

## Pengaruh Peningkatan Kinerja Dan Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah BMT

Elis Mayanti Fitri  
IAI Hamzanwadi Pancor  
[elismf@gmail.com](mailto:elismf@gmail.com)

Lalu Muhammad Iswandi  
IAI Hamzanwadi Pancor

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan karyawan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada KSU BMT Mandiri Syariah Lendang Nangka baik secara simultan maupun parsial. Metode penelitian ini menggunakan Pendekatan kuantitatif yang bersumber dari data primer (kuesioner) yang dikumpulkan dalam penelitian ini dianalisa dengan SPSS. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh, dengan jumlah sampel 85 responden. Metode analisis data yang digunakan yaitu regresi linier berganda untuk menganalisis pengaruh peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan karyawan terhadap tingkat kepuasan nasabah di KSU BMT Mandiri Syariah Lendang Nangka. Berdasarkan hasil dari regresi linier berganda antara lain: (1) kinerja karyawan  $t$  hitung (2,969) >  $t$  tabel (1,989) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. (2) kualitas pelayanan  $t$  hitung (3,937) >  $t$  tabel (1,989) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. (3) sedangkan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan  $f$  hitung (30.947) >  $f$  tabel (3.11) berpengaruh signifikan secara simultan antara variabel bebas dengan variabel terikat terhadap kepuasan nasabah.

**Keywords** : *Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah*

### Pendahuluan

Dalam dunia bisnis saat ini persaingan semakin ketat dan menuntut para pelaku usaha untuk lebih kreatif, inovatif dan peduli terhadap perkembangan jaman untuk menghasilkan *maximal profit* bagi perusahaan mereka. Banyaknya bank syariah yang berdiri di Indonesia, membuat masyarakat dihadapkan pada berbagai macam pilihan lembaga keuangan dan tentunya juga berbagai macam produk yang ditawarkan oleh bank tersebut. Selain bank lembaga keuangan yang menjadi pilihan adalah Koperasi. Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang per orang atau badan berlandaskan asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi. Koperasi juga merupakan kumpulan orang-orang yang bekerjasama memenuhi satu atau lebih kebutuhan ekonomi atau bekerjasama melakukan usaha dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan anggota-anggotanya. Koperasi bersifat terbuka untuk umum

dimana setiap orang tanpa memandang golongan, aliran, kepercayaan atau agama orang itu dapat diterima sebagai anggota koperasi.

Alasan seseorang lebih memilih koperasi dibanding bank karena, bunga yang relatif terjangkau dengan bunga yang kecil sehingga cicilan kredit lebih kecil daripada harus meminjam di bank dengan bunga yang besar, proses mudah dan cepat, mendapatkan sisa hasil usaha atau SHU dari pendapatan koperasi. Pendapatan ini didapatkan atas modal yang ditanam nasabah dan dari keuntungan yang diraih koperasi, dan syarat pengajuan lebih mudah tentu melalui pinjaman koperasi persyaratan pengajuan lebih mudah dibandingkan jika mengajukan di Bank.

Baitul Mal wa Tamwil merupakan lembaga ekonomi atau keuangan Syari'ah non perbankan yang sifatnya informal. Lembaga yang didirikan oleh Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) yang berbeda dengan lembaga keuangan perbankan dan lembaga keuangan formal lainnya sehingga BMT disebut bersifat informal. Selain berfungsi sebagai lembaga keuangan, BMT juga berfungsi sebagai lembaga ekonomi (BT). Selain BMT bertugas menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana kepada masyarakat. BMT berhak melakukan kegiatan ekonomi, seperti perdagangan, industri dan pertanian (Djazuli, 2002). BMT sebagai Baitul Tanwil menjalankan operasi simpan pinjam syariah tanpa bunga yang menawarkan produk - produk syariah seperti Mudharabah, Musyarakah, Murabahah, Murabahah, Bal Salam, Wadhiah, Al-Qardh dan sebagainya. Dalam kegiatan operasionalnya menggunakan tiga prinsip yaitu , Prinsip Bagi Hasil, Jual Beli Dengan *Margin* (keuntungan), dan Sistem Balas Jasa

