
**PENGARUH SASARAN MUTU CUSTOMER SERVICE TERHADAP KINERJA
CUSTOMER SERVICE DI BPRS PNM MENTARI GARUT**

Nurfaedah¹, Dayat Hidayat², Ramdani Silegar³, Shella Indah Lestari⁴

STAI Persis Garut, Jawa Barat, Indonesia

Email: nuefaedah@staipersisgarut.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.62824/pse8mm73>

Received: November 2022

Accepted: November 2022

Published: Desember 2022

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis adanya pengaruh Pengaruh Sasaran Mutu Customer Service terhadap Kinerja Customer Service di BPRS PNM Mentari Garut. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan metode survey kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 83 orang responden dengan menggunakan teknik Stratified random sampling. Teknik pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner dan Observasi. Sedangkan untuk pengujian instrumen menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, uji Regresi sederhana (uji t), uji koefisien determinasi. Objek dari penelitian ini adalah Nasabah BPRS PNM Mentari. Metode yang digunakan dengan pengolahan data menggunakan SPSS versi 23. Variabel Independen dalam penelitian ini yaitu pengaruh sasaran mutu Customer Service (X) terhadap Kinerja Customer Service (Y). Hasil penelitian, menunjukkan bahwa variabel independen (pengaruh sasaran mutu Customer Service) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Customer Service. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian lanjutan dengan meneliti faktor-faktor lain yang diperkirakan dapat mempengaruhi kinerja Customer Service di Bank, sehingga bisa memberikan nilai yang lebih tinggi serta dapat menghasilkan gambaran yang lebih luas terhadap permasalahan yang diteliti.

Kata kunci: Sasaran Mutu Customer Service, Kinerja Customer Service.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of the Target Quality of Customer Service on Customer Service Performance at BPRS PNM Mentari Garut. The research methodology used in this research is a quantitative survey method approach. The number of samples in this study were 83 respondents using the stratified random sampling technique. Data collection techniques by distributing questionnaires and observations. Meanwhile, for testing the instrument using validity, reliability, classical assumption test, simple regression test (t test), the coefficient of determination test. The object of this research is the customer of BPRS PNM Mentari. The method used with data processing using SPSS version 23. The independent variable in this study is the effect of the quality objectives of Customer Service (X) on Customer Service Performance (Y). The results showed that the independent variable (the influence of customer service quality objectives) had a significant effect on customer service performance. Further researchers are expected to develop further research by examining other factors that are thought to affect the performance of Customer Service at the

Bank, so that it can provide a higher value and can produce a broader picture of the problems under study.

Keywords: *Target Customer Service Quality, Customer Service Performance*

PENDAHULUAN

Dewasa ini, kompetensi Sumber Daya Manusia sangatlah diperlukan, untuk menyelesaikan suatu permasalahan yang terjadi di Indonesia, Namun kenyataannya kompetensi Sumber Daya Manusia Indonesia sangatlah rendah hal ini dapat dilihat dari kurangnya penyedia teknologi dan koneksi jaringan.

Mengatasi hal tersebut pemerintah memberikan kebijakan melalui permensos No. 16 tahun 2017 terkait Sumber Daya Manusia.pasal 54 ayat 1 Menyatakan bahwa, pembinaan umum, pembinaan teknis, dan pengawasanyang dimaksud dalam pasal 53 ayat (1) dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sallis mendeskripsikan komponen Q dalam definisi TQM (Q: "Quality" in TQM) is total customer satisfaction which becomes the center of the all organization managers and their staff, atau mutu sebagai total kepuasan pelanggan adalah focus utama bagi semua manager dan staf. Selanjutnya Sallis mengklasifikasikan mutu menjadi dua kategory, yaitu mutu absolut dan mutu relatif. Mutu "absolut" adalah mutu yang bermakna atau diakui sama oleh semua orang, indikatornya antara lain, berkelas tinggi (high class), mahal, mewah, eksklusif, elite dan seterusnya. Semua orang ingin memilikinya, tetapi belum tentu dapat menggapainya. Mutu "relatif" adalah jenis atau tingkatan mutu yang sesuai dengan jangkauan masing-masing pihak/orang yang akan dicapai/dimilikinya (fit for their purpose). Mutu relatif inilah yang dimaksudkan dengan "mutu" pada MMT yang selalu dinamis meningkat dari waktu ke waktu sesuai tuntutan pelanggan mereka masing-masing.

