



**Pengaruh Pelayanan Mobil Kas Keliling Bank Syariah Indonesia
Terhadap Kepuasan Nasabah
(Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Riau)**

***The Influence of Indonesian Sharia Bank Mobile Cash Car Services on
Customer Satisfaction
(Study on Muhammadiyah University Students in Riau)***

Norra Isnasia Rahayu¹, Misral², Della Hilia Anriva³, Putri Eriska Anugra⁴

¹²³⁴Universitas Muhammadiyah Riau, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jl. Tuanku Tambusai, Pekanbaru
e-mail: norraisnasiaarahayu@umri.ac.id

Article Info

Article history:

Received: 09 Juni 2023

Accepted: 16 Juni 2023

Published: 30 Juni 2023

Keywords: *services; sharia; bank mobile*

DOI:10.37859/jae.v13i1.4997

JEL Classification:

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan kas keliling BSI terhadap kepuasan mahasiswa dalam membayar SPP. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan survey. Populasinya adalah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Riau, sampel diambil 100 responden, dengan teknik Accidental Sampling. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari jawaban responden berupa pengisian kuesioner, yaitu data yang diperoleh langsung dari objek penelitian. Teknik analisis data meliputi: Regresi Linier Sederhana, pengujian hipotesis terdiri dari uji t. Hasil uji t menunjukkan hasil signifikan dari nilai thitung sebesar 20,808 lebih besar dari thitung 1,984 t tabel dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari nilai taraf signifikansi 0,005 (5%) sehingga dilihat dari nilai regresi sebesar 0,815 berpengaruh positif.

This study aims to determine the effect of BSI's mobile cash car service on student satisfaction in paying tuition fees. This type of research is quantitative research with a survey approach. The population is University of Muhammadiyah Riau students, the sample is taken 100 respondents, with the Accidental Sampling technique. This study uses primary data obtained from respondents' answers in the form of filling out questionnaires, namely data obtained directly from the object of research. Data analysis techniques include: Simple Linear Regression, and hypothesis testing consisting of a t-test. The results for the t-test showed significant results from the count value of 20.808 greater than the thing 1.984 tables with a significant 0.000 smaller than the significant level value of 0.005 (5%) so that is seen from the regression value of 0.815 the positive effect.

PENDAHULUAN

Kepuasan nasabah bergantung pada perbedaan antara harapan dan kinerja yang sesungguhnya diterima. Proses kepuasan nasabah merupakan sebuah proses yang bekerja dinamis dan aktif, dengan adanya beberapa dimensi sosial yang kuat. Makna dan emosi juga akan memainkan peran yang penting didalam elemen-elemen kepuasan. Elemen kepuasan ini biasanya akan tergantung pada konteks tertentu, kepuasan memiliki paradigma dan model, serta memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan hidup dan kualitas kehidupan. Kepuasan merupakan suatu perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang muncul ketika membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki (Philips Kotler, 2010).

Pelayanan merupakan faktor kunci dalam daya saing di sektor perbankan. Pertumbuhan bank terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Bank harus memperhatikan kualitas pelayanan untuk memotivasi dan memperoleh loyalitas nasabah. Pelayanan yang baik sangat penting untuk mengembangkan perbankan syariah secara umum. Salah satu strategi untuk mencapai kesuksesan didalam suatu bisnis bidang perbankan yaitu dapat menawarkan jasa yang berkualitas dengan kinerja pelayanan yang tinggi (Darmansyah 2011).

Bank Syariah Indonesia (BSI) menyediakan fasilitas mobil kas keliling, yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Mobil Kas Keliling BSI memberikan nilai dan kepuasan bagi nasabah. Namun, seringkali terjadi gangguan jaringan saat mahasiswa melakukan pembayaran uang SPP dengan Mobil Kas Keliling BSI, sehingga mereka lebih memilih untuk membayar di bank konvensional.

Fasilitas adalah sarana dan prasarana yang disediakan perusahaan untuk nasabah. Bank BSI menyediakan fasilitas mobil kas keliling, yang mempermudah nasabah dalam berinteraksi dan memberikan nilai dan kepuasan bagi mereka. Fasilitas ini membantu mahasiswa mendapatkan akses ke Bank Syariah Indonesia dan menjadi nilai tambah bagi bank tersebut (Rhenald Kasali 2017).

