan contoh cara penggunaan mobile banking - Nasabah merasa terbantu dengan adanya mobile banking. - Nasabah dengan mudah menghubingu customer servis ketika mengalami kesulitan	3 Item
Emphaty	- Pihak BMT Sakinah menerima kritik dan saran dari nasabah. - Customer servis dapat memeberikan layanan yang sesuai kebutuhan nasabah. - Biaya layanan yang rendah.	3 Item

Setelah menentukan variabel maka Langkah selanjutnya adalah penyerbaran kuisioner kepada nasabah yang telah menggunakan mobile banking.

b. Uji Validitas dan Reabilitas

Pengujian validitas dan reabilitas dilakukan terhadap 90 kuisioner yang telah disebar kepada nasabah *Baitul Maal*

wat-Tamwil (BMT) Sakinah untuk mengetahui keabsahan sebuah pertanyaan. Berikut ini adalah hasil dari uji validitas dan reabilitas.

Tabel. 3 Hasil Uji Validitas Harapan Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	Rhitung	Rtabel	Keputusan
1	P1	0,49	0,37	Valid
2	P2	0,56	0,37	Valid
3	P3	0,41	0,37	Valid
4	P4	0,46	0,37	Valid
5	P5	0,51	0,37	Valid
6	P6	0,55	0,37	Valid
7	P7	0,64	0,37	Valid
8	P8	0,61	0,37	Valid
9	P9	0,44	0,37	Valid
10	P10	0,41	0,37	Valid
11	P11	0,59	0,37	Valid
12	P12	0,45	0,37	Valid
13	P13	0,44	0,37	Valid
14	P14	0,52	0,37	Valid
15	P15	0,61	0,37	Valid
16	P16	0,58	0,37	Valid
17	P17	0,47	0,37	Valid
18	P18	0,60	0,37	Valid
19	P19	0,44	0,37	Valid
20	P20	0,43	0,37	Valid

Bersadarkan tabel 3 menunjukkan hasil kuisioner sebanyak 20 pertanyaan dinyatakan valid dengan rata nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel.

Tabel. 4 Hasil uji reabilitas Harapan Kualitas Pelayanan

Cronbach's Alpha	Jumlah Pernyataan	Keterangan
100,63	20	Reliabel

Dari hasil uji reabilitas diketahui *Cronbach's Alpha* lebih besar dari nilai r tabel (0,62) sehingga dinyatakan reliabel.

c. *Customer Satisfacttion Indeks (CSI)*

Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah dalam pelayanan mobile banking maka *Customer Satisfacton Index* (CSI) dapat mengukur secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut yang telah ditentukan. Berikut ini hasil dari perhitungan Customer Satisfacton Index (CSI).

Tabel. 5 Hasil Pertingan Customer Satisfacton Index (CSI).

Variabel	Pertanyaan	$\bar{X}$ Kepuasan	$\bar{X}$ Harapan	Score
Tangibles	T1	3,28	4,11	13,48
	T2	3,78	4,32	16,33
	T3	3,21	4,21	13,51
Reliability	R1	3,65	4,13	15,08
	R2	3,77	3,82	14,40
	R3	3,91	4.01	15,68
	R4	3,86	4.12	15,91
Responsiveness	R1	3,87	4,21	16,30
	R2	3,91	4,02	15,71
	R3	3,83	4,10	15,70
Assurance	A1	3,80	3,86	14,67
	A2	3,61	3.45	12,46
	A3	4,05	3,91	15,84
	A4	3,97	3,85	15,29
Emphaty	E1	3,64	3,97	14,46
	E2	3,97	4,04	16,04
	E3	3,78	3,87	14,63
	E4	3,81	4,01	15,28
	E5	3,91	4,87	19,04
Rata – rata		75,63		321,42
Customer Satisfacton Index (CSI).		79,81 %		

Berdarkan hasil dari perhitungan CSI diketahui nilai CSI sebesar 79,81%, menunjukkan bahwa kepuasan dari pengguna mobile banking *Baitul Maalwat-Tamwil* (BMT) Sakinah dapat dikatakan puas. Kepuasan nasabah pengguna mobile banking *Baitul Maal wat-Tamwil* (BMT) Sakinah berada pada kisaran 66% - 80,99%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kinerja mobile banking *Baitul Maal wat-Tamwil* (BMT) Sakinah hampir mencapai harapan nasabah sebagai user. Dengan demikian nasabah merasa puas dengan adanya mobile banking *Baitul Maal wat-Tamwil* (BMT) Sakinah.

5. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat disumpulkan bahwa nasabah *Baitul Maal wat-Tamwil* (BMT) Sakinah merasa sangat terbantu dengan adanya mobile banking. Dari hasil perhitungan *Customer Satisfacton Index* (CSI) didapatkan nilai sebesar 79,81%. Nilai tersebut berada pada berada pada kisaran 66% - 80,99% yang artinya layanan yang tersedia pada mobile banking *Baitul Maal wat-Tamwil* (BMT) Sakinah, secara keseluruhan nasabah merasa puas terhadap kinerja layanan mobile banking *Baitul Maal wat-Tamwil* (BMT) Sakinah.

DAFTAR PUSTAKA

MahmudEfendi, R. (2021). 2021437KEPUASAN NASABAH DAN KUALITAS LAYANAN BMTBERKAHMANDIRITERPERCAYA. *HUBISINTEK* .

Novitasari, T. (2019). PERAN OJK DALAM PERLINDUNGAN NASABAH BMT ILEGAL: STUDI KASUS BMT GLOBAL INSANI. *Humani (Hukum dan Masyarakat Madani)*, 117-131.

Nugroho, F. A. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KELUARGA PASIEN PADA PUSKESMAS BRINGIN KABUPATEN NGAWI. *MEDIA SOERJO*.

Putri Daryanti, M. S. (2019). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN KONSEP E-SERVQUAL (STUDI KASUS PELANGGAN SHOPEE). *Enterpreneurship, Management and Industry*.

Risep Khairul Umam, N. P. (2018). ANALISA KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA). *Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan VI 2018* (pp. 339-344). 2018: Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya.

Tri Joko Wibowo, M. N. (2019). Analisis TingkatKepuasanKonsumenTerhadap Kualitas Layanan pada Minimarket SK. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri dan Informasi*.