Posisi sasaran mutu disuatu perusahaan ataupun perbankan Sangatlah penting karena jika tidak berhasil menerapkan sasaran mutu dengan baik akan berdampak positif / negatif pada perusahaan itu sendiri contohnya Penerapan Sasaran mutu terhadap pengendalian biaya kualitas pada perusahaan juga memiliki dampak yang positif dampak positif. Pada semester 1 tahun 2004 persentase total biaya kualitas terhadap pendapatan adalah sebesar 757% dibandingkan dengan periode sebelumnya, yaitu sebesar 10,32%. Proporsl biaya terbesar adalah biaya pencegahan. Perusahaan juga memberi pcrhatian yang lebih besar pada biaya penilaian. Pada semester 1 tahun 2004 persentase biaya penilaian terhadap pendapatan sebesar 9,14% dibandingkan dengan periode sebelumnya, yaitu sebesar 7,12%.

Dari contoh diatas maka sasaran mutu suatu perusahaan atau perbankan sangatlah penting karena, apalagi diperusahaan jasa seperti lembaga keuangan perbankan sangat lebih penting karena untuk mengembangkan perbankan. Apalagi di BPRS PNM Mentari memiliki banyak sasaran mutu Customer Service antara lain :

- 1) Performa
- 2) Menawarkan berbagai produk di PNM Mentari Garut.
- 3) Membantu kepala bagian operasional yang utama dalam mencapai target yang ditetapkan dalam lingkup operasional

- 4) Melayani nasabah yang melakukan pembukaan rekening tabungan, deposito dengan baik, ramah tetapi tidak mengurangi kehati-hatian dan kejelian.
- 5) Melakukan uji tuntas lanjut (EED/Enhanced Due Delegation) yaitu tindakan CDD lebih mendalam untuk mencegah pencucian uang dan penfanan terorisme sesuai dengan POJK No. 12/PJOK.01/2017.
- 6) Membuat surat untuk nasabah sehubungan dengan proses pengkinian data dan melaporkan proses pengkinian data kepada kanit keuangan dan anggaran setiap minggu.
- 7) Melakukan pengkinian data nasabah sesuai target yang telah disampaikan kepada OJK yaitu sebanyak 500 nasabah individu pertahun dan 10 nasabah Yayasan.
- 8) Melakukan penginputan data nasabah ke computer/aplikasi IBA dengan benar dan akurat.
- 9) Memeriksa dan menyimpan formulir pembukaan rekening tabungan dan deposito dengan rapi dan sesuai SOP.
- 10) Mendokumentasikan formulir pembukuan rekening tabungan dan deposito sehari setelah data lengkap dan diperiksa oleh kabag operasional dan ditandatangani oleh Direksi.
- 11) Mengadministrasikan seluruh dokumen tabungan, deposito untuk yang cancel dibuatkan berita acaranya.
- 12) Bertanggung jawab terhadap buku tabungan yang belum dipakai.
- 13) Melakukan pengecekan IDEB (SLIK) atas pengajuan nasabah pembiayaan.
- 14) Membuat laporan rencana dan realisasi pengkinian data kepada OJK paling lambat tanggal 20 desember setiap tahunnya.
- 15) Mengerjakan tugas adm pembiayaan apabila berhalangan hadir

Pada kenyataannya,, PNM Mentari memiliki kualitas mutu Sumber daya manusia yang rendah, khususnya Customer Service hal ini di lihat dari beberapa sasaran mutu yang belum terealisasikan dalam memberikan informasi, yang belum sesuai dengan sasaran mutu PNM Mentari itu sendiri.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka peneliti akan memiliki penelitian yang berlokasi di Garut dengan judul penelitian “Pengaruh Sasaran Mutu Customer Service Terhadap Kinerja Customer Service di BPRS PNM Mentari Garut”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang dikenal sebagai metode ilmiah karena memenuhi kaidah-kaidah ilmiah seperti objektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini digunakan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan, dengan menganalisis data berupa angka yang diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada responden, kemudian dianalisis menggunakan SPSS versi 28. Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian eksplanatoris, yang bertujuan untuk menghubungkan dua variabel, yaitu Sasaran Mutu Customer Service sebagai variabel bebas dan Kinerja Customer Service sebagai variabel terikat. Penelitian ini dilaksanakan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Permodalan Nasional Madani Mentari Garut (BPRS PNM Mentari) pada Maret hingga Juni 2020. Populasi penelitian ini adalah 500

nasabah, dan sampel yang diambil sebanyak 83 orang menggunakan teknik random sampling dengan rumus Slovin.

