

MENGUKUR INDEKS KEPUASAN NASABAH PADA PROGRAM LAYANAN FINANCIAL TEKNOLOGI SYARIAH

Amirudin^{1*}, Siti Nafsiyah²

¹Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi,
UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta

²Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi,
UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta

*Email : amirudin@uinjkt.ac.id

ABSTRAK

Fintech atau lebih dikenal dengan Finansial Teknologi adalah sebuah inovasi pada jasa keuangan yang sedang naik daun di Indonesia. Perkembangan Fintech banyak mempengaruhi masyarakat dengan diberikan akses produk keuangan menjadikan transaksi lebih efektif dan efisien. Penelitian ini untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelayanan PT Ammana Fintek Syariah Jakarta Selatan dengan kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan survei, dengan teknik sampling purposive sampling. Jumlah sampel sebanyak 63 responden, sedangkan metode analisis data penulis menggunakan uji IPA dan uji CSI. Hasil pengujian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan PT Ammana Fintek Syariah Jakarta Selatan dengan kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Fintech, Kepuasan, Layanan.

ABSTRACT

Fintech or better known as Financial Technology is an innovation in financial services that is on the rise in Indonesia. The development of Fintech has greatly influenced the community by being given access to financial products making transactions more effective and efficient. This study is to determine whether there is an effect of the service of PT Ammana Fintek Syariah South Jakarta with customer satisfaction. This study uses a survey, with a purposive sampling technique. The number of samples was 63 respondents, while the author's data analysis method used the IPA test and the CSI test. The test results show that

Diterima: Februari 2021 . Disetujui: April 2021. Dipublikasikan: Juni 2021

there is a significant effect between the services of PT Ammana Fintek Syariah South Jakarta and customer satisfaction.

Keywords : *Fintech, Satisfaction, Service.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi mempengaruhi manajemen administrasi perkantoran (Sukoco, 2007), industri teknologi informasi melihat kegiatan e-commerce sebagai aplikasi dan penerapan dari e-business yang berkaitan dengan transaksi komersial, seperti transfer dana secara elektronik, manajemen rantai suplai, e-marketing atau pemasaran online, proses transaksi online, pertukaran data elektronik (electronic data interchange/EDI), dan lain-lain (Prisgunanto, 2007).

E-commerce merupakan bagian dari e-business, di mana cakupan e-business lebih luas, tidak hanya sekedar perniagaan tetapi mencakup juga pengolaborasian mitra bisnis, pelayanan nasabah, lowongan pekerjaan, dan lain-lain (Sutabri, 2014).

Fintek atau lebih dikenal dengan Finansial Teknologi adalah sebuah inovasi pada jasa keuangan yang sedang naik daun di Indonesia. Perkembangan Fintek banyak mempengaruhi masyarakat dengan diberikan akses produk keuangan menjadikan transaksi lebih efektif dan efisien. Pada zaman ini banyak tumbuh perusahaan fintek yang memudahkan orang untuk melakukan transaksi. Inovasi ini disebut juga dengan inovasi finansial dengan menggunakan teknologi modern. Dalam dunia industri kreatif terumata start up membantu dalam memaksimalkan penggunaan teknologi untuk mengubah, mempertajam atau mempercepat berbagai aspek pelayanan keuangan (Sutabri, 2011).

Dimulai dari cara pembayaran sampai transfer dana, pengumpulan dana, pinjaman sampai pada pengelolaan aset bisa kemudian dipercepat dan dipersingkat dengan menggunakan teknologi. Maka sudah sewajarnya jika fintech kemudian secara cepat menjadi gaya hidup orang yang bergelut di bidang teknologi dan keuangan (<https://ammana.id/>).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui menganalisis kepuasan nasabah terhadap Program Layanan Financial Teknologi Syariah.

Pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif, dimana untuk menjelaskan, meramalkan dan atau mengontrol fenomena sosial melalui pengukuran objektif dan analisis numerik atau analisis terhadap variasi angka-angka (Moleong, 2002). Alasan peneliti memilih PT Ammana Fintek Syariah karena keuangan mikro Islam menjadi kajian yang sangat menarik karena “dunia” telah mengakui bahwa keuangan mikro menjadi instrument yang efektif dalam mengatasi masalah kemiskinan di dunia.

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh nasabah PT Amman Fintek Syariah di Jakarta Selatan berjumlah 1769 orang dengan sampel sebanyak 63 responden.

