



## Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Tabungan Siswa Menggunakan *Importance Performance Analysis*

Imas Nurul Teja Ningrum, Irma Yulita Silviany\*

*Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Bandung Indonesia.*

### ARTICLE INFO

#### Article history :

Received : 5/10/2024  
Revised : 16/12/2024  
Published : 30/12/2024



Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

Volume : 3  
No. : 2  
Halaman : 129 - 136  
Terbitan : **Desember 2024**

### ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh keinginan dan kebutuhan dari pelanggan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Tabsis. Tujuan penelitian ini untuk melihat keinginan dan kebutuhan pelanggan dengan cara menganalisis kualitas pelayanan terhadap pengguna layanan Tabsis (Tabungan Siswa) Pondok Pesantren Darussalam Putri. Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel dan metode IPA Importance Performance Analysis untuk mengukur hubungan antar persepsi pengguna dan prioritas. Jumlah responden pada penilaian ini berjumlah 100 orang berdasarkan hitungan slovin.. Terdapat lima indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (kesungguhan), tangibles (bukti langsung). Berdasarkan pengujian 21 atribut hasil total nilai tingkat kinerja sudah mencapai tingkat yang tinggi, namun belum mencapai tingkat kepuasan yang maksimal. Masing-masing atribut dipetakan pada empat kuadran untuk membentuk dan mengidentifikasi area atau atribut yang memerlukan perhatian dan perbaikan. Atribut pelayanan yang merupakan prioritas perbaikan yang harus diperbaiki oleh Tabsis dengan tenggat waktu singkat, yaitu: membrikan perhatian kepada pengguna, mengutamakan kebutuhan pengguna layanan, dan petugas dapat memahami keinginan atau kebutuhan pengguna yang mendesak.

**Kata Kunci :** Kualitas; Pelayanan; Importance Performance Analysis

### ABSTRACT

This research is motivated by the desire and needs of customers to improve the service quality of Tabsis. The aim of this study is to identify customer desires and needs by analyzing the service quality for users of Tabsis (Student Savings) at Pondok Pesantren Darussalam Putri. The method used in this research is a quantitative approach, used to study the population or sample, and the IPA (Importance Performance Analysis) method to measure the relationship between user perceptions and priorities. The number of respondents in this study is 100 people, based on Slovin's formula. There are five indicators used in this study: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Based on the testing of 21 attributes, the total performance level has reached a high level, but has not yet achieved maximum satisfaction. Each attribute is mapped into four quadrants to identify and pinpoint areas or attributes that require attention and improvement. The service attributes that are priorities for improvement by Tabsis with a short deadline are: paying attention to users, prioritizing user needs, and staff understanding urgent user desires or needs.

**Keywords :** Quality; Service; Importance Performance Analysis

Copyright© 2024 The Author(s).

## A. Pendahuluan

Dalam Istilah pemasaran, kita mengetahui bahwa produk yang dihasilkan oleh perusahaan bias berupa barang (*goods*) dan jasa (*service*) (Sudarsono, 2020, p. 80). Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan jasa yang diharapkan pengguna untuk memenuhi harapan pengguna. Artinya kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan pengguna baik dari produk maupun jasa, serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pengguna (Hasbiya & Intan Manggala, 2022; Hasyim & Hadiyanto, 2022; Tjiptono, 2011, p. 22).

Tabsis (Tabungan Siswa) merupakan suatu sarana menabung santri Pondok Pesantren Darussalam mulai dari kelas 1 TMI (Tarbiyatul Mu'allimin Al-Islamiyah) hingga kelas 6 TMI serta guru-guru. Adapun maksud dan tujuan lembaga ini dibuat, yaitu untky menghindari kehilangan uang saat di pesantren. Terjadinya kenaikan sekitas 39% dari tahun 2022-2023, kenaikan terjadi karena Tabsis memiliki fasilitas yang menarik minat santri untuk menabung berupa buku tabungan khusus. Namun, jika diteliti lebih lanjut, presentase kenaikan dalam tiga tahun terakhir justru mengalami kenaikan yang lambat, karena jika dilihat dari jumlah santriwati yang terus meningkat. Hal ini mengindikasikan bahwa kenaikan Tabsis belum mencapai performa terbaik.

Berdasarkan data diatas seiring meningkatkan minat santriwati dalam menabung terus bertambah, sehingga mayoritas menggunakan layanan Tabsis ini. Akan tetapi, ditemukan beberapa fenomena berdasarkan observasi awal kepada beberapa pengguna bahwa: kurangnya kemampuan karyawan untuk memberikan pelayanan yang cepat, dan tanggap terhadap santri yang sangat membutuhkan uang, jam buka dan tutupnya pelayanan terkadang tidak sesuai dengan jadwal yang seharusnya, antrian yang panjang sehingga berdampak pada kegiatan lain, keterbatasan pengambilan uang berdampak oada kebutuhan mendesak, dan kurangnya iformasi kepada pengguna tentang ketersediaan karyawan pada jam buka pelayanan pun masih kurang baik. Hal tersebut membuat setiap pelayanan yang dilakukan terlihat kurangnya kualitas sesuai dengan yang diharapkan pengguna layanan.

Kualitas pelayanan berarti menakar dalam memberikan suatu layanan kepada orang yang memerlukan. Kualitas pelayanan mengacu kepada ajaran islam bahwa jika ingin memberikan hasil maka harus memberikan kualitas. Berikut dalil dalam surah QS. Al-Qasas [28]: 77 Allah SWT berfirman:

وَأَتَّبِعْ فِيمَا اتَّكَ اللهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيْبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya: “Dan carilah pahala negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh Allah tidak menyukai orang yang burbuat kerusakan.” (QS. Al-Qasas [28]: 77) (Almahira, 2015, p. 394).

Menurut Morgan dan Murgatroyd, *quality is the totality of features of a product services that bears on its ability to satisfy given needs*. Kualitas merupakan bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan Masyarakat (Sinambela, 2006, p. 7; Syahrane et al., 2020).

Fitzsimmons mengemukakan lima indikator pelayanan, (Sinambela, 2006, p. 7) yaitu: *reliability* (keandalan) yang ditandai pemberian pelayanan dengan tepat dan benar yang meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kerja dan sifat dapat dipercaya. Hal ini berari perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara akurat sejak awal, seperti jika kesepakatan yang telah diungkapkan tercapai dengan benar, menunjukkan bahwa layanan tersebut dapat diandalkan. Akurasi ini akan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap lembaga penyedia jasa. *Responsiveness* (daya tanggap) yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya. Hal ini berkaitan dengan pelayanan lembaga yang tanggap, ketersediaan, kesiapan, kecepatan, dan ketepatan karyawan untuk membantu pengguna dan menyampaikan respon secara tepat yang ditandai dengan keinginan melayani pelanggan dengan cepat. *Assurance* (jaminan) berkenaan dengan perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan. Pada hal ini pelanggan mampu meningkatkan rasa aman dan kepercayaan terhadap lembaga. *Empathy* (empati) yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Karyawan memiliki kemampuan untuk memahami masalah pelanggan dan bertindak sesuai dengan kebutuhan pelanggan. *Tangibles* (bukti langsung) ditandai dengan penyediaan

yang memadai sumber daya lainnya, berupa fisik ruangan nyaman, perlengkapan yang digunakan oleh karyawan, serta sarana untuk menabung seperti buku tabungan dan prasarana lain. (MukaromZaenal, Laksana, 2015)

Menurut Vincent Gaspersz produk yang berkualitas berpengaruh signifikan terhadap tingkat penjualan dan merupakan poin penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Setiap perusahaan yang menjual suatu produk jasa maupun barang selalu bertujuan agar pelanggan merasa puas atas produk yang mereka tawarkan (Gaspersz, 1997). Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang tentang yang dirasakan apakah sudah sesuai dengan harapan atau tidak. Perusahaan harus mampu menjaga stabilitas tingkat kepuasan pelanggan agar mampu mempertahankan kualitas produk di pasaran. Allah berfirman dalam (QS. An-Nahl [16]: 91)

أَوْفُوا بَعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْفُضُوا الْإِيمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

Artinya: “*Tepatilah janji dengan Allah apabila kamu berjanji. Janganlah kamu melanggar sumpah(mu) setelah meneguhkannya, sedangkan kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah itu). Sesungguhnya Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan*” (Almahira, 2015, p. 277).

Citra kualitas yang baik tidak hanya didasarkan oleh sudut pandang atau persepsi pelanggan. Kepuasan dapat terbentuk karena pelangganlah yang menikmati jasa perusahaan (Mahriani Elida, Pramanik Dyah Purwanti. Srisusilawati Popon, 2020).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: a). menganalisis kualitas pelayanan pengelola Tabsis yang diberikan terhadap nasabah, b). menganalisis atribut-atribut yang dianggap penting oleh nasabah, dan 3). Menganalisis tingkat kepuasan nasabah dalam menerima pelayanan dari karyawan untuk evaluasi terhadap pengelolaan Tabsis yang lebih baik.

**B. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Data yang dikumpulkan menggunakan instrumen penelitian, lalu dianalisis secara statistik. Dengan menyebarkan kuesioner menggunakan metode survey dengan menganalisis data (Sugiyono, 2017, p. 77). Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara sistematis dan terstruktur melalui pemberian kuesioner kepada pengguna layanan Tabsis.

Berdasarkan jumlah populasi pengguna adalah sebanyak 742 pengguna, maka jumlah sampel yang ditetapkan adalah 100 orang. teknik pengambilan sampel yaitu *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, wawancara, observasi, dan studi pustaka. Metode analisis ini dilakukan dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

**C. Hasil dan Pembahasan**

**Hasil Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat mengukur apa yang ingin diukur. Berikut hasil dari uji validitas:

**Tabel 1:** Hasil Uji Validitas

No	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	0.461	0.196	valid
2		0.406	0.196	valid
3		0.565	0.196	valid
4		0.596	0.196	valid
5		0.537	0.196	valid

No	Indikator	r hitung	r tabel	keterangan
1	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	0.556	0.196	valid
2		0.536	0.196	valid
3		0.644	0.196	valid
4		0.709	0.196	valid

No	Indikator	r hitung	r tabel	keterangan
1	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	0.614	0.196	valid
2		0.512	0.196	valid
3		0.625	0.196	valid
4		0.547	0.196	valid

No	Indikator	r hitung	r tabel	keterangan
1	Kesungguhan ( <i>Empathy</i> )	0.498	0.196	valid
2		0.588	0.196	valid
3		0.661	0.196	valid
4		0.587	0.196	valid

No	Indikator	r hitung	r tabel	keterangan
1	Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> )	0.504	0.196	valid
2		0.533	0.196	valid
3		0.510	0.196	valid
4		0.584	0.196	valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS 23. 2024

Tabel 1 menunjukkan bahwa rhitung lebih besar dari rtabel pada masing-masing pertanyaan. Maka semua indikator memiliki kondisi yang valid pada setiap atribut. Semua pertanyaan mengenai indikator dalam penelitian ini dapat diandalkan dan layak dalam penelitian.

**Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur variabel melalui kuesioer yang dapat diandalkan. Berikut hasil dari uji reliabilitas:

**Tabel 2:** Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Cronbach Alpha	N of Items	Keterangan
0,753	5	reliabel
0.728	4	reliabel
0.734	4	reliabel
0.721	4	reliabel
0.739	4	reliabel

Sumber: Data diolah dengan SPSS 23, 2024

Tabel 2 menunjukkan hasil *cronbach alpha* dan Indikator kepatuhannya adalah lebih dari 0.70. Dapat disimpulkan bahwa indikator dalam kuisisioner reliabel karena nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0.70. setiap pernyataan yang digunakan akan memperoleh data yang konsisten, artinya jika dilakukan penyebaran ulang maka pernyataan tersebut akan mendapatkan jawaban yang relatif sama

**Hasil Perhitungan Uji Importance Performance Analysis (IPA)**

Analisis untuk membantu dalam mengidentifikasi prioritas perbaikan atau pengembangan berdasarkan perbandingan antara kepentingan atau kinerja dari masing-masing atribut. Berikut hasil perhitungan analisis tingkat kesesuaian mengacu pada evaluasi sejauh mana variabel memenuhi kriteria atau standar yang ditetapkan (Ihsan, 2016).

