



Analisis Pelayanan Bank 9 Jambi Syariah Kota Jambi Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Ditya Erfianti
Universitas Jambi

Article Info

Article history:

Received Aug 27th, 2022
Revised Sep 24th, 2022
Accepted Oct 28th, 2022

Keyword:

Kualitas Pelayanan
IBSQ
Importance Performance Analysis
Loading Factor

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Bank 9 Jambi Syariah dengan menggunakan pendekatan IBSQ (*Islamic Banking Service Quality*) yaitu *Sharia Compliance* (Kepatuhan syariah), *Effectiveness and Assurance* (Efektivitas dan Jaminan), *Access* (Akses), *Price* (Harga), *Service Portofolio* (Portofolio Layanan), *Reliability* (Kehandalan), dan *Tangible* (Keterwujudan). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dari penelitian ini yaitu mitra Bank 9 Jambi Syariah Kota Jambi. Sedangkan metode pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*, sampel didapat dengan menggunakan rumus Taro Yamane dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Pengumpulan data menggunakan metode observasi, kuesioner, dan telaah dokumen. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian *loading factor* didapatkan delapan (8) atribut pelayanan kritis yang menjadi rekomendasi perbaikan untuk manajemen Bank 9 Jambi Syariah. Atribut-atribut pelayanan pada kuadran A merupakan prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh Bank 9 Jambi Syariah agar tetap memiliki keunggulan bersaing.



© 2022 The Authors. Published by UNJA.
This is an open access article under the CC BY-NC-SA license
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Corresponding Author:

Ditya Erfianti
Universitas Jambi
Email: dityaerfianti123@gmail.com

Pendahuluan

Bank syariah saat ini mengalami kemajuan yang cukup pesat di dunia perbankan. Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang berpedoman utama kepada Al-Qur'an dan Hadist. Islam sebagai agama merupakan konsep yang mengatur kehidupan manusia secara komprehensif dan universal baik dalam hubungan dengan sang Pencipta

(*Hablumminallah*) maupun dalam hubungan sesama manusia (*Hablumminannas*). Sejak tahun 1970-an perbankan syariah berkembang di berbagai negara dunia, hal ini menjadi solusi perekonomian konsumsi domestik Indonesia. Sebagaimana Allah SWT berfirman yang artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu*”. [QS. an-Nisa (4): 29].

Ayat diatas menjelaskan bahwa larangan Allah Swt mengkonsumsi harta dengan cara-cara yang batil, sesuatu disebut batil dalam jual beli jika dilarang oleh syara'. Adapun perdagangan yang batil jika di dalamnya terdapat unsur “MAGHRIB” yang merupakan singkatan dari *maisir* (judi), *gharar* (penipu), riba dan *bathil*. Lebih dari itu perbuatan yang melanggar nash-nash syari, juga dipandang sebagai batil seperti mencuri, merampok, korupsi dan sebgainya. Dan Allah SWT berfirman dalam QS. Ali-Imran: 130 yang berbunyi: “*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat gandadan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan*”. [QS. Ali-Imran (3): 130].

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah mengingatkan kepada insan beriman untuk tidak memakan riba, yaitu mengambil nilai tambah dari pihak yang berutang dengan berlipat ganda sebagaimana yang terjadi pada masyarakat jahiliah, maupun penambahan dari pokok harta walau tidak berlipat ganda, dan Allah SWT menyerukan untuk bertakwa kepada-Nya dengan meninggalkan riba agar beruntung di dunia dan akhirat. Menghalalkan, mempraktikkan, dan memakan riba dapat mengantarkan kamu kepada siksa api neraka yang disediakan bagi orang-orang kafir. Karena praktik riba dapat menghancurkan sistem ekonomi maka pelaku riba ditempatkan dalam tempat yang sama dengan orang-orang kafir.