LANDASAN TEORITIS

Financial Technology (Fintech) merupakan hasil gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi yang akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat, yang awalnya dalam membayar harus bertatap muka dan membawa sejumlah uang kas, kini dapat melakukan transaksi jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang dapat dilakukan dalam hitungan detik saja (<https://ammana.id/>).

Peran FinTech

Perkembangan teknologi informasi saat ini begitu melesat dengan cepat. Awalnya hanya digunakan sebagai sarana pendukung kegiatan operasional bank, seperti *core banking system*. Tapi, saat ini teknologi informasi telah menjadi kebutuhan utama pada hampir seluruh layanan bank (Suryani, 2017).

Fenomena yang masuk di ranah industri perbankan ini menjadi keniscayaan yang tidak bisa diletakkan. Selain memberikan kemudahan, kecepatan, dan ketepatan, produk layanan perbankan yang berbasis teknologi informasi potensial menimbulkan risiko. Itu harus diantisipasi dengan penyiapan insfrastruktur yang memadai, utamanya risk management, business model, business process, internal control, dan sumber daya manusia. Penggunaan teknologi informasi pada industri perbankan, bila tidak dibarengi dengan kemampuan mengelola risiko, berpotensi menimbulkan risiko operasional beserta risiko-risiko turunannya. Potensi risiko itu harus diminimalisasi dengan menggeser risk management dari yang bersifat tradisional atau konvensional menjadi bersifat digital. Pasalnya,

perkembangan layanan perbankan digital membuka peluang besar timbulnya cyber crime (Dahlan, 2017).

Terdapat model-model fintech di Indonesia (<https://ammaana.id/>) yakni:

1) Manajemen Aset

Platform Expense Management system; sistem ini membantu usaha lebih praktis dan efisien. Dengan adanya start up ini seperti Jojonomic, masyarakat Indonesia bisa lebih tanpa kertas, karena semua rekapan awalnya menggunakan manual diganti dengan aplikasi.

2) Crowdfunding

Start up ini menyediakan penggalangan dana kemudian menyalurkannya.

3) E-Money

E-Money atau electronic money. adalah uang kertas dipindahkan ke dunia digital, sehingga lebih mudah dinamakan dompet elektronik. Uang ini sebagaimana fungsinya uang kertas bisa digunakan untuk berbelanja, membayar tagihan, dan lain- lain melalui sebuah aplikasi. Salah satu dompet elektronik itu adalah Daku. (Basuki, 2018).

4) Insurance

Jenis startup ini banyak jenisnya tidak hanya memberikan layanan medis langsung, namun bisa juga hanya informasi tempat layanan medis dan lain-lain.

5) P2P Lending

Peer to peer (P2P) Lending adalah startup yang menyediakan platform pinjaman secara online.

6) Payment Gateway

Payment gateway adalah menjadikan masyarakat bisa memilih beragam metode pembayaran berbasis digital yang dikelola oleh sejumlah start up, salah satu fungsinya untuk meningkatkan volume penjualan e-commerce. Salah satu start up nya adalah iPaymu.

7) Remittance

Remittance adalah jenis start up yang khusus menyediakan layanan pengiriman uang antar negara. Start up ini untuk membantu masyarakat yang tidak memiliki akun atau akses perbankan. Pengguna utama start up

jenis ini adalah para TKI atau siapa saja yang berada di luar negeri, dimana proses pengiriman yang mudah dan biaya lebih murah. Di Singapura misalnya, berdiri sebuah start up fintech bernama SingX.

8) Securities

Securities dapat dikatakan sebagai jenis start up yang menyediakan platform untuk berinvestasi saham secara online. Contoh start upnya adalah Bareksa.com.

Kelebihan dan Kekurangan Financial Technology (FinTech)

Menurut OJK (Otoritas Jasa Keuangan) dalam (Rizal et al., 2019), kelebihan dari FinTech adalah:

1. Membantu Melayani masyarakat Indonesia yang belum disentuh oleh industri keuangan tradisional disebabkan ketatnya peraturan perbankan dan keterbatasan industri perbankan tradisional dalam melayani masyarakat di daerah tertentu.
2. Sebagai alternatif pendanaan selain jasa industri keuangan tradisional dimana masyarakat membutuhkan alternatif pembiayaan yang lebih banyak pilihan demokratis.

