
**PENGARUH MANAJEMEN STRATEGI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PADA NASABAH
(Studi Pada BPRS HIK Parahyangan Cabang Garut)**

Hasan Firdaus^{1*}, Zakie Shaddieqi², Rosa Yulia Pajriani³, Rivaldi Alfiansyah⁴

STAI Persis Garut, Jawa Barat, Indonesia

Email: hasanfirdaus@staipersisgarut.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.62824/an4eqb46>

Received: Mei 2022

Accepted: Mei 2022

Published: Juni 2022

ABSTRAK

Penelitian dalam skripsi ini dilatar belakangi oleh fenomena semakin banyaknya lembaga-lembaga keuangan syari'ah. Persaingan saat ini semakin kuat dan ketat, sehingga pihak lembaga keuangan syari'ah harus mempunyai manajemen strategi yang kuat pula untuk menghadapi persaingan tersebut. Salah satu strategi yang paling baik, mampu menjalani komunikasi yang berkelanjutan. Pelayanan yang baik akan menciptakan komunikasi yang berkelanjutan. Karena dengan adanya penetapan pelayanan yang baik, sopan, dan sesuai dengan prinsip syari'ah, nasabah akan memiliki penilaian dan pengetahuan yang baik pula terhadap lembaga. Dan dengan cara itulah nantinya akan menciptakan daya tarik tersendiri pada nasabahnya terhadap pihak lembaga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen strategi, kualitas pelayanan pada nasabah, dan pengaruh manajemen strategi terhadap kualitas pelayanan pada nasabah BPRS HIK Parahyangan cabang Garut. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel manajemen strategi (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) pada nasabah BPRS HIK Parahyangan cabang Garut.

Kata Kunci: Manajemen Strategi, Kualitas Pelayanan, Nasabah, BPRS HIK Parahyangan Garut

ABSTRACT

This research was motivated by the increasing number of Islamic financial institutions. This competition is intense. So, the Islamic financial institutions must have a good management strategy to face it. One of the best strategy that can be established is continuous communication. Good service will create continuous communication. Because with the establishment of good service, polite, and in accordance with sharia principles, customers will have a good assessment and knowledge of the institution. In that way, it will create its own attraction to the institution from the customer. This research is intended to find out the management strategy, the quality of customer service, and the effect of management strategy to the quality of customer service of BPRS HIK Parahyangan Garut. This research is using quantitative approach. The result of this research shows that the strategic management variables (X) have a positive and significant effect to the service quality variable (Y) to the customer of BPRS HIK Parahyangan Garut.

Keywords: Management strategy, Service quality, Customer, BPRS HIK Parahyangan Garut

PENDAHULUAN

Islam merupakan agama dengan sistem kehidupan yang lengkap dan universal. Meliputi sistem yang mengatur hubungan antar manusia, mengatur hubungan manusia dengan alam dan hubungan manusia dengan Allah. Dalam Islam sistem kompeheresif ini dikenal dalam tiga pilar Islam yakni Aqidah, Syari'ah dan Akhlak. Sistem Syariah Islam terjabar lagi dalam muamalah dan ibadah. lembaga keuangan syariah, mendasarkan dirinya pada operasional Syariah yang diturunkan dari prinsip-prinsip muamalah dan diturunkan dalam Ekonomi Islam, yang terdiri dari Leasing, Asuransi, Bank, Pegadaian, Modal Ventura dan BMT.

Kehadiran manajemen strategi dalam organisasi perusahaan merupakan isu penting yang berorintasi pada kepentingan jangka panjang dengan memerhatikan berbagai unsur yang dimiliki organisasi. Manajemen strategi merupakan rasionalisasi yang komprehensif tentang isu-isu yang dihadapi oleh eksekutif dalam kepemimpinannya yang sifatnya organisasional. Sementara itu manajemen strategi dapat diartikan pula sebagai sejumlah keputusan dan tindakan yang mengarah pada penyusunan suatu strategi atau sejumlah strategi yang efektif untuk membantu mencapai sasaran perusahaan. Manajemen strategik dapat dipandang sebagai seni dan ilmu dari pembuatan (formulating), penerapan (implementing) dan evaluasi (evaluating) keputusan-keputusan strategi antar fungsi yang memungkinkan sebuah organisasi mencapai tujuan masa datang.

