

MODEL PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN BANK SYARIAH DI INDONESIA

Baziedy Aditya Darmawan
Arif Hartono
baziedy@uii.ac.id
Universitas Islam Indonesia

ABSTRACT

A large strand of literature shows that service quality (henceforth SQ) is an important factor that affects customer satisfaction in a wide range of industries, including banking industry. Although a large number of SQ studies have been conducted, insight on SQ model in the context of Indonesian Islamic bank, to the best of our knowledge is very limited. Especially the model that elaborates locality and cultural factors. Hence this study aims to narrow this research gap. This study aims to explore a new model of Indonesian Islamic Bank Service Quality (IIBSQ). Designed with mixed method (exploratory sequential), this study involves two main stages in data collection, namely focus group discussions and surveys. Performing factors analysis, this study resulting IIBSQ dimension such as Capability, Islamic Tangibility, Shariah Compliance, Empathy and Personalization, and Responsiveness. IIBSQ could be use appropriately as a measurement tool of service quality for Islamic banks in Indonesia.

Keywords: Exploratory, service quality, Islamic banking, Indonesia

PENDAHULUAN

Persaingan bisnis dalam industri perbankan dewasa ini semakin kompetitif. Hal tersebut ditandai dengan semakin gencarnya industri perbankan melakukan berbagai kegiatan pemasaran seperti iklan yang terus membanjiri berbagai jenis media, penawaran berbagai diskon, penawaran program berhadiah dan inovasi produk maupun layanan. Muara dari kegiatan tersebut adalah untuk mempertahankan konsumen yang ada dan menarik konsumen baru sebanyak mungkin. Perbankan syariah sebagai bagian dari industri jasa keuangan dan perbankan di Indonesia juga tidak terlepas dari berbagai kegiatan pemasaran tersebut.

Konsumen dapat dipertahankan dan dimenangkan dalam persaingan di antara bank syariah namun tidak cukup hanya dilengkapi dengan berbagai fasilitas fisik yang memadai.

Pemahaman dan praktek layanan prima juga harus dijalankan oleh pucuk pimpinan sampai dengan karyawan level bawah. Kualitas layanan (*service quality*) yang disingkat SQ dan kepuasan konsumen pada bank syariah dapat dipahami dengan melakukan survei. Selanjutnya hasil survei tersebut dapat dijadikan sebagai sebuah panduan bagi para pengelola bank syariah untuk mewujudkan layanan prima dan kepuasan konsumen secara berkelanjutan.

Banyak penelitian mengenai SQ pada industri perbankan, baik konvensional maupun syariah yang terpublikasi. Namun mayoritas penelitian tersebut banyak dilakukan di luar negeri baik di negara maju maupun berkembang. Oleh karena itu, penelitian tentang SQ dan kepuasan konsumen pada perbankan syariah di Indonesia menjadi penting untuk dilakukan. Berdasarkan penelitian terdahulu tentang SQ pada

perbankan syariah (lihat Al-Tamimi & Al-Amiri, 2003; Shafie, Azmi & Haron, 2004; Ciptono & Soviyanti, 2007; Ramdhani *et al.* 2011) banyak menggunakan model pengukuran kualitas layanan SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985, 1988, 1990, 1991, 1993, 1994) dan model CARTER yang dikembangkan oleh Othman & Owen (2001, 2002). Pembentukan model pengukuran SQ pada bank syariah yang disesuaikan dengan perilaku dan budaya konsumen di negara setempat masih jarang dilakukan, sehingga penelitian ini menjadi penting dilakukan.

Berdasarkan studi pustaka menunjukkan belum ada penelitian yang membuat model pengukuran SQ bank syariah yang disesuaikan dengan perilaku dan budaya konsumen Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk membuat model SQ sesuai prinsip-prinsip hukum agama Islam, budaya dan perilaku konsumen Indonesia. Model tersebut selanjutnya dinamakan Indonesian *Islamic Banking Service Quality* (IIBSQ). Hasil inovasi dari penelitian ini dapat digunakan oleh masyarakat umum terutama para pengelola dan pengambil keputusan di bank syariah, praktisi dan akademisi yang menaruh perhatian dalam bidang kualitas layanan bank syariah.

KAJIAN TEORI

1. Teori Kualitas Layanan

SQ telah banyak diaplikasikan sebagai salah satu penentu kunci keberhasilan untuk memenangkan persaingan bisnis dan digunakan sebagai faktor pembeda antara satu perusahaan dengan perusahaan yang lain (Ladhari, 2009). Metode pengukuran SQ yang paling terkenal dan banyak digunakan adalah SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry & Zeithaml (1985, 1988, 1990, 1991, 1993, 1994). Model SERVQUAL ini memiliki lima dimensi, yaitu *reliability* (kemampuan dalam konsistensi kerja dan dapat dipercaya); *responsiveness* (kemauan untuk membantu konsumen dan menyediakan pelayanan secara cepat); *assurance* (pengetahuan karyawan dan kemampuan mereka untuk membuat konsumen merasa percaya dan yakin pada layanan yang ditawarkan); *empathy*,

(kepedulian dan perhatian yang disampaikan kepada konsumen); dan *tangibles* (tampilan fasilitas fisik, peralatan, dan karyawan).