Bank syariah memegang peran yang sangat penting dalam mendorong laju pertumbuhan ekonomi Indonesia, hal ini dapat dilakukan dengan menumbuhkan pembiayaan melalui pembiayaan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam perkembangannya konsep perbankan berbasis Syariah menghadapi berbagai tantangan yang ada di setiap provinsi Indonesia. Sebagaimana Provinsi Jambi, peran Bank Pembangunan daerah Jambi yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat Jambi. Sebagaimana halnya, Bank 9 Jambi Syariah yang merupakan Unit Usaha Syariah (UUS) di bawah naungan PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi.

Bank 9 Jambi Syariah merupakan bank yang hadir sebagai tindak lanjut guna mengembangkan dan mensejahterakan masyarakat serta pembangunan Provinsi Jambi dengan mengedepankan prinsip-prinsip Islam. Bank 9 Jambi Syariah juga berperan penting dalam pengembangan perekonomian daerah, hal ini karena bank Jambi mengusung konsep yaitu mengharamkan praktek riba dan menjalankan prinsip sistem *mudharabah*, *musyarakah*, *murabahah*, dan *ijarah* dalam penerapan sistemnya. Sebagaimana persentase perbankan syariah, perkembangan Bank 9 Jambi Syariah di Provinsi Jambi:

Tabel 1. Perkembangan Jaringan Kantor dan Karyawan Bank 9 Jambi Syariah

Tahun	Jaringan Kantor		Jumlah Karyawan		
	KC	UPS	Tetap	Kontrak	Pensiun
2017	1	1	545	35	7
2018	5	17	477	81	5
2019	5	17	516	107	3
2020	5	17	492	115	9
2021	6	16	472	161	5

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 1 diperoleh gambaran bahwa pada jaringan Kantor Cabang dan Unit Pelayanan Syariah mengalami kenaikan yang pesat pada tahun 2018 yakni Kantor Cabang sebanyak 5 unit dan Unit Pelayanan Syariah sebanyak 17 unit. Pada jumlah karyawan tetap

mengalami fluktuasi jumlah karyawan pada tahun 2017 hingga 2021, pada karyawan kontrak mengalami kenaikan jumlah karyawan.

Table 2. Ikhtisar Kinerja Bank 9 Jambi Syariah Kota Jambi (Jutaan Rupiah).

Ikhtisar Kinerja UUS	Tahun				
	2017	2018	2019	2020	2021
Produk Pendanaan	255.247	641.958	384.221	879.472	592.594
Produk Pembiayaan	373.462	580.16	745.085	812.298	782.557

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 2 dari ikhtisar kinerja Bank 9 Jambi Syariah tahun 2017 hingga 2021 pada produk pendanaan mengalami fluktuasi. Sedangkan pada produk pembiayaan mengalami peningkatan dari tahun 2017 hingga 2020 dan mengalami penurunan pada 2021.

Dalam Annual Report Bank 9 Jambi (2020) Upaya pengembangan Bank 9 Jambi Syariah dalam pelaksanaan kebijakan manajemen SDM memfokuskan 3 pilar kebijakan antara lain: a) Menjaga dan meningkatkan ketahanan perbankan, b) Berperan sebagai agen pembangunan daerah, dan c) Meningkatkan kemampuan melayani masyarakat, khususnya di daerah. Dengan demikian, Bank Jambi menyadari perlunya pembangun kualitas SDM.

Bank Jambi Syariah memiliki 30.348 mitra. Seiring dengan perkembangan kualitas SDM, Bank 9 Jambi Syariah dituntut untuk membantu konsep pelayanan yang baik guna memberikan kepuasan serta loyalitas pada mitra. Menyikapi hal tersebut, Bank 9 Jambi Syariah diharapkan mampu untuk mempertahankan stakeholder sehingga dalam jangka panjang dapat terus berkembang dan meningkatkan profit dengan tetap memegang teguh prinsip syariah (Yuserizal Bustami, 2020).