Alasan nasabah memilih BMT karena faktor kemudahan bertransaksi dan menjadi anggota BMT, letak kantor yang strategis dan dekat dengan berbagai sector kegiatan masyarakat, penerapan strategi BMT yang tentunya banyak menguntungkan bagi nasabah dan yang terakhir produk-produk investasi syariah yang beragam. Untuk menjalankan kinerja bisnis yang optimal dan sesuai dengan visi dan misi perusahaan tentunya dibutuhkan kompetensi dan kemampuan dari *frontliner* atau karyawan. Kompetensi dan keahlian karyawan menjadi fokus kinerja perusahaan dalam menciptakan kelangsungan bisnis dalam hal mencapai kepuasan. Kinerja merupakan prestasi atau hasil kerja karyawan dalam melakukan aktivitasnya baik kualitas maupun kuantitas dalam kurun waktu tertentu sesuai dengan pekerjaan dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Kinerja juga dapat diartikan sebagai pelaksanaan tugas yang diselesaikan oleh seseorang dalam kurun waktu tertentu. Baik buruknya kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh faktor kemampuan seseorang dalam melakukan kegiatan tersebut, besar kecilnya tingkat usaha yang dilakukan, dan tentunya adanya dukungan dari organisasi/ elemen terkait (Widyaananda, 2012).

Pelayanan adalah suatu usaha yang bertujuan untuk memuaskan individu dengan memenuhi kebutuhan (*needs*) ataupun keinginan (*wants*) individu tersebut (Bagus, 2016). Kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan. Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit tetapi apabila kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifat yang sensitif. Mengingat pentingnya aspek pelayanan terhadap kepuasan pelanggan maka perusahaan harus memberikan pelayanan secara optimal

kepada pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta memperhatikan fakta-fakta yang dapat mendukung terpenuhinya kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan unsur untuk mengoptimalkan pencapaian target penjualan yang sangat penting.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk atau jasa (Supranto, 2016). Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Dalam hal ini terutama pelayanan publik. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, biasanya pelanggan akan merasa puas. Oleh karena itu hampir setiap perusahaan saat ini menyadari pentingnya arti pelanggan bagi perusahaan dan berupaya keras untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk atau jasa yang membuat pelanggan tidak puas. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah untuk dapat segera mengetahui faktor-faktor yang membuat para pelanggan tidak puas untuk segera diperbaiki, sehingga pelanggan tidak kecewa. Dalam memberikan pelayanan, setidaknya perusahaan harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan yang sering disebut *RATER* sehingga dapat menciptakan peserta/pelanggan yang loyal, yaitu *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (komunikasi), dan *responsiveness* (cepat tanggap) (Fandi, 2000).

Kinerja, pelayanan, dan kepuasan nasabah itu berhubungan yang diperkuat oleh penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Mastura yang meneliti di Bank Aceh KPO Banda Aceh, menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini juga dilakukan oleh Jodi yang melakukan penelitian pada PT. BPR Kediri, menyatakan bahwa adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian terkait kepuasan nasabah juga dilakukan oleh Karyono dkk dalam jurnalnya yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah pada PT.BRI Kantor cabang Balikpapan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan.

KSU BMT Mandiri Syariah Unit Lendang Nangka merupakan salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang koperasi syariah yang sedang berkembang sehingga memerlukan langkah-langkah guna meningkatkan kepuasan nasabah dan menyadari sepenuhnya bahwa kualitas pelayanan dan produktivitas kinerja karyawan sangat diperlukan. Keberadaan KSU BMT Mandiri Syariah Unit Lendang Nangka sebagai sebuah lembaga keuangan syariah menjadi salah satu alternatif sumber kebutuhan

modal bagi pengusaha mikro kecil yang dimana pengusaha kecil ini mempunyai peran penting dalam mempengaruhi ekonomi suatu daerah. Begitu sebaliknya, suatu lembaga keuangan juga membutuhkan sejumlah dana guna membiayai anggaran pendapatan dan belanja perusahaan.