SERVQUAL banyak diaplikasikan pada berbagai sektor jasa seperti perbankan, pelayanan kartu kredit, perbaikan dan perawatan alat-alat elektronik, layanan sambungan telepon jarak jauh, perusahaan broker, layanan kesehatan, *fast food*, sistem informasi dan layanan perpustakaan. Pada awalnya, model SERVQUAL dirancang sebagai alat ukur SQ yang bersifat universal karena proses pengembangan skalanya didasarkan pada sampel yang berasal dari beberapa industri yang berbeda. Beberapa peneliti terdahulu (lihat Babakus & Boller, 1992; Brown *et al.* 1993; Asubonteng *et al.* 1996) menemukan bahwa dimensi SERVQUAL tidak terbukti universal dan hasil-hasil empiris menunjukkan dimensi yang bervariasi.

Lebih lanjut, beberapa peneliti menemukan bahwa industri yang berbeda memerlukan model SERVQUAL yang berbeda, tidak hanya sekadar mengadopsi model SERVQUAL (Babakus & Boller, 1992; Brown *et al.* 1993; van Dyke *et al.* 1997; Caro & Garcia, 2007). Model SERVQUAL yang dimodifikasi telah muncul dalam penelitian terdahulu. Penelitian Aldlaigan & Buttle (2002) mengembangkan skala baru yang disebut SYSTRA-SQ. Pada industri penginapan, Getty & Getty (2003) mengembangkan skala baru yang dinamakan “lodging quality index”. Selain itu, validitas dari SERVQUAL juga menjadi pertanyaan ketika diterapkan dalam konteks internasional atau diaplikasikan pada negara yang berbeda. Othman (2003) & Carrilat *et al.* (2007) menyebutkan bahwa perbedaan nilai-nilai budaya dapat mempengaruhi respon konsumen dan pengukuran SQ jika dilakukan dalam konteks internasional.

2. Kualitas Layanan Pada Perbankan Syariah

Seiring dengan pesatnya perkembangan sektor perbankan Islam di berbagai negara, tema SQ mendapatkan perhatian dari para akademisi dan peneliti. Tabel 1 menunjukkan keterkaitan SQ pada perbankan Islam.

Tabel 1. Pengembangan Model SQ Pada Sektor Perbankan Syariah

No	Peneliti	Negara	Model & Pentingnya Penelitian
1	Othman & Owen (2001)	Kuwait	Merumuskan model CARTER untuk mengukur SQ pada perbankan Islam
2	Othman & Owen (2002)	Kuwait	Pengujian dimensi model CARTER pada perbankan Islam
3	Ciptono & Soviyanti (2007)	Indonesia	Mengadopsi model CARTER untuk mengukur SQ pada Islamic banks di Riau
4	Abdullrahim (2010)	Inggris	Mengembangkan model baru bernama English Islamic Banks Service Quality (EIBSQ) yang merupakan modifikasi gabungan antara model SERVQUAL dan CARTER
5	Ramdhani <i>et al.</i> (2011)	Indonesia	Mengukur pengaruh SQ terhadap kepuasan konsumen pada bank Syariah dengan menggunakan model CARTER

Othman & Owen (2001) mempelopori pengembangan model alternatif dari SERVQUAL pada sektor perbankan Islam dan diujikan pada Kuwait Finance House (KFH) yang selanjutnya disebut CARTER. Othman & Owen (2001) memperkenalkan dimensi baru pada SERVQUAL yang disebut *Compliance with Islamic Principal*. Dimensi tersebut terdiri dari beberapa item yang berhubungan langsung dengan prinsip-prinsip hukum Islam. Dimensi tersebut juga menjelaskan kemampuan perusahaan untuk memenuhi hukum-hukum Islam dan operasional bank yang berdasarkan prinsip-prinsip perbankan Islami. Model CARTER telah banyak digunakan oleh peneliti untuk mengukur SQ yang Islami.

Model CARTER memiliki 6 dimensi, yaitu *compliance* (kepatuhan pada syariah Islam); *assurance* (pengetahuan dan keramahan karyawan bank syariah serta untuk menjamin kepercayaan dan keyakinan nasabah); *reliability* (kemampuan bank untuk mewujudkan layanan yang dijanjikan); *tangibles* (tampilan dari fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan

materi dalam komunikasi); *empathy* (kepedulian dan perhatian individu yang diberikan oleh bank kepada nasabah); dan *responsiveness* (kemauan untuk membantu nasabah dan menyediakan pelayanan yang cepat).

Penelitian tentang SQ pada bank syariah di Indonesia telah banyak dilakukan (Ciptono & Soviyanti, 2007; Ramdhani *et al.* 2011), namun penelitian-penelitian tersebut belum menghasilkan sebuah model alternatif atau model baru untuk mengukur SQ pada bank syariah dalam konteks ke-Indonesiaan. Ciptono & Soviyanti (2007) mengukur tingkat SQ pada nasabah bank syariah di Pekanbaru, Riau dengan mengadopsi model CARTER. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model CARTER bersifat multidimensi, sehingga penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Othman & Owen (2002). Dengan analisis faktor dapat dihasilkan dua dimensi baru yaitu *competence* dan *customer intimacy* atau *knowing the customer*.

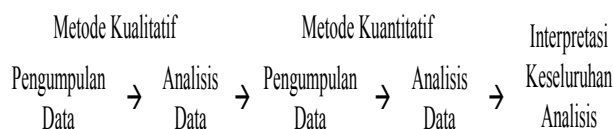
Abdullrahim (2010) merumuskan model baru untuk mengukur SQ yang disesuaikan dengan perilaku konsumen muslim di Inggris pada nasabah bank syariah dan konvensional. Model tersebut dinamakan *English Islamic Banking Service Quality* (EIBSQ). Model tersebut merupakan modifikasi dari model SERVQUAL dan hasil FGD pada delapan kelompok anggota English Muslim Community. Sejalan dengan hasil penelitian SQ terdahulu, model EIBSQ bersifat multidimensi dengan menghasilkan lima dimensi yaitu *responsiveness*, *credibility*, *Islamic tangibles*, *accessibility*, dan *bank image*.