Othman dan Owen (2001) menyatakan alasan-alasan mengapa bank syariah harus sadar akan kualitas layanan Pertama produk dan layanan bank syariah harus diterima sebagai produk dan layanan yang berkualitas tinggi oleh konsumen, karena konsep kerja dalam Islam dianggap sebagai salah satu jenis ibadah. Kedua menggunakan kualitas layanan dalam bank islam menjadi penting karena hubungannya yang jelas dengan biaya, keuntungan, ingatan konsumen, serta kata-kata positif yang keluar dari mulut konsumen Kepuasan mitra memainkan peran yang sangat penting dalam industri yang sangat bersaing karena komitmen terhadap pelayanan mitra merupakan keniscayaan bagi terbangunnya loyalitas mitra bank syariah.

Dalam ajarannya, Islam bisa memberikan arah untuk bisa melakukan tindakan yang bagus supaya tidak bisa mensia-siakan amanah yang diberikan sehingga efek memberikan peningkatan yang bagus karena sudah dijelaskan dalam QS. Ali-Imran 159 yang berbunyi: *“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad maka bertawakkallah kepada Allah Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”*. [QS. ali-Imron (3): 159]

Menyesuaikan dengan pemaparan di atas menjelaskan bahwa pada dasarnya Insan dituntut untuk bisa melakukan segala sesuatu dengan menentukan kenyamanan. Khusus konsep dalam pelayanan karena pelaku bisnis tidak dapat memberikan kenyamanan dengan berlaku lemah lembut maka para nasabah akan berpindah lokasi. Karena itu, dapat menerapkan sikap lemah lembut dan pemaaf akan merasakan kenyamanan dan kepuasan terhadap pelayanan tersebut.

Dengan demikian pengukuran dalam setiap layanan yang diberikan berdampak akan perubahan serta memberikan evaluasi terhadap suatu perusahaan supaya para mitra merasakan kenyamanan terkait dengan konsep pelayanan. Dengan hal ini dilakukan sebuah pendekatan kualitas pelayanan Bank Syariah yaitu pendekatan IBSQ (*Islamic Banking Service Quality*). Misbach (2013) menyatakan bahwa salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang dijadikan sebagai

acuan adalah model IBSQ (*Islamic Banking Service Quality*). Dimensi IBSQ yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan antara persepsi nasabah atas layanan yang nyata (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan (*expected service*). Dimensi IBSQ yang dikonversi oleh Wijaya et al., (2017) yaitu kepatuhan syariah, efektifitas dan jaminan, akses, harga, kehandalan, portofolio layanan dan keterwujudan.

Dengan demikian, cara ini lebih baik digunakan untuk bisa dijadikan ukuran setiap layanan perbankan syariah. Konsep seperti ini sangat mempengaruhi para mitra yang dilaksanakan pada bank 9 Jambi Syariah. Selanjutnya menggunakan metode *Importance Performance Analisis* (IPA) adalah konsep untuk bisa dilakukan perbandingan keinginan dari setiap kerja untuk bisa mengukur suatu kepuasan para mitra maka dengan hal itu fungsinya supaya bisa mengetahui kualitas pelayanan mana yang tidak perlu diterapkan dan mana yang harus di gunakan. Hal ini adalah konsep evaluasi supaya bisa memberikan kualitas baik kepada para mitra.

Berdasarkan hal tersebut, dapat dirumuskan sebuah pertanyaan penelitian yaitu : Bagaimana tingkat kualitas pelayanan model *Islamic Banking Service Quality* (IBSQ) pada Bank 9 Jambi Syariah Kota Jambi menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan bagaimana tingkat prioritas dimensi IBSQ.

Kajian Pustaka

Goetsh dan Davis (1994) setiap kualitas merupakan kondisi yang berhubungan dengan jasa, produk, manusia, lingkungan dan proses yang memenuhi harapan pelayanan (*service*), secara etimologis dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengandung arti usaha melayani kebutuhan orang lain. Philip Kotler mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat (Arief, 2018). Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Terdapat dua factor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service* menurut Parasuraman, et al., (1985).