Terlebih letak KSU BMT Mandiri Syariah Unit Lendang Nangka berada tidak jauh dari lingkungan pasar umur lendang nangka, sehingga KSU BMT Mandiri Syariah Unit Lendang Nangka menjadi salah satu pilihan kebutuhan modal bagi pengusaha mikro kecil yang berada di lingkungan pasar Lendang Nangka tersebut. Dengan sarana dan prasarana yang kurang memadai maka akan berpengaruh pada kinerja karyawan. Disiplin kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan, jika disiplin kerja tidak ditingkatkan maka akan berdampak pada penurunan kinerja karyawan. Dengan demikian bagi KSU BMT Mandiri Syariah unit Lendang Nangka perhatian utama yang harus dihadapi adalah kinerja dan pelayanan yang baik untuk nasabah. Dimana kepuasan nasabah sangat bergantung pada kualitas yang telah diterimanya, sehingga tugas utama KSU Mandiri Syariah unit Lendang Nangka adalah menciptakan kondisi pelayanan dan kinerja yang baik sehingga dapat memenuhi harapan dan kepuasan nasabah. Maka perlu dilakukan evaluasi bagi karyawan, karena kinerja dan pelayanan karyawan pada KSU Mandiri Syariah Unit Lendang Nangka yang kurang optimal.

### Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjelasan maksud dari istilah yang menjelaskan secara operasional mengenai penelitian yang akan dilaksanakan. Definisi operasional ini berisi penjelasan mengenai istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Komruddin bahwa, “definisi istilah adalah pengertian yang lengkap tentang sesuatu istilah yang mencakup semua unsur yang menjadi ciri utama istilah itu.

Peneliti menggunakan definisi operasional variabel agar menjadi petunjuk dalam penelitian ini. Definisi operasional variabel tersebut adalah sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Definisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	X1, Kinerja Karyawan	Sikap yang dimiliki oleh setiap individu dan menunjukkan tingkat keberhasilan dalam pekerjaan yang dilakukan dalam sebuah perusahaan	a. Kualitas mutu b. Kualitas jumlah c. Waktu d. Kerjasama antar karyawan e. Pengawasan
2	X2, Kualitas Pelayanan	konsepsi yang abstrak dan sukar dipahami karena kualitas pelayanan	a. Bukti fisik b. Keandalan c. Ketanggapan

		memiliki karakteristik tidak berwujud, tidak tahan lama, serta produksi dan konsumen jasa terjadi secara bersamaan	d. Jaminan dan kepastian. e. Empathy
3	Y, Kepuasan Nasabah	bentuk respon yang dilakukan/dirasakan nasabah terhadap ketidaksesuaian antara harapan yang diinginkan dengan hasil atau kinerja yang diberikan	a. Kepuasan pelanggan keseluruhan b. Dimensi kuantitas nasabah c. Konfirmasi harapan d. Nilai beli ulang e. Kesiapan untuk merekomendasi

## Metode Penelitian

### Populasi dan Sampel

Menurut Ridwan populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi merupakan semua subjek yang ada dalam penelitian (Arifin, 2015). Untuk mengantisipasi populasi agar tidak cuma kuantitas yang terdapat pada objek ataupun subjek yang dipelajari, akan tetapi mencakup keseluruhan ciri yang dipunya subjek ataupun objek tersebut. Dalam penelitian ini, populasi yang dimaksudnya yaitu sebanyak 85 nasabah pada KSU BMT Mandiri Syariah Lendang Nangka.

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini metode pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti yaitu *sampling jenuh*. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

### Teknik Analisis Data

#### 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis linier berganda ialah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, X_3$ ) dengan variabel dependen ( $Y$ ). Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan positif antara variabel independen dengan variabel dependen. Dalam penelitian ini model persamaan regresi berganda ialah sebagaiberikut :

$$\text{Rumus : } Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

- Y** : Kepuasan nasabah
- a** : Konstanta
- b<sub>1</sub>b<sub>2</sub>** : Koefesien Regresi
- X<sub>1</sub>** : Kinerja Karyawan
- X<sub>2</sub>** : Kualitas Pelayanan
- e** : Standar error

## 2. Uji Hipotesis

Sugiyono menyatakan bahwa hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, rumusan masalah penelitian dinyatakan dalam bentuk pernyataan. Hipotesis dibagi menjadi dua yaitu:

- a. Pertama, hipotesis nol ( $H_0$ ) hipotesis nol ialah suatu pernyataan yang tidak ditolak jika data sampel tidak memberikan cukup bukti yang meyakinkan bahwa datanya adalah salah.
- b. Kedua, hipotesis alternatif ( $H_a$ ) adalah suatu pernyataan yang diterima jika data populasi atau sampel memberikan bukti bahwa hipotesis nol adalah salah.

## 3. Uji parsial

Menurut Arikunto, uji statistik t atau disebut juga dengan uji t-tes digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Prosedur uji t ialah sebagai berikut:

- a. Membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel. Apabila t hitung  $>$  t tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.  
Apabila t hitung  $<$  t tabel maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
- b. Membandingkan nilai signifikan probabilitas 0,05  
Apabila nilai signifikan  $<$  0,05 artinya variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.  
Apabila nilai signifikan  $>$  0,05 artinya variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat

## 4. Uji simultan

Menurut Arikunto uji F disebut juga dengan analisis *variance*. Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen secara signifikan. Adapun prosedur dalam uji F ini ialah membandingkan F hitung dengan F tabel dan nilai signifikan  $<$  0,05, adapun kriteria penentuannya adalah sebagai berikut :

- a. Jika F hitung  $>$  F tabel, dan nilai sig  $<$  0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- b. Jika F hitung  $<$  F tabel, dan nilai sig  $>$  0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

5. Koefesien Determinasi ( $R^2$ )

Koefesien determinasi  $R^2$  digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel bebas (X) dalam menerangkan variabel terikat (Y). koefesien determinasi merupakan kuadrat dari koefesien korelasi sebagai ukuran untuk mengetahui kemampuan dari masing-masing variabel yang digunakan.

**Hasil Penelitian**

**Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis linier berganda ialah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan positif antara variabel independen dengan variabel dependen. Analisis regresi linier berganda pada penelitian ini yaitu menganalisis variabel kinerja karyawan ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dengan kepuasan nasabah (Y). Dari hasil analisis yang didapat dijelaskan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 2.  
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	5.018	2.026
	Kinerja karyawan	.314	.117
	Kualitas pelayanan	.447	.114

Dari hasil uji Regresi berganda pada tabel 2 diatas dapat diambil kesimpulan bahwa :  $Y = 5,018 + 0,314 X_1 + 0,447X_2 + e$

1. Nilai  $\alpha$  konstanta pada uji ini yaitu sebesar 5,018 maka ketika variabel kinerja karyawan dan kualitas pelayanan dianggap konstanta atau sebesar 0, maka variabel kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 5,018
2. Pada variabel kinerja karyawan ( $X_1$ ) memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) yaitu dilihat dari nilai koefesien sebesar 0,314. Hal ini berarti apabila nilai  $X_1$  meningkat 1% satuan maka nilai variabel Y juga akan naik sebesar 0,314 atau 31,4%
3. Pada variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) yaitu dilihat dari nilai koefesien sebesar 0,447. Hal ini berarti apabila nilai  $X_2$  naik 1% satuan maka nilai koefesien variabel (Y) juga akan naik sebesar 0,447 atau 44,7%.