METODOLOGI PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian campuran eksploratoris sekuensial, yakni metode penelitian campuran antara metode kualitatif pada tahap pertama dengan metode kuantitatif pada tahap kedua. Desain penelitian ini dipilih karena untuk mengeksplorasi suatu masalah atau fenomena. Menurut Morgan (1998), desain penelitian eksploratoris sekuensial digunakan untuk pengujian temuan yang dihasilkan oleh hasil analisis kualitatif.

Menurut Creswell (2014), desain penelitian eksploratoris sekuensial dibutuhkan ketika melakukan penelitian yang tujuannya adalah untuk membuat atau menyusun suatu instrumen baru. Hal ini sesuai dengan tujuan penelitian ini yakni membuat instrumen dan mengembangkan dimensi baru untuk mengukur kualitas layanan bank syariah dalam konteks Indonesia. Adapun tahapan pada desain penelitian eksploratoris sekuensial terlihat pada bagan 1 di bawah ini.



Bagan 1. Desain Penelitian Eksploratoris Sekuensial (Creswell, 2014)

2. Focus Group Discussion

FGD pada penelitian ini dilakukan dengan teknik sampel *non-probability sampling* dimana tidak semua anggota populasi dalam penelitian mendapat kesempatan sama untuk menjadi responden penelitian. Pendekatan sampel dalam penelitian ini menggunakan *convenience sampling* yaitu peneliti mengundang nasabah bank syariah, baik penabung/deposan maupun pengguna dana atau pengguna jasa yang berada di sekitar lingkungan peneliti untuk menjadi peserta FGD. Adapun kriteria peserta FGD antara lain: (1) peserta merupakan nasabah bank syariah, (2) memiliki umur peserta di atas 17 tahun, dan (3) memiliki latar belakang berbeda dari faktor demografis.

Selanjutnya panduan pertanyaan pada penyelenggaraan FGD meliputi (1) faktor pembeda layanan pada bank konvensional dan bank syariah, (2) faktor yang menentukan kesyariahan suatu bank, (3) faktor yang menentukan kualitas layanan bank syariah, (4) faktor yang mempengaruhi nasabah untuk menjalin hubungan dengan bank syariah, dan (5) faktor yang mempengaruhi nasabah menghentikan hubungan dengan bank syariah.

Menurut Bungin (2007), analisis data dengan FGD dapat dilaksanakan melalui beberapa tahap. Tahap pertama, melakukan coding (pemberian kode) pada setiap pendapat peserta FGD yang memiliki kesamaan. Tahap kedua adalah menentukan kesamaan pendapat.

Tahap pertama dan tahap kedua dilakukan untuk mereduksi data. Pada tahap ketiga, menentukan istilah yang sama untuk digunakan oleh berbagai pendapat yang memiliki kesamaan. Tahap keempat melakukan kategorisasi terhadap pendapat peserta FGD berdasarkan alur diskusi.

Tabel 2. Profil Peserta FGD

No.	Jenis Produk	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan
1	Tabungan	Pria	45	Wirausaha
2	Tabungan	Pria	36	Karyawan
3	Tabungan	Pria	27	Karyawan
4	Tabungan	Wanita	45	Ibu Rumah Tangga
5	Tabungan	Wanita	25	Karyawati
6	Tabungan	Wanita	49	Karyawati
7	Tabungan	Pria	31	Karyawan
8	Pembiayaan	Pria	39	Wirausaha
9	Pembiayaan	Pria	37	Karyawan
10	Tabungan	Wanita	18	Mahasiswa
11	Pembiayaan	Pria	42	Pegawai Negeri Sipil

Hasil analisis FGD akan dikombinasikan dengan hasil studi pustaka untuk menyusun instrumen awal pengukuran kualitas layanan bank syariah dalam konteks Indonesia. Hal ini berarti selain hasil FGD, instrumen awal yang disusun juga mempertimbangkan penambahan hasil temuan instrumen pada studi pustaka yang dianggap relevan dalam konteks Indonesia dan belum tercakup dalam hasil FGD. Luaran dari tahap ini adalah model awal instrumen pengukuran kualitas layanan bank syariah dalam konteks Indonesia akan digunakan untuk penelitian berikutnya.

3. Survei

Survei dilakukan untuk memproses luaran dari metode kualitatif ke metode kuantitatif. Survei dilakukan untuk mengumpulkan data guna menyusun model pengukuran kualitas bank syariah dalam konteks Indonesia. Survei pertama dilakukan sebagai *pilot study* dengan melibatkan 20 responden nasabah bank syariah. *Pilot study* tersebut bertujuan untuk menguji validitas seluruh item pembentuk kualitas layanan bank syariah di Indonesia yang telah disusun sebagai luaran metode kualitatif. Menurut Wiyono (2011), sebuah

instrumen dinyatakan valid jika r hitung $\geq r$ tabel dengan taraf signifikansi 5%. Apabila terdapat instrumen yang tidak valid, maka instrumen akan dihapus. Selanjutnya jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 300 responden.

