

**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN PADA BRI SYARIAH
CABANG SOLO DENGAN METODE *INTERNAL SERVICE
QUALITY (INTQUAL) DAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

Diajukan Kepada Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri
Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk memenuhi sebagian
Persyaratan memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu Teknik Industri (S.T.)



Diajukan Oleh:

Muhammad Syarqim Mahfudz

12660043

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2017**



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir

Lamp :-

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Muhammad Syarqim Mahfudz

NIM : 12660043

Judul Skripsi : Pengukuran Kualitas Layanan Pada BRI Syariah Cabang Solo Dengan Metode *Internal Service Quality (INTQUAL)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Program Studi Teknik Industri

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 16 November 2017

Pembimbing


Kifayah Amar, S.T., M.Sc., Ph.D.

NIP. 19740621 200604 2 001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 540971 Fax. (0274) 519739 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-3083/UJn.02/DST/PP.00.9/12/2017

Tugas Akhir dengan judul : Pengukuran Kualitas Layanan Pada BRI Syariah Cabang Solo dengan Metode Internal Service Quality (INTQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MUHAMMAD SYARQIM MAHFUDZ
Nomor Induk Mahasiswa : 12660043
Telah diujikan pada : Rabu, 22 November 2017
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Kifayah Amar, S.T., M.Sc., Ph.D.
NIP. 19740621 200604 2 001

Pengaji I

Cahyono Sigit Pramudyo, S.T., M.T.
NIP. 19801025 200604 1 001

Pengaji II

Syajid Arif
NIP. 19870920 000000 1 301

Yogyakarta, 22 November 2017

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Sains dan Teknologi

D E K A N



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Syarqim Mahfudz

NIM : 12660043

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejurnya bahwa skripsi saya yang berjudul: "**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN PADA BRI SYARIAH CABANG SOLO DENGAN METODE INTERNAL SERVICE QUALITY (INTQUAL) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**" adalah asli dari penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi hasil karya orang lain, kecuali bagian tertentu yang saya ambil sebagai bahan acuan. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 10 November 2017

Yang menyatakan



Muhammad Syarqim Mahfudz
NIM. 12660043

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karyaku ini untuk :

Ayahku Joko Marsito Rosyid dan Ibuku Sri Indrati Rahayuningsih

Kakakku Mardhiyaturositaningsih dan adikku Muhammad Luqman Hakim

Teman-teman seperjuangan Teknik Industri angkatan 2012

Almamaterku Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



MOTTO

Bila kamu tak tahan lelahnya belajar, maka kamu akan menanggung perihnya kebodohan.

(Imam Syafi'i)

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap

(QS. Al – Insyirah : 6-8)

Berilmu Amaliah Beramal Ilmiah

(Slogan Menuntut Ilmu)

Dimanapun engkau berada selalu lah menjadi yang terbaik dan berikan yang terbaik dari yang bisa kau berikan

(B.J. Habibie)

Hari ini adalah kenyatan, hari kemarin adalah sejarah dan hari esuk adalah misteri.

Lakukan aktivitas hari ini yang terbaik sampai batas *mastato 'tum* (sampai Allah yang memberhentikan) agar hari esuk cerah serta aktivitas yang dilalui terasa

indah untuk dikenang

(Penulis)

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan Inayah-Nya kepada kita semuanya. Atas petunjuk-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan judul **“Pengukuran Kualitas Layanan Pada BRI Syariah Cabang Solo dengan Metode Internal Service Quality (Intqual) dan Importance Performance Analysis (IPA)”**. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang telah menghantarkan kita dari zaman jahiliah menuju zaman terang benderang dalam naungan dinul islam yang kita tunggu syafaatnya di yaumul akhir.

