

## Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam

Nurul Adimah, Mokh. Irsyad Nasution, Wawan Oktriawan

STAI DR. KH. EZ. Muttaqien Purwakarta, Indonesia

[nuruladimah26@gmail.com](mailto:nuruladimah26@gmail.com); [irsyadnas@gmail.com](mailto:irsyadnas@gmail.com); [wawanoktriawan.wo@gmail.com](mailto:wawanoktriawan.wo@gmail.com)

---

### Informasi artikel

#### **Kata kunci:**

*Kualitas,  
Pelayanan,  
Kepuasan Nasabah*

---

### ABSTRAK

Setiap orang berhak untuk mendapatkan jaminan sosial guna memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak dan meningkatkan martabatnya. Sebagai suatu badan pelayanan publik, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan yang bersifat nirlaba, maka kualitas pelayanan yang menjadi titik pangkal konsentrasinya. Pelayanan yang berkualitas harus senantiasa diberikan guna mewujudkan kepuasan nasabah dan memberikan citra baik di masyarakat serta memberikan dampak yang positif. Tujuan pokok penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dalam perspektif Ekonomi Islam pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian korelasional. Jenis data dikelompokkan menjadi dua kategori, primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, kuesioner, dan observasi. Adapun Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BPJS Ketenagakerjaan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *simple random sampling* yang didapat 100 responden. Selanjutnya teknik analisis data menggunakan regresi linear sederhana dengan aplikasi *SPSS Statistics 22*. Hasil korelasi menunjukkan nilai sebesar  $r = 0,845$ . Karena nilai signifikansi  $= 0,845 > 0,05$  maka dengan demikian  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima dan dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi/hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Berdasarkan pengujian hipotesis diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel} = 15,623 > 1,984$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Adapun kontribusi dari variabel bebas kualitas pelayanan terhadap variabel terikat kepuasan nasabah sebesar 71,1% sedangkan sisanya 19,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

---

### ABSTRACT

---

#### **Keywords:**

*Quality,  
Service,  
Customer Satisfaction*

***The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Islamic Economic Perspective.*** Everyone has the right to get social security in order to meet the basic needs of a decent life and increase their dignity. As a public service agency, the Employment Social Security Administering Agency (BPJS) which is non-profit, the quality of service is the starting point for its concentration. Quality services must always be provided in order to realize customer satisfaction and provide a good image in the community and provide a positive impact. The main objective of this study was to determine the effect of service quality and customer satisfaction in the perspective of Islamic Economics at BPJS Employment Purwakarta Branch Office. This research was conducted using a quantitative approach with the type of correlational research. The types of data are grouped into two categories, primary and secondary. Data collection techniques were carried out by means of interviews, questionnaires, and observations. The population in this study are BPJS Employment customers. The sampling technique used is simple random sampling

---

*technique obtained by 100 respondents. Furthermore, the data analysis technique used simple linear regression with the SPSS Statistics 22 application. The correlation results showed a value of  $r = 0.845$ . Because the significance value  $= 0.845 > 0.05$ , thus the  $H_0$  is rejected.  $H_a$  is accepted and it can be concluded that there is a correlation/relationship between the variables of service quality and customer satisfaction. Based on hypothesis testing, the  $t_{table}$  value is 1.984. So the value of  $t_{count} > t_{table} = 15,623 > 1,984$ . So it can be concluded that the service quality variable has a significant positive effect on the customer satisfaction variable. The contribution of the independent variable of service quality to the dependent variable of customer satisfaction is 71.1% while the remaining 19.9% is influenced by other factors not examined in this study.*

---

**Copyright © 2022 (Nurul Adimah, dkk). DOI: <https://doi.org/10.52593/mtq.03.2.01>**  
**Naskah diterima: 21 Juni 2022, direvisi: 27 Juli 2022, disetujui: 30 Juli 2022**

## **A. Pendahuluan**

Seiring perkembangan perekonomian yang semakin maju banyak berdiri perusahaan yang bergerak dalam bidang asuransi. Keberadaan perusahaan tentu tidak terlepas dari peran serta masyarakat atau tenaga kerja yang ikut ambil bagian sebagai nasabah dari perusahaan tersebut, sebab mereka diibaratkan sebagai jantungnya perusahaan karena nasabah tentu akan memberikan kontribusi yang besar bagi kemajuan suatu perusahaan.