Hasil survei pada tahap kedua akan dianalisis dengan menggunakan beberapa alat analisis. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui validitas dari instrumen yang digunakan untuk pengambilan data pada sampel yang lebih besar. Analisis faktor digunakan pada tahap berikutnya untuk mengetahui sifat multi dimensional dari instrumen yang telah disusun, dimana akan terbentuk beberapa variabel (dimensi) yang memiliki item-item pembentuk dimensi tersebut. Hasil analisis faktor akan digunakan untuk menentukan item-item pembentuk dimensi pada model IIBSQ.

Setelah membentuk dimensi-dimensi baru dalam model pengukuran kualitas layanan bank syariah dalam konteks Indonesia, maka selanjutnya dilakukan uji reliabilitas pada semua instrumen untuk mengukur seberapa konsisten instrumen-instrumen tersebut untuk menjadi alat ukur. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien Cronbach Alpha. Menurut Ghazali (2013), suatu instrumen dikatakan reliabel ketika nilai koefisien alpha lebih besar atau sama dengan 0,6. Hasil akhir dari serangkaian analisis ini adalah berupa model akhir pengukuran kualitas layanan bank syariah dalam konteks Indonesia yang kemudian disebut dengan IIBSQ.

HASIL

1. Focus Group Discussion

Hasil FGD memberikan berbagai gambaran tentang kualitas layanan bank syariah di Indonesia. Hasil FGD dianalisis dengan menggunakan empat tahapan, yaitu coding, menentukan kesamaan pendapat, menentukan istilah, dan menentukan kategorisasi (Bungin, 2007). Pada penelitian ini penyederhanaan data kualitatif dari FGD dilakukan dengan melakukan pengambilan kesimpulan sebagaimana terangkum dalam Tabel 3. Proses penyederhanaan, pengambilan kesimpulan,

dan pemberian nama dimensi didasarkan pada keterkaitan antara tanggapan yang diberikan oleh responden.

Tabel 3. Hasil Analisis Data FGD

Dimensi	Kesimpulan
<i>Shariah Compliance</i>	1. Penerapan prinsip-prinsip syariah 2. Bebas dari larangan dalam Islam (riba, garar, maisir) 3. Kesyariahan layanan 4. Kesesuaian dengan syariah
<i>Islamic Tangibility</i>	1. Lingkungan kantor yang Islami 2. Ketersediaan fasilitas tunggu 3. Bangunan yang terkesan bersih, elit dan modern 4. Bangunan berarsitektur Islami (budaya Islam) 5. Ketersediaan fasilitas ibadah
<i>Empathy & Personalization</i>	1. Dekat dengan konsumen 2. Rasa hormat dan respek 3. Gemar menolong 4. Ketulusan
<i>Assurance</i>	1. Kualitas SDM bank, baik dari sisi profesionalitas bank maupun keislaman 2. Latar belakang pendidikan karyawan 3. Pendidikan/pelatihan/pembinaan selama menjadi karyawan 4. Keamanan sistem dan prosedur 5. Keamanan dana nasabah
<i>Reliability</i>	1. Kemudahan sistem dan prosedur 2. Kualitas layanan kepada nasabah 3. Imbal hasil yang kompetitif 4. Harga yang kompetitif
<i>Responsiveness</i>	1. Kecepatan layanan 2. Ketepatan layanan

Hasil FGD tersebut kemudian dikombinasikan dengan hasil studi pustaka untuk menyusun model awal IIBSQ yang mengukur kualitas layanan bank syariah di Indonesia. Item yang ditambahkan dari hasil studi pustaka dalam model awal IIBSQ guna melengkapi hasil FGD adalah item-item ukuran kualitas layanan bank syariah yang relevan dalam konteks Indonesia. Adapun hasil model awal IIBSQ pengukuran kualitas layanan tersebut digunakan dalam *pilot study* yang terangkum dalam Tabel 4.

2. Survei

Survei awal dilakukan untuk kepentingan *pilot study* dengan melibatkan 30 orang responden nasabah bank syariah di Indonesia dengan menggunakan model non-probabilitas dan teknik *convenience sampling*. Data primer yang diperoleh dari *pilot study* digunakan untuk menguji validitas instrumen pada model awal IIBSQ. Adapun hasil uji validitas instrumen pada model awal terangkum dalam Tabel 4.

Hasil uji validitas model awal untuk *pilot study* pada Tabel 4 menunjukkan bahwa seluruh nilai *r* hitung pada setiap item memiliki nilai lebih besar dari *r* tabel untuk sampel 30 responden pada taraf signifikansi 5% (0,3494). Hal ini berarti bahwa seluruh item yang dikembangkan valid untuk mengukur dimensi-dimensi pada model awal. Oleh karenanya peneliti ini tidak melakukan revisi pada instrumen model awal yang dikembangkan dan melanjutkan untuk pengambilan data melalui kuesioner dengan jumlah sampel 300 responden. Kuesioner yang dikembangkan menggunakan skala likert dengan skor 1 (sangat tidak setuju) hingga 7 (sangat setuju).