Skripsi ini disusun dalam rangka menyelesaikan Studi Strata I (S1) Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penulis berharap skripsi ini bisa menambah khasanah keilmuan khususnya dalam bidang manajemen Industri. Penyusunan Skripsi ini bukan merupakan hasil penulis seorang, tentunya melibatkan partisipasi, dukungan, bimbingan, arahan serta doa dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak khususnya penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Murtono, M.Si selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

2. Ibu Kifayah Amar, ST., M.Sc., Ph.D selaku Ketua Progam Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dan selaku dosen pembimbing skripsi yang bersedia meluangkan waktunya untuk senantiasa memberikan bimbingan, motivasi, dan arahan kepada penulis dan menyusun skripsi ini sampai selesai.
3. Bapak Taufik Aji, M.T. selaku dosen pembimbing akademik yang telah membantu dalam menyelesaikan studi strata 1 (S1).
4. Seluruh dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis selama menempuh perkuliahan.
5. Seluruh staff karyawan Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Bapak Jimmy selaku Direktur Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRI Syariah) Kantor Cabang Solo yang telah mengizinkan untuk melaksanakan penelitian skripsi dengan baik dan lancar.
7. Bapak Fajar Mahendra selaku Branch Administration Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRI Syariah) Kantor Cabang Solo yang telah membantu dan mendampingi selama di lokasi dalam menyelesaikan penelitian.
8. Karyawan-karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRI Syariah) Kantor Cabang Solo yang telah bersedia membantu meluangkan waktu dalam penyelesaian penelitian.
9. Bapakku Joko Marsito Rosyid, Ibuku Sri Indrati Rahayuningsih, dan kakakku Mardhiyaturrositaningsih serta adikku Muhammad Luqman Hakim yang sangat penulis sayangi dan banggakan. Terimakasih atas do'a yang selalu

dipanjatkan siang dan malam, perhatian, kasih sayang dan dukungan baik moril maupun materiil kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Hasil karya ini penulis persembahkan untuk kalian semua karena tanpa kalian penulis tidak akan menjadi sekarang ini.

10. Teman – teman seperjuangan program studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
11. Teman – teman Masjid Baiturrahman yang telah mengiringi perjalananku dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan oleh penulis satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.

Penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalaas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis juga mengharapkan saran dan kritikan yang membangun dari pembaca dalam mengembangkan penelitian skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi civitas akademisi sebagai sarana dalam memperluas pengetahuan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 10 November 2017

Penyusun

Muhammad Syarqim Mahfudz
NIM. 12660043

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Batasan Masalah	6
1.6. Sistematika Penulisan	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Bank Syariah	14
2.3. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	18
2.4. <i>Internal Service Quality</i>	19
2.5. Kepuasan Kerja Karyawan	23
2.6. Gap <i>Service Quality</i>	26
2.7. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian	31
-----------------------------	----

3.2.	Jenis Data	31
3.2.1.	Data Primer	31
3.2.2.	Data Sekunder	32
3.3.	Metodologi Pengumpulan Data	32
3.3.1.	Studi Pustaka	32
3.3.2.	Wawancara	33
3.3.3.	Kuesioner	33
3.4.	Metode Analisis Data	39
3.4.1.	Analisis Deskriptif	39
3.4.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas	39
3.4.3.	Analisis Gap	42
3.4.4.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	42
3.4.5.	Analisis Regresi	43
3.5.	Diagram Alir Penelitian	45

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1.	Profil Responden	46
4.1.1.	Jenis Kelamin	46
4.1.2.	Usia	47
4.1.3.	Tingkat Pendidikan	48
4.1.4.	Lama Bekerja	49
4.2.	Pengujian Instrumen Penelitian	50
4.2.1.	Uji Validitas	54
4.2.2.	Uji Reliabilitas	62
4.3.	Analisis Persepsi	64
4.3.1.	Persepsi Karyawan terhadap <i>Internal Service Quality</i>	64
4.3.2.	Persepsi Karyawan terhadap Kepuasan Kerja	74
4.4.	Analisis GAP	80
4.4.1.	GAP Persepsi dan Ekspektasi per Dimensi	80
4.4.2.	GAP Persepsi dan Ekspektasi per Item	82
4.5.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	90
4.6.	Analisis Regresi	96
4.7.	Uji <i>Adjusted R Square</i>	97