Penelitian sebelumnya meneliti mengenai seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah telah banyak dilakukan, contohnya penelitian oleh Husnul Khatimah (2011) yang meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BRI cabang Semarang Patimura. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tangible, reliability, dan responsiveness tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan assurance dan empathy memiliki pengaruh yang signifikan. Hal ini menarik untuk diteliti apakah dimensi Servqual (Service Quality) mempengaruhi kepuasan nasabah yang menggunakan mobil kas keliling secara signifikan (penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini berdasarkan permasalahan tersebut).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengeksplorasi Pengaruh Pelayanan Mobil Kas Keliling Bank Syariah Indonesia terhadap Kepuasan Nasabah, khususnya pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Riau. Penelitian ini dilaksanakan di kampus Universitas Muhammadiyah Riau yang berlokasi di Jl. Tuanku Tambusai, Delima, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru. Pemilihan lokasi penelitian ini dianggap representatif terhadap judul penelitian, karena tidak hanya sesuai dengan objek yang tepat, tetapi juga memberikan pengalaman baru bagi peneliti.

Data primer merupakan data-data yang dikumpulkan dan akan diolah sendiri oleh individu ataupun organisasi dari objek penelitian. Data primer ini didalam penelitian didapatkan melalui jawaban dari responden ataupun nasabah yang biasanya diwakili oleh beberapa mahasiswa melalui sebuah kuesioner yang dibuat dan disebarakan kepada mereka (Suryani, 2015).

Peneliti memberikan kuesioner kepada 100 responden mahasiswa dari berbagai jurusan di Universitas Muhammadiyah Riau. Kuesioner menggunakan skala likert dengan lima pilihan. Analisis data yang akan digunakan didalam penelitian ini merupakan suatu analisis kuantitatif, yang akan melibatkan perhitungan statistic dengan tepat. Penelitian ini termasuk kedalam kategori penelitian asosiatif yang biasanta bertujuan agar bisa mengetahui pengaruh atau hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2014). Analisis data dilakukan melalui tahap uji validitas, reliabilitas, uji regresi berganda, dan uji asumsi klasik. Uji f dan uji t digunakan untuk membuktikan hipotesis penulis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh Pelayanan Mobil Kas Keliling BSI terhadap Kepuasan Pembayaran SPP Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Riau. Sampel dalam penelitian ini dibagi berdasarkan dua karakteristik, yaitu jenis kelamin dan fakultas. Berikut adalah karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Perempuan	83	83%
Laki-Laki	17	17%
Total	100	100%

Sumber: Data Olahan 2021

Tabel tersebut menunjukkan bahwa dari total responden mahasiswa Universitas Muhammadiyah Riau, terdapat 17 orang mahasiswa laki-laki, yang menyumbang persentase sebesar 17%, sedangkan 83 orang mahasiswa perempuan, yang menyumbang persentase sebesar 83%. Berikut adalah karakteristik responden berdasarkan fakultas:

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan fakultas

Nama Fakultas	Frekuensi	Persentasi
FEB	30	30%
Hukum	8	8%
Ilmu Komputer	18	18%
Ilmu Komunikasi	12	12%
MIPA & Kesehatan	10	10%
Teknik	12	12%
Studi Islam	4	4%
Keguruan & Ilmu Pendidikan	6	6%
Total	100	100%

Sumber: Data Olahan 2021

Tabel tersebut menunjukkan bahwa dari total responden mahasiswa Universitas Muhammadiyah Riau, terdapat 30 orang mahasiswa dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang menyumbang persentase sebesar 30%. Terdapat 8 orang mahasiswa dari Fakultas Hukum, yang menyumbang persentase sebesar 8%. Terdapat 18 orang mahasiswa dari Fakultas Ilmu Komputer, yang menyumbang persentase sebesar 18%. Terdapat 12 orang mahasiswa dari Fakultas Ilmu Komunikasi, yang menyumbang persentase sebesar 12%. Terdapat 10 orang mahasiswa dari Fakultas MIPA dan Kesehatan, yang menyumbang persentase sebesar 10%. Terdapat 12 orang mahasiswa dari Fakultas Teknik, yang menyumbang persentase sebesar 12%. Terdapat 4 orang mahasiswa dari Fakultas Studi Islam, yang menyumbang persentase

sebesar 4%. Terakhir, terdapat 6 orang mahasiswa dari Fakultas Keduruan dan Ilmu Pendidikan, yang menyumbang persentase sebesar 6%.