Tabel 4. Pilot Study Pada Model Awal

Dimensi	Item	Korelasi			
Shariah Compliance	Kegiatan operasional bank syariah dijalankan sesuai dengan syariah Islam	0,994	Reliability	Bank syariah memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengakses informasi rekeningnya	0,629
	Bank syariah bebas dari riba, maisir dan garar dalam setiap transaksinya	0,959		Bank syariah memiliki produk bank yang beragam	0,872
	Kontrak atau akad transaksi di bank syariah sesuai dengan hukum Islam	0,994		Bank syariah mampu menepati janji yang disampaikan kepada nasabahnya	0,891
	Karyawan bank syariah memiliki pemahaman yang baik tentang prinsip-prinsip syariah yang berkaitan dengan transaksi perbankan	0,994		Bank syariah mampu meminimalkan kesalahan pencatatan transaksi	0,946
				Bank syariah mampu menjaga konsistensi kinerja layanan kepada nasabahnya	0,711
Islamic Tangibility	Bank syariah memiliki tampilan bangunan dan ruang layanan yang bercirikan Islami	0,784	Responsiveness	Karyawan bank syariah bersikap ramah terhadap nasabahnya	0,784
	Semua karyawati bank syariah menggunakan hijab	0,938		Karyawan bank syariah bersedia membantu nasabahnya dengan segera	0,792
	Bank syariah menyediakan fasilitas untuk salat bagi nasabah dan karyawan	0,937		Bank syariah mampu memberikan pelayanan secara cepat	0,641
	Bank syariah menutup jam operasinya pada waktu Salat Jumat	0,886			

Bank syariah mampu menangani masalah nasabahnya dengan cepat	0,710
Bank syariah mampu mengurangi waktu tunggu ketika terjadi antrean panjang	0,586

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan model non-probabilitas, dengan teknik *convenience sampling*. Anggota sampel adalah setiap orang yang pernah merasakan layanan bank syariah yang di Indonesia. Adapun profil demografi responden pada pengambilan data terangkum dalam Tabel 5.

Tabel 5 menjelaskan bahwa sebanyak 52% responden berjenis kelamin laki-laki berbanding dengan 48% perempuan. Berdasarkan karakteristik umur, mayoritas responden memiliki umur 21-25 tahun (38%). Berdasarkan karakteristik pendidikan, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan sarjana (67%), sedangkan berdasarkan karakteristik pekerjaan, mayoritas responden bekerja sebagai karyawan swasta (51%).

Selanjutnya uji analisis faktor dilakukan untuk membangun model baru IIBSQ. Uji analisis faktor dimulai dengan pengujian Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) dan pengujian Bartlett yang selanjutnya diteruskan dengan analisis faktor tiga tahap, yaitu: (1) menghitung matrik korelasi seluruh item dalam kuesioner, (2) mengekstrak faktor-faktor yang memiliki varians tinggi pada data, dan (3) mentransformasi atau merotasi faktor-faktor tersebut agar mudah dipahami (Tamimi, 1995).

Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai hasil uji Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) adalah 0,895 (melebihi 0,60), yang berarti bahwa analisis faktor akan menghasilkan faktor baru yang berbeda dan dapat diterima berdasarkan sampel yang diteliti (Pallant, 2005). Demikian pula hasil uji Bartlett signifikan, yaitu df sebesar 351 dan sig. sebesar 0,000 yang mengindikasikan bahwa terdapat koefisien-koefisien korelasi yang signifikan untuk memastikan bahwa analisis faktor dapat diterapkan.

Tabel 5. Profil Demografi Responden

Karakteristik Demografi	Keterangan	Frekuensi (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	52
	Perempuan	48
Umur	<20 tahun	12
	21-25 tahun	38
	26-30 tahun	27
	31- 35 tahun	13
	> 35 tahun	10
Pendidikan	Sekolah Menengah Atas	15
	Diploma	6
	Sarjana	67
	Pascasarjana	12
Pekerjaan	Mahasiswa	16
	Karyawan Swasta	51
	Wirausaha	7
	Pegawai Negeri Sipil	11
	Karyawan BUMN	12
	Lainnya	3

Tabel 6. KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.			.895
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square		3814.009
	Df		351
	Sig.		.000

Tabel 7 menjelaskan bahwa hasil analisis faktor pada komponen model awal memiliki lima faktor komponen dengan Eigenvalue lebih dari 1. Hasil ini berarti bahwa model akhir IIBSQ bersifat multidimensional, karena terdapat 5 dimensi untuk menyusun model tersebut.

Tabel 8 menjelaskan bahwa hasil analisis faktor mengelompokkan seluruh item pada model awal yang sebelumnya memiliki 6 dimensi (*Shariah Compliance, Islamic Tangibility, Empathy & Personalization, Assurance, Reliability, dan Responsiveness*), kemudian berubah menjadi 5 dimensi pada model akhir. Pengelompokan seluruh item model awal menjadi model akhir dilakukan berdasarkan nilai factor loading yang tertinggi pada kelima faktor yang terbentuk. Berikutnya kelima faktor akan diberi nama sebagai dimensi baru pada model akhir berdasarkan subyektifitas peneliti.

Tabel 7. Total Variance Explained

	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Var.	Cum. %	Total	% of Var	Cum. %
1	8.960	33.183	33.183	8.960	33.183	33.183
2	2.156	7.987	41.170	2.156	7.987	41.170
3	1.940	7.183	48.354	1.940	7.183	48.354
4	1.678	6.213	54.567	1.678	6.213	54.567
5	1.193	4.417	58.984	1.193	4.417	58.984
6	.955	3.537	62.521			
7	.887	3.286	65.807			
8	.838	3.104	68.911			
9	.796	2.947	71.858			
10	.746	2.764	74.622			
11	.718	2.660	77.282			
12	.688	2.547	79.829			
13	.573	2.124	81.953			
14	.554	2.053	84.006			
15	.502	1.859	85.865			
16	.488	1.806	87.671			
17	.425	1.575	89.247			
18	.393	1.455	90.702			
19	.365	1.353	92.054			
20	.345	1.276	93.331			
21	.323	1.194	94.525			
22	.311	1.154	95.679			
23	.274	1.017	96.696			
24	.249	.921	97.617			
25	.234	.867	98.484			
26	.223	.825	99.308			
27	.187	.692	100.000			