4.8.	Pengujian Hipotesis	98
4.9.	Pembahasan	99
BAB V	PENUTUP	
5.1.	Kesimpulan	109
5.2.	Saran	111

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Matrik Penelitian Terdahulu	13
Tabel 2.2	Sasaran dan Manfaat Keunggulan Layanan	18
Tabel 3.1	Skala Likert Penilaian Kualitas Layanan dan Kepuasan Karyawan	35
Tabel 3.2	Item – item Pertanyaan INTQUAL	35
Tabel 3.3	Item – item Pertanyaan Kepuasan Kerja	38
Tabel 3.4	Penilaian Validitas	40
Tabel 3.5	Penilaian Reliabilitas	41
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pendidikan	48
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Lama Bekerja	49
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas <i>Pilot Study Internal Service Quality</i>	51
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja	55
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas <i>Internal Service Quality</i>	57
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja	62
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas <i>Internal Service Quality</i>	63
Tabel 4.10	Persepsi Karyawan terhadap Fasilitas	65
Tabel 4.11	Persepsi Karyawan terhadap Prosedur dan Kebijakan	66
Tabel 4.12	Persepsi Karyawan terhadap Kerja Tim	67
Tabel 4.13	Persepsi Karyawan terhadap Dukungan Manajemen	68
Tabel 4.14	Persepsi Karyawan terhadap Tujuan	69
Tabel 4.15	Persepsi Karyawan terhadap Pelatihan dan Pengembangan	70
Tabel 4.16	Persepsi Karyawan terhadap Komunikasi	72
Tabel 4.17	Persepsi Karyawan terhadap Penghargaan dan Pengakuan	73
Tabel 4.18	Persepsi Karyawan terhadap Pekerjaan	75
Tabel 4.19	Persepsi Karyawan terhadap Imbalan	76
Tabel 4.20	Persepsi Karyawan terhadap Promosi	77
Tabel 4.21	Persepsi Karyawan terhadap Pengawasan	78
Tabel 4.22	Persepsi Karyawan terhadap Rekan Kerja	79
Tabel 4.23	Gap Rata – rata Persepsi dan Ekspektasi per Dimensi	80

Tabel 4.24 Peringkat GAP per Dimensi	81
Tabel 4.25 Gap Rata – rata Persepsi dan Ekspektasi per Item	82
Tabel 4.26 Peringkat GAP per Item	87
Tabel 4.27 Item – item <i>Internal Service Quality</i> Kuadran I	92
Tabel 4.28 Item – item <i>Internal Service Quality</i> Kuadran II	93
Tabel 4.29 Item – item <i>Internal Service Quality</i> Kuadran III	95
Tabel 4.30 Item – item <i>Internal Service Quality</i> Kuadran IV	96
Tabel 4.31 Hasil Model Persamaan Regresi	97
Tabel 4.32 Hasil Uji <i>Adjusted R Square</i>	98
Tabel 4.33 Hasil Uji Hipotesis	99



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Model Gap <i>Internal Service Quality</i>	27
Gambar 2.2.	Matriks <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	29
Gambar 3.1.	Dimensi Penelitian	34
Gambar 3.2.	Diagram Alir Penelitian	45
Gambar 4.1.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Gambar 4.2.	Responden Berdasarkan Usia	47
Gambar 4.3.	Responden Berdasarkan Pendidikan	48
Gambar 4.4.	Responden Berdasarkan Lama Bekerja	49
Gambar 4.5.	Hasil Matriks <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	91



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Profil BRI Syariah
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Pilot Study
- Lampiran 4 Data Penelitian Kepuasan Kerja
- Lampiran 5 Data Penelitian Persepsi *Internal Service Quality*
- Lampiran 6 Data Penelitian Ekpektasi *Internal Service Quality*
- Lampiran 7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Kerja
- Lampiran 8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Persepsi *Internal Service Quality*
- Lampiran 9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Ekspektasi *Internal Service Quality*
- Lampiran 10 Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA)
- Lampiran 11 Hasil Uji Regresi
- Lampiran 12 *Curriculum Vitae*



**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN PADA BRI SYARIAH CABANG SOLO
DENGAN METODE INTERNAL SERVICE QUALITY (INTQUAL) DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