Manajemen strategi dalam praktiknya merupakan suatu proses yang membantu organisasi untuk megidentifikasi apa yang ingin dicapai oleh manajer (manajemen). Dengan kata lain proses manajemen strategi adalah bagaimana menganalisis suatu kondisi dan arah mana yang harus dituju oleh para perencana strategi (manajer/manajemen) dalam menentukan sasaran sehingga pengambilan keputusan yang efektif dan efesien dapat dicapai. Dalam pelaksanaannya, proses manajemen strategik merupakan siklus, sebagaimana dikemukakan oleh Tourengau bahwa the strategic management process is a cycle of events that deserves to be repeated.

Sebagai Lembaga Keuangan Mikro Syariah, dapat menjadi mediator antara pemilik dana atau surplus dana untuk diberdayakan pada usaha-usaha produktif. Usaha produktif yang dimaksud dapat berupa pembiayaan jual beli (murabahah), sewa menyewa (ijarah), modal kerja usaha (mudharabah) dan kerja sama (musyarakah). Dengan adanya fungsi ini maka diharapkan dapat berperan dalam menggerakkan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). Dengan peran strategi yang dimiliki maka perlu ada dukungan dari berbagai pihak agar lembaga keuangan mikro syariah dapat tumbuh dan berkembang dengan baik dan berkelanjutan dalam perjalanannya, banyak lembaga keuangan yang lebih eksis dan tumbuh menjadi besar, bahkan banyak yang memiliki aset lebih besar dari pada BPR atau BPRS. Meskipun demikian, tidak sedikit lembaga keuangan yang berdiri mengalami kegagalan karena banyak masalah lalu bubar atau tetap berjalan tapi dalam kondisi yang tidak sehat.

Bank syariah dalam perkembangannya mempunyai peluang pasar yang besar dimana Indonesia merupakan negara yang bermayoritas muslim. Dilihat dari segi historisnya, pada tahun 1991 telah berdiri dua bank syariah yakni: BPR Syariah Dana Mardhotillah; BPR Syariah Amal Sejahtera, yang berlokasi di Bandung. Pada

Tahun 1992, ketika lahir UU No. 7 Tahun 1992 berdiri Bank Muamalat yang kemudian diikuti oleh BPR Syariah Bangun Drajad Warga dan BPR Syariah Margi Rizki Bahagia yang berlokasi di Yogyakarta. Dengan adanya regulasi tentang perbankan syariah dapat menjadi pondasi keberadaan serta pengembangan perbankan syariah di Indonesia.

BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah) merupakan salah satu perbankan syariah yang diharapkan mampu membantu dan memberdayakan perekonomian mikro seperti UKM yang mana sektor ini dapat tetap bertahan ketika krisis terjadi sehingga perlu diperhatikan dalam perkembangannya khususnya dalam segi Pendanaan dari masyarakat. Secara filosofis bank syari'ah adalah bank yang aktivitasnya meninggalkan masalah riba. Bank syari'ah memberikan layanan bebas bunga pada nasabahnya, tidak menggunakan system bunga pada nasabah penyimpan dana maupun peminjam dana.

Ditingkat kabupaten seperti di Garut, lembaga keuangan syari'ah seperti BPRS sudah banyak berdiri, salah satunya yaitu BPRS Harta Insan Karimah Parahyangan yang merupakan salah satu BPRS yang membantu sektor ekonomi menengah ke bawah dalam memberikan bantuan pembiayaan untuk modal usaha serta menghimpun dana masyarakat disekitar. Sejak berdirinya BPRS HIK Parahyangan sampai saat ini mengalami perkembangan asset, hal ini dapat terlihat dari segi perluasan jaringan kantor cabang, dimana pada tahun 2012 BPRS HIK Parahyangan mempunyai 9 kantor cabang yang berada di wilayah Jawa Barat. Adapun pada tahun 2017-2020 untuk kantor jaringan, BPRS HIK Parahyangan memiliki 18 kantor Cabang dan 8 Kantor Kas.