Variabel penelitian dibagi menjadi dua, yaitu variabel independen (Sasaran Mutu Customer Service) dan variabel dependen (Kinerja Customer Service). Data penelitian terdiri dari data tentang Sasaran Mutu Customer Service dan Kinerja Customer Service, yang dioperasionalkan dalam bentuk subvariabel dan indikator yang diukur menggunakan skala Likert. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan kuesioner. Kuesioner berisi pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk mengumpulkan data primer yang akan dianalisis secara kuantitatif.

Untuk menguji kualitas data dalam penelitian ini, dilakukan dua tahap uji penting, yaitu uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan setiap pertanyaan dalam kuesioner dengan skor total menggunakan SPSS untuk memastikan bahwa instrumen penelitian dapat mengukur apa yang dimaksudkan. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien Cronbach Alpha, yang mengukur konsistensi jawaban responden terhadap pertanyaan yang sama. Instrumen dianggap reliabel jika nilai Cronbach Alpha lebih dari 0,70. Selain itu, uji asumsi klasik juga dilakukan, yang meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Uji-uji ini bertujuan untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian memenuhi asumsi dasar yang diperlukan agar analisis regresi dapat berjalan dengan valid. Untuk menguji hipotesis, digunakan uji t yang berfungsi untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, serta uji F untuk menguji pengaruh simultan dari semua variabel independen terhadap variabel dependen. Selain itu, uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Terakhir, analisis regresi linier digunakan untuk menguji hubungan antara variabel bebas dan terikat dalam penelitian.

HASIL PENELITIAN

1. Uji Asumsi Klasik.

a) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah suatu variabel normal atau tidak. Normal disini dalam arti mempunyai distribusi data yang normal. Untuk menguji normalitas data dapat menggunakan uji One Sample Kolmogorov-Smirnov Test dengan ketentuan jika $Asymp.Sig \geq 0.05$ maka data berdistribusi normal.

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

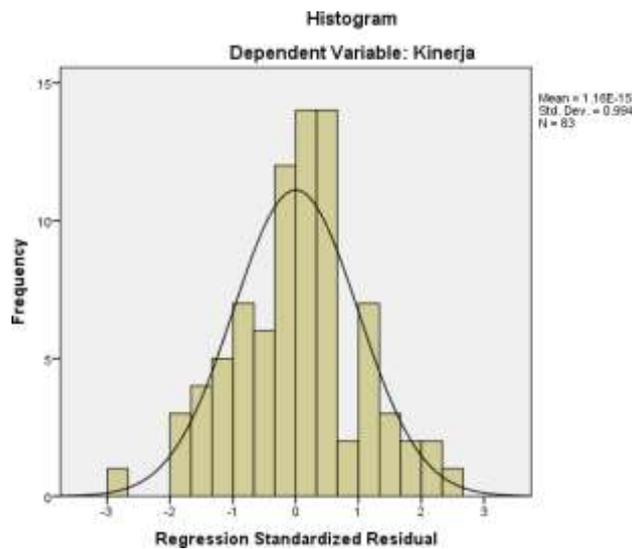
		Unstandardized Residual
N		83
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.07043991
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.083
	Positive	.077

	Negative	-.083
Test Statistic		.083
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Output SPSS 23, data diolah 2020

Berdasarkan tabel hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov dapat diketahui berdistribusi normal. Hal ini dapat dibuktikan dari nilai (Asymp.Sig.2-tailed) pada Pengaruh Sasaran Mutu Customer Service, Terhadap Kinerja Customer Service 0.05 yaitu $0.200 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Uji normalitas yang terakhir menggunakan uji normalitas histogram untuk mengetahui apakah data yang diuji berdistribusi normal atau tidak. Data dikatakan berdistribusi normal jika data menyebar disekitar garis diagonal.