**Pengujian Hipotesis**

1. Uji F Simultan

Uji F disebut juga dengan analisis *variance*. Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen secara signifikan. Untuk mengetahui hasil uji F ini yaitu dengan cara membandingkan nilai F hitung dan F tabel. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima begitu juga sebaliknya. Pada penelitian ini memiliki nilai F tabel yaitu 3,11 dengan nilai probabilitas 0,05. Hasil dari uji F ini dapat dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 3.  
Hasil Uji Simultan (F)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	169.493	2	84.747	30.947	.000 <sup>b</sup>
	Residual	224.554	82	2.738		
	Total	394.047	84			

a. Dependent Variable: Y  
b. Predictors: (Constant), X<sub>2</sub>, X<sub>1</sub>

Dari Tabel 3 diketahui bahwa nilai F hitung  $30.947 > F_{tabel} 3.11$  dan nilai signifikansinya yaitu  $< 0,05$ . Maka hal ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Sehingga dapat dikatakan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

2. Uji Parsial (t)

Uji t ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Uji t ini dapat dilakukan dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  dan juga nilai signifikansi  $< 0,05$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Pada penelitian ini menggunakan t tabel nya yaitu 1,984. Dari hasil uji statistik yang dilakukan terdapat hasil sebagai berikut:

Tabel 4.  
Hasil Uji Parsial (t)

Variabel	t	Sig
Kinerja Karyawan	2,696	0,009
Kualitas Pelayanan	3,937	0,000

Dari Tabel 4 dapat kita ketahui bahwa :

- a. Untuk variabel  $X_1$  memiliki nilai  $t_{hitung} 2,969 > t_{tabel} 1,989$  dan memiliki nilai signifikan  $< 0,05$  yaitu  $0,009$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel  $X_1$  kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu dapat dinyatakan  $H_{a2}$  diterima.
  - b. Untuk variabel  $X_2$  memiliki  $t_{hitung} 3,937 > t_{tabel} 1,989$  dan nilai signifikan  $< 0,05$  yaitu  $0,000$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel  $X_2$  kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu dapat dinyatakan  $H_{a1}$  diterima.
3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat. Apabila nilai  $R^2$  semakin besar mendekati 1 maka akan semakin baik. Hasil uji koefisien determinasi pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.  
Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.656 <sup>a</sup>	.430	.416	1.655

a. Predictors: (Constant), X2, X1  
b. Dependent Variable: Y

Pada Tabel 5 kita ketahui bahwa nilai  $R Square$  ( $R^2$ ) yaitu sebesar  $0.430$  atau  $43\%$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh variabel kinerja karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar  $43\%$ . Kemudian selebihnya dari itu  $47\%$  dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

## Pembahasan

1. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah  
Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini menyatakan bahwa kinerja karyawan ini berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis deskripsi jawaban responden yaitu rata-rata responden menjawab 4 yang artinya setuju. Hasil ini mengindikasikan bahwa apabila karyawan KSU BMT Mandiri Syariah Unit Lendang Nangka memberikan kinerja yang baik terhadap nasabah dalam setiap kegiatan operasional bank maka nasabah akan merasa puas dengan apa yang diberikan oleh karyawan tersebut. Pada dasarnya kinerja karyawan ini merupakan hal penting dalam menunjang kepuasan nasabah dikarenakan segala bentuk kegiatan yang dilakukan secara *face to face* atau berinteraksi langsung dengan nasabah. Intinya semakin baik kinerja karyawan yang

diberikan maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan yang dialami oleh nasabah.