Uji Validitas Variabel

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi tingkat akurasi suatu tes dalam mengukur variabel yang dimaksud. Untuk menentukan validitas item, peneliti dapat menggunakan beberapa pernyataan dan menerapkan pengujian validitas pada analisis korelasi Bivariate Pearson (produk momen Pearson) mencapai pada tingkat signifikansi 5%. Nilai kritis tabel r dengan derajat kebebasan (df) = n adalah 0,195 pada tingkat signifikansi 5%. Jika nilai r yang dihitung melebihi 0,195, maka pernyataan tersebut dianggap valid. Namun, jika nilai r yang dihitung kurang dari 0,195, maka pernyataan tersebut dianggap tidak valid.

Tabel 3 Klasifikasi Kofisien Korelasi

Internal Kofisien	Tingkat Hubungan
Koef 0,80–1,00	Sangat Tinggi
Koef 0,60–0,79	Tinggi
Koef 0,40–0,59	Sedang
Koef 0,20–0,39	Rendah
Koef 0,10–0,19	Sangat Rendah

Sumber: Sugiyono (2002)

Melalui rangkaian uji validitas yang dilakukan terhadap variabel X, yaitu Pelayanan, semua pernyataan tersebut dianggap valid karena memiliki nilai korelasi Pearson yang melebihi ambang batas sebesar 0,195. Oleh karena itu, semua item pernyataan tersebut dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 4 Uji Validitas Variabel X (Pelayanan)

Pernyataan	Pearson Corealition	Ertabel	Keterangan	Tingkat Faliditas
1	.716	0,195	Valid	Tinggi
2	.739	0,195	Valid	Tinggi
3	.651	0,195	Valid	Tinggi
4	.873	0,195	Valid	Sangat Tinggi
5	.844	0,195	Valid	Sangat Tinggi
6	.856	0,195	Valid	Sangat Tinggi
7	.789	0,195	Valid	Tinggi

Sumber: Hasil Pengelolaan Data SPSS 29.0

Dari tabel diatas juga dapat disimpulkan bahwa uji validitas terhadap variabel Y yaitu Kepuasan Mahasiswa juga menunjukkan bahwa semua item-item pernyataan dinyatakan sebagai valid karena pernyataan tersebut memiliki nilai korelasi Pearson senilai $> 0,195$, sehingga semua item-item pernyataan layak digunakan didalam penelitian ini.

Tabel 5 Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

Pernyataan	Pearson Corealition	Ertabel	Keterangan	Tingkat Faliditas
1	.846	0,195	Valid.	Sangat Tinggi
2	.838	0,195	Valid.	Sangat Tinggi
3	.898	0,195	Valid.	Sangat Tinggi
4	.869	0,195	Valid.	Sangat Tinggi
5	.861	0,195	Valid.	Sangat Tinggi
6	.858	0,195	Valid.	Sangat Tinggi
7	.794	0,195	Valid.	Tinggi

Sumber: Hasil Pengelolaan Data SPSS 29.0

Uji Regresi Linier Sederhana

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel dependen dan independen. Analisis uji regresi linier sederhana menggunakan SPSS 29.0 dengan menguji hubungan Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).

Tabel 6. Hasil Analisis Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,467	1,309		1,121	0,265
Pelayanan	0,954	0,046	0,903	20,808	0,000

a. Dependent Variable: Pelayanan

Sumber: Data olahan dengan spss 29.0

Berdasarkan tabel yang disajikan, diperoleh persamaan regresi: $Y = 1,467 + 0,954X$. Konstanta (a) memiliki nilai 1,467, yang berarti jika variabel Pelayanan (X) sama dengan nol, maka Kepuasan Mahasiswa (Y) akan memiliki nilai 1,467.

Koefisien regresi Pelayanan (X) memiliki nilai 0,954 yang bersifat positif. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam Pelayanan (X) akan diikuti oleh peningkatan Kepuasan Mahasiswa (Y) sebesar 0,954 satuan, dan sebaliknya.