Apabila layanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima memenuhi harapan pelanggan (*expected service*) maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika layanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidak nya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten (Arief, 2018).

Islamic Bank Service Quality (iBSQ) adalah kualitas layanan perbankan syariah di Indonesia yang memadukan istilah iB dengan istilah BSQ (*Bank Service Quality*). Untuk mengidentifikasi kualitas layanan bagi sector perbankan, istilah BSQ digunakan untuk mencerminkan kualitas layanan dan pencitraan bagi perbankan syariah di Indonesia (Misbach, 2017). Operasi perbankan syariah berasal dari hukum Islam dan karenanya berbeda dalam semangat, latar belakang budaya dan praktik operasi bank konvensional. Karena persaingan yang ketat, harapan nasabah untuk mendapatkan layanan yang berkualitas tinggi dan perubahan teknologi yang cepat, sehingga bank syariah harus berfikir strategis dengan menyediakan produk dan layanan berkualitas tinggi untuk memuaskan nasabahnya. Prinsip utama bank syariah adalah bebas bunga tercermin dari produk yang dihasilkan (Misbach,2017).

Konsep kajian yang memakai model IBSQ yang dikonversi oleh Wijaya et al., (2017) dengan mengkombinasikan dimensi BSQ dengan SERVQUAL oleh Parasuraman et al., (1991). Adapun dimensinya yaitu kepatuhan syariah, efektifitas dan jaminan, akses, harga, kehandalan, portofolio layanan dan keterwujudan. Model IBSQ digunakan sebagai pengukur kualitas pelayanan pada perbankan syariah. Dimensi IBSQ jika dijelaskan dalam konsep Islam adalah sebagai berikut:

Pertama, Kepatuhan syariah (*Syariah Compliance*) adalah mematuhi segala aturan dan perintah serta hukum-hukum yang telah ditetapkan Allah SWT dalam Al-qur'an dan Hadist. Kepatuhan syariah merupakan dimensi terpenting dalam pengukuran kualitas pelayanan karena kepatuhan syariah merupakan wujud seorang muslim. Kedua, Efektifitas dan Jaminan (*Effectiveness and assurance*) adalah kemampuan dalam melakukan pelayanan yang baik serta memberikan keamanan bagi setiap insan. Ketiga, Akses (*Access*) adalah suatu yang merujuk pada peralatan dan perlengkapan yang modern atau aspek lainnya yang menunjang kemudahan akses layanan seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat insan merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan. Keempat, Harga (*Price*) adalah yang berhubungan dengan biaya-biaya yang dikenakan kepada nasabah atas jasa yang diberikan perbankan. Dalam kegiatannya Islam telah mengatur semua kegiatan manusia, terlebih dalam hal keuangan. Dalam Islam, pelarangan riba terhadap kegiatan keuangan sudah diatur sedemikian. Kelima, Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan penyampaian kinerja yang handal, yakni pelanggan memberikan kesan kinerja jasa yang dilakukan dengan baik dan memberikan kemudahan bagi pelanggan. Oleh karena itu, sebuah pelayan syariah dapat menyediakan jasa yang handal dan berkualitas. Keenam, Portofolio layanan (*Service Portofolio*) adalah kerelaan sumber daya insani dalam memberikan bantuan kepada pelanggan dengan cepat dan tepat. Portofolio layanan termasuk dalam bagian profesionalitas. Profesionalitas diharuskan memberi pelayanan terbaik serta merespon dengan cepat dan tepat. Ketujuh, Keterwujudan (*Tangible*) merupakan suatu perbuatan yang dapat memberikan kemudahan dan membantu orang yang kesulitan.