Sedangkan kekurangan dari FinTech adalah:

1. Fintech merupakan pihak yang tidak memiliki wewenang untuk transfer dana dan kurang mapan dalam menjalankan usahanya dengan modal yang besar, jika dibandingkan dengan bank.
2. Sebagian besar perusahaan Fintech belum memiliki kantor fisik, dan kurangnya pengalaman dalam menjalankan prosedur terkait peraturan keamanan dan integritas produknya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Setelah melakukan penyebaran angket kepada nasabah PT Ammana Fintek Syariah di Jakarta Selatan dengan jumlah pertanyaan kuesioner sebanyak 36.

Penelitian ini diadakan untuk mengetahui respon nasabah PT Ammana Fintek Syariah terhadap kualitas pelayanan pada Fintek PT Ammana Jakarta

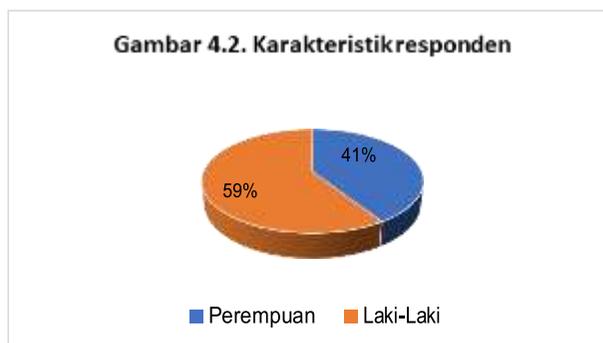
Mengukur indeks kepuasan nasabah pada program layanan financial teknologi syariah

Selatan, maka pada penelitian ini yang menjadi sampel populasi sebanyak 94 nasabah dari bulan Februari hingga April 2020.

Karakteristik nasabah dapat dilihat berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan lamanya menjadi nasabah PT Ammana Fintek Syariah.

Berdasarkan Jenis Kelamin

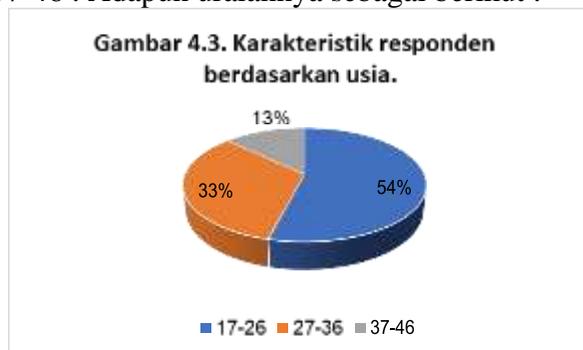
Berdasarkan data yang diperoleh, maka jenis kelamin responden adalah sebagai berikut:



Dari gambar di atas terlihat bahwa jumlah responden jenis kelamin Laki-laki sebanyak 37 orang dengan persentase 59% dan jumlah jenis kelamin Perempuan sebanyak 26 orang dengan persentase 41%. Hal ini dapat diartikan bahwa jenis kelamin laki-laki mendominasi sebagian besar responden.

Berdasarkan Usia

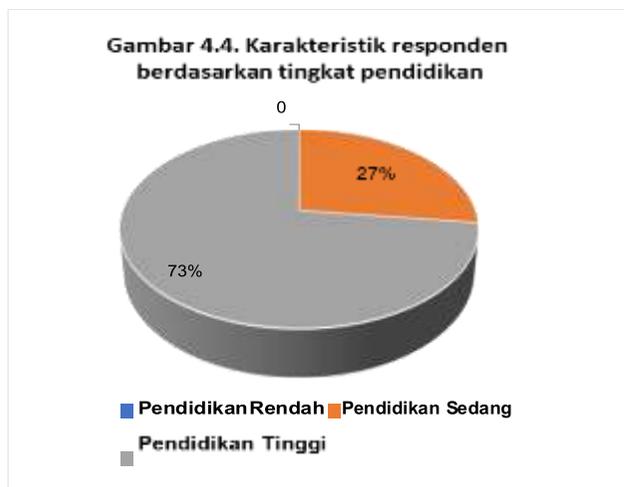
Sesuai dengan data yang diperoleh karakteristik responden berdasarkan usia dikelompokkan dalam beberapa tingkatan usia yaitu 17-26 tahun, 27-36, 37-46. Adapun uraiannya sebagai berikut :



Dari gambar di atas dapat dijelaskan bahwa jumlah usia 17-26 tahun mayoritas responden pada usia tersebut yaitu sebanyak 34 responden dengan persentase 54%, pada urutan berikutnya yaitu usia 27-36 tahun sebanyak 21 orang dengan persentase 33%, dan di urutan terakhir usia 37-46 tahun sebanyak 8 orang dengan persentase 13%.

