

Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah dan Layanan Fasilitas Perbankan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Pembukaan Rekening Baru di BPRS Mitra Harmoni Kota Bandung

Analysis of Customer Satisfaction Level and Services Banking Facilities on Decisions of Customers in Opening of New Accounts in BPRS Partner Harmoni City Bandung

¹Dwi Putri Mustika Rama ²Azib ³Ifa Hanifia Senjiati

^{1,2,3} Prodi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Bandung

Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116

email : ¹dwiputrimustika21@gmail.com

Abstract. Increasing the number of accounts that reflect the strength of DPK in a syariah bank is a very important thing. Therefore, various ways performed by Islamic banks including BPRS Mitra Harmoni to increase the number of customers by improving the quality of existing service facilities owned. Based on the above description of the background as well as the focus of the problem as mentioned, then the research problem described in the formulation of the problem as follows: What is the level of customer satisfaction in BPRS Mitra Harmoni Bandung? How is the banking service performed by BPRS Mitra Harmoni Bandung? And how to analyze the level of customer satisfaction and banking facilities services against customer decisions in the opening of new accounts at BPRS Mitra Harmoni Bandung? The purpose of this study is to determine the level of customer satisfaction at BPRS Mitra Harmoni Bandung, banking facilities services implemented by BPRS Harmoni Partners Bandung and the influence of customer satisfaction levels and banking facilities services against customer decisions in the opening of a new account at BPRS Mitra Harmoni Bandung. The research method used is descriptive analysis verivikatif by examining the level of customer satisfaction and banking services in BPRS Mitra Harmoni Bandung and its influence on customer decisions in opening new accounts. Data collection techniques were conducted by distributing questionnaires to customers and data analysis was done through multiple linear regression analysis using SPSS series 20 for window. The conclusion of this research is the level of customer satisfaction in BPRS Mitra Harmoni Bandung is satisfied with the service given by management as well as being the account holder customer at BPRS Mitra Harmoni, banking service facility at BPRS Mitra Harmoni Bandung can give satisfaction to the customer and there is influence from the level of customer satisfaction and banking facilities services against customer decisions in the opening of new accounts at BPRS Mitra Harmoni Bandung.

Keywords: Services, Sharia Banking, Accounts, and Customers.

Abstrak. Peningkatan jumlah rekening yang menjadi cerminan kekuatan DPK pada suatu bank syariah merupakan suatu hal yang sangat penting. Oleh karena itu, berbagai cara dilakukan oleh bank syariah termasuk BPRS Mitra Harmoni untuk meningkatkan jumlah nasabah dengan meningkatkan kualitas fasilitas pelayanan yang ada dimilikinya. Berdasarkan uraian latar belakang di atas serta fokus masalah sebagaimana disebutkan, maka masalah penelitian diuraikan pada rumusan masalah sebagai berikut : Bagaimana tingkat kepuasan nasabah pada BPRS Mitra Harmoni Kota Bandung ? Bagaimana pelayanan fasilitas perbankan yang dilaksanakan oleh BPRS Mitra Harmoni Kota Bandung ? Dan bagaimana analisis tingkat kepuasan nasabah dan pelayanan fasilitas perbankan terhadap keputusan nasabah dalam pembukaan rekening baru di BPRS Mitra Harmoni Kota Bandung ? Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah pada BPRS Mitra Harmoni Kota Bandung, pelayanan fasilitas perbankan yang dilaksanakan oleh BPRS Mitra Harmoni Kota Bandung dan pengaruh tingkat kepuasan nasabah dan pelayanan fasilitas perbankan terhadap keputusan nasabah dalam pembukaan rekening baru di BPRS Mitra Harmoni Kota Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analisis verivikatif dengan meneliti tingkat kepuasan nasabah dan pelayanan perbankan di BPRS Mitra Harmoni Kota Bandung serta pengaruhnya terhadap keputusan nasabah dalam membuka rekening baru. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan pembagian kuesioner kepada para nasabah dan analisa data dilakukan melalui perhitungan analisis regresi linier berganda dengan pengolahan menggunakan program SPSS seri 20 for window. Simpulan dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan nasabah di BPRS Mitra Harmoni Kota Bandung sudah puas atas pelayanan yang diberikan manajemen maupun selama menjadi nasabah pemegang rekening pada BPRS Mitra Harmoni, layanan fasilitas perbankan di BPRS Mitra Harmoni Kota Bandung dapat memberikan kepuasan kepada nasabah dan terdapat pengaruh dari tingkat kepuasan nasabah dan pelayanan fasilitas perbankan terhadap keputusan nasabah dalam pembukaan rekening baru di BPRS Mitra Harmoni Kota

Bandung.