**Tabel 3:** Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja

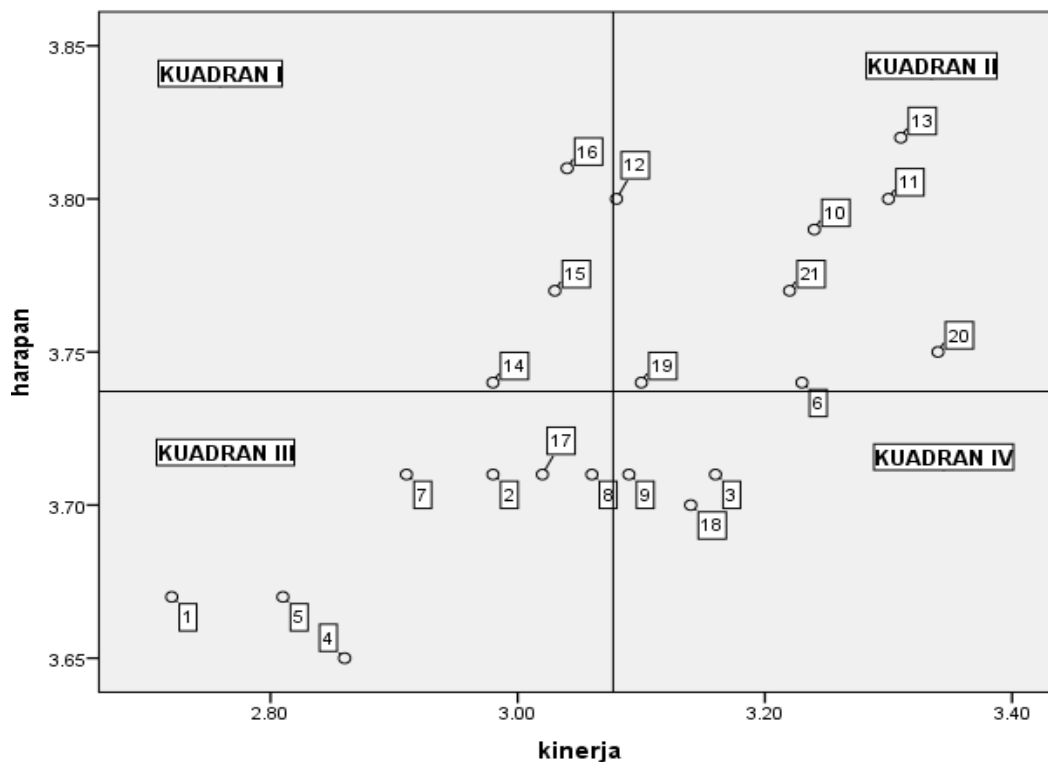
No	Indikator	Pernyataan	Harapan (Ki)	Kinerja (Hi)	Tingkat Kesesuaian
1	Keandalan (Reliability)	k1	367	272	74.11
		k2	371	298	80.32
		k3	371	316	85.17
		k4	365	286	78.35
		k5	368	281	76.35

No	Indikator	Pernyataan	Harapan (Ki)	Kinerja (Hi)	Tingkat Kesesuaian
2	Daya Tanggap (Responsiveness)	k6	374	323	86.36
		k7	371	291	78.43
		k8	371	306	82.47
		k9	371	309	83.28
3	Jaminan (Assurance)	k10	379	324	85.48
		k11	380	330	86.84
		k12	380	308	81.05
		k13	382	331	86.64
4	Kesungguhan (Empathy)	k14	374	298	81.05
		k15	377	303	86.64
		k16	381	304	79.79
		k17	371	302	81.40
5	Bukti Langsung (Tangibles)	k18	370	314	84.86
		k19	374	310	82.88
		k20	375	334	89.06
		k21	377	322	85.41

Sumber: data diolah dengan spss 2024

Berdasarkan hasil perhitungan dari tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan kinerja, diperoleh dengan nilai tingkat kesesuaian 82.31% mengartikan bahwa kualitas pelayanan pada tingkat kepuasan tinggi. Jika tingkat kesesuaian sangat rendah terdapat indikasi yang serius bahwa ada masalah mendasar yang harus segera diidentifikasi dan diperbaiki. Rendahnya tingkat kesesuaian ini menunjukkan bahwa ketidaksesuaian signifikan antara ekspektasi dan kinerja aktual. Diadakannya evaluasi mendalam terhadap data kinerja dan ekspektasi pelanggan dapat membantu mengidentifikasi area spesifik yang perlu diperbaiki (Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, 1988).