Berdirinya BPRS HIK Parahyangan Garut ini berfungsi untuk membantu masyarakat disekitar lingkungan untuk menjauhkan dari bentuk transaksi pendanaan atau pinjaman yang belum syari'ah. Banyak masyarakat disekitar yang masih kurang paham mengenai perbankan syari'ah sehingga banyak yang berasumsi bahwa bank syari'ah itu sama dalam hal fungsinya, tranksaksinya, pelayanannya dan hal yang lainnya dengan bank konvensional. Ada juga yang berpendapat bahwa masyarakat lebih memilih bank konvensional itu karena kualitas pelayanannya yang sangat mudah, tidak ribet, lebih hemat, lebih banyak cabangnya, dan sebagainya, Sehingga dalam hal ini dapat diformulasikan bahwa tidak sedikit masyarakat muslim disekitar yang masih ketinggalan pemahaman mengenai perbankan syari'ah karena salah satu faktornya adalah manajemen strategi yang dipakai perusahaan dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan observasi awal pada data yang diambil dari BPRS HIK Parahyangan Garut, pada akhir tahun 2017-2020, jumlah nasabah BPRS HIK Garut terdapat 1202 nasabah. Dalam Buku Laporan Tahunan Pusat tahun 2019 disebutkan bahwa, kinerja bank telah memberikan hasil yang sangat baik. Berdasarkan laporan Rasio keuangan Bank yang tercantum dalam laporan tahunan 2019, secara keseluruhan sangat baik. Rasio kecukupan modal (CAR) sudah meningkat sebesar 16.37% dan Financing to Deposit Ratio (FDR) sebesar 87.79%, Return on Equity (ROE) sebesar 30.66%, sedangkan rasio pembiayaan non lancer (NPF) masih berada dibawah ketentuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yaitu 2.62%.

Sementara itu, untuk pembiayaan chaneling (off balance sheet) sampai akhir tahun 2019 sebesar Rp. 1.076.262 triliun atau naik 13% (atau naik sebesar Rp. 127,729 juta) dibanding periode tahun 2018 dengan pencapaian target sebesar 96%.

KARIM Consulting Indonesia menyelenggarakan Islamic Finance Award & Cup (IFAC) setiap tahunnya. IFAC juga merupakan ajang silaturahmi dan peningkatan kualitas sumber daya insani Lembaga Keuangan Syariah melalui kompetisi berbasis pengetahuan, kompetensi, dan team work. Selama lebih dari sepuluh tahun, IFAC merupakan penghargaan kepada Lembaga Keuangan Syariah juga termasuk sumber daya insaninya yang berperan penting dalam sukses yang telah diraih. BPRS HIK Parahyangan kembali mendapatkan penghargaan ini. Bahkan langsung meraih 3 (tiga) penghargaan langsung pada Karim Awards 2018 yaitu The Best Islamic Rural Bank, The Best in Financing Growth Islamic Rural Bank dan The Best in Funding Growth Islamic Rural Bank.

Uraian-uraian diatas menunjukkan bahwa BPRS HIK Parahyangan memiliki peluang dan jumlah nasabah yang banyak, sehingga ini bisa menjadi dampak bagi perkembangan BPRS HIK Parahyangan dan perekonomian masyarakat.

Berdasarkan pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk membangun keunggulan bersaing suatu perusahaan perlu melakukan pemahaman kualitas pelayanan dan peran manajemen strategi dalam peningkatan keunggulan bersaing secara berkelanjutan. Pemahaman strategi yang dimaksud tersebut adalah bagaimana perusahaan akan menjalankan usahanya dengan baik, memperhatikan peluang dan ancaman yang ada. Oleh karena itu, untuk mengetahui bagaimana manajemen strategi tersebut berjalan dengan baik, dan apakah mampu meningkatkan kualitas pelayanan pada Nasabah perlu dimunculkannya sebuah penelitian. Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut di BPRS Parahyangan HIK dengan judul penelitian. "Pengaruh Manajemen Strategi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Nasabah (Studi Pada BPRS HIK Parahyangan Cabang Garut)".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan untuk menggali informasi secara objektif dan sistematis. Metode kuantitatif dipilih karena kemampuannya dalam mengukur data secara terukur dan terstruktur, serta analisis yang dilakukan menggunakan statistik untuk mendapatkan hasil yang lebih valid. Penelitian ini berfokus pada pengumpulan data dari nasabah BPRS HIK Parahyangan Cabang Garut, dengan memanfaatkan dua teknik pengumpulan data utama, yaitu wawancara lisan dan analisis dokumen tertulis. Melalui pendekatan ini, penelitian bertujuan untuk memperoleh informasi yang mendalam dan akurat mengenai karakteristik nasabah dan faktor-faktor yang memengaruhi perilaku mereka dalam konteks layanan perbankan.

Objek penelitian ini adalah nasabah BPRS HIK Parahyangan Cabang Garut yang berjumlah 1.202 orang. Untuk memperoleh sampel yang representatif dari populasi tersebut, peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel Stratified Random Sampling. Teknik ini dipilih untuk memastikan bahwa sampel yang diambil mewakili berbagai subkelompok dalam populasi, berdasarkan karakteristik tertentu. Dalam proses penentuan ukuran sampel, rumus Slovin digunakan untuk

menghitung jumlah sampel yang diperlukan, dengan mempertimbangkan tingkat kesalahan yang dapat diterima. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa sampel yang diperlukan adalah sebanyak 93 responden, yang kemudian dijadikan sampel untuk penelitian ini guna memperoleh data yang valid dan representatif.

Dalam proses pengumpulan data, penelitian ini menggunakan empat instrumen utama untuk memastikan keberagaman informasi yang diperoleh. Pertama, observasi dilakukan untuk memantau langsung perilaku atau proses yang terjadi di lapangan. Kedua, wawancara dilakukan dengan pihak pengurus BPRS untuk menggali informasi yang lebih mendalam terkait topik penelitian. Ketiga, dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data tertulis yang relevan dengan penelitian, seperti laporan dan arsip penting. Terakhir, kuesioner (angket) disebarkan kepada responden dengan menggunakan Skala Likert, yang memungkinkan peneliti untuk mengukur sikap, pendapat, atau perilaku responden terhadap variabel yang diteliti.

Proses analisis data dalam penelitian ini melibatkan penggunaan statistik deskriptif dan inferensial. Data yang telah dikumpulkan diolah menggunakan perangkat lunak statistik untuk menguji berbagai aspek, seperti validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Selain itu, uji asumsi klasik juga dilakukan, meliputi uji linearitas, normalitas, homoskedastisitas, dan autokorelasi untuk memastikan bahwa data memenuhi persyaratan analisis lebih lanjut. Uji regresi linear sederhana digunakan untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Selanjutnya, koefisien determinasi (R^2) dihitung untuk mengukur sejauh mana variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen dalam model penelitian.

HASIL PENELITIAN

1. Uji Asumsi Klasik.

a) Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengidentifikasi hubungan linear antara variabel bebas dan variabel terikat. Linearitas adalah hubungan yang linear antarvariabel, artinya setiap adanya perubahan yang terjadi pada suatu variabel akan diikuti oleh perubahan dengan besaran yang sejajar pada variabel lainnya. Kriteria linearitas yaitu apabila nilai signifikansi < 0.05 maka dapat dinyatakan bahwa kedua variabel bersifat linearity.