Tabel 8. Hasil Analisis Faktor

		Component				
		1	2	3	4	5
<i>Shariah Compliance</i>	1	.351	.337	.633	.034	.051
	2	.169	.062	.809	.149	-.020
	3	.314	.320	.696	.137	.003
	4	.262	.488	.580	.126	-.009
Islamic Tangibility	1	-.084	.093	.305	.539	.056
	2	.208	.532	.220	.234	.093
	3	.324	.478	.305	-.037	-.075
	4	.118	.708	.087	.103	.180
	5	.178	.754	.209	.150	.035
Emphaty & Personalization	1	.074	.365	-.065	.675	.092
	2	.610	.268	-.038	.175	-.147
	3	.456	.187	-.138	.488	-.051
	4	.196	-.055	.094	.674	.009
	5	.108	.046	.120	.757	.003
Assurance	1	.600	-.014	.267	.378	.140
	2	.738	.031	.254	.130	.132
	3	.716	.068	.322	.146	.125
	4	.734	.002	.276	.135	.171
Reliability	1	.249	.371	.024	.464	.048
	2	.741	.192	.112	.080	.056
	3	.683	.176	.025	.045	.093
	4	.746	.192	.045	.093	.161
Responsiveness	1	.661	.323	.287	-.022	.115
	2	.642	.277	.273	.065	.182
	3	.247	.082	.029	.005	.719
	4	.163	.013	.017	-.009	.834
	5	.029	.121	-.025	.121	.828

Tabel 9 merangkum hasil uji reliabilitas seluruh instrumen pada model akhir IIBSQ. Menurut Ghozali (2013), suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai koefisien alpha lebih besar atau sama dengan 0,6. Pada tabel 9 tersebut dapat diketahui bahwa seluruh item yang membentuk 5 dimensi baru pada model akhir IIBSQ memiliki nilai koefisien alpha lebih dari 0,6. Hal ini berarti bahwa seluruh instrumen model akhir IIBSQ reliabel atau konsisten dalam mengukur kualitas layanan bank syariah di Indonesia.

Tabel 9. Uji Relibilitas Model Akhir IIBSQ

Dimensi	Item	Cronbach's Alpha		
<i>Shariah Compliance</i>	Kegiatan operasional bank syariah dijalankan sesuai dengan syariah Islam	0,840		Bank syariah mampu menjamin keamanan nasabahnya dalam bertransaksi
	Bank syariah bebas dari riba, maisir dan garar dalam setiap transaksinya			Bank syariah mampu menjamin kerahasiaan data nasabahnya
	Kontrak atau akad transaksi di bank syariah sesuai dengan hukum Islam			Bank syariah memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengakses informasi rekeningnya
	Karyawan bank syariah memiliki pemahaman yang baik tentang prinsip-prinsip syariah yang berkaitan dengan transaksi perbankan			Bank syariah mampu menepati janji yang disampaikan kepada nasabahnya
				Bank syariah mampu meminimalkan kesalahan pencatatan transaksi
<i>Islamic Tangibility</i>	Semua karyawati bank syariah menggunakan hijab	0,663		Bank syariah mampu menjaga konsistensi kinerja layanan kepada nasabahnya
	Bank syariah menyediakan fasilitas untuk salat bagi nasabah dan karyawan			Karyawan bank syariah bersikap ramah terhadap nasabahnya
	Bank syariah menutup jam operasinya pada waktu Salat Jumat			Karyawan bank syariah bersedia membantu nasabahnya dengan segera
	Semua karyawan bank syariah mengucapkan salam di awal dan di akhir transaksi			Bank syariah memiliki tampilan bangunan dan ruang layanan yang bercirikan Islami
				Karyawan bank syariah berusaha untuk mengenal nasabahnya dengan baik
<i>Capability</i>	Bank syariah mampu menjamin data pribadi nasabahnya	0,913		Lokasi bank syariah mudah dijangkau oleh nasabah
	Karyawan bank syariah memiliki pengetahuan tentang perbankan dan kesyariahan yang mampu meyakinkan nasabahnya			Bank syariah memiliki jam kantor yang sesuai dengan kebutuhan nasabahnya
				Bank syariah mampu menyediakan layanan yang bersifat pribadi (personal) jika diperlukan
				Bank syariah memiliki produk bank yang beragam
				Bank syariah mampu memberikan pelayanan secara cepat
			<i>Empathy and Personalization</i>	0,757
			<i>Responsiveness</i>	0,767

Bank syariah mampu
menangani masalah
nasabahnya dengan
cepat

Bank syariah mampu
mengurangi waktu
tunggu ketika terjadi
antrean panjang

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini mampu menyediakan model baru dalam mengukur kualitas layanan bank syariah yang telah disesuaikan dalam konteks Indonesia (perilaku, norma, dan budaya nasabah bank syariah di Indonesia). Seluruh dimensi dan item dalam IIBSQ yang mengukur kualitas layanan bank syariah di Indonesia memiliki perbedaan dengan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry & Zeithaml (1985, 1988, 1990, 1991, 1993, 1994).