Gambar 1 Uji Normalitas Histogram

Sumber: Output SPSS 23, data diolah 2020

Berdasarkan gambar di atas, histogram Regression Standardized Residual Membentuk kurva seperti lonceng, maka nilai residual tersebut dinyatakan normal atau data berdistribusi normal.

b) Uji Linieritas

Pengujian linieritas digunakan untuk menguji apakah spesifikasi model yang digunakan tepat atau lebih baik dalam spesifikasi model bentuk lain spesifikasi model yang tepat. Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah antar variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Uji linearitas biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linier.³⁸ Dalam penelitian ini menggunakan metode uji test for linearity pada taraf signifikansi kurang dari 0,05

Tabel 2. Hasil Uji Linearitas

	Sum of Squar	df	Mea n Squa	F	Sig.
--	--------------	----	------------	---	------

			es		re		
Kinerja * Sasaran Mutu	Betwe en Group s	(Combined)	276.960	10	27.696	2.925	.004
		Linearity	185.611	1	185.611	19.604	.000
		Deviation from Linearity	91.349	9	10.150	1.072	.394
		Within Groups	681.715	72	9.468		
Total			958.675	82			

Sumber: Output SPSS Diolah, 2020

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,0. Yang berarti nilai signifikansi ini lebih kecil dari 0,05. Hal itu membuktikan bahwa antara variabel Sasaran Mutu dan Kinerja Customer Service mempunyai hubungan yang linear.

Hasil uji multikolinieritas diatas menunjukkan bahwa punishment (X2) memiliki nilai variance inflation factor (VIF) < 10 yaitu 2,603 < 10 dan nilai tolerance > 0,10 yaitu 0,384 > 0,10 maka dapat dikatakan bahwa variabel punishment (X2) tidak terdapat masalah multikolinier dalam model regresi, sehingga memenuhi syarat analisis regresi.

2. Uji Statistik

a. Uji Regresi Linear Sederhana (Uji t)

Dalam penelitian ini model persamaan regresi sederhana yang disusun untuk mengetahui pengaruh Sasaran Mutu Customer Service terhadap Kinerja Customer Service di BPRS PNM Mentari (variabel terikat). Hasil analisis data dengan menggunakan program SPSS for Windows 23 diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Sederhana (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	36.280	4.604		7.879	.000
Sasaran mutu	.662	.150	.440	4.410	.000

Sumber: hasil olah data primer SPSS 21

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pengaruh sasaran mutu Customer Service terhadap Kinerja Customer Service menunjukkan pengaruh yang signifikan. Variable Sasaran Mutu Customer Service dengan nilai *thitung* < *ttabel* yaitu sebesar 4,410 < 7,879 atau nilai sig. lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan H1 Mutu Customer Service berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja customer Service.

b. Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R²)

Uji ini dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana tingkat hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen, atau sejauh mana kontribusi variabel mempengaruhi variabel dependen. Analisis koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase (%) pengaruh keseluruhan variabel independen terhadap variabel dependen. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan alat ukur statistic SPSS 23 for Windows didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.10 Hasil Uji Determinasi Adjusted R Square

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.440 a	.194	.184	3.089

a. Predictors: (Constant), Sasaran mutu

b. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Output SPSS Diolah, 2020

Sebagaimana telah di deskripsikan dalam tabel statistik model summary diketahui nilai koefisien determinasi (R Square) adalah sebesar 0,194. Hal itu mengasumsikan bahwa variasi perubahan variabel Kinerja Customer Service (Y) dipengaruhi oleh perubahan variabel bebas Sasaran mutu (X) sebesar 19,4%. Jadi besarnya Sasaran Mutu Customer Service terhadap kinerja Customer Service 19,4%, sedangkan sisanya sebesar 81,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dipakai dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Adapun pembahasan penulis terhadap hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Uji Asumsi Klasik

Pada hasil uji asumsi klasik, uji normalitas dilakukan dengan melihat uji Kolmogorov Smirnov (K-S), dan grafik histogram. Berdasarkan hasil dari keduanya, data dalam penelitian ini bisa dikatakan normal atau terdistribusi secara normal. Sedangkan pada uji linearitas menyatakan bahwa variabel Sasaran Mutu dan variabel Kinerja Customer Service mempunyai hubungan yang linear.