Setelah dilakukan Uji Importance Performance Analysis, masing-masing atribut dikelompokkan pada empat kuadran berikut:



Gambar 1: Kuadran dalam diagram IPA

Berikut pemaparan masing masing kuadran

<p>Kuadran I (Prioritas Utama) <i>Concentrate Here</i> kuadran ini merupakan kuadran utama yang memiliki dampak negatif jika diabaikan, mengakibatkan krisis yang besar dan memiliki dampak negatif yang tinggi.</p>	<p>Kuadran II (Pertahankan Prestasi) <i>Keep Up the Good Work</i> kuadran ini sangat penting untuk pencapaian, namun tidak memiliki batas waktu yang mendesak. Mengalokasikan waktu untuk tugas-tugas penting namun tidak mendesak.</p>
<p>Kuadran III (Prioritas Rendah) <i>Low Priority</i> kuadran ini memiliki atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna, kuadran ini tidak memiliki kontribusi signifikan terhadap tujuan jangka panjang atau prioritas utama.</p>	<p>Kuadran IV (Berlebihan) <i>Possible Overkill</i> kuadran ini mencakup aktifitas yang terbilang tidak mendesak dan tidak penting.</p>

Gambar 2: Penjelasan empat kuadran dalam metode IPA

#### D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Tabsis kepada nasabah berdasarkan hasil dari perhitungan menunjukkan hasil kepuasan yang tinggi, total nilai tingkat kinerja pada masing-masing atribut adalah 82.31%. yang artinya belum mencapai kesempurnaan performa yang diberikan

Terdapat 21 atribut yang terdapat pada peta *Importance Performance Analysis* (IPA). Terdapat 3 atribut yang termasuk pada kuadran I, yaitu atribut 14, 15, 16. Terdapat 8 atribut yang masuk pada kuadran II, yaitu atribut: 12, 19, 21, 6, 10, 11, 13, 20. Terdapat 7 atribut yang masuk pada kuadran III, yaitu atribut: 1, 5, 4, 7, 2, 17, 8. Terdapat 3 atribut dalam kuadran IV, yaitu atribut: 9, 18, 3.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Tabsis kepada nasabah berdasarkan hasil dari perhitungan menunjukkan hasil kepuasan yang tinggi, total nilai tingkat kinerja pada masing-masing atribut adalah 82.31%. yang artinya belum mencapai kesempurnaan performa yang diberikan

## Daftar Pustaka

- Almahira. (2015). *QUR'AN HAFALAN DAN TERJEMAHAN*. Almahira.
- Gaspersz, V. (1997). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa / Vincent Gaspersz*. Gramedia Pustaka Utama.
- Hasbiya, S., & Intan Manggala. (2022). Analisis Kualitas Properti dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Muslim KPR Syariah Non-Bank. *Jurnal Riset Perbankan Syariah*, 85–90. <https://doi.org/10.29313/jrps.v1i2.1477>
- Hasyim, F. A., & Hadiyanto, R. (2022). Analisis Praktik Tabungan E-Mas dan Gadai Emas Bank S Menurut Pemikiran Imam Syafi'i. *Jurnal Riset Perbankan Syariah*, 125–130. <https://doi.org/10.29313/jrps.v1i2.1576>
- Ihsan, H. (2016). Validitas Isi Alat Ukur Penelitian Konsep Dan Panduan Penilaiannya. *PEDAGOGIA Jurnal Ilmu Pendidikan*, 13(2), 266. <https://doi.org/10.17509/pedagogia.v13i2.3557>
- Mahriani Elida, Pramanik Dyah Purwanti. Srisusilawati Popon, et al. (2020). *MANAJEMEN PARIWISATA (Sebuah Tinjauan Teori dan Praktis)* (S. M. Agus, Ed.).
- MukaromZaenal, Laksana, M. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Penerbit Pustaka Setia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bum Aksara.
- Sudarsono, H. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Pustaka Abadi.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Syahrani, N. A., Fauziah, N. E., & Srisusilawati, P. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Unit Pegadaian Syariah Muaradua Sumatera Selatan. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 6(2), 350–354.
- Tjiptono, F. (2011). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Cv Andi.