Dewasa ini, perusahaan Jaminan Sosial Tenaga Kerja yang dulunya bernama PT Jamsostek (Persero) namun sekarang telah bertransformasi menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan merupakan badan hukum publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi masalah risiko sosial ekonomi dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial. Ketika perusahaan dihadapkan pada persaingan yang semakin ketat, yaitu ketika semakin meningkatnya jumlah pesaing dalam menawarkan produk maupun jasa dengan kualitas pelayanan yang lebih baik, dalam hal ini pelanggan dihadapkan pada banyaknya pilihan produk maupun jasa pengganti. Hal tersebut menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan pesaing. (Thomas, dkk., 2015:41)

Dalam kaitannya dengan pelayanan kepada pelanggan/nasabah, semua pihak yang bergerak dalam pemberian pelayanan baik yang bersifat komersil maupun non komersil harus menyadari, bahwa keberadaan nasabah merupakan pendukung dalam menentu-

kan keberhasilan suatu perusahaan maupun organisasi lainnya. Jalan untuk mempertahankan agar perusahaan selalu didekati dan diingat pelanggan adalah dengan cara memperhatikan perkembangan kebutuhan dan keinginan para pelanggan dari waktu ke waktu untuk kemudahan mengantisipasinya, berupaya menyediakan kebutuhan pelanggan sesuai dengan keinginan atau lebih dari yang diharapkan, dan memperlakukan pelanggan dengan pola layanan terbaik. (Barata, 2004:22)

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi, seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Menurut Moenir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan. (Indasari, 2019:58)

Sebagai suatu badan pelayanan publik, BPJS Ketenagakerjaan yang bersifat nirlaba, maka kualitas pelayanan yang menjadi titik pangkal konsentrasinya. Dengan melihat kondisi yang sangat cepat mengalami perubahan, baik dalam lingkungan internal maupun eksternal, BPJS Ketenagakerjaan harus bertindak adaptif atas perubahan lingkungan tersebut. Pelayanan yang berkualitas harus senantiasa diberikan guna mewujudkan kepuasan nasabahnya dan memberikan citra baik di masyarakat, sesuai dengan visi yang ingin dicapai yaitu “Menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kebanggaan Bangsa, yang Amanah, Bertata Kelola Baik serta Unggul dalam Operasional dan Pelayanan.

Pelayanan yang diberikan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan. Dalam pelaksanaannya telah dijalankan sesuai dengan prosedur yang ada. Namun pada kenyataan menunjukkan kecenderungan-kecenderungan diantaranya, nasabah BPJS Ketenagakerjaan mengalami kesulitan dalam administrasi yang harus dipenuhi, hal tersebut ditandai dengan antrian panjang yang terjadi setiap harinya, tidak jarang nasabah harus mengantri panjang ketika akan melakukan klaim, pengajuan klaim bisa dilakukan secara *online* hal ini memberikan akses kemudahan kepada nasabah dalam pengajuan klaim, tetapi pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang gagap teknologi, selain hal tersebut pegawai yang bertugas kurang sigap dalam menanggapi

nasabah sehingga terkadang nasabah harus bolak balik dalam kurun waktu sehari-hari untuk bisa memenuhi persyaratan dalam pencairan dana.

Padahal, secara teoritis seharusnya, dalam melaksanakan pelayanan jasa, kepuasan nasabah merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan. Dalam pandangan ekonomi Islam tolak ukur yang dijadikan dalam menilai kualitas pelayanan terhadap nasabah yaitu standarisasi syariah. Demikian halnya dengan pelayanan jasa, setiap aktivitas yang terkait harus didasari oleh kepatuhan terhadap syariah yang dipenuhi dengan nilai-nilai moral dan etika yang berlandaskan kepada Al-Qur'an dan hadits.

Masalah tersebut, tentu saja, dipengaruhi oleh banyak faktor, menurut dugaan peneliti, terdapat dua faktor yang sangat menentukan, yaitu faktor internal, peran pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan terhadap nasabah sangatlah penting. Hal ini tentunya sangat didukung oleh perilaku dan karakter para pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik secara langsung ataupun tidak langsung. kedua faktor eksternal, yaitu seiring perkembangan teknologi yang semakin maju, telah mendorong perubahan sistem pada konsep yang lebih mudah dan praktis, juga dalam rangka meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam operasional perusahaan. Pelayanan administrasi pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan kantor Cabang Purwakarta telah menggunakan media internet sebagai upaya untuk memudahkan nasabahnya dalam melakukan pendaftaran ataupun klaim. Tetapi pada kenyataannya banyak masyarakat yang masih gagap akan teknologi.

