

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN FAEDAH PADA BRI SYARIAH CABANG BANDA ACEH

**Yulindawati**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negari Ar-Raniry, Aceh  
[yulindawati@ar-raniry.ac.id](mailto:yulindawati@ar-raniry.ac.id)

**Ismail Rasyid Ridla Tarigan**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negari Ar-Raniry, Aceh  
[ismail.rasyid@ar-raniry.ac.id](mailto:ismail.rasyid@ar-raniry.ac.id)

**Aan Muhammad Ferdian**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negari Ar-Raniry, Aceh  
[160603143@student.ar-raniry.ac.id](mailto:160603143@student.ar-raniry.ac.id)

### Abstract

*This study was conducted to determine the effect of the influence of service quality and administrative costs on customer satisfaction. The study at BRI Syariah Kc Banda Aceh. This research method uses quantitative methods with data collection techniques through distributing questionnaires to 100 respondents, namely Tabungan Faedah customers. The results showed that: (1)Service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction at Bank BRI Syariah KC Banda Aceh. (2)Administrative costs have a positive and significant effect on customer satisfaction at Bank BRI Syariah KC Banda Aceh. (3)Service Quality and Administration Costs simultaneously have a significant effect on customer satisfaction.*

**Keywords:** Service quality, administration cost, customer satisfaction

### Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah Studi Pada BRI Syariah KC Banda Aceh Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yaitu Nasabah Tabungan Faedah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1)Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KC Banda Aceh. (2)Biaya Administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KC Banda Aceh. (3)Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

**Kata Kunci:** Kualitas pelayanan, biaya administrasi, dan kepuasan nasabah

### PENDAHULUAN

Bank syariah adalah lembaga yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga dan tidak membayar bunga. Imbalan yang diterima oleh bank syariah dan nasabahnya tergantung akad dan perjanjian yang diberikan. Perjanjian (akad) yang ada di perbankan syariah harus sesuai dengan syariat Islam (Ismail, 2011).

Dalam sistem perbankan di Indonesia terdapat dua macam sistem operasional perbankan, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Sesuai UU No. 21/2008 tentang Perbankan Syariah, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia

seperti prinsip keadilan dan keseimbangan ('adl wa tawazun), kemaslahatan (masalah), Universalisme (alamiyah), serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim dan obyek yang haram. Selain itu, UU Perbankan Syariah juga mengamankan bank syariah untuk menjalankan fungsi sosial dengan menjalankan fungsi seperti lembaga baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (nazhir) sesuai kehendak pemberi wakaf (wakif) (OJK, 2017). Persaingan yang semakin sengit dalam dunia perekonomian, membuat para pelaku ekonomi mencari cara untuk menerapkan strategi yang jitu agar mendatangkan profit yang

tinggi bagi organisasi atau pun perusahaan mereka.

Perbankan syariah yang merupakan pelaku ekonomi yang dituntut untuk mementingkan kebutuhan serta keinginan dari nasabah dengan terus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Kualitas pelayanan berkontribusi besar pada kepuasan nasabah, retensi nasabah, pembelian ulang, loyalitas nasabah, komunikasi menular (*word of mouth communication*), dan profitabilitas. Kualitas pelayanan berkontribusi laba melalui kemampuan perusahaan untuk mempertahankan hubungan dengan nasabah dan kemampuan perusahaan untuk mendapatkan pelanggan baru. Jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank syariah bagus maka akan dipersepsikan baik pula oleh nasabah (Tjiptono, 2006). Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Koestanto dan Yuniati (2014) yang menyebutkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa jika suatu perusahaan berhasil memberikan pelayanan yang bermutu maka akan menimbulkan tingkat kepercayaan pelanggan yang tinggi sehingga berdampak terhadap kepuasan pelanggan.

Hal ini ditunjukkan oleh beberapa penelitian seperti yang telah dilakukan oleh Nurfitri (2016) dan Diza, dkk (2016). Untuk dapat bersaing dengan bank lainnya dalam memberikan kepuasan nasabahnya, Bank BRI Syariah meluncurkan produk Tabungan Faedah (Fasilitas Serba Mudah) pada pertengahan tahun 2013. Tabungan faedah merupakan tabungan dari BRI Syariah bagi nasabah perorangan yang menggunakan prinsip utama (*wadiyah yad dhamamah*) dipersembahkan untuk nasabah yang menginginkan kemudahan dalam transaksi keuangan sehari-hari. Tabungan Faedah BRI Syariah iB merupakan produk simpanan dengan

prinsip titipan yang diperuntukkan bagi nasabah yang menginginkan kemudahan serta kenyamanan dalam transaksi keuangan (BRI Syariah, 2017).