Kata kunci: Layanan, Perbankan Syariah, Akun, dan Pelanggan.

A. Pendahuluan

Perkembangan BPRS dari tahun 2011-2015 mengalami perkembangan yang signifikan. Pada akhir tahun 2011 ada 155 bank dan 364 kantor BPRS di seluruh Indonesia. Setiap tahun jumlahnya selalu mengalami peningkatan walaupun tidak terlalu signifikan, pada akhir tahun 2015 jumlahnya mencapai 163 jumlah bank dan 446 jumlah kantor. Hal ini membuktikan bahwa BPRS mengalami pertumbuhan yang baik di masyarakat dengan dilihat dari jumlah bank dan jumlah kantor yang meningkat selama lima tahun terakhir ini.¹

BPRS pada dasarnya memiliki *comparative advantage* yang tidak dapat tersaingi sistem konvensional, yaitu digunakannya standar moral Islami dalam kegiatan usahanya, dimana azas keadilan dan kemanfaatan bagi seluruh umat mampu mendorong terciptanya sinergi yang sangat bermanfaat bagi bank dan nasabahnya. Selain itu, penerapan prinsip bagi hasil sebagai salah satu prinsip pokok dalam kegiatan perbankan syaria'ah juga akan menumbuhkan rasa tanggungjawab pada masing-masing pihak, baik bank maupun debiturnya.²

Bisnis perbankan khususnya BPRS merupakan bisnis jasa yang berdasarkan azas kepercayaan. Karena itu kualitas layanan merupakan salah satu faktor penentu dalam keberhasilan bisnis BPRS. Semakin bagus dan berkualitas pelayanan yang diberikan maka hal ini akan berimplikasi kepada peningkatan kepuasan dari nasabah yang bersangkutan. Tingkat kepuasan nasabah dan pelayanan perbankan yang diberikan tersebut pada akhirnya akan membuat nasabah semakin loyal dimana salah satu indikasi dari loyalitas tersebut adalah keputusan nasabah dalam membuka rekening baru di BPRS tersebut.

Terkait hal di atas, pembukaan rekening baru di bank syariah merupakan suatu hal yang penting terutama dalam menentukan kegiatan operasional dan kegiatan usaha bank syariah ke depannya. Pembukaan rekening baru tersebut akan berdampak pada peningkatan Dana Pihak Ketiga (DPK) yang dijadikan modal aktiva bank syariah untuk menyalurkan produk pembiayaannya sehingga bank dapat memperoleh laba (*profit*) keuntungan. Dana pihak ketiga yang berupa giro, tabungan dan deposito ini dihimpun oleh bank melalui berbagai macam produk dana yang ditawarkan pada masyarakat luas, yang menaruh kepercayaan terhadap bank syariah yang bersangkutan untuk menyimpan uangnya kemudian ditarik kembali pada saat jatuh tempo dengan imbalan nisbah bagi hasil maupun *capital gain* dari bank tersebut. Dengan demikian dana pihak ketiga mendukung tingkat penyaluran pembiayaan perbankan syariah.

Terkait hal tersebut, BPRS Mitra Harmoni memiliki produk pendanaan dalam bentuk tabungan dan deposito. Akan tetapi, perkembangan produk pendanaan dalam hal ini yang berupa produk tabungan dan deposito belum begitu menonjol dalam jumlah rekeningnya serta belum menunjukkan peningkatan yang signifikan. Dalam hal ini, peningkatan jumlah DPK sangat erat kaitannya dengan pelayanan yang diberikan BPRS Mitra Harmoni kepada para nasabahnya. Dengan kata lain, pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan jumlah DPK mengingat produk pendanaan berupa jumlah rekening dan nominal dari tabungan atau deposito yang menjadi sumber DPK di BPRS

¹ Tim Penyusun LIPI, *Perkembangan BPRS di Indonesia*. Diposting pada tanggal 16 Desember 2016. Sumber : <http://www.ekonomi.lipi.go.id/id/book/pengembangan-bank-pembiayaan-rakyat-syariah-bprs> diakses pada tanggal 25 September 2017.

² Edy Wibowo, *Mengapa Memilih Bank Syariah*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2005, Hlm. 23.

Mitra Harmoni adalah wujud dari kepercayaan masyarakat dalam menyimpan dananya di BPRS Mitra Harmoni itu sendiri.

Berdasarkan hasil pengamatan pra survey, terlihat bahwa pelaksanaan pelayanan yang diterapkan BPRS Mitra Harmoni dapat dikatakan belum optimal dan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah yang masih rendah. Sehingga berimplikasi pada peningkatan jumlah rekening baru di BPRS Mitra Harmoni yang belum sesuai dengan ekspektasi atau harapan manajemen. Oleh karena itu, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh tingkat kepuasan nasabah dan layanan perbankan yang dilaksanakan oleh manajemen BPRS Mitra Harmoni Kota Bandung terhadap keputusan nasabah dalam membuka rekening baru dan menuangkannya ke dalam judul penelitian : **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH DAN LAYANAN FASILITAS PERBANKAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM PEMBUKAAN REKENING BARU DI BPRS MITRA HARMONI KOTA BANDUNG”**.

B. Landasan Teori

Konsep Kualitas Pelayanan menurut Islam

Menurut Fandy Tjiptono, pelayanan dalam Bahasa Arab dikenal dalam istilah *Khidmah* dan pelayanan tersebut merupakan jiwa dalam bisnis syariah.³ Alquran memerintahkan dengan sangat ekspesif agar kaum muslim bersifat lembut dan sopan santun manakala berbicara dan melayani pelanggan. Hal ini ditegaskan dalam alquran Surat Ali Imran ayat 159 :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَنتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلَّ يَظُّ الْقَلْبُ لَا نَفُضُوا مِن حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَمَّتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.⁴

Pada ayat di atas, dijelaskan bahwa Rasul memiliki sikap lemah lembut, tidak lekas marah kepada umatnya. Pemimpin yang kasar dan berkeras hati atau kaku sikapnya, maka orang lain akan segan menghampirinya. Sehingga orang akan menjauh satu persatu, apabila orang yang telah menjauh, maka janganlah orang itu yang disalahkan melainkan selidikilah cacat pada diri sendiri. Dalam kitab *Shohih Muslim*, Imam Muslim meriwayatkan sebuah hadits yang berkaitan dengan pelayanan dari shahabat Abu Hurairah ra. sebagai berikut :

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مَنْ نَفَسَ عَنْ نَفْسٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى نَفْسٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَمَنْ سَتَرْتُهَا سَتَرْتُهَا اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ

³ Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Penerbit Andi, Yogyakarta, 2000, Hlm. 297.

⁴ Depag RI, *Al Quran dan Terjemahan*, CV Diponegoro, Bandung, 2000, Hlm. 103.

الْعُدِّ فِي عَوْنِ أَخِيهِ وَمَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَلْتَمِسُ فِيهِ عِلْمًا سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ بِهِ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ وَمَا
 اجْتَمَعَتْ مَقُومٌ فِي بَيْتٍ مِنْ بَيْتِ اللَّهِ يَتْلُونَ كِتَابَ اللَّهِ وَيَتَادَمُونَ بَيْنَهُمْ إِلَّا نَزَلَتْ عَلَيْهِمُ
 السَّكِينَةُ وَغَشِيَتْهُمُ الرَّحْمَةُ وَحُتَّتْهُمُ الْمَلَائِكَةُ وَذَكَرَهُمُ اللَّهُ فِيمَنْ عَمِلَ مِنْ بَطْأًا بِهِ عَمَلُهُ لَمْ
 يَسُوعْ بِهِ نَسَبُهُ

Dari Abu Hurairah RA, dia berkata, "Rasulullah SAW telah bersabda, 'Barang siapa membebaskan seorang mukmin dari suatu kesulitan dunia, maka Allah akan membebaskannya dari suatu kesulitan pada hari kiamat. Barang siapa memberi kemudahan kepada orang yang berada dalam kesulitan, maka Allah akan memberikan kemudahan di dunia dan akhirat. Barang siapa menutupi aib seorang muslim, maka Allah akan menutup aibnya di dunia dan akhirat. Allah akan selalu menolong hamba-Nya selama hamba tersebut menolong saudaranya sesama muslim. Barang siapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan ke surga. Tidaklah sekelompok orang berkumpul di suatu masjid {rumah Allah} untuk membaca Al Qur'an, melainkan mereka akan diliputi ketenangan, rahmat, dan dikelilingi para malaikat, serta Allah akan menyebut-nyebut mereka dalam kelompok orang-orang yang ada di sisi-Nya. Barang siapa enggan untuk menolong, maka kerabatnya akan enggan untuk menolongnya.'⁵