2. Pengaruh Sasaran Mutu Customer Service Terhadap Kinerja Customer Service di BPRS PNM Mentari

Penelitian ini menunjukkan, bahwa berdasarkan uji t table, Pengaruh Sasaran Mutu Customer Service terhadap Kinerja Customer Service di BPRS PNM Mentari memberikan hasil sebesar 0,000 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Pengaruh Sasaran Mutu Customer Service berpengaruh signifikan terhadap kinerja Customer Service dapat diterima.

Kemudian, Hasil uji R square antara X Terhadap Y adalah 0.194, menunjukkan bahwa variabel X dapat memberikan pengaruh terhadap variabel Y sebesar 19,4% sedangkan sisanya 81,6% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Sri Rahayu, "Pengaruh Sasaran mutu Customer Service terhadap Kinerja Customer Service di PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka". Berdasarkan uji t table dengan nilai tingkat signifikan 0,000. Karena nilai signifikan lebih kecil dari $0.000 < 0.1$. Maka H_0 ditolak atau H_a diterima dan dapat disimpulkan bahwa variabel Sasaran Mutu berpengaruh terhadap variabel kinerja Customer Service diperbankan

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian regresi linear sederhana maka dapat disimpulkan bahwa variabel Sasaran Mutu Customer Service mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Customer Service di BPRS PNM Mentari. Hal ini didukung dengan nilai Adjusted R Square yang di teliti menggunakan uji koefisien determinasi (R^2) yang pada penelitian ini sebesar 0,194. Hal ini berarti variabel bebas yakni pengetahuan masyarakat tentang perbankan syari'ah (X) mempunyai kontribusi sebesar 19,4% terhadap variabel terikat yakni keputusan menjadi nasabah di bank syari'ah (Y), sedangkan sisanya yakni sebesar 81,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak masuk dalam penelitian ini. Dengan demikian hipotesis mengatakan bahwa diduga pengetahuan masyarakat mempunyai pengaruh yang positif terhadap keputusan menjadi nasabah di bank syari'ah.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Sobirin, MBA, Ph.D. Konsep Dasar Kinerja dan Manajemen Kinerja, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2003)
- Al Arif , M.Nur Rianto. Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah,(Bandung:Alfabeta, 2012)
- Amstrong and Baron. 1998, Perfect Management, Institut of Personal and Development, London
- Bawono, Anton. 2006. Multivariate Analysis Dengan SPSS. Salatiga:STAIN Salatiga Press
- Dorothea, Wahyu Ariani. Manajemen Kualitas; Pendekatan Sisi Kualitatif, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2003)
- Ghazali. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016
- Hasibuan, Melayu. 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Bumi aksara.Edisi Revisi
- Hp Sutarto. Manajemen mutu terpadu (MMT-TQM), (Yogyakarta : Yogyakarta: UNY Press 2015)
- M. Maruf Abdullah. 2013, Manajemen Bisnis Syariah, ASWAJA, Yogyakarta
- Moehersono. 2012, Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi, Grafindo Persada Jakarta

- Muhamad. Manajemen Bank Syariah,(Yogyakarta:Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2014),
- Muhammad. Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif, (Yogyakarta: PT.RAJAGRAFINDO PERSADA, 2008)
- Murdijanto. 2001. Manajemen sumber daya manusia. (Jakarta : Bina Atmaja)
- Wibowo. Manajemen Kinerja. (Jakarta : Bina Atmaja, 2007)
- Ratna Kartika Rini Zaen. Pengaruh Pengaruh Sasaran mutu Customer Service terhadap Kinerja Customer Service di bank muamalat KCP Blitar (Studi Kasus Nasabah di bank muamalat KCP Blitar), Skripsi program sarjana IAIN tulungagung Prodi Ekonomi Syariah, (tulungagung: 2019), Tidak Diterbitkan
- Sri rahayu. Pengaruh Pengaruh Sasaran mutu Customer Service terhadap Kinerja Customer Service di bank syariah mandiri KCP Pekanbaru angka (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru angka), Skripsi program sarjana UIN sultan syarif kasyim pekanbaru riau Prodi Perbankan Syariah, (Riau: 2019), Tidak Diterbitkan
- Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2017)
- Surya Dharma. 2010, Manajemen Kinerja,Pustaka Pelajar, (Yogyakarta)
- Vitzal Rivai dkk. 2008, Islamic Bussines and Economic Ethics, Bumi Aksara, Jakarta
- Wibowo. 2007, Manajemen Kinerja, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Wirawan. 2009, Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia, Salemba Empat Jakarta