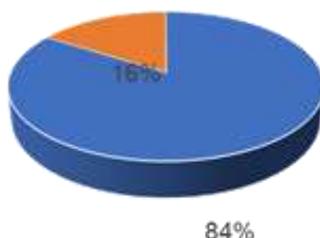
Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dibagi menjadi tiga kategori yaitu pendidikan rendah (tidak sekolah, SD dan SMP), pendidikan sedang (SMA), dan pendidikan tinggi (D3, S1 dan S2). Dengan rincian sebagai berikut ini :



Dari data diatas menunjukkan bahwa pendidikan tinggi mendominasi mayoritas responden dengan jumlah 46 orang persentase 73%. Pada atribut pendidikan tinggi memiliki persentase yang cukup tinggi karena belum semua masyarakat pendidikan menengah ke bawah mengenal fintech, sehingga minimnya informasi mengenai fintech dan hanya masyarakat berpendidikan menengah atas yang mengetahui sejauh apa perkembangan fintech yang cukup pesat. Tak hanya itu, yang menjadi alasan utama masyarakat pendidikan menengah atas tertarik dengan fintech karena sangat praktis dan efisien waktu daripada perbankan. Kemudian urutan kedua yaitu pendidikan sedang dengan jumlah 17 orang atau persentase 27% dan tidak ada responden dengan pendidikan rendah.

Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah



Dari grafik di atas terlihat bahwa responden yang menjadi nasabah PT Ammana Fintek Syariah kurang dari 1 tahun ada 53 orang dari 63 responden (84%) dan yang menjadi nasabah PT Ammana Fintek Syariah antara 1-5 tahun sebanyak 10 orang dari 63 responden (16%). Dengan demikian dapat disimpulkan dari hasil penelitian bahwa jumlah responden yang memutuskan untuk bermitra di PT Ammana Fintek Syariah Jakarta Selatan, jumlah terbanyak adalah nasabah yang bermitra kurang dari 1 tahun.

Analisis dan Pembahasan

Untuk mengukur tingkat kesesuaian dengan cara melihat hasil analisis pada tingkat harapan dan tingkat kenyataan. Yaitu dengan caranya membandingkan nilai tingkat kepentingan/harapan dengan tingkat kepuasan/kenyataan. Tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui seberapa besar kesenjangan atau selisih antara harapan nasabah PT Ammana Fintek Syariah Jakarta Selatan terhadap pelayanan Karyawan PT Ammana Fintek Syariah Jakarta Selatan. Berikut ini hasilnya:

Tabel Tingkat Kesesuaian Antara Harapan dan Kenyataan

No	Atribut	Skor Harapan	Skor Kenyataan	Tingkat Kesesuaian (%)
A. Tangible (Bukti Fisik)				
1.	Kondisi gedung PT Ammana yang bersih dan nyaman.	296	298	100,68

2.	Peralatan perlengkapan dan sarana yang modern.	284	269	94,72
3.	Penampilan karyawan PT Ammana yang rapih.	289	269	93,08
4.	Ketersediaan lahan parkir yang memadai.	284	275	96,83
	C. Realiability (Kehandalan)			
5.	Memberikan penyelesaian dan penanganan pelayanan dengan tepat.	294	274	93,20
6.	Karyawan PT ammana memberikan pelayanan sesuai SOP.	288	268	93,05
7.	PT Ammana teliti dalam melayani nasabah.	288	265	92,33
	C. Responsiveness (Daya Tanggap)			
8.	Karyawan PT Ammana cepat dalam merespon nasabah.	287	256	89,20
9.	Informasi yang disampaikan karyawan PT Ammana jelas.	280	263	93,92
10.	Kayawan PT Ammana mampu menjawab pertanyaan nasabah.	285	271	95,09
11.	Karyawan membantu kesulitan nasabah dalam penggunaan layanan.	289	279	96,53

Mengukur indeks kepuasan nasabah pada program layanan financial teknologi syariah