Muhammad Syarqim Mahfudz
12660043

Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

ABSTRAK

BRI Syariah cabang Solo merupakan salah satu Bank Umum Syariah yang berkembang ditengah pesatnya perkembangan industri jasa keuangan di kota Solo. Lembaga dituntut untuk memberikan kualitas layanan yang optimal kepada nasabahnya, dengan demikian karyawan berkontribusi besar dalam keberhasilan perusahaan. Di sisi lain, kepuasan kerja mendorong karyawan memberikan kinerja terbaiknya. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan pada karyawan BRI Syariah cabang Solo dengan menggunakan delapan dimensi Internal Service Quality (INTQUAL). Data dalam penelitian diolah dengan metode Gap service quality dan Importance Performance Analyis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan karyawan. Ini didasarkan pada hasil analisis gap yang seluruhnya menunjukkan nilai negatif. Perbaikan kualitas layanan perlu diupayakan terutama pada delapan item yang berdasarkan hasil Importance Performance Analysis (IPA) termasuk bagian dari kategori prioritas utama perbaikan. Kedelapan item tersebut termasuk dalam aspek fasilitas, dukungan manajemen, pelatihan pengembangan serta penghargaan. BRI Syariah dengan demikian seharusnya memprioritaskan perbaikan layanan pada delapan item tersebut sehingga dapat sesuai dengan harapan karyawan yang mempengaruhi kepuasan kerja.

Kata Kunci: Bank Syariah, *Importance Performance Analysis, Internal Service Quality*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan yang semakin ketat dalam dunia usaha menuntut lembaga untuk memiliki keunggulan kompetitif dalam memenangkan persaingan. Keunggulan kompetitif ini salah satunya diperoleh dari sumber daya manusia yang ada. Kualitas pelayanan sumber daya manusia atau karyawan pada perusahaan jasa menjadi salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan. Ini karena keberhasilan perusahaan pertama kali ditentukan oleh kualitas layanan internal terhadap para karyawannya (Heskett, 1997). Kepuasan kerja karyawan mendorong terciptanya kualitas layanan yang baik bagi pelanggan, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja perusahaan jasa.

Perbankan merupakan salah satu lembaga yang bergerak dibidang jasa keuangan yang dalam aktivitasnya berhubungan langsung dengan pelanggan atau biasa disebut dengan istilah nasabah. Kualitas pelayanan perbankan yang berorientasi pada nasabah menjadi bagian penting yang perlu diperhatikan oleh manajemen perbankan. Perbankan berperan sebagai lembaga *intermediary* keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana dan menyalirkannya kembali kepada masyarakat yang membutuhkan dana (Susanto, 2008). Kondisi ini menggambarkan posisi perbankan yang sangat krusial dalam perekonomian suatu negara.

Indonesia menerapkan *dual banking* sistem yang dimana perbankan Syariah dan perbankan konvensional beroperasi bersama. Ini menjadi tantangan besar bagi perbankan Syariah dalam memenangkan persaingan dengan perbankan konvensional yang jauh lebih dulu berdiri. Berbeda dengan perbankan konvensional yang berbasiskan bunga, perbankan Syariah dalam seluruh aktivitasnya harus memperhatikan kesesuaianya dengan prinsip – prinsip Syariah.

Persaingannya dengan perbankan konvensional maupun perbankan Syariah lain mendorong lembaga untuk memiliki keunggulan kompetitif. Bank Syariah diharapkan memberikan layanan jasa dengan kualitas yang lebih baik dari pesaingnya bank konvensional. Pelayanan yang berkualitas mampu membuat nasabah puas dan berkeinginan untuk melanjutkan transaksi dengan institusi perbankan serta lebih dari itu, pelayanan yang berkualitas bahkan mampu membedakan suatu perbankan dengan perbankan lain (Allred dan Adams, 2000).

Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRI Syariah) merupakan salah satu Bank Umum Syariah di Indonesia yang mengutamakan aspek pelayanan terbaik. Hal ini dibuktikan dengan penghargaan yang diperoleh BRI Syariah wilayah Jawa pada tahun 2016, yaitu sebagai Gold Champion *WOW Service Excellence* versi Markplus Inc. Di kota Solo, BRI Syariah cabang mendapat penghargaan dalam Solo Best Brand Index 2014 kategori Bank Syariah merk terbaik di Solo versi Harian Umum Solopos (www.brisyariah.co.id).

Penghargaan Solo Best Brand Index dinilai berdasarkan atas delapan variabel yaitu *brand awareness, brand perceive quality, usage, brand performance, social brand, innovation, market oriented* dan *green product* (www.solopos.com). Namun demikian, tahun berikutnya 2015 hingga 2017 posisi BRI Syariah cabang Solo digantikan oleh lembaga perbankan lain yaitu Bank Syariah Mandiri sebagai penerima penghargaan Solo Best Brand Index kategori Bank Syariah Merk terbaik di Solo (www.syariahmandiri.co.id).

Penghargaan yang diperoleh perbankan tidak lepas dari kemampuan manajemen Bank dalam memberikan *internal service quality* bagi para karyawannya. Hal ini sebagaimana menurut Hallowell, et al (1996), yang menekankan pentingnya kualitas layanan internal dalam mencapai kepuasan karyawan. Pembentuk *internal service quality* atau yang dikenal dengan metode INTQUAL disediakan lembaga dalam delapan komponen pembentuk.

Pertama, fasilitas pelayanan (*tools*). Kedua, ketersediaan kebijakan dan prosedur layanan (*policies and procedures*). Ketiga, hubungan kerjatim (*teamwork*), Keempat, dukungan manajemen (*mangement support*). Kelima, keselarasan tujuan karyawan dengan tujuan lembaga (*goal alignment*). Keenam, ketersediaan pelatihan yang sesuai dengan pekerjaan (*training and development*). Ketujuh, komunikasi yang terjalin baik secara vertikal maupun horizontal dalam organisasi (*communication*). Dan terakhir

kedelapan, ketersediaan penghargaan terhadap kinerja karyawan (*reward and recognition*).

Penelitian Hallowell, et al (1996) menunjukkan adanya hubungan positif antara *internal service quality* terhadap kepuasan kerja karyawan. Ini artinya semakin tinggi tingkat persepsi karyawan terhadap fasilitas *internal service quality* lembaga maka, akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. BRI Syariah yang merupakan lembaga layanan jasa keuangan dengan penghargaan yang diterima dibidang *service excellence* membuktikan diri sebagai lembaga jasa yang memiliki keunggulan kompetitif dibidang pelayanan yang diberikan karyawan kepada nasabahnya.

Penelitian yang mengukur kualitas layanan internal lembaga menjadi penting untuk dilakukan. Menurut Frost dan Kumar (2000) Peningkatan kualitas pelayanan eksternal akan membutuhkan waktu yang lebih cepat diawali dengan peningkatan kualitas pelayanan internal yang signifikan. Kualitas layanan yang sesuai dengan harapan mendorong karyawan memberikan kinerja terbaiknya. Berdasarkan hal – hal di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengukuran Kualitas Layanan Pada BRI Syariah Cabang Solo dengan metode *Internal Service Quality* (INTQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah tingkat persepsi dan harapan karyawan terhadap *internal service quality* pada BRI Syariah?
2. Bagaimanakah pengaruh *Internal service quality* terhadap kepuasan kerja karyawan BRI Syariah?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis tingkat persepsi dan harapan karyawan terhadap *internal service quality* pada BRI Syariah.
2. Menganalisis pengaruh *internal service quality* terhadap kepuasan karyawan BRI Syariah.
3. Memberikan usulan prioritas perbaikan dalam meningkatkan *internal service quality* di BRI Syariah.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menyusun strategi perbaikan kedepan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan.

2. Bahan masukan dan pertimbangan bagi manajemen BRI Syariah dalam upaya peningkatan kepuasan karyawan.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. *Internal service quality* yang diteliti dalam penelitian ini merupakan kualitas layanan internal perusahaan berdasarkan persepsi karyawan.
2. Obyek penelitian ini dilakukan pada karyawan BRI Syariah cabang Solo.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan. Pada latar belakang masalah dijelaskan alasan pemilihan tema. Rumusan masalah merupakan inti dari skripsi yang akan dikaji. Tujuan penelitian mengungkapkan tujuan yang ingin dicapai. Manfaat penelitian mengungkapkan sasaran yang ingin dicapai. Batasan masalah merupakan fokus obyek yang dikaji. Sementara itu, sistematika penulisan berisi deskripsi urutan pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan hasil penelitian terdahulu dan dijelaskan pula perbedaan dengan penelitian yang dilakukan. Teori yang melandasi permasalahan yang dimunculkan serta variabel-variabel dijelaskan secara teoritik. Kerangka pemikiran menguraikan variabel yang merupakan uraian teoritis untuk memecahkan masalah.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan terkait dengan penelitian yang akan dilakukan. Metodologi penelitian berisi mengenai metodologi yang digunakan dalam memecahkan permasalahan sehingga permasalahan dapat diselesaikan secara sistematis dan terarah.

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan diuraikan hasil penelitian. Hasil penelitian memuat informasi terkait dengan profil responden, hasil penelitian, analisis beserta pembahasan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini diuraikan kesimpulan hasil penelitian yang dilakukan dan saran. Pada sub bab kesimpulan akan memberikan jawaban atas rumusan masalah penelitian yang diajukan. Sementara itu, saran diberikan peneliti dengan maksud memberikan saran perbaikan kualitas layanan bagi manajemen dan saran penelitian selanjutnya.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas pelayanan pada karyawan BRI Syariah cabang Solo dengan menggunakan model *Internal Service Quality* (fasilitas, prosedur dan kebijakan, kerja tim, dukungan manajemen, tujuan, pelatihan dan pengembangan, komunikasi, serta penghargaan dan pengakuan). Berdasarkan atas hasil penelitian yang telah dikemukakan pada bab – bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Pada analisis gap diketahui bahwa tingkat persepsi dan harapan karyawan BRI Syariah cabang Solo pada pelayanan pihak BRI Syariah menunjukkan hasil yang belum sepenuhnya sesuai dengan harapan. Ini dibuktikan dengan hasil negatif tingkat persepsi dan harapan dari delapan dimensi pengukuran model INTQUAL dengan 34 item. Komposisi kesenjangan tersebut adalah sebagai berikut.

Nilai gap dimensi fasilitas sebesar -0,603, nilai gap dimensi prosedur dan kebijakan sebesar -0,221, nilai gap dimensi kerjatim sebesar -0,242, nilai gap dimensi dukungan manajemen sebesar -0,461, nilai gap dimensi tujuan sebesar -0,274, nilai gap pelatihan dan pengembangan sebesar 0,456, nilai gap dimensi komunikasi sebesar -0,341 dan terakhir nilai gap dimensi penghargaan dan pengakuan

sebesar -0,395. Berdasarkan pada nilai gap pada semua dimensi Model INTQUAL maka, perlu adanya perbaikan.

2. Pada analisis regresi diketahui bahwa kualitas layanan yang baik pada model *internal service quality* memberikan pengaruh besar pada tercapainya kepuasan kerja karyawan.
3. Perbaikan perlu diupayakan secara terus menerus khususnya pada dimensi model *Internal Service Quality*. Prioritas perbaikan diperhitungkan dalam dua cara yaitu metode GAP dan *Importance Performance Analysis* (IPA).
 - a. Analisis Gap memberikan prioritas perbaikan yang didasarkan atas tingkat kesenjangan tertinggi ke tingkat kesenjangan terkecil. Kesenjangan tertinggi ditunjukkan pada aspek fasilitas. Kedua, dukungan manajemen. Ketiga, pelatihan dan pengembangan. Keempat Penghargaan dan pengakuan. Kelima, komunikasi. Keenam, tujuan. Ketujuh, kerjatim. Dan terakhir kedelapan, prosedur dan kebijakan.
 - b. *Importance Performance Analysis* (IPA) memetakan prioritas perbaikan dalam empat kuadran yaitu kuadran I, II, III dan IV. Prioritas utama perbaikan kualitas layanan pada kuadran I sebanyak 8 item yang terdiri atas empat aspek yaitu fasilitas, dukungan manajemen, pelatihan dan pengembangan serta penghargaan dan pengakuan.

Usulan prioritas perbaikan diharapkan untuk terus diupayakan oleh pihak manajemen BRI Syariah dalam peningkatan kualitas layanan internal kepada karyawannya, sehingga kepuasan karyawan semakin meningkat. Kondisi kepuasan kerja yang tinggi diharapkan dapat mendorong karyawan melakukan tugas dengan kinerja terbaiknya.

5.2 Saran

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dipaparkan, maka berikut ini saran yang dapat diberikan.

1. Pihak manajemen BRI Syariah cabang Solo diharapkan untuk berupaya meningkatkan kualitas layanan kepada karyawan khususnya pada aspek – aspek usulan prioritas perbaikan sebagaimana hasil penelitian ini yaitu pada aspek fasilitas diikuti oleh dukungan manajemen, pelatihan pengembangan serta penghargaan dan pengakuan. Ini dilakukan untuk memberikan kualitas layanan yang optimal bagi karyawan.
2. Kualitas layanan internal dalam penelitian ini memberikan pengaruh besar pada peningkatan kepuasan kerja karyawan dengan demikian BRI Syariah seharusnya memprioritaskan perbaikan sehingga dapat sesuai dengan harapan karyawan yang mempengaruhi kepuasan kerja.
3. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan responden penelitian pada karyawan BRI Syariah kantor cabang pembantu yang tersebar di beberapa wilayah di Eks-karisdidenan Solo.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbass, Samah Hussein. 2016. Impact of Perceived Internal Service Quality on Employee Satisfaction Case Study Alnile Bank. *Thesis Sudan University for Science and Technology College of Graduate Studies*. Total Quality Management & Excellence.
- Abdulla, Jassem, Ramdane Djebarni dan Kamel Mellahi. 2011. Determinants of job satisfaction in the UAE A case study of the Dubai police. *Journal Emerald Personnel Review*. Vol. 40 (1).
- Al Hawary, et al. 2013. The Impact of Internal Marketing on Employee's Job Satisfaction of Commercial Banks In Jordan. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*. Vol. 4 (9).
- Allred, A., and Adams, H.L. 2000. Service Quality at Banks and Credit Unions: What do Customers Say. *Managing Service Quality*. Vol.10 (1).
- Antonio, Muhammad Syafi'i, 2001, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani).
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendidikan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2000. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Caruana, albert dan leyland pitt. 1997. INTQUAL – an Internal Measure of service quality and the link between service quality and business performance. *European Journal of Marketing*.
- Coenen, C.,Waldburger, D. and Felten, D.V. 2002. Facility Management Service Barometer: Measuring Internal service quality, European Facility Management Conference, *Life Sciences and Facility Management*.
- Darmawan, Deni. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Dauda, Abdulsalam et al. 2013. Effect of Internal Service Quality on Employee Job Satisfaction: Evidence from Abubakar Gimba Library, IBB University, Lapal – Nigeria. *American International Journal of Contemporary Research*. Vol. 3 (6).
- Djarwanto. 2001. *Statistik Sosial Ekonomi*, Yogyakarta: BPFE.
- Fitwi, Teklemariam dan Gemedu Abdissa. 2016. The Impact of Internal Service Climate on Employees' Job Satisfaction: With Reference to Commercial Bank of Ethiopia, Gedeo Zone. *Global Journal of Management and Business Research: Economics and Commerce*. Vol. 16 (2).
- Frost, Frederick A dan Mukesh kumar. 2000. Intservqual – an internal adaptation of the GAP model in a large service organisation, *Journal Of Services Marketing*, Vol. 14 (5).

- Ghobadian, A., Speller, S. & Jones, M. 1994. Service Quality Concepts and Models. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 11(9).
- Goldstein, Susan Meyer. 2003. Employee Development: An Examination of Service Strategy in a High-Contact Service Environment. *Production and Operations Management*. Vol. 12 (2).
- Hallowell, Roger et al. 1996. Internal Service Quality, Customer and Job Satisfaction: Linkages and Implications for Management. *Human Resource Planning*.
- Hanaysha, Jalal dan Putri Rozita Tahir. 2015. Examining the Effects of Empowerment, Teamwork and Employee Training on Job Satisfaction. *Procedia Social and Behavioral Sciences*. 3rd Global Conference on Business and Social Science 2015 Kuala Lumpur Malaysia.
- Hellriegel, 1999. *Management* (8th ed). South-Western College: Cincinnati.
- Heskett, J.L., Sasser, W.E. and Schlesinger, L. 1997. *The Service Profit Chain*. Free Press: New York.
- Jarvi, S. 2012. Developing the Internal Service Quality in Organisation Y. *Bachelor's Thesis*. Laurea University of Applied Sciences. Laurea Leppavaara.
- Khan, Asif Muhammad et al. 2011. Modeling link between internal service quality in human resources management and employees retention: a case of pakistani privatized and public sector banks. *African Journal of Business Management*. Vol.5 (3).
- Kim, Hyun Jeong, Pimtong Tavitiyaman dan Woo Gon Kim. 2009. The Effect of Management Commitment to Service on employee Service Behaviours: The Mediating Role of Job Satisfaction. *Journal of Hospitality & Tourism Research*.
- Kristof-Brown, Amy L dan Cynthia Kay Stevens. 2001. Goal Congruence in Project Teams: Does the Fit Between Members Personal Mastery and Performace Goals Matter?. *Journal of Applied Psychology*. Vol.86 (6).
- Lauver, Kristy J dan Amy Kristof-Brown. 2001. Distinguishing between Employees' Perceptions of Person – Job and Person – Organization Fit. *Journal of Vocational Behaviour*.
- Luddy, Nezaam. 2005. Job Satisfaction amongst Employees at a Public Health institution in the Western Cape. *Tesis Magister Faculty of Economic and Management Science University of the Western Cape*.
- Martilla, J. A., & James, J. C. 1977. Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*. Vol. 41.
- Matzler, Kurt dan Birgit Renzl. 2006. Dimensions of price satisfaction: a study in the retail banking industry. *International Journal of Bank Marketing*. Vol. 24 (4).

- Matzler, Kurt dan Birgit Renzl. 2006. The Relationship between Interpersonal Trust, Employee Satisfaction, and Employee Loyalty. *Total Quality Management Taylor & Francis Group*. Vol. 17 (10).
- Muhammad. 2011. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: AMPYKPN.
- Nazeer, Safdar et al. Internal Service Quality and Job Performance: Does Job Satisfaction Mediate?. 2014. *Journal of Human Resources Management and Labor Studies*. Vol. 2(1).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, Vol. 49.
- Ramseook-Munhurrun, Prabha et al. 2010. Measuring Service Quality: Perceptions of Employeess. *Global Journal of Business Research*. Vol. 4 (1).
- Rezaei, Naser Valaei Sajad. 2016. Job satisfaction and organizational commitment: an empirical investigation among ICTSMEs. *Journal Emerald Management Research Review*. Vol. 39 (12).
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Sekaran, Uma. (2000). *Research Methods for Business, A Akill-Building Approach*. America: Thirt Edition, John Wiley & Sons, Inc.
- Smith, Patricia C, Olin Smith, James Rollo. 1974. Factor structure for blacks and whites of the Job Descriptive Index and its discrimination of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 59 (1).
- Spector, Paul E. 1985. Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology*, Vol.13 (6).
- Susanto, Burhanuddi. 2008. *Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*. (Yogyakarta: UII Press).
- Thaker, Hassanudin Mohd Thas, Ahmad Khaliq dan Mohamed Amy Mohd Thas Thaker, 2016. Evaluating the Service Quality of Malaysian Islamic Banks: An Importance Performance Analysis Approach. *International Journal of Business and Information*. Vol. 11 (3).
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: ANDI.
- Ullah, irfan dan robina yasmin. 2013. the influence of human resource practices on internal customer satisfaction and organizational effectiveness. *AUDA*. Vol. 5 (1).
- Undang – Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah
- Watson, Peter J. 1988. Training for Quality Service. *JEIT*. Vol. 12.

Lampiran 12 Curriculum Vitae**CURRICULUM VITAE****A. Biodata Pribadi**

Nama lengkap : Muhammad Syarqim Mahfudz
Nama panggilan : Syarqim
Jenis kelamin : Laki-laki
Tempat, Tanggal lahir : Sukoharjo, 14 April 1994
Alamat domisili : Komplek Perum POLRI Gowok Blok B2/49
Depok Sleman 55281
Alamat Rumah : Kalitan Rt 01 Rw 05 Kertonatan, Kartasura
Sukoharjo
E-mail : syarqimmahfudz@gmail.com
Nomor HP : 085725400940

B. Riwayat Pendidikan Formal

Pendidikan	Jurusan	Tahun
TK Pertwi	-	1999 – 2000
MI Al-Islam Kartasura	-	2000 – 2006
SMP Al-Islam 1 Surakarta	-	2006 – 2009
MA Al-Islam Jamsaren Surakarta	IPA	2009 – 2012
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga	Teknik Industri	2012 – 2017