Martilla dan James pada tahun 1977 memperkenalkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang merupakan alat untuk menganalisis kinerja organisasi. Tujuan utama IPA sebagai alat mendiagnosis untuk memudahkan mengidentifikasi atribut-atribut, yang didasarkan pada baik buruknya kinerja produk/jasa tersebut (Algifari, 2016). *Importance-Performance Analysis* (IPA), merupakan alat bantu dalam menganalisis atau yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasanyang diinginkan. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa (Budianto, 2013).

Untuk itu, interpretasi terhadap kinerja produk atau jasa ditampilkan pada sebuah grafik (derajat kartesius) yang memiliki 4 kuadran, yaitu Kuadran A (Prioritas Utama), Kuadran B (Pertahankan Prestasi), Kuadran C (Prioritas Rendah), Kuadran D (Berlebihan). Masing-masing kuadran menunjukkan kinerja produk atau jasa yang dinilai.

Kepentingan (\bar{Y})	(Prioritas Utama) I	(Pertahankan Prestasi) II
	(Prioritas Rendah) III	(Berlebihan) IV
	\bar{X} Kinerja (x)	

Figure 1. Hubungan Tingkat Variabel (Tzang & Cheng, 2011)

Kuadran A menggambarkan bahwa pelanggan menganggap atribut tersebut penting, sehingga pelanggan memiliki harapan yang tinggi pada atribut tersebut. Namun perusahaan tidak memberikan pelayanan yang baik terhadap atribut ini. Kuadran A mengisyaratkan perusahaan harus berkonsentrasi untuk memperbaiki kinerja pada atribut ini (*concentrate here*).

Kuadran B menggambarkan atribut yang dianggap penting bagi pelanggan, sementara perusahaan sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan pada atribut kuadran B perlu dipertahankan (*keep up the good work*).

Kuadran C menggambarkan atribut yang dianggap tidak penting oleh pelanggan dan perusahaan memberikan pelayanan yang rendah kepada pelanggan untuk atribut ini. Oleh karena itu, perusahaan memberikan prioritas yang rendah pada atribut tersebut (*low priority*).

Kuadran D menggambarkan wilayah di mana atribut memiliki kepentingan rendah bagi pelanggan, akan tetapi perusahaan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Oleh karena itu, maka daerah ini disebut daerah berlebih (*possible over kill*).

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dari penelitian ini yaitu mitra Bank 9 Jambi Syariah Kota Jambi dengan sampel sebanyak 100 responden. Sedangkan metode pengambilan sampel menggunakan *probability sampling*, sampel didapat dengan menggunakan rumus Taro Yamane. Pengumpulan data menggunakan metode observasi, kuesioner, dan telaah dokumen. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Hasil dan Pembahasan

Tingkat kualitas pelayanan model *Islamic Banking Service Quality* (IBSQ) pada Bank 9 Jambi Syariah Kota Jambi menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan menggunakan perhitungan analogi IPA.

<p>Kuadran A Loadingfactor tinggi, nilai rata-rata rendah Status: <i>concentratehere</i></p>	<p>Kuadran B Loadingfactor tinggi, nilai rata-rata tinggi Status: <i>keepupthegoogwork</i></p>
<p>Kuadran C Loadingfactor rendah, nilai rata-rata rendah Status: <i>lowpriority</i></p>	<p>Kuadran D Loadingfactor rendah. nilai rata-rata tinggi Status: <i>possibleoverskill</i></p>

Figure 2. Analogi IPA

Importance Performance Analysis digunakan untuk melihat kualitas pelayanan model IBSQ pada Bank 9 Jambi Syariah Kota Jambi dengan menginterpretasikan hubungan nilai loading factor pengukuran dan nilai rata-rata untuk memetakan tingkat hubungan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Loading Factor dan Rerata Indikator Penelitian

Pernyataan	Loading Factor	Rerata	Interpretasi Loading Factor	Interpretasi Nilai Rata-rata	Kuadran
Kepatuhan Syariah (Compliance)					
Akad-akad syariah	sesuai 0,8070	3,66	0,807 > 0,769 (tinggi)	3,66 > 3,58 (tinggi)	B
Bebas riba	0,697	3,45	0,697 < 0,769 (rendah)	3,45 < 3,58 (rendah)	C