Hadits di atas mengandung makna tentang keutamaan yang didapatkan seseorang jika dia mau memberikan bantuan dan pelayan kepada sesama demi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Baik pertolongan dalam bidang materi, berbagi ilmu, bahu membahu mengerjakan sesuatu, memberikan nasehat dan masih banyak lagi. Dengan kata lain, apabila seseorang memberikan pelayanan yang berkualitas kepada orang lain yang membutuhkan, maka hal ini akan berdampak positif bagi dirinya sendiri.

Kualitas menurut Philip Kotler adalah "keseluruhan ciri dan sifat produk atau pelayanan yang mempengaruhi kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat".⁶

Kualitas pelayanan adalah proses pembentukan dan keterkaitan di dalam mengelola pelanggan, membangun mata rantai untuk meningkatkan nilai pelanggan dan kepuasan pelanggan dengan harapan memperoleh profitabilitas jangka panjang bagi perusahaan. Pelayanan menurut Hasibuan, *service* atau pelayanan adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi dan tidak berwujud dan merupakan tujuan penting dari suatu rencana transaksi, guna memberikan kepuasan kepada konsumen.⁷

Kepuasan Konsumen

Richard F. Gerson mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai persepsi konsumen bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.⁸ Dengan kata lain, kepuasan merupakan sikap keseluruhan dari konsumen setelah

⁵ Muslim Al Hallaj, *Shahih Muslim Volume VIII Kitab Dzikr, Hadits No. 1897*, Darul Fiqr, Beirut, t.th, Hlm. 72.

⁶ Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran Edisi kedelapan* (alih Bahasa oleh : AB Susanto), Salemba Empat. Jakarta, 2008, Hlm. 29.

⁷ Hasibuan Malayu SP, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT Rajawali Press, Jakarta, 2002, Hlm. 77.

⁸ Richard F. Gerson, *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Penerjemah: Hesti Widyaningrum cet.II, PPM, Jakarta, 2002, Hlm.3.

memperoleh dan menggunakan suatu produk atau jasa. Pengertian tersebut menggambarkan bahwa kepuasan adalah dasar dari sebuah hubungan antara konsumen dan perusahaan. T. Hani Handoko dalam Buku “Manajemen Analisa Perilaku Konsumen” mengemukakan :Kepuasan sebagai sikap terhadap hasil transaksi dan dari kepuasan diperkirakan akan mempengaruhi perilaku lanjutan atau kesetiaan pelanggan. Upaya perusahaan untuk memberikan yang terbaik bagi pelanggannya agar apa yang diharapkan oleh mereka sesuai dengan kenyataan sehingga mereka puas dan akan membentuk pengalaman konsumsi yang positif.⁹

Menurut Tjiptono indikator dari kepuasan pelanggan/nasabah atau konsumen adalah sebagai berikut¹⁰ :

- a. Kepuasan secara umum, yaitu konsumen ditanya langsung seberapa puas akan produk yang ditawarkan.
- b. Dimensi kepuasan, yaitu mengidentifikasi dimensi kepuasan dengan meminta nasabah menilai produk berdasarkan spesifikasi produk.
- c. Konfirmasi harapan, yaitu menanyakan harapan pelanggan akan produk yang telah digunakan
- d. Minat pembelian ulang, yaitu menanyakan kepada konsumen apakah akan kembali membeli ulang produk.
- e. Merekomendasikan orang lain, yaitu menanyakan kepada konsumen apakah akan mengajak orang lain untuk membeli produk.