Produk ini memberikan ketenangan serta kenyamanan yang penuh nilai kebaikan serta lebih berkah karena pengelolaan dana sesuai prinsip syariah. Tabungan Faedah memiliki beberapa keistimewaan diantaranya memiliki setoran awal yang murah, gratis biaya admin bulanan, serta dilengkapi pula dengan berbagai fasilitas e-channel berupa SMS Banking/Mobile Banking dan Internet Banking. Namun kartu ATM yang dikeluarkan belum berlogo Master Card sehingga belum bisa digunakan di seluruh dunia. Selain itu, kartu ATM yang dimiliki tabungan Faedah cepat rusak, lapisan plastik yang melindungi ATM mengelupas (BRI Syariah, 2017).

Kemudian, produk pada Bank BRI Syariah KC Banda Aceh meliputi produk pendanaan dan pembiayaan. Produk pendanaan berupa tabungan, giro dan deposito. Sedangkan produk pembiayaan meliputi pembiayaan (*murabahah, mudarabah dan musyarakah*). Dalam memberikan pembiayaan setiap lembaga keuangan memiliki efisiensi biaya administrasi yang berbeda-beda.

Biaya administrasi salah satu pendapatan BRI Syariah KC Banda Aceh yang dihasilkan di setiap pemberian pembiayaan. Biaya administrasi hanya dibebankan kepada nasabah sekali pada saat pencairan pembiayaan. Biaya administrasi BRI Syariah KC Banda Aceh yang dibebankan sebesar 2,5% dari pembiayaan yang diajukan. Biaya administrasi yang dibebankan hampir sama apabila dibandingkan dengan biaya administrasi yang dibebankan kepada lembaga keuangan lainnya. Dalam menentukan biaya yang dibebankan kepada nasabah sesuai dengan Alqur'an dan hadist, dikarenakan BRI Syariah merupakan sebuah lembaga yang berbasis

syariah, dimana setiap ketentuan harus berlandaskan syariah dan selain itu penentuan biaya administrasi tersebut harus sesuai dengan kebutuhan dan tujuan dari lembaga keuangan syariah yang tentunya sudah di pertimbangkannya terlebih dahulu (Antonio, 2000).

Selanjutnya biaya administrasi di gunakan untuk mendukung operasional BRI Syariah KC Banda Aceh, dengan tujuan untuk meningkatkan laba dari tahun ke tahun. Apabila perusahaan telah mampu meningkatkan laba, maka perusahaan tersebut dapat dikatakan sebagai manajemen yang sukses.

Biaya administrasi yang tergolong sedang, kemungkinan nasabah tidak akan merasa keberatan dan nasabah juga bisa mempersepsikan bahwasannya lembaga tersebut bernilai positif. Namun jika suatu perusahaan jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menurunkan biaya administrasi, maka kemungkinan laba suatu perusahaan akan menurun. Oleh karena itu untuk menghindari hal tersebut maka perusahaan jasa tidak harus menurunkan biaya administrasi melainkan dengan meningkatkan pelayanan untuk memberikan kepuasan pada pelanggannya (Khoiriyah, 2016).

Menurut Tjiptono (1997) kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama bagi perusahaan jasa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing. Meskipun kegiatan jasa merupakan kegiatan yang bersifat tidak tampak, namun dapat dirasakan dalam bentuk kepuasan. Kepuasan merupakan perasaan seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi mereka,

Apabila Kepuasan yang dirasakan tinggi akan menciptakan harapan pelanggan, Harapan pelanggan dipengaruhi oleh pengalaman atas produk sebelumnya, komitmen yang diberikan perusahaan serta informasi yang didapatkan dari beberapa pelanggan yang lain. Oleh karena itu, maka aspek pelayanan merupakan kunci bagi keberhasilan suatu produk jasa yang telah ditawarkan (Khoiriyah, 2016).

Setelah saya wawancara kepada beberapa nasabah tabungan faedah bank BRI syariah, tiga dari total nasabah BRI syariah yaitu 15.511 mengemukakan bahwasanya kualitas pelayanan dan biaya administrasi Tabungan Faedah pada bank BRI syariah cukup memuaskan dirinya, kemudian dua dari nasabah lainnya mengemukakan bahwasanya mereka kurang memuaskan pada biaya administrasinya. Berdasarkan uraian-uraian tersebut diatas maka peneliti tertarik untuk melelit lebih lanjut dengan judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah Studi Kasus BRI Syariah KC Banda Aceh".

### **Kualitas Pelayanan**

Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan. Kualitas pelayanan memiliki peranan penting dalam strategi sebuah perusahaan dalam mempertahankan reputasinya dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan didunia bisnis. Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen.

### **Biaya Administrasi**

Biaya administrasi adalah biaya yang dikenakan oleh lembaga keuangan syariah ketika memberikan bantuan kepada nasabah yang bergerak dibidang sosial (nirlaba) dalam bentuk

pinjaman lunak, tanpa pembagian hasil melainkan hanya mengembalikan pokok pinjaman. Akan tetapi untuk tidak merugikan lembaga keuangan syariah dalam hal kepengurusan, misalnya biaya materai, notaris, peninjauan proyek dan lain-lain, maka kepada nasabah tersebut dipungut biaya administrasi.

### **Kepuasan Nasabah**

Kepuasan nasabah adalah perbedaan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja yang dirasakan setelah pembelian. Pembelian nasabah meliputi penggunaan produk berupa tabungan, deposito, giro dan lain-lain. Kepuasan nasabah merupakan pengalaman yang dirasakan nasabah setelah menggunakan-produk atau jasa dalam perbankan. Kepuasan yang dirasakan nasabah merupakan sebuah respon dimana kebutuhan serta harapan telah tercapai, Kepuasan nasabah saat ini menjadi fokus hampir semua pihak, baik dari pemerintah, pihak bank, nasabah dan sebagainya.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah**

Kualitas pelayanan berkontribusi besar pada kepuasan nasabah, retensi nasabah, pembelian ulang, loyalitas nasabah, komunikasi menular (*word of mouth communication*), dan profitabilitas. Kualitas pelayanan berkontribusi laba melalui kemampuan perusahaan untuk mempertahankan hubungan dengan nasabah dan kemampuan perusahaan untuk mendapatkan pelanggan baru. Jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank syariah bagus maka akan dipersepsikan baik pula oleh nasabah.

Sedangkan Biaya administrasi merupakan salah satu pendapatan BRI Syariah KC Banda Aceh yang dihasilkan di setiap pemberian pembiayaan. Biaya administrasi hanya dibebankan kepada nasabah sekali pada saat pencairan pembiayaan. Biaya administrasi BRI Syariah KC

Banda Aceh yang dibebankan sebesar 2,5% dari pembiayaan yang diajukan. Biaya administrasi yang dibebankan hampir sama apabila dibandingkan dengan biaya administrasi yang dibebankan kepada lembaga keuangan lainnya.

Dalam menentukan biaya yang dibebankan kepada nasabah sesuai dengan Alqur'an dan hadist, dikarenakan BRI Syariah merupakan sebuah lembaga yang berbasis syariah, dimana setiap ketentuan harus berlandaskan syariah dan selain itu penentuan biaya administrasi tersebut harus sesuai dengan kebutuhan dan tujuan dari lembaga keuangan syariah yang tentunya sudah di pertimbangkannya terlebih dahulu.

Sedangkan kepuasan nasabah suatu perbedaan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja yang dirasakan setelah pembelian. Pembelian nasabah meliputi penggunaan produk berupa tabungan, deposito, giro dan lain-lain.

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana keadaan objek yang diteliti berdasarkan fakta-fakta yang terlihat bagaimana adanya (Arikunto, 2013:3). Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan kemampuan untuk melakukan generalisasi hasil penelitian, seberapa jauh hasil penelitian dapat digeneralisasi pada populasi (Mulyadi, 2011). Metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian (Sugiyono, 2013:7). Pada penelitian ini menggunakan penelitian pendekatan kuantitatif, sehingga tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh

kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah Tabungan Faedah BRI Syariah KC Banda Aceh.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskriptif Data Penelitian Uji-t digunakan untuk menunjukkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial atau pengujian yang dilakukan untuk melihat pengaruh dari setiap variabel independen terhadap dependen.

**Tabel 1**  
**Hasil Uji t (Parsial)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.524	.209		2.502	.014
Kualitas Pelayanan	.604	.067	.612	9.034	.000
Biaya Administrasi	.271	.057	.321	4.737	.000

Sumber: Hasil pengolahan SPSS for ver. 22

Berdasarkan Tabel 1 hasil output SPSS menunjukkan hasil uji t untuk variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) diperoleh hasil thitung 9,034 lebih besar dari ttabel sebesar 1,984, sedangkan nilai sig. (probabilitas) sebesar 0,000. Nilai sig. (probabilitas) lebih kecil dari 0,05 maka  $H_{01}$  ditolak  $H_{a1}$  diterima. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan ( $X_1$ ) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Hasil uji t untuk variabel Biaya Administrasi ( $X_2$ ) diperoleh hasil thitung 9,034 lebih besar dari ttabel sebesar 1,984, sedangkan nilai sig. (probabilitas) sebesar <0,001. Nilai sig. (probabilitas) lebih kecil dari 0,05 maka  $H_{02}$  ditolak  $H_{a2}$  diterima. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa biaya administrasi ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah (Y).

**Tabel 2**  
**Hasil Uji F (Simultan)**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	33.467	2	16.734	120.034	.000 <sup>b</sup>
Residual	13.523	97	.139		
Total	46.990	99			

Sumber : Hasil pengolahan SPSS for ver. 22

Hasil perhitungan uji F dapat dilihat berdasarkan Tabel 2, diketahui bahwa nilai Fhitung sebesar 120,034 lebih besar dari Ftabel sebesar 3,090. Sedangkan nilai sig. (probabilitas) sebesar 0,000 nilai probabilitas tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan maka  $H_{03}$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima. Dengan demikian kedua variabel dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Biaya administrasi ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KC Banda Aceh (Y).

## KESIMPULAN

Pengujian hipotesis pertama antara pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan pada PT Bank BRI Syariah KC Banda Aceh. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan nasabah juga semakin bertambah.

Pengujian hipotesis kedua antara pengaruh biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan pada PT Bank BRI Syariah KC Banda Aceh. Hal ini, jumlah nominalnya kecil sehingga tidak mempengaruhi nasabah untuk mencapai tingkat kepuasan mereka.

Secara simultan kualitas pelayanan dan biaya administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT Bank BRI Syariah KC Banda Aceh. Dengan menerapkan kualitas pelayanan yang maksimal dan didukung dengan biaya administrasi yang wajar dapat menciptakan kepuasan nasabah pada bank tersebut.

## REFERENSI

Al-Qur'an dan Terjemahan.

Antonio, M. Syafe'i. (2000). *Bank Islam: Teori dan Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.

- Bank BRI Syariah. (2017). Tabungan Faedah BRISyariah iB. Diakses tanggal 31 Oktober 2021. <https://www.brisyariah.co.id/detailProduk.php?&f=9>
- Diza, Farah, Silcyljeova Moniharapon, dan Imelda W. J Ogi. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. Fifgroup Cabang Manado). *Jurnal EMBA*, 4(1), 109-119.
- Haryadi, Hendi. (2009). *Administrasi Perkantoran Untuk Menejer & Staf*. Jakarta Selatan: Transmedia Pustaka.
- Koestanto, T. H. & Yuniati, T. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap ke-puasan Pelanggan Pada Bank JATIM Cabang Klampis Surabaya. *Jurnal Ilmu& Riset Manajemen*, 3(1),1-8.
- Khoiriyah, Binti. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung. Tulungagung: IAIN Tulungagung.
- Muhammad Samsul Arifin, (2015). Pengaruh Nilai Taksiran, 97-98.
- Othman, A.& L. Owen. (2001). Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks: A Case Study in Kuwait- *Finance House International*.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2017). Perbankan Syariah dan Kelembagaannya. *Diakses tanggal 31 Oktober 2021*.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Bayu Media Publishing
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.