## **B. Teori / Konsep**

### **1. Kualitas Pelayanan**

#### **a. Definisi Kualitas**

Berdasarkan perspektif TQM (*Total Quality Management*), kualitas dipandang secara lebih komprehensif, dimana bukan hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan sumber daya manusia. Perspektif ini dirumuskan secara rinci oleh Goetsch & Davis yang mendefinisikan kualitas sebagai “kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi

harapan". Dengan demikian, aspek penilaian terhadap kualitas sebuah jasa bisa mencakup berbagai faktor yang saling terkait. (Tjiptono, 2011:164)

**b. Definisi Pelayanan**

Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakikatnya pelayanan ialah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. (Indasari, 2019:57)

**c. Definisi Kualitas pelayanan**

Crosby, Lethimen, dan Whyckoff, mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Dilakukannya kontrol terus-menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Secara substansial kualitas pelayanan didefinisikan sebagai bentuk siap, yang diperoleh dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima dengan layanan yang mereka harapkan. (Taufiqurokhman dan Evi Satispi, 2018:126)

**d. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Ekonomi Islam**

Kualitas pelayanan diberikan oleh sebuah perusahaan tentunya tidak hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Menurut perspektif ekonomi Islam dalam memberikan pelayanan harus berprinsip pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan ketaqwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanan dan menjalankan syariat Islam. Islam menyariatkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara' dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap masalah (Rumiyanti, 2018:38). Nilai-nilai islami yang diterapkan guna mewujudkan pelayanan yang maksimal, yaitu (Yofitasari, 2019:33):

1. Kesopanan dan keramahan (*tabligh*)
2. Jujur (*sidiq*)
3. Amanah
4. Profesional (*Fathanah*)

**e. Indikator Kualitas Pelayanan**

Pendekatan kualitas pelayanan yang populer dijadikan acuan adalah model servqual (*service quality*) dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan/diinginkan (*expected service*). Definisi servqual ini dinyatakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yaitu “*a customer’s judgment of the overall excellence or superiority of a service*”. Dengan demikian, *service quality* didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atau pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Untuk mengukur kualitas pelayanan terdapat lima indikator yaitu (Mulyawan, 2016:63):

1. *Tangibles* (bukti fisik)
2. *Reliability* (keandalan)
3. *Responsiveness* (ketanggapan)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Empathy* (kepedulian)

**2. Kepuasan Konsumen**

**a. Definisi Kepuasan Konsumen**

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “satis” artinya cukup baik, memadai dan “facio” artinya melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Mulyawan, 2016:63). Kepuasan konsumen merupakan hal yang penting yang harus dipertahankan perusahaan. Kotler dan Armstrong mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat dimana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi pembeli. (Firmansyah, 2018:133)

**b. Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam**

Dalam ekonomi Islam kepuasan berdasarkan Imam Al-Syatibi dikenal dengan *maslahah*, yaitu sesuatu yang baik dan dapat diterima oleh akal yang sehat.

Diterima akal yang sehat mengandung arti mewujudkan manfaat, kebaikan dan kesenangan untuk manusia. *Maslahah* adalah sifat atau kemampuan barang atau jasa yang mendukung elemen-elemen dan tujuan dasar dari kehidupan manusia di muka bumi ini bukan hanya sekedar penilaian terhadap barang dan jasa secara materialis tetapi juga menilai sisi spiritual (Muttaqien, 2020). Oleh karena prinsip dalam pemenuhan kepuasan konsumen harus memperhatikan etika dan nilai-nilai dalam Islam.

### **c. Faktor- faktor Kepuasan Konsumen**

Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu (Indasari, 2019:87):

- a. Kualitas produk
- b. Kualitas pelayanan
- c. Emosional
- d. Harga
- e. Biaya

### **d. Indikator Kepuasan Konsumen**

Karena ada begitu banyak pelanggan yang menggunakannya secara berbeda, sikap berbeda, dan berbicara secara berbeda. Pada umumnya program kepuasan memiliki beberapa indikator-indikator, yakni (Indasari, 2019:92):

- a. Kesesuaian harapan
- b. Minat berkunjung kembali
- c. Kesiediaan merekomendasikan

## **C. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian korelasional, dimana dalam penelitian ini, penulis ingin mendapatkan fakta terperinci tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam” (Studi Kasus di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta).