D. Ansurance (Jaminan)				
12.	Karyawan PT Ammana memberikan rasa aman selama bertransaksi.	294	282	95,92
13.	Pengelola bertanggung jawab selama nasabah menjadi anggotanya.	291	279	95,88
14.	Kesabaran karyawan PT Ammana dalam memberikan pelayanan.	280	259	92,5
15.	Mengerti kebutuhan nasabah sehingga dapat memberika rasa percaya.	288	272	94,44
E. Emphaty (Perhatian)				
16.	Memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial.	297	270	90,90
17.	Karyawan PT Ammana memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan nasabah.	288	265	92,01
18.	Karyawan PT Ammana memberikan perhatian secara khusus kepada nasabah.	278	260	93,52

Dari tabel di atas terlihat bahwa seluruh atribut memiliki tingkat kesesuaian antara 89,20% hingga 100,68%. Persentase paling besar pada atribut yang bersih dan nyaman, Pada atribut ini tingkat kenyataan melebihi harapan. Hal ini menyatakan bahwa fasilitas Gedung PT Ammana Fintek Syariah Jakarta Selatan sudah sangat baik dan melampaui harapan dari atribut lainnya.

Pada atribut Karyawan PT Ammana cepat dalam merespon nasabah mendapat tingkat kesesuaian terendah dengan skor 89,20%. Nilai ini berarti untuk atribut Karyawan PT Ammana cepat dalam merespon nasabah belum sepenuhnya memenuhi harapan nasabah PT Ammana Fintek Syariah Jakarta Selatan, hal ini dapat di pengaruhi oleh kurang fast respon ketika nasabah sedang mengalami problem.

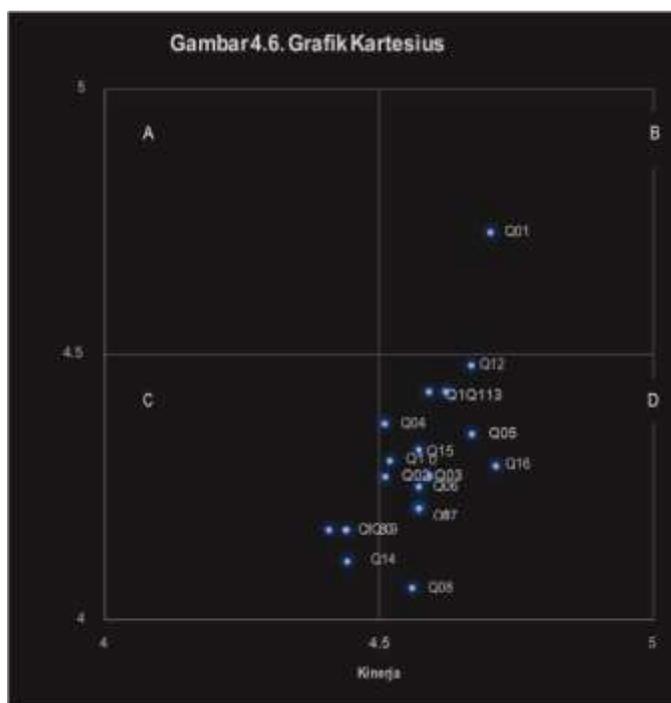
Hasil analisis dari tabel di atas memperlihatkan urutan prioritas peningkatan pelayanan pada tiap atribut pelayanan. Urutan prioritas peningkatan pelayanan dilakukan agar pihak staff PT Ammana Fintek Syariah Jakarta Selatan mudah untuk mengetahui atribut yang harus menjadi prioritas utama sehingga dapat diperbaiki pelayannya. Disamping itu juga, mengetahui atribut yang mana saja yang harus dipertahankan dan dapat meningkatkan kepuasan nasabah PT Ammana Fintek Syariah Jakarta Selatan.

Analisis Strategi untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah PT Ammana Fitek Syariah Jakarta Selatan dengan Menggunakan IPA

Dengan diagram kartesius atribut pelayanan dibagi menjadi 4 bagian/kuadran. Diagram kartesius adalah diagram dibatasi oleh dua garis yang berpotong tegak lurus pada titik x dan y sehingga menjadi empat bagian/kuadran, garis mendatar (sumbu x) adalah rata-rata atribut produk, sedangkan garis tegak (sumbu y) merupakan rerata dari tingkat harapan/kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

Metode IPA (*Important Performance Analysis*) dapat menghubungkan antara pentingnya atribut-atribut pelayanan terhadap nasabah dengan kenyataan yang dirasakan oleh nasabah PT Ammana Fintek Syariah Jakarta Selatan. sehingