

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bsm Implan Di Bsm Kcp Pajajaran Bandung)

¹ RD. Muhamat Guntur, ² Neneng Nurhasanah

^{1,2} *Keuangan dan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116*

Abstrak. Pada masa sekarang ini, perbankan syariah di Indonesia telah menunjukkan pertumbuhan dan perkembangan positif. Indikatornya yaitu terlihat dari banyak bermunculannya bank syariah atau unit usaha syariah yang dapat menimbulkan persaingan yang ketat. masing-masing bank menawarkan produk yang mereka miliki, dengan kondisi seperti ini bank harus memperhatikan kualitas layanannya agar dapat bersaing dan tetap eksis di dunia perbankan saat ini. BSM Implan merupakan salah satu produk unggulan yang dimiliki oleh BSM. Data dari BSM Implan menunjukkan adanya peningkatan dana *outstanding* per/tahunnya. Namun dari segi jumlah nasabah mengalami penurunan. Hal ini dialami oleh BSM Implan KCP Pajajaran Bandung, untuk itu tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan BSM Implan, loyalitas nasabah, serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah BSM Implan di BSM KCP Pajajaran Bandung. Penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analitis. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuisioner. Analisis data dilakukan dengan metode kuantitatif dan untuk mencari pengaruh variabel independen dan dependen menggunakan metode analisis regresi sederhana dan hipotesis.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah BMS Implan

A. Pendahuluan

Pada Bank Syariah Mandiri, terdapat produk BSM Implan atau disebut juga dengan murabahah channeling. BSM Implan itu sendiri adalah pembiayaan konsumen dalam valuta rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap Perusahaan yang melakukan pengajuan secara massal (kelompok). BSM Implan mengakomodir kebutuhan pembiayaan bagi para karyawan perusahaan tersebut, Misalnya dalam hal perusahaan tersebut tidak memiliki koperasi karyawan.

Kualitas pelayanan yang superior adalah salah satunya akan meningkatkan konsumen yang lebih banyak dan konsumen akan menjadi loyal terhadap produk atau jasa perusahaan tersebut. Dari pernyataan tersebut, kualitas layanan yang baik berbanding lurus dengan loyalitas nasabah.

Untuk tahun 2013, nasabah BMS Implan tercatat di BSM KCP Pajajaran berjumlah 201 nasabah dengan total dana *outstanding* sebesar Rp 3.100.000.000. Penjualan produk BSM Implan ini mengalami kemajuan yang cukup pesat bila dibandingkan pada dua tahun sebelumnya, pada tahun 2011 nasabah BSM Implan berjumlah 223 dengan total dana *outstanding* sebesar Rp 2.850.000. dan pada tahun 2012 jumlah nasabah BSM Implan berjumlah 210 dengan total dana *outstanding* sebesar Rp 2.910.000.

Dari uraian di atas, penjualan produk BSM Implan mengalami peningkatan dana *outstanding* pertahunnya, akan tetapi dari jumlah nasabah mengalami penurunan setiap tahun.

Beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya terkait dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah BSM Implan. Hasil penelitian yang dilakukan Wuryanti Kuncoro (2009) tentang Pemegang Asuransi Syari'ah". Hasil