Dalam pandangan Islam, yang menjadi tolok ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima.¹¹ Sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan sifat jujur, amanah, dan benar.¹²

C. Analisis

Kepuasan nasabah sangatlah penting dalam membentuk citra dan sikap yang baik terhadap BPRS Mitra Harmoni. Pembentukan sikap yang baik diperlukan agar nasabah mempunyai kepuasan dan dapat terus dipertahankan, sebab persaingan di dunia perbankan semakin kompetitif sehingga pendekatan dari berbagai segi untuk menarik minat masyarakat harus tetap dijalankan. Terkait hal tersebut, hasil penelitian menunjukkan bahwa skor kuesioner untuk kepuasan nasabah mencapai 330.45 dan berada pada interval PUAS. Selain itu, variabel tingkat kepuasan nasabah mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,001 dan lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ dan $t_{hitung} 3,388 > t_{tabel} 1,669$ maka variabel tingkat kepuasan nasabah secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam membuka rekening baru di BPRS Mitra Harmoni Kota Bandung.

Berdasarkan uraian di atas, maka hal ini juga menunjukkan bahwa sikap nasabah terhadap produk dan jasa yang ada di BPRS Mitra Harmoni adalah positif dan ada keinginan dari nasabah untuk menggunakan produk dan jasa lainnya selain produk yang

⁹ T. Hani Handoko, *Manajemen Analisa Perilaku Konsumen*, Liberty, Yogyakarta, 1998, Hlm. 62.

¹⁰ Fandi Tjiptono, *Perilaku Konsumen*, UII-Press, Yogyakarta, 2006, Hlm. 211.

¹¹ Yusuf Qardhawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, GIP, Jakarta, 1997, hal.178.

¹² *Ibid*, Hlm. 179.

sedang ia gunakan di BPRS Mitra Harmoni. Hal ini berbeda dengan survai awal sebelum penelitian dengan teknik wawancara yang menggambarkan keputusan nasabah belum menunjukkan sikap yang pasti dalam menggunakan produk lainnya yang ada di BPRS Mitra Harmoni. Ini terjadi disebabkan survai awal yang belum dapat mencerminkan kondisi keseluruhan nasabah pinjaman apabila dibandingkan dengan penelitian sebenarnya yang menggunakan sampel yang lebih besar dan menggunakan perhitungan statistik yang lebih akurat.

Variabel keputusan nasabah yang memiliki skor kuesioner sebesar 331 dan berada pada interval BAIK, menunjukkan bahwa peluang nasabah untuk menggunakan produk lainnya yang ada di BPRS Mitra Harmoni sangat tinggi. Dalam pertanyaan dari kuesioner yang bersifat terbuka tersebut didapatkan hasil sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 68.2% dan sangat setuju sebanyak 14.4% untuk membuka rekening baru di BPRS Mitra Harmoni. Dengan demikian, maka hal ini dapat menjadi peluang bagi manajemen BPRS Mitra Harmoni dalam meningkatkan Dana Pihak Ketiga (DPK) sebagai modal kekuatan dalam menyalurkan pembiayaannya. Jika penyaluran dapat meningkat dikarenakan adanya peninyhkatan DPK, maka peluang mendapatkan profit atau laba dari kegiatan usaha melalui produk pembiayaan yang dimiliki BPRS Mitra Harmoni akan terbuka lebar dan mendatangkan kontribusi positif terhadap kinerja perbankan BPRS Mitra Harmoni secara umum.

Kemudian mengenai dimensi fasilitas layanan perbankan, sebagaimana yang telah digambarkan pada hasil jawaban kuesioner terkait layanan perbankan di BPRS Mitra Harmoni sebesar 338.9 dan berada pada interval BAGUS, maka dapat dikatakan bahwa layanan fasilitas perbankan yang ada di BPRS Mitra Harmoni Kota Bandung telah baik dan memadai dalam menunjang aktivitas transaksi bagi para nasabah. Hal ini juga secara tidak langsung menunjukkan kualitas kinerja para karyawan sebagai salah satu aspek pelayanan yang baik, sehingga berimbas pada sikap nasabah untuk membuka rekening baru di BPRS Mitra Harmoni.

Keputusan nasabah BPRS Mitra Harmoni dapat membuka rekening baru serta menambah nominal dananya untuk disimpan di BPRS Mitra Harmoni sangat ditentukan dari baik-tidaknya fasilitas pelayanan serta kinerja para karyawan dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah itu sendiri. Dimensi fasilitas layanan perbankan di BPRS Mitra Harmoni yang diukur dengan dimensi pelayananan TERRA yaitu kondisi fisik secara *real*, sikap empati, daya tanggap, kehadalan, dan jaminan pelayanan yang baik memberikan kontribusi signifikan terhadap kualitas layanan para karyawannya itu sendiri juga terhadap kepuasan nasabah di BPRS Mitra Harmoni Kota Bandung.