Uji Koefisien Regresi Secara Parsial Menggunakan Uji t

Tabel 7. Hasil Pengujian Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,467	1,309		1,121	0,265
Pelayanan	0,954	0,046	0,903	20,808	0,000

Sumber: Data olahan dengan spss 29.0

Berdasarkan hasil hipotesis di atas, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dalam uji koefisien regresi secara parsial, menggunakan uji t, ditemukan bahwa variabel Pelayanan (X) memiliki nilai thitung sebesar 20,808, yang melebihi ttabel sebesar

1,984, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa (Y). Hasil ini juga konsisten dengan hipotesis yang diajukan.

Uji Koefisien Regresi Uji F

Tabel 8. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	770,294	1	770,294	432,984	0001 ^b
	Residual	174,346	98	1,779		
	Total	944,640	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

b. Predictors: (Constant), Pelayanan

Sumber: Data olahan dengan spss 29.0

Uji koefisien regresi secara simultan menggunakan uji F menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} adalah 432,984 dengan signifikansi 0,001, yang lebih kecil dari 0,05 dan melebihi nilai F_{tabel} sebesar 3,94. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama, variabel Pelayanan (X) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.903 ^a	0,815	0,814	1,33381

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

Sumber: Data olahan dengan spss 29.0

Berdasarkan hasil pengolahan diatas dapat dianalisis koefisien determinasi (R^2) dengan nilai sebesar $R^2 = 0,815$, dan dapat disimpulkan bahwa variable Pelayanan (X) mampu menjelaskan variable Kepuasan Mahasiswa (Y) sebesar 8.15 %. Sisanya, sebesar 25.5 %, banyak dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain tidak termasuk dalam variabel yang diteliti.

Penelitian ini ditujukan guna melihat Pengaruh Pelayanan Mobil Kas Keliling BSI terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Riau dalam Melakukan Pembayaran SPP. Hasil penelitian yang dilakukan ini sudah menunjukkan bahwa uji regresi linier sederhana menunjukkan bahwa variabel Pelayanan (X) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 20,808 > t_{tabel} 1,984 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan juga adanya pengaruh positif dan signifikan antara peningkatan Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).

Uji hipotesis dilakukan melalui uji F yang menghasilkan nilai F_{hitung} sebesar 432,984 yang lebih besar daripada F_{tabel} 3,94. Oleh karena itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama, variabel Pelayanan (X) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).

Koefisien determinasi (R^2) mengevaluasi seberapa besar pengaruh variabel independen Pelayanan (X) terhadap variabel dependen Kepuasan Mahasiswa (Y) dengan nilai $R^2 = 0,815$. Ini berarti Pelayanan (X) dapat mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa (Y) sebesar 0,815 atau 81,5%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Mahasiswa

(Y) sangat kuat. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Putri Balqis Pane (2020) yang akan bisa menunjukkan bahwa pelayanan juga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil diskusi di atas, simpulan dari penelitian ini adalah pelayanan mobil kas keliling BSI memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Riau dalam melakukan pembayaran uang SPP. Dimana terdapat pengaruh positif dan signifikan antara peningkatan Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

SARAN

Untuk Bank Syariah Indonesia (BSI), disarankan agar terus meningkatkan dan mempertahankan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa guna meningkatkan kepuasan mereka dan menciptakan citra yang lebih baik. Peneliti selanjutnya dapat melanjutkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel lain atau menambah variabel lainnya, sehingga hasil penelitian dapat lebih baik. Semoga penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Chgirotul (2016) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Mobil Kas Keliling Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang (SURVEI PADA MAHASISWA UIH RADEN FATAH)*
- Dinul Subroto (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang*
- Tri Hari Koestanto (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya*
- Putri Balqis Pane (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Fasilitas Mobil Kas Keliling BRI Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI UIN-SU Dalam Melakukan Pembayaran Uang Kuliah*
- Philips Kotler (2010). *Pengaruh Pelayanan Pembayaran SPP Terhadap Kepuasan Pada BRI Syariah (Studi Kasus Mahasiswa UIN Suska Riau Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum)*
- Muhammad (2005). *Pelayanan yang Memuaskan*. (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo).
- Edy Haryanto 2013. *Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado*.
- Darmansyah 2011. *Pengaruh Total Quality Service Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah di Bengkulu*