Produk dan layanan Islami	0,732	3,73	0,732 < 0,769 (rendah)	3,73 > 3,58 (tinggi)	D
Produk investasi bagi hasil	0,842	3,49	0,842 > 0,769 (tinggi)	3,49 < 3,58 (rendah)	A
Nilai rata-rata	0,769	3,58			
Keefektifan dan Jaminan (<i>Effectiveness and Assurance</i>)					
Tersedia penasehat keuangan	0,518	3,80	0,518 < 0,548 (rendah)	3,8 > 3,76 (tinggi)	D
Frontliner memadai	0,513	3,74	0,513 < 0,548 (rendah)	3,74 < 3,76 (rendah)	C
Kemudahan prosedur	0,613	3,74	0,613 > 0,548 (tinggi)	3,74 < 3,76 (rendah)	A
Nilai rata-rata	0,548	3,76			
Akses (<i>Access</i>)					
Lokasi terjangkau	0,690	3,68	0,690 > 0,625 (tinggi)	3,68 > 3,67 (tinggi)	B
Kemudahan Komunikasi	0,544	3,61	0,544 < 0,625 (rendah)	3,61 < 3,67 (rendah)	C
Jumlah jaringan kantor	0,597	3,71	0,590 < 0,625 (rendah)	3,71 > 3,67 (tinggi)	D
Peralatan canggih dan modern	0,672	3,68	0,672 > 0,625 (tinggi)	3,68 < 3,67 (tinggi)	B
Nilai rata-rata	0,625	3,67			
Harga (<i>Price</i>)					
Biaya administrasi murah	0,031	3,52	0,031 < 0,584 (rendah)	3,52 < 3,59 (rendah)	C
Bagi hasil adil dan kompetitif	0,864	3,62	0,864 > 0,584 (tinggi)	3,62 > 3,59 (tinggi)	B
Biaya transaksi ATM	0,857	3,65	0,857 < 0,584 (rendah)	3,65 > 3,59 (tinggi)	D
Nilai rata-rata	0,584	3,59			
Portofolio Jasa (<i>Service Portofolio</i>)					
Berbagai layanan pembelian	0,467	3,58	0,467 < 0,533 (rendah)	3,58 < 3,61 (rendah)	C
Variasi produk dan jasa	0,556	3,5	0,556 > 0,533 (tinggi)	3,5 < 3,61 (rendah)	A
Berbagai layanan pembayaran	0,540	3,76	0,540 > 0,533 (tinggi)	3,76 > 3,61 (tinggi)	B
Layanan sms, mobile banking, dan internet banking	0,569	3,6	0,569 > 0,533 (tinggi)	3,6 < 3,61 (rendah)	A
Nilai rata-rata	0,533	3,61			
Kehandalan (<i>Reliability</i>)					
Proses transaksi cepat	0,535	3,62	0,535 > 0,498 (tinggi)	3,62 > 3,61 (tinggi)	B
Penyelesaian permasalahan cepat	0,155	3,80	0,155 < 0,498 (rendah)	3,80 > 3,61 (tinggi)	D
Pemahaman karyawan	0,639	3,60	0,639 > 0,498 (tinggi)	3,60 < 3,61 (rendah)	A

Ketepatan pencatatan	0,664	3,41	0,664 > 0,498 (tinggi)	3,41 < 3,61 (rendah)	A
Nilai rata-rata	0,498	3,61			
Keterwujudan (Tangible)					
Melayani dengan baik	0,596	3,72	0,596 > 0,514 (tinggi)	3,72 > 3,68 (tinggi)	B
Penampilan sesuai Syar'i	0,560	3,55	0,560 > 0,514 (tinggi)	3,55 < 3,68 (rendah)	A
Ketepatan operasional jam	0,251	3,69	0,251 < 0,514 (rendah)	3,69 > 3,68 (tinggi)	D
Ruang yang bersih dan nyaman	0,414	3,76	0,414 < 0,514 (rendah)	3,76 > 3,68 (tinggi)	D
Dekorasi ruangan yang baik	0,750	3,67	0,750 > 0,514 (tinggi)	3,67 < 3,68 (rendah)	A
Nilai Rata-rata	0,514	3,68			