Dilihat dari karakteristik nasabah dalam kuesioner yang dikelompokkan berdasarkan taraf hidup yang meliputi; jenis kelamin, usia, latar belakang pendidikan, pendapatan perbulan, status, bidang pekerjaan, dan lama menjadi nasabah, maka didapatkan penilaian kualitas kinerja dalam bentuk fasilita layanan perbankan pelayanan yang diterapkan manajemen BPRS Mitra Harmoni dinilai cukup komprehensif. Dampak positif yang dihasilkan dari optimalnya fasilitas layanan perbankan tersebut adalah tingkat kepuasan nasabah yang cukup baik, sehingga untuk selanjutnya dia akan memperlihatkan sikap untuk menggunakan produk dan jasa yang lain di BPRS Mitra Harmoni. Nasabah yang puas akan fasilitas layanan perbankan di BPRS Mitra Harmoni juga akan cenderung mengatakan sesuatu yang serba baik tentang produk dan jasa kepada orang lain. Dan inilah yang diharapkan pula oleh pihak manajemen BPRS Mitra Harmoni agar peluang peningkatan DPK dapat terealisasi dengan baik.

Berdasarkan uraian analisa di atas, maka hasil penelitian ini dapat membuktikan hipotesa yang benar yaitu adanya pengaruh yang signifikan dari fasilitas layanan

perbankan dan kepuasan nasabah terhadap sikap nasabah dalam membuka rekening baru di BPRS Mitra Harmoni. Hal ini juga sekaligus menjadi bukti bahwa variabel fasilitas layanan perbankan memiliki hubungan dengan kepuasan nasabah dan dapat berimplikasi terhadap sikap nasabah untuk mempercayakan BPRS Mitra Harmoni dalam mengelola kelebihan financial yang dimiliki nasabah untuk kegiatan investasi yang memberikan keuntungan bagi nasabah di BPRS Mitra Harmoni Kota Bandung.

D. Kesimpulan

Berdasarkan uraian teori dan pemaparan pelaksanaan fasilitas pelayanan perbankan di BPRS Mitra Harmoni serta analisa hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan nasabah di BPRS Mitra Harmoni Kota Bandung sudah puas atas pelayanan yang diberikan manajemen maupun selama menjadi nasabah pemegang rekening pada BPRS Mitra Harmoni.
2. Layanan fasilitas perbankan di BPRS Mitra Harmoni Kota Bandung dapat memberikan kepuasan kepada nasabah.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan dari fasilitas layanan perbankan dan kepuasan nasabah terhadap sikap nasabah dalam membuka rekening baru di BPRS Mitra Harmoni. Hal ini juga sekaligus menjadi bukti bahwa variabel fasilitas layanan perbankan memiliki hubungan dengan kepuasan nasabah dan dapat berimplikasi terhadap sikap nasabah untuk mempercayakan BPRS Mitra Harmoni dalam mengelola kelebihan financial yang dimiliki nasabah untuk kegiatan investasi yang memberikan keuntungan bagi nasabah di BPRS Mitra Harmoni Kota Bandung.

Daftar Pustaka

- Depag RI, *Al Quran dan Terjemahan*, CV Diponegoro, Bandung, 2000.
- Edy Wibowo, *Mengapa Memilih Bank Syariah*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2005.
- Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Penerbit Andi, Yogyakarta, 2000.
- Hasibuan Malayu SP, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT Rajawali Press, Jakarta, 2002.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran Edisi kedelapan* (alih Bahasa oleh : AB Susanto), Salemba Empat. Jakarta, 2008.
- Muslim Al Hallaj, *Shahih Muslim Volume VIII Kitab Dzikr, Hadits No. 1897*, Darul Fiqr, Beirut, t.th.
- Richard F. Gerson, *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Penerjemah: Hesti Widyaningrum cet.II, PPM, Jakarta, 2002.
- T. Hani Handoko, *Manajemen Analisa Perilaku Konsumen*, Liberty, Yogyakarta, 1998.
- Tim Penyusun LIPI, *Perkembangan BPRS di Indonesia*. Diposting pada tanggal 16 Desember 2016. Sumber : <http://www.ekonomi.lipi.go.id/id/book/pengembangan-bank-pembiayaan-rakyat-syariah-bprs>
- Yusuf Qardhawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, GIP, Jakarta, 1997.