Tabel 1 Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
ytotal * xtotal	Between	(Combined)	4011.359	24	167.140	3.114	.000
	Groups	Linearity	3179.559	1	3179.559	59.247	.000
		Deviation from Linearity	831.801	23	36.165	.674	.854
	Within Groups		3649.286	68	53.666		
Total			7660.645	92			

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2021

Berdasarkan data table 4.35 hasil uji linearitas diketahui nilai Sig. deviation from linearity sebesar $0,854 > 0,05$, maka dapat diketahui bahwa terdapat hubungan yang linear antara Manajemen Strategi dengan Kualitas pelayanan. Diketahui nilai Fhitung sebesar $0,674 < 1,70$ sehingga dapat diketahui bahwa terdapat hubungan yang linear antara Manajemen Strategi dan Kualitas Pelayanan.

b) Uji Normalitas Residual (Kolmogorov Smirnov)

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, kedua variabel yakni variabel independent dan variabel dependen memiliki distribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji One Sample Kolmogorov-Smirnov dengan melihat Asymp. Sig (2-tailed) dengan probabilitas 0,05. Jika nilai Asymp. Sig (2-tailed) lebih besar dari 0,05 maka data terdistribusi secara normal, sedangkan jika nilai Asymp. Sig (2-tailed) lebih kecil dari 0,05 maka data terdistribusi tidak normal. Hasil pengujian normalitas untuk seluruh variabel terangkum dalam tabel berikut.

Tabel 2 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	6.97907297
Most Extreme Differences	Absolute	.107
	Positive	.107
	Negative	-.093
Kolmogorov-Smirnov Z		1.032
Asymp. Sig. (2-tailed)		.238

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2021

Berdasarkan data table 4.36 hasil uji normalitas pada penelitian ini bernilai 0,238. Maka dapat diketahui signifikan $0,238 > 0,05$ sehingga data tersebut dinyatakan berdistribusi normal.

c) Uji Homoskedastisitas

Homoskedastisitas adalah kesamaan varians dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Dasar Pengambilan Keputusan Uji Homoskedastisitas adalah jika nilai Sig. $> 0,05$ maka terjadi kasus homoskedastisitas dan jika nilai Sig. $< 0,05$ maka terjadi kasus heteroskedastisitas. Hasil pengujian homoskedastisitas untuk seluruh variabel terangkum dalam tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Homoskedastisitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.419	2.077		1.646	.103
Xtotal	.066	.081	.084	.808	.421

a. Dependent Variable: residual2

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2021

Berdasarkan data table 3 hasil uji homoskedastisitas pada penelitian ini nilai Signifikansinya 0,421. Maka dapat diketahui bahwa nilai signifikan $0,421 > 0,05$ sehingga dapat dinyatakan terjadi kasus homoskedastisitas.

d) Uji Autokorelasi

Untuk menguji apakah dalam model regresi linear terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t1 (sebelumnya). Dalam penelitian uji autokorelasi ini menggunakan Durbin-Watson. Dasar pengambilan keputusannya apabila nilai $d < dl$ atau nilai $d > 4-dl$ maka terdapat autokorelasi. apabila nilai $du < d < 4-du$ maka dapat disimpulkan tidak terdapat autokorelasi. Apabila $dl < d < du$ atau $4-du < d < 4-dl$ maka tidak ada kesimpulan pasti. Hasil pengujian autokorelasi untuk seluruh variabel terangkum dalam tabel berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.644 ^a	.415	.409	7.017	2.044

a. Predictors: (Constant), xtotal

b. Dependent Variable: ytotal

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2021

Berdasarkan hasil Tabel Durbin-Watson (DW), $\alpha = 5\%$, maka untuk hasil uji DW untuk 93 responden, maka diperoleh hasil berikut:

D	dL	Du	4-DL	4-dU
2,044	1,6407	1,6841	2,3593	2,3159

Karena nilai $du < d < 4-du$ maka dapat disimpulkan tidak terdapat autokorelasi

e) Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menguji pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Syarat uji regresi linear sederhana adalah Valid dan reliabel, dan Normal dan linear. Dasar pengambilan keputusan dalam uji regresi linear sederhana dapat mengacu pada dua hal, yakni Membandingkan nilai signifikansi dengan nilai probabilitas:

Jika nilai signifikansi $< 0,05$ artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y dan membandingkan nilai t hitung dengan t table. Jika nilai t

hitung > t tabel artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y dan jika nilai t hitung < t tabel artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y. Hasil pengujian regresi linear sederhana untuk seluruh variabel terangkum dalam tabel berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.715	3.038		3.856	.000
Xtotal	.956	.119	.644	8.035	.000

a. Dependent Variable: ytotal

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2021

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X terhadap Y adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai t hitung 8,035 > 1,986, sehingga dapat diketahui bahwa H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh X terhadap Y. Diketahui nilai Constant (a) sebesar 11,715, sedang nilai Manajemen Strategi (b / koefisien regresi) sebesar 0,956 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 11,715 + 0,956X$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan:

- (1) Konstanta sebesar 11.715 mengandung arti bahwa nilai koefisien variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 11,715.
- (2) Koefisien regresi X sebesar 0,956 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai manajemen strategi, maka nilai kualitas pelayanan bertambah sebesar 0,00956. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah positif.

f) Menentukan Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan nilainya berkisar antara nol sampai satu. Nilai yang mendekati satu, memiliki arti bahwa variabel independen (X) memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen (Y). Hasil pengujian koefisien determinasi (R²) untuk seluruh variabel terangkum dalam tabel berikut:

Tabel 6. Hasil menentukan koefisien determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.644 ^a	.415	.409	7.017

a. Predictors: (Constant), xtotal

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2021

Berdasarkan table 4.41 output SPSS di atas, diketahui nilai koefisien determinasi atau R Square adalah sebesar 0,415. Nilai R Square 0,415 ini berasal

dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau “R”, yaitu $0,60 \times 0,690 = 0,415$. Besarnya angka koefisien determinasi (R Square) adalah 0,415 atau sama dengan 41,5%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel Manajemen Strategi (X) berpengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 41,5%. sedangkan sisanya ($100\% - 41,5\% = 58,5\%$) dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

PEMBAHASAN

Hasil dalam penelitian ini menyatakan bahwa manajemen strategi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di BPRS HIK Parahyangan Cabang Garut. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t hitung yang lebih besar dari nilai t tabel yaitu $8,035 > 1,984$ dan memiliki nilai signifikansi $< 0,005$, besarnya nilai tersebut menunjukkan bahwa manajemen strategi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil hipotesis maka diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan hal ini disimpulkan bahwa Variabel Manajemen strategi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kualitas pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari persamaan regresi yang menunjukkan persamaan $Y = 11,715 + 0,956X$. artinya setiap penambahan 1% dari Manajemen Strategi, maka nilai kualitas pelayanan bertambah sebesar 0,00956. Koefisien regresi tersebut bernilai positif karena nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05, dan diperoleh nilai Konstanta sebesar 11,715, mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kualitas pelayanan sebesar 11,715. Sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah positif.

Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa jika nasabah memiliki sikap positif menyukai manajemen strategi yang dipakai untuk melayani nasabah, maka hal ini akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik manajemen strategi yang dikelola perusahaan maka semakin baik pula kualitas pelayanan pada nasabah, sebaliknya jika semakin buruk manajemen strategi yang dikelola perusahaan maka semakin buruk pula kualitas pelayanan pada nasabah.

Berdasarkan hasil observasi dalam penelitian ini dapat dikemukakan bahwa dilihat dari faktor manajemen strategi, maka sebagian pelanggan di BPRS HIK Parahyangan Cabang Garut menunjukkan perilaku negatif dan sebagian lagi menunjukkan perilaku positif. Pelanggan BPRS HIK yang menunjukkan perilaku negatif dapat dilihat dari data kuisioner dengan pernyataan “Strategi yang dijalankan BPRS HIK didukung oleh fasilitas yang dimiliki perusahaan sehingga dapat dirasakan oleh nasabah”, berdasarkan hasil observasi pada kuisioner terdapat 36,6% atau setara dengan 34 orang dari 93 responden yang menjawab tidak setuju atau kecewa pada pernyataan tersebut. Hal tersebut dimungkinkan karena daya saing kemegahan kantor dan berbagai fasilitas yang diharapkan nasabah lebih baik dan tinggi dari kantor layanan yang lainnya, disinilah pentingnya kedekatan antara bank dan nasabah agar perusahaan bisa mengasah keunggulan kompetitifnya.

Dalam penelitian ini dikemukakan pula bahwa jika dilihat dari faktor manajemen strategi, maka sebagian pelanggan BPRS HIK di Garut memiliki perilaku yang positif. Hal ini dapat dikatakan demikian dengan di dukung hasil observasi sebagai berikut:

Pertama, karyawan di BPRS HIK menerapkan disiplin kerja, seperti datang tepat waktu, patuh pada kesehatan dan keselamatan bekerja sehingga ketika nasabah berkunjung, kantor layanan beroperasi secara efektif dan efisien. Pada pernyataan tersebut terdapat 49,5% atau setara dengan 46 orang dari 93 responden yang menjawab Setuju. Kedua, terdapat penolakan bahwa karyawan BPRS HIK tidak membantu pelanggan/nasabah dalam menginformasikan produk-produk atau kendala dan masalah. Hal tersebut dibantah oleh 48,4% atau setara dengan 45 orang dari 93 responden karena tidak sejalan dengan strategi dan misinya yaitu “memberikan pelayanan yang terbaik dan islami”.

Hasil penelitian ini selaras dengan teori yang dikemukakan oleh Fred R. David yaitu, manajemen strategi adalah seni dan ilmu merumuskan, melaksanakan, dan mengevaluasi keputusan lintas fungsional yang memungkinkan organisasi untuk mencapai tujuan. Menurut Thomas Wellen dan David Hunger adalah serangkaian keputusan dan tindakan manajerial yang menentukan kinerja perusahaan dalam jangka panjang.

Kualitas pelayanan islami merupakan ukuran tinggi tingkat pelayanan suatu perusahaan atau lembaga sesuai dengan yang diharapkan dan dibutuhkan oleh konsumen atau nasabah berdasarkan nilai-nilai islam. Kualitas pelayanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan.

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen strategi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat terwujud apabila harapannya akan kualitas pelayanan BPRS HIK dapat terpenuhi dari manajemen strategi yang diberikan oleh BPRS HIK. Manajemen strategi tersebut dapat diwujudkan dalam indikator manajemen strategik yaitu analisis lingkungan, formulasi strategi, implementasi strategi, evaluasi dan kontrol. Terpenuhinya indikator manajemen strategi oleh BPRS HIK maka kualitas pelayanan yang dirancang perusahaan dapat dicapai. Didukung oleh pendapat Kotler dan Keller (2009), disebutkan bahwa kinerja pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi akan mewujudkan kepuasan pada pelanggan. Ini menggambarkan bahwa semakin baik manajemen strategi yang dikelola perusahaan maka semakin baik pula kualitas pelayanan pada nasabah.

SIMPULAN

Dengan melihat hasil penelitian yang telah dibahas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Manajemen strategi yang dijalankan BPRS HIK Parahyangan Cabang Garut terdiri dari analisis lingkungan, formulasi strategi, implementasi strategi, evaluasi dan kontrol. Manajemen strategi yang dirasakan responden/pelanggan yang menjadi nasabah di BPRS HIK cukup tinggi. Hal ini terbukti dengan tingginya jawaban para responden yang menyatakan bahwa BPRS HIK tidak memiliki struktur dan program kerja yang baik yang dapat dirasakan oleh nasabah, sehingga masing-masing karyawan tidak dapat menjalankan tugas dan fungsinya masing-masing. Nasabah merasa bahwa mereka cukup puas, meskipun tidak sedikit dari

responden tersebut yang ragu-ragu atas kepuasan yang dirasakan. Ini dibuktikan dengan tingginya jawaban ragu-ragu pada variabel X6 sebesar (29%), yang artinya meskipun para responden ragu tapi pada level ini mereka masih merasa cukup puas terhadap manajemen strategi yang dipakai BPRS HIK Parahyangan Cabang Garut.

Kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah BPRS HIK Parahyangan Cabang Garut merasakan puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, hasil ini dapat dibuktikan dengan banyaknya penolakan/sikap tidak setuju pada pernyataan yang menyatakan bahwa “karyawan BPRS HIK tidak menyambut dengan senyum, salam, dan sapa dalam melayani nasabah”. Mayoritas (58%) para responden memberi pernyataan tidak setuju mengenai pernyataan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Hal tersebut juga selaras dengan visi dan misi yang dijalankan BPRS HIK Parahyangan Cabang Garut.

Pengaruh Manajemen Strategi BPRS HIK terhadap kualitas pelayanan pada nasabah BPRS HIK Parahyangan Cabang Garut terdapat pengaruh positif, hal tersebut dibuktikan dengan uji analisis regresi berganda. Berdasarkan nilai t_1 diketahui nilai thitung sebesar $8,035 > 1,986$ dan memiliki nilai signifikansi $< 0,005$. Besarnya angka koefisien determinasi (R Square) adalah 0,415 atau sama dengan 41,5%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel Manajemen Strategi (X) berpengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 41,5%. sedangkan sisanya 58,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiaji, Weksi. 2013. Skala Pengukuran Dan Jumlah Respon Skala Likert, Jurnal Ilmu Pertanian dan Perikanan Vol. 2 No. 2 Tahun 2013]. DOI: <https://osf.io/preprints/inarxiv/k7bgy/download>.
- Dwi Harmoyo, Manajemen Strategi Koperasi Jasa Keuangan Mikro Syari'ah, Jurnal BMT Syari'ah Sejahtera Boyolali Vol. 3 No. 2 Tahun 2012, hlm. 303. DOI: <http://muqtasid.iainsalatiga.ac.id>.
- Dian Eka, Yulia Hamdani Putri, Suhartini Karim, *Kualitas Pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya*, Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya Vol. 16 No. 2 Tahun 2018, hlm. 90. DOI: <http://ejournal.unsari.ac.id/index.php/jmbs>.
- Moch Sochih, Analisis Tingkat Kesehatan Bank Ditinjau Dari (CAMEL) Untuk mengukur keberhasilan manajemen, Jurnal Universitas Yoyakarta Vol. VI No. 2 Tahun 2008, hlm. 83. DOI: <http://journal.uny.ac.id>
- Sri Anita, *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada jasa koperasi unit desa pratamajaya sungai kuning kecamatan singingi kabupaten jantan singingi Pekanbaru*, Skripsi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (Pekanbaru, Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2014), hlm 22-23, Tidak Diterbitkan
- Rafidah, *Kualitas Pelayanan Islami Pada perbankan Syariah (NALAR FIQH, Volume 10, Nomor 2, 19 februari 2021)*
- Raharjo, Sahid. 2104. *Cara Melakukan Uji Validitas Product Moment dengan SPSS*, <https://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-validitas-product-moment-spss.html?m=1>. Diakses pada 26 Juni 2021.

- Raharjo, Sahid. 2014. *Cara Melakukan Uji Reliabilitas Alpha Cronbach's dengan SPSS*, <https://spssindonesia.com/2014/01/uji-reliabilitas-alpha-spss.html?m=1>. Diakses pada 26 Juni 2021.
- Raharjo, Sahid. 2014. *Cara Melakukan Uji Linearitas dengan Program SPSS*, <https://www.spssindonesia.com/2014/02/uji-linearitas-dengan-program-spss.html?m=1>. Diakses pada 26 Juni 2021.
- Raharjo, Sahid. 2014. *Cara Melakukan Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov dengan SPSS*, <https://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-normalitas-kolmogorov-smirnov-spss.html?m=1>. Diakses pada 26 Juni 2021.
- Raharjo, Sahid. 2017. *Panduan Lengkap Uji Analisis Regresi Linear Sederhana dengan SPSS*, <https://www.spssindonesia.com/2017/03/uji-analisis-regresi-linear-sederhana-.html?m=1>. Diakses pada 26 Juni 2021.
- Raharjo, Sahid. 2017. *Makna Koefisien Determinasi (R Square) dalam Analisis Regresi linear Berganda*, <https://www.spssindonesia.com/2017/04/makna-koefisien-determinasi-r-square-.html?m=1>. Diakses pada 26 Juni 2021.