Tingkat kualitas pelayanan model *Islamic Banking Service Quality* (IBSQ) pada Bank 9 Jambi Syariah Kota Jambi menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) tergambar dalam diagram kartesius dibawah ini:

Kuadran A	Kuadran B
Produk investasi bagi hasil Kemudahan prosedur Variasi produk dan jasa Layanan sms, mobile banking, dan internet banking Pemahaman karyawan Ketepatan pencatatan Penampilan karyawan Dekorasi ruangan yang baik	Akad-akad sesuai syariah Lokasi terjangkau Peralatan canggih dan modern Bagi hasil adil dan kompetitif Berbagai layanan pembayaran Proses transaksi cepat Melayani dengan baik
Kuadran C	Kuadran D
Bebas riba Frontliner memadai Kemudahan komunikasi Biaya administrasi murah Berbagai layanan pembelian	Produk dan layanan Islami Tersedia penasehat keuangan Jumlah jaringan kantor memadai Biaya transaksi ATM Penyelesaian permasalahan cepat Ketepatan jam operasional Ruang yang bersih dan nyaman

Figure 2. Diagram Kartesius

Indikator-indikator pada kuadran A menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut merupakan faktor penting dan diharapkan oleh mitra, namun dianggap belum memberikan pelayanan yang maksimal. Bank 9 Jambi Syariah sebagai penyedia produk investasi bagi hasil yang menerapkan sistem-sistem syariah. Bank 9 Jambi syariah memberikan kemudahan bagi mitra dalam setiap prosedur pelayanan produk atau jasa yang diberikan. Sebagaimana dengan layanan sms, mobile banking, dan internet banking, pemahaman karyawan, ketepatan pencatatan, penampilan karyawan dan dekorasi ruangan yang baik menjadi faktor pendukung kualitas pelayanan mitra.

Oleh karena itu, peningkatan indikator layanan yang terletak pada kuadran A idealnya menjadi prioritas pihak Bank 9 Jambi Syariah Kota Jambi seperti dengan penambahan petunjuk-prosedur pelaksanaan, peningkatan sumber daya yang ahli, perbaikan penampilan karyawan sesuai dengan syariah, pengaturan tata ruang yang baik dan nyaman serta penunjang-

penuunjang lainnya. Dengan ada nya perbaikan yang maksimal dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan meningkatkan loyalitas mitra.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Model IBSQ pada Bank 9 Jambi Syariah Kota Jambi menggunakan Importance Performance Analysis (IPA), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Kualitas pelayanan pendekatan IBSQ menggunakan Importance Performance Analysis yang tergambar dalam Diagram Kartesius diantaranya: Kuadran A (Prioritas utama) yaitu Produk investasi bagi hasil, kemudahan prosedur, variasi produk dan jasa, layanan sms, mobile banking, dan internet banking, pemahaman karyawan, ketepatan pencatatan, penampilan karyawan dan dekorasi ruangan yang baik. Kuadran B (Prestasi) yaitu Akad-akad sesuai syariah, lokasi terjangkau, peralatan canggih dan modern, bagi hasil adil dan kompetitif, berbagai layanan pembiayaan, proses transaksi cepat, dan melayani dengan baik. Kuadran C (Prioritas rendah) yaitu Bebas riba, frontliner memadai, kemudahan komunikasi, biaya administrasi murah, dan berbagai layanan pembelian. Kuadran D (Berlebihan) yaitu Produk dan layanan islami, tersedia penasehat keuangan, jumlah jaringan kantor memadai, biaya transaksi ATM, penyelesaian permasalahan cepat, ketepatan jam operasional, dan ruang yang bersih dan nyaman.