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel *independen*/ variabel bebas (X) Kualitas Pelayanan dan variabel *dependen*/ variabel terikat (Y) kepuasan nasabah. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan

wawancara, kuesioner/angket dan observasi. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan, yaitu 597.568 dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *simple random sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam polulasi itu (Indasari, 2019:152). Adapun rumus metode slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+(N.e^2)} \quad n = \frac{597.568}{1+(597.568.(0,1)^2)} \quad n = \frac{597.568}{5.976,68} \quad n = 100$$

#### D. Hasil penelitian dan Pembahasan

##### 1) Deskripsi Hasil Penelitian

##### a. Uji Instrumen Penelitian

##### 1) Uji validitas

Tabel 1

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No. Pernyataan	r <sup>hitung</sup>	r <sup>tabel</sup>	Keterangan
1	0,698	0,197	Valid
2	0,685	0,197	Valid
3	0,549	0,197	Valid
4	0,752	0,197	Valid
5	0,857	0,197	Valid
6	0,813	0,197	Valid
7	0,764	0,197	Valid
8	0,711	0,197	Valid
9	0,819	0,197	Valid
10	0,787	0,197	Valid
11	0,687	0,197	Valid
12	0,744	0,197	Valid
13	0,715	0,197	Valid
14	0,762	0,197	Valid
15	0,686	0,197	Valid

Tabel 2

Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

No. pernyataan	r <sup>hitung</sup>	r <sup>tabel</sup>	Keterangan
16	0,938	0,197	Valid
17	0,874	0,197	Valid
18	0,902	0,197	Valid

Berdasarkan hasil olah data pada tabel 1 dan tabel 2 di atas nilai  $r_{hitung}$  item pernyataan X.1 sampai Y.18 memiliki nilai besar dari  $r^{tabel}$  0,197, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dinyatakan valid.

## 2) Uji Reliabilitas

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,938	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,894	Reliabel

Berdasarkan hasil pengolahan data 3 di atas, dapat dilihat seluruh tabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 sehingga variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dapat dikatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai alat ukur untuk penelitian selanjutnya.

### b. Uji Asumsi Klasik

#### 1) Uji Normalitas

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,06390851
Most Extreme Differences	Absolute	,081
	Positive	,081
	Negative	-,053
Test Statistic		,081
Asymp. Sig. (2-tailed)		,106 <sup>c</sup>

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa nilai signifikansi *Asymp. Sig. (2-tailed)* unstandardized Residual sebesar 0,106 > 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

## 2) Uji Kelinearan Regresi

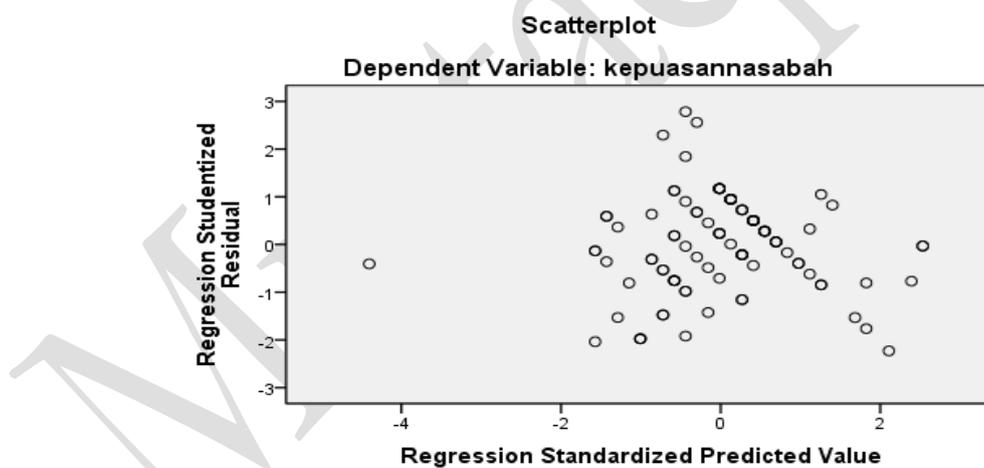
**Tabel 5**  
**Hasil Uji Kelinearan Regresi**

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	327,894	27	13,821	,000
		Linearity	279,102	1	317,631	,000
		Deviation from Linearity	48,792	26	2,136	,006
Within Groups			63,266	72		
Total			391,160	99		

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa pada Anova tabel dibagian *deviation from Linearity* hubungan antara Y dan X menghasilkan nilai  $F = 2,136$ , dengan nilai probabilitas (sig.)  $p = 0,06$ . Karena nilai signifikansi  $p = 0,06 > 0,05$ , maka dengan demikian bahwa model regresi berpola/bersifat linear.