Dari hasil studi lapangan yang telah dilakukan mengenai kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah menunjukkan bahwa mayoritas nasabah di KSU BMT Mandiri Syariah Unit Lendang Nangka merasa puas dengan kinerja karyawan yang diberikan oleh bank tersebut. Hal ini kemudian bermakna bahwa apabila KSU BMT Mandiri Syariah Unit Lendang Nangka terus meningkatkan kinerja karyawan baik itu dari segi pelayanan, etika, maupun ketelitian dan lainnya, maka hal ini juga akan meningkatkan kepuasan nasabah, semakin baik kinerja yang diberikan maka akan semakin baik juga kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Dari hasil analisis yang dilakukan pada penelitian ini dibuktikan juga dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $3,937 > 1,989$  dan nilai signifikan  $0,009 < 0,05$  maka dari hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini juga diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Ismawanto yang menyatakan bahwa kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Saputra dengan judul kualitas pelayanan dan kinerja *customer officer* terhadap kepuasan nasabah studi kasus pada PT. Central Asia Tbk, Cabang pondok lestari cileduk tanggerang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja *customer officer* terhadap kepuasan nasabah. Penelitian selanjutnya juga dilakukan oleh Karyono dan Parman dengan judul kepuasan nasabah diukur dari kinerja pelayanan dan kinerja karyawan pada Bank BJB Majalengka. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian selanjutnya juga dilakukan oleh Lestari dengan judul pengaruh kinerja dan kepercayaan terhadap kepuasan dan peningkatan jumlah anggota baitul mal wat tamwil bina insan sejahtera kota Jambi. Hasil penelitian ini juga menyimpulkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan dan peningkatan jumlah anggota.

## 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis deskripsi jawaban responden yaitu responden menjawab dengan rata-rata skor 4 yaitu setuju. Kemudian hasil dari analisis statistik menunjukkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $2,696 > 1,989$  dan nilai signifikan yaitu  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan ini berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Hal ini juga mengindikasikan bahwa pada penelitian yang dilakukan terhadap 85 responden pada KSU BMT Mandiri Syariah Unit Lendang Nangka ini memiliki mayoritas nasabah yang setuju apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank dapat berpengaruh terhadap kepuasan yang dialami nasabah.

Dari hasil studi lapangan mengenai analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menunjukkan bahwa mayoritas nasabah pada KSU BMT Mandiri Syariah

Unit Lendang Nangka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh KSU BMT Mandiri Syariah Unit Lendang Nangka tersebut. Hal ini menggambarkan bahwa apabila KSU BMT Mandiri Syariah Unit Lendang Nangka terus meningkatkan pelayanan yang berkualitas tentu kepuasan nasabah juga akan meningkat. Dari hasil penelitian ini juga dapat disimpulkan bahwa apabila bank memberikan pelayanan yang berkualitas baik itu dari segi fasilitas yang lengkap, karyawan yang sopan dan satun serta berpenampilan menarik, maupun dari segi kenyamanan dan keamanan nasabah maka hal ini sangat mampu mempengaruhi kepuasan nasabah dalam hal bertransaksi atau menggunakan jasa bank tersebut. Penelitian ini juga diperkuat oleh penelitian Mastura yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

Penelitian lain yang juga memperkuat penelitian ini ialah penelitian yang dilakukan oleh dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah mandiri cabang 16 ilir Palembang. Kesimpulan dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Siregar dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah mandiri cabang padang sidempuan. Dari hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Maryono dengan judul kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di lembaga kemasyarakatan kelas IIB Slawi. Kesimpulan dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

### 3. Pengaruh Kinerja Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh Secara Bersama-Sama Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bebas dengan variabel terikat memiliki pengaruh yang signifikan dibuktikan dengan hasil uji (F) yaitu nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $30,947 > 3,119$  dan nilai signifikansinya yaitu  $0,000 < 0,05$ . Hal ini membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara bersama-sama. Jika dilihat berdasarkan nilai  $R^2$  pada penelitian ini menunjukkan hasil 0,430. Hal ini bermakna bahwa kepuasan nasabah yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan adalah sebesar 43%.