Indikator pelayanan Bank 9 Jambi Syariah Kota Jambi yang dianggap penting dan diharapkan terdapat dalam Diagram Kartesius sesuai dengan model IBSQ.

Berdasarkan hasil penelitian indikator atribut yang berada pada kuadran A merupakan atribut layanan yang penting dan mendapat penilaian paling tinggi Importance-nya. hal ini bukan berarti bahwa atribut kualitas layanan yang berada pada kuadran B, C, dan D menjadi tidak penting, namun manajemen Bank 9 Jambi Syariah Kota Jambi harus dapat memprioritaskan perbaikan sumber daya pada kuadran A. Indikator atribut pada kuadran A diantaranya, produk investasi bagi hasil, kemudahan prosedur, variasi produk dan jasa, layanan (sms, mobile banking dan internet banking), pemahaman karyawan, ketepatan pencatatan, penampilan karyawan, dan dekorasi ruangan yang baik.

Referensi

- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan Dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Model Kano*. Yogyakarta: Bpfe-Yogyakarta.
- Al-Quran dan Terjemahannya. Bandung: CV Penerbit Diponegoro.
- Arief. Prof. Dr. Mts. M.M., M.B.A., C.P.M. (2018). *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Bafadal. (2012). Interpretasi Hubungan Nilai Loading Factor Model Pengukuran Dan Rata-Rata. Retrieved Januari 5 2022, From <https://arifkamarbafadal.wordpress.com/2012/05/26/Interpretasi-Hubungan-Nilai-Loading-Faktor-Model-Pengukuran-Dan-Nilai-Rata-Rata/>
- Hendri Wijaya*)1, I. S. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan dan. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, 3(3), 417-426.
- Irwan Misbach, S. D. (2013). Kualitas Kepercayaan Layanan Bank Syariah: Studi Tentang Bank Syariah di Makassar Indonesia. *Jurnal International Bisnis dan Manajemen*, 8(5),48-61.
- Kotler, K. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Misbach, I. (2017). Pengaruh Islamic Bank Service Quality Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Bank Umum Syariah. *Jurnal Telaah Ekonomi dan Bisnis Islam*, 55-77.
- Ojk. (2016). Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan 2016. Retrieved November 18, 2021, From https://sikapiuangmu.ojk.go.id/Frontend/Image/Document/Buku%20statistik_2016.Pdf

- Ojk. (2020). Statistik Perbankan Syariah. Retrieved November 18, 2021, From [Http://Www.Ojk.Go.Id](http://www.ojk.go.id)
- Othman, A. &. (2001). Adopting and Measuring Customer Service Quality (Sq) In Islamic Banks: A Case Study In Kuwait Finance House. *International Journal Of Islamic Financial Service*, 3(1), 1-26.
- Othman, A. O. (2001). The Multi Dimensionality Of Carter Model To Measure Customer Service Quality (Sq) In Islamic Banking Industry: A Study In Kuwait Finance House. *International Journal Of Islamic Financial House*, 3(4), 1-12.
- Rafidah. (2014). Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah. In *Nalar Fiqih: Forum Kajian Hukum Keluarga*. Vol.10, No.2, 113-126.
- Sinollah, M. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual-Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Dialektika*, Volume 4, Nomor 1, 45-64.
- Siyamto, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Bank dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*. Vol. 03 No. 01, 63-76.
- Sugiono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suminto, A. &. (2021). Corporate Social Responsibility (CSR) dan Islamic Banking Service Quality (IBSQ) Sebagai Upaya Penguatan Brand Image di Lembaga Perbankan Syariah. *Wadiah*, 5(1).
- Yuserizal Bustami, E. P. (2020). Implementasi Manajemen Pelayanan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Jambi Cabang Sungai Penuh. *Al-Fiddoh Islamic Bank Journal*, 13-29.