Hasil penelitian ini mendukung temuan terdahulu yang menyatakan bahwa model SERVQUAL tidak terbukti universal, karena banyak hasil studi empiris yang ternyata mampu menghasilkan dimensi yang bervariasi (Babakus & Boller, 1992; Brown et al. 1993; Asubonteng et al. 1996). Hal ini sekaligus mendukung pendapat beberapa peneliti sebelumnya yang menyatakan bahwa setiap industri yang berbeda memerlukan model pengukuran kualitas layanan yang berbeda pula, sehingga tidak hanya sekadar mengadopsi model SERVQUAL yang telah ada (Babakus & Boller, 1992; Brown et al. 1993; van Dyke et al. 1997; Caro & Garcia, 2007).

Model IIBSQ yang dihasilkan oleh penelitian ini melengkapi hasil temuan model-model pengukuran kualitas layanan pada berbagai industri yang dikembangkan oleh peneliti-peneliti sebelumnya, antara lain model SYSTRA-SQ di industri perbankan konvensional di United Kingdom (Aldlaigan & Buttle, 2002), model Lodging Quality Index di industri properti (Getty & Getty, 2003), model CARTER di industri perbankan syariah di Kuwait (Othman & Owen, 2001), dan model EIBSQ di industri perbankan syariah di Inggris (Abdullrahim, 2010).

Dalam konteks perbedaan nilai-nilai dan budaya antar negara, model IIBSQ terbukti memiliki cukup perbedaan pada dimensi dan item dibandingkan dengan model kualitas layanan di industri yang sama namun di negara yang berbeda, yakni industri perbankan syariah di Inggris yang dinamakan dengan EIBSQ (Abdullrahim, 2010) dan industri perbankan syariah di Kuwait, CARTER (Othman & Owen, 2001). Temuan tersebut sesuai dengan pendapat beberapa peneliti sebelumnya (Othman, 2003; Carrilat et al. 2007) yang menyebutkan bahwa perbedaan nilai-nilai budaya dapat mempengaruhi respon konsumen dan pengukuran SQ jika dilakukan dalam konteks antar negara yang berbeda.

Tabel 10. Perubahan Dimensi Model Awal IIBSQ ke Model Akhir IIBSQ

Model Awal IIBSQ	Model Akhir IIBSQ
Shariah Compliance	Shariah Compliance
Islamic Tangibility	Islamic Tangibility
Assurance	Capability
Emphaty and Personalization	Emphaty and Personalization
Reliability	Responsiveness
Responsiveness	

Pada Tabel 10, model awal IIBSQ merupakan kombinasi antara hasil FGD dengan kombinasi hasil studi literatur yang relevan dengan konteks Indonesia. Model awal memiliki 6 dimensi yang diberi nama dengan mengadopsi nama-nama pada model CARTER (Othman & Owen, 2001). Setelah melalui *pilot study* dengan 30 responden dan uji validitas dengan responden yang lebih besar (300 responden), maka model awal kemudian melalui uji analisis faktor. Uji analisis faktor tersebut memberikan hasil yang menarik, dimana model akhir IIBSQ memiliki sifat multidimensi, dimana terdapat 5 faktor (dimensi) yang mengukur IIBSQ. Sifat multidimensional pada IIBSQ ini sesuai dengan hasil temuan model kualitas layanan industri perbankan syariah di negara lain, yakni model CARTER (Othman & Owen, 2001) dan model EIBSQ (Abdullrahim, 2010).

Selanjutnya hasil juga menunjukkan bahwa terdapat perubahan jumlah dimensi antara model awal IIBQ dengan model akhir IIBSQ. Model

awal IIBSQ memiliki 6 dimensi, yaitu *Shariah Compliance*, *Islamic Tangibility*, *Assurance*, *Empathy and Personalization*, *Reliability*, dan *Responsiveness*. Pada model akhir IIBSQ, jumlah dimensi menjadi 5 dimensi, yang diberi nama *Shariah Compliance*, *Islamic Tangibility*, *Capability*, *Empathy and Personalization*, dan *Responsiveness*.

Hilangnya dimensi *Assurance* dan *Reliability* pada model akhir IIBSQ disebabkan oleh tergabungnya mayoritas item pada kedua dimensi tersebut ke dalam satu dimensi yang sama yang kemudian disebut dengan dimensi *Capability*. Dimensi *Capability* merupakan dimensi baru yang muncul pada model akhir IIBSQ yang sebelumnya belum pernah ditemui pada model-model yang sudah ada. Dimensi *Capability* memiliki 10 item yang mengukur kehandalan bank syariah di Indonesia dalam memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan dan kemampuan dalam menjamin keamanan transaksi bagi nasabah.

KESIMPULAN

Penelitian ini berhasil mengembangkan sebuah model pengukuran kualitas layanan bank syariah dalam konteks Indonesia yang diberi nama *Indonesia Islamic Banking Service Quality* (IIBSQ). Dimensi dan item-item pembentuk model IIBSQ dikembangkan dengan menyesuaikan nilai-nilai, perilaku, dan budaya nasabah bank syariah di Indonesia dan selanjutnya digunakan sebagai model yang tepat dalam mengukur kualitas layanan bank syariah di Indonesia. Adapun dimensi-dimensi pembentuk model IIBSQ adalah *Shariah Compliance*, *Islamic Tangibility*, *Capability*, *Empathy and Personalization*, dan *Responsiveness*. Dimensi *Capability* merupakan sebuah dimensi baru yang sebelumnya belum pernah muncul dalam pengembangan model kualitas layanan bank syariah di negara-negara lain.

Namun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan karena sampel fokus pada satu daerah (Yogyakarta), sehingga belum mencerminkan perilaku konsumen Indonesia secara keseluruhan. Pada penelitian yang akan

datang perlu dilakukan pengambilan data yang mencakup sampel yang lebih besar di beberapa kota besar di Indonesia. Selain itu, penelitian dilakukan dengan pendekatan *cross-section analysis* sehingga tidak dapat untuk mengetahui dinamika perubahan perilaku konsumen perbankan syariah. Penelitian yang akan datang perlu menerapkan pendekatan *longitudinal studies* untuk mengetahui perubahan perilaku konsumen perbankan syariah di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullrahim, N. (2010), "*Service Quality of English Islamic Banks*", PhD Thesis, Bournemouth University
- Aldlaigan, A. H. & Buttle, F. A. (2002), "SYSTRA-SQ: A New Measure of Banking Service Quality", *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 13, No. 4, pp. 362-381
- Al-Tamimi, H. A. H. & Al-Amiri, A. (2003), "Analysing Service Quality in the UAE Islamic Banks," *Journal of Financial Services Marketing*, Vol. 8, No. 2, pp. 119-132
- Asubonteng, P., McCleary, K. & Swan, J. (1996), "SERVQUAL Revisited: A Critical Review of Service Quality", *Journal of Services Marketing*, Vol. 10, No. 6, pp. 62-81
- Babakus, E. & Boller, G. (1992), "An Empirical Assessment of SERVQUAL Scale", *Journal of Business Research*, Vol. 24, No. 3, pp. 253-268
- Brown, J., Churchill, A. & Peter, P. (1993), "Research Note: Improving the Measurement of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol. 69, No. 1, pp. 126-139
- Bungin, B. (2007). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Carrilat, F., Jaramillo, F. & Mulki, J. (2007), "The Validity of the SERVQUAL and

- SERVPERF Scale: A Meta-Analytic View of 17 Years of Research across Five Continents”, *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 18, No. 5, pp. 472-490
- Caro, L. M. & Garcia, J. A. M. (2007), “Measuring Perceived Service Quality in Urgent Transport Service”, *Journal of Retailing & Consumer Services*, Vol. 14, pp. 60-72
- Ciptono, W. S. & Sofiyanti, E. (2007), “Adapting Islamic Banks” Carter Model: An Empirical Study in Riau’s Syariah Banks, Indonesia”, *Proceeding PESAT*, 2007
- Creswell, J.W. 2014. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Third Edition. SAGE Publications. California.
- Getty, J.M & Getty, R. L. (2003), “Lodging Quality Index (LQI): Assessing Customers’ Perceptions of Quality Deliver”, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 15, No. 2, pp. 94-104
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ladhari, R. (2009), “A Review of Twenty Years of SERVQUAL Research”, *International Journal of Quality and Service Science*, Vol. 1, No. 2, pp. 172-198
- Morgan, D. (1998). Practical strategies for combining qualitative and quantitative methods: Applications to health research. *Qualitative Health Research*. Vol. 8, No. 3.
- Othman, A.Q. & Owen, L. (2001), “Adopting & Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks: A Case Study in Kuwait Finance House”, *International Journal of Islamic Financial Services*, Vol. 3, No. 1, pp. 122-135
- Othman, A.Q. & Owen, L. (2002), “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 Services*, Vol.3, No.4, pp. 1-12
- Othman, A. Q. (2003), “*Adopting and Measuring Customer Service Quality in Islamic Banks: A Case Study in Kuwait Finance House*”, PhD Thesis
- Pallant, J. (2005), *SPSS survival manual: A step by step to data analysis using SPSS for Windows (Version 12) (2ed.)*. Crows Nest, N.S.W: Allen & Unwin.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985), “A Conceptual Model of Service Quality & Its Implications for Future Research”, *Journal of Marketing*, Vol. 49, pp. 41-50
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988), “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality”, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No.1. pp. 12-40
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1990), “Five Imperatives for Improving SQ”, *Sloan Management Review*, Vol. 29, No. 2
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1991), “Perceived Service Quality as a Customer-Based Performance Measure: An Empirical Examination of Organizational Barriers Using an Extended Service Quality Model”, *Human Resource Management*, Vol. 30, No. 3
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1993), “Research Note: More on Improving SQ Measurement”, *Journal of Retailing*, Vol. 69, No. 1
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1994), “Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring SQ: Implication for Further Research”, *Journal of Marketing*, Vol. 58, No. 1

- Ramdhani, M. A., Ramdhani, A. & Kurniati, D. M. (2011), "The Influence of Service Quality toward Customer Satisfaction of Islamic Syaria Bank", *Australian Journal of Basic and Applied Science*, Vol. 5, No. 9
- Shafie, S., Azmi, Wan Nursofiza W., & Haron, S. (2002), "Adopting and Measuring Customer Service Quality in Islamic Banks: A Case Study of Bank Islam Malaysia Berhad", *Journal of Muamalat and Islamic Finance Research*, Vol. 1, No. 1
- Tamimi, N. (1995). "An empirical investigation of critical TQM factors using exploratory factor analysis", *International Journal of Production Research*, Vol. 33. No. 11, pp. 3041-3051.
- Van Dyke, T. P., Kappelman, L. A. & Prybutok, V. (1993), "Measuring Information Systems Service Quality: Concerns on the Use of the SERVQUAL Questionnaire", *MIS Quarterly*, Vol. 21, No. 2, pp. 195-208
- Wiyono, G. (2011). *Merancang Penelitian Bisnis*. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.