Dari hasil studi lapangan yang telah dilakukan di KSU BMT Mandiri Syariah Unit Lendang Nangka juga menunjukkan bahwa nasabah merasa puas dengan pelayanan dan kinerja yang diberikan, terbukti dengan hasil pilihan jawaban pada kuisioner yang telah di sebar. Hal ini kemudian bermakna bahwa apabila KSU BMT Mandiri Syariah Unit Lendang Nangka memberikan pelayanan yang berkualitas dan juga kinerja karyawan yang baik maka akan membuat nasabah merasa puas dengan apa yang diharapkan. Kualitas pelayanan dan kinerja yang baik ini juga apabila dapat terimplementasi dengan baik maka nasabah dengan senang hati akan

mempromosikan bank tersebut kepada orang lain dan akan menggunakan jasa bank kembali. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan yang dijawab oleh responden pada angket/kuisisioner yang telah di isi.

Hasil Penelitian ini juga diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Jodi yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri Tabanan. Dan juga penelitian yang dilakukn oleh Widiyawati yang menyatakan bahwa dari hasil penelitian ini menyatakan bahwa kinerja karyawan yang meliputi pelayanan, kualitas produk, emosional, harga dan biaya, yang paling berpengaruh ialah kualitas pelayanan dan variabel lainnya berpengaruh namun tidak signifikan. Serta pada penelitian Kamila dengan judul pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri cabang Jakarta Simprug. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian selanjutnya juga dilakukan oleh Waha dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada industri perbankan syariah di kota pekanbaru. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Peningkatan Kinerja Dan Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah KSU BMT Mandiri Syariah Lendang Nangka, dengan jumlah 85 responden, rata-rata nasabah merasa puas dengan kinerja dan pelayanan karyawan yang diberikan BMT tersebut dibuktikan dengan pilihan setuju pada skor kuisisioner, maka hasil yang telah didapatkan berdasarkan olahan data dengan bantuan metode statistik *SPSS* versi 25 adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah KSU BMT Mandiri Syariah Lendang Nangka dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $t_{hitung} 2,969 > t_{tabel} 1,989$  maka  $H_a$  diterima.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KSU BMT Mandiri Syariah Lendang Nangka dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $t_{hitung} 3,937 > t_{tabel} 1,989$  maka  $H_a$  diterima.
3. Pengaruh kinerja karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KSU BMT Mandiri Syariah Lendang Nangka dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $F_{hitung} 30.947 > F_{tabel} 3.11$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya kinerja karyawan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada KSU BMT Mandiri Syariah Lendang Nangka.

### Daftar Pustaka

- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). *Jurnal Governance. Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tikala*, 1(1), 1–8.
- Bintoro. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Dewi, Priyatno. *Spss 22: Pengelolaan Data Terpraktis*. Yogyakarta : C.V Andi offset. 2014, hlm 51.
- Febriana, N.I. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. An-Nisbah*, 3(01), 146-166.
- Fransisca, S. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studikamus Bank Syariahmandiri Kcp Curup)* . Skripsi, 1-49.
- Ghozali, I. *Buku Analisis Multivariate*,(2016), hlm. 103.
- Jusmaindah. (2019). *Pengaruh Kompetensi Karyawan TerhadapKepuasan Nasabah Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Nasabah Di PT.Taspen (Persero) Cabang Bone).Karyawan Dalam Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: Grafindo.
- Khasmir. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja*.
- Mulyana, M. (2011). *Penilaian Kinerja Dan Pengembangan Pegawai PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk*. Moebarak Wordpress, 1-23.
- Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan Kombinasi ( Mixed methods)*,(Bandung ; Alfabeta,2013), 10-11
- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Utami, S. B. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta*. Skripsi.
- Widiyananda, F. (2012). *Model Analisis Kinerja Karyawan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bni Syariah Cabang Malang*. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 10(2), 158-171.