## 3) Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 1**  
**Grafik Scatterplot**

Berdasarkan *output scatterplot* di atas, terlihat bahwa tidak terdapat pola tertentu, titik-titik menyebar dan tidak membentuk gelombang, melebar, kemudian menyempit. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

c. Uji Korelasi

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Analisis Korelasi**

		Correlations	
		Kualitas_Pelayana n	Kepuasan_Nasaba h
Kualitas_Pelayanan	<i>Pearson Correlation</i>	1	,845**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		,000
	<i>N</i>	100	100
Kepuasan_Nasabah	<i>Pearson Correlation</i>	,845**	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,000	
	<i>N</i>	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa pada *pearson correlation* hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah menghasilkan nilai sebesar = 0,845. Karena nilai signifikansi = 0,845 > 0,05 maka dengan demikian H<sub>0</sub> ditolak H<sub>a</sub> diterima dan dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi/hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

d. Uji Analisis Regresi Sederhana

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2,792	,875		-3,190	,002
	Kualitas_Pelayanan	,238	,015	,845	15,623	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

Dari hasil pengolahan data analisis regresi linear sederhana di atas maka dapat dirumuskan:

$$Y = -2,792 + 0,238X$$

Dari persamaan model regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar -2,792, artinya jika variabel kualitas pelayanan nilainya 0 maka variabel kepuasan nasabah memiliki nilai tetap -2,794.
- b. Nilai koefisien sebesar 0,238 menunjukkan dapat diartikan positif, dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Jika kualitas pelayanan ditingkatkan untuk satuan maka kepuasan nasabah meningkat 0,238 satuan dengan asumsi variabel yang lain tetap.

**e. Pengujian Hipotesis**

**1) Uji-t**

**Tabel 8**  
**Hasil Uji-t**  
*Coefficients*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-2,792	,875		-3,190	,002
Kualitas_Pelayanan	,238	,015	,845	15,623	,000

a. *Dependent Variable:* Kepuasan\_Nasabah

Berdasarkan tabel 8 didapat nilai  $t_{hitung}$  variabel kualitas pelayanan sebesar 15,623 dengan signifikansi 0,000, sedangkan taraf signifikansi sebesar 0,05 dengan df sebesar 98 diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,984. Sehingga nilai  $t_{hitung} > t_{tabel} = 15,623 > 1,984$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Berdasarkan hipotesis diatas maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak.

**f. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Analisis  $R^2$  digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

**Tabel 9**  
**Hasil uji  $R^2$**

*Model Summary*

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,845 <sup>a</sup>	,714	,711	1,069

Berdasarkan tabel 9 dapat diketahui nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,711, jadi kontribusi dari variabel bebas kualitas pelayanan terhadap variabel terikat kepuasan nasabah dalam regresi linear sederhana sebesar 71,1% sedangkan sisanya 19,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 2) Analisis dan Pembahasan

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  variabel kualitas pelayanan sebesar 15,623 dengan signifikansi 0,000, sedangkan taraf signifikansi sebesar 0,05 dengan DF sebesar 98 diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,984. Sehingga nilai  $t_{hitung} > t_{tabel} = 15,623 > 1,984$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Pengaruh yang positif, artinya apabila kualitas pelayanan baik maka kepuasan nasabah akan terpenuhi, sebaliknya apabila kualitas pelayanan buruk maka kepuasan nasabah tidak akan terpenuhi atau nasabah akan merasa kecewa. Kualitas pelayanan akan berbanding lurus dengan kepuasan nasabah, nasabah akan merasa puas apabila ekspektasi yang diberikan sesuai dengan harapan bahkan melampaui harapan.

Sementara berdasarkan hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) diketahui nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,711, kondisi ini menunjukkan kekuatan pengaruh kontribusi dari variabel bebas kualitas pelayanan terhadap variabel terikat kepuasan nasabah dalam regresi linear sederhana sebesar 71,1% sedangkan sisanya 19,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan pelayanan dalam perspektif Ekonomi Islam. Hal ini dibuktikan dalam manajemen BPJS Ketenagakerjaan dan karyawan yang bertugas telah menerapkan nilai-nilai islami yang sesuai dengan konsep pelayanan dalam perspektif syariah. Nilai-nilai islami yang diterapkan diantaranya:

### 1. *Sidiq* (jujur)

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, karyawan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan memberikan pelayanan dengan sikap jujur,

Hal ini terlihat dalam indikator *responsiveness*, rata-rata nasabah memberikan tanggapan setuju bahwa dalam penyampaian informasi terkait program-program dan layanan yang ditawarkan disampaikan dengan jelas dan penuh kejujuran, tidak mengada-ada dan tidak ada yang disembunyikan. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Qur'an Surat Asy-Syu'ara:181-183

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴿١٨١﴾ وَزِنُوا بِالْقِسْطِاسِ الْمُسْتَقِيمِ ﴿١٨٢﴾ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْنُوا فِي  
الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ

Artinya: “Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan; (181). Dan timbanglah dengan timbangan yang benar; (182). Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan (183)”. (QS. Asy-Syu'ara: 181-183)

Hal ini menunjukkan bahwa di dalam Islam sangat menjunjung nilai kejujuran dalam segala aspek kehidupan termasuk dalam memberikan pelayanan, maka kunci utama untuk terus maju adalah senantiasa berperilaku jujur dalam rangka mendapatkan keuntungan bersama antara perusahaan dengan nasabahnya.

## 2. Amanah

Amanah berarti terpercaya serta mampu menjalankan tugas dan kewajiban dengan penuh tanggung jawab. Hal ini terlihat dalam indikator *assurance* (jaminan), rata-rata pernyataan nasabah memberikan tanggapan setuju bahwa dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, karyawan BPJS Ketenagakerjaan mampu memberikan rasa aman serta jaminan dalam hal pengelolaan dana nasabah. Proses pencairan program nasabah sesuai dengan nominal yang telah dijanjikan meskipun terkadang jadwal dalam pencairan dana kurang sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Hal ini merupakan perintah Allah SWT dalam Al-Qur'an Surat Al-Anfal: 27

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Mubammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui”. (QS. Al-Anfal: 27)

### 3. **Tabligh (kesopanan dan keramahan)**

Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, karyawan BPJS Ketenagakerjaan mampu melayani nasabah dengan tutur kata yang ramah, sopan dan santun. Hal ini terlihat dalam dimensi *empathy* rata-rata pernyataan nasabah yang menyatakan setuju bahwa karyawan melayani dengan sikap ramah, sopan, santun, menghargai serta memiliki kesungguhan dalam merespon nasabah. Meskipun terdapat sebagian karyawan yang kurang maksimal dalam memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik. Ini ditegaskan dalam Al-Qur'an Surat Thaha: 44

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ

Artinya: “Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan dia sadar atau takut” (QS. Thaha: 44)

### 4. **Fathanah (Profesional)**

Fathanah berarti bekerja secara maksimal dan dilaksanakan dengan penuh komitmen serta kesungguhan. Hal ini terlihat dalam indikator *tangible* (bukti fisik) rata-rata nasabah memberikan tanggapan setuju, dalam hal ini manajemen dan karyawan BPJS Ketenagakerjaan selalu memberikan pelayanan yang maksimal. Hal ini terlihat dalam indikator *tangible* rata-rata nasabah memberikan tanggapan setuju, hal tersebut terbukti dengan adanya kesungguhan dalam melengkapi fasilitas umum, seperti ruang tunggu yang nyaman, kamar mandi layak pakai dan tempat parkir yang memadai. Selain itu, sikap karyawan yang memberikan respon baik dalam pelayanan serta bersikap simpatik dan bersedia menanggapi setiap permasalahan nasabah bisa dinilai sebagai sikap yang profesional yang mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Dalam hadits dijelaskan untuk berperilaku profesional yang artinya “Sesungguhnya Allah SWT mencintai seorang mukmin yang berkerja profesional (giat, tidak malas-malasan)”. HR. At-Thabrani dan Ibn ‘Adi.

## **E. Penutup**

Hasil penelitian dan hasil analisis data yang telah penulis lakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari penjelasan tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan pada Badan penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan cukup baik. Terlihat dari variabel kualitas pelayanan sebagian besar nasabah memberikan tanggapan setuju yang artinya pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan nasabah. Dengan demikian maka kepuasan nasabah terpenuhi.
2. Dari penjelasan tanggapan responden terhadap kepuasan nasabah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta maka dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah cukup puas. Hal ini terlihat dari variabel kepuasan nasabah sebagian besar nasabah memberikan tanggapan setuju yang artinya kepuasan nasabah cukup terpenuhi meskipun terdapat beberapa nasabah yang memberikan tanggapan kurang setuju. Dengan tercapainya kepuasan nasabah menjadi kunci keberhasilan dan memberikan dampak yang positif bagi perusahaan, serta menjadi faktor yang berkontribusi dalam terciptanya loyalitas nasabah, reputasi perusahaan dan produktivitas karyawan, yang akhirnya berdampak pada profitabilitas dan pertumbuhan perusahaan, sehingga keberlangsungan bisnis di masa depan akan lebih terjamin.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan kantor Cabang Purwakarta). Hal ini dapat terlihat dari nilai  $t_{hitung}$  variabel kualitas pelayanan sebesar 15,623 dengan signifikansi 0,000, sedangkan taraf signifikansi sebesar 0,05 dengan df sebesar 98 diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,984. Sehingga nilai  $t_{hitung} > t_{tabel} = 15,623 > 1,984$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan Badan penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta telah sesuai dengan konsep pelayanan dalam perspektif ekonomi Islam,

manajemen dan karyawan BPJS Ketenagakerjaan menerapkan nilai-nilai dalam Islam diantaranya sifat *siqid* (jujur), *amanah* (terpercaya), *tabligh* (karamahan dan kesopanan), *fathanah* (profesional).

Berdasarkan kesimpulan penelitian yang disampaikan. Penulis mengungkapkan saran-saran sebagai bahan masukan bagi pihak Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta yang diharapkan bermanfaat yaitu:

1. Pelayanan yang dilakukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta sudah cukup baik hal ini sesuai dengan tanggapan responden yang menyatakan setuju, tetapi masih ada beberapa yang menyatakan kurang setuju. Pelaksanaan proses evaluasi harus terus dilakukan mengingat kualitas pelayanan bukanlah suatu hal yang kaku melainkan fleksibel dan dapat dirubah.
2. Dari hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam perspektif ekonomi Islam pada Badan penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta mempunyai pengaruh yang positif. Sebaiknya perusahaan lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga akan terjalin hubungan yang erat dengan nasabah dan memberikan citra baik, sesuai dengan visi dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan yaitu menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kebanggaan Bangsa, yang Amanah, Bertata kelola Baik serta Unggul dalam Operasional dan Pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atep, Adya Barata. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima* Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Fandy, Tjiptono. et. Al., 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Husna, A. I. N. (2020). Kebijakan Peningkatan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di Indonesia. *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies*, 1(1), 43-55.
- Husna, A. I. N., & Paramansyah, A. (2020). Perkembangan Industri Perbankan Syariah pada Pembiayaan yang Disalurkan (Libraryresearch). *Jurnal Maps (Manajemen Perbankan Syariah)*, 3(2), 129-139.
- I Muttaqien, Analisis Komparatif Konsep Kepuasan Sebagai Tujuan Kegiatan Konsumen Menurut Ekonomi Konvensional dan Ekonomi Syariah,

<http://digilib.uinsby.ac.id/1072/5/bab%25202.pdf&ved=2ahUKewiQ19brzN>.

Diakses pada 1 Juni 2020.

- M. Anang Firmansyah. 2018. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*, Yogyakarta: Deepublish.
- Meithiana, Indasari. 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Jawa Timur: Unitomo Press.
- Pangesti, Yofitasari. 2019. *Analisis Pengaruh Kualitas atas Klaim Program Jaminan Hari Tua (JHT) terhadap Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam*, Skripsi. Semarang: UIN Walisongo Semarang.
- Paramansyah, H. A., SE, M., Husna, A. I. N., & Sos, S. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Perspektif Islam*. Almuqstith Pustaka.
- Rumiyanti, 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Pesawaran*, Skripsi. Lampung: UIN Raden Intan Lampung.
- Saripudin, A., Oktriawan, W., & Kurniasih, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Saung Manglid. *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies*, 2(1), 48-57.
- Taufiqurokhman, S.et. al. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang: UMJ Press.
- Thomas, S. et. Al., 2015. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: ANDI.
- Wawan, Gunawan. (ed), 2018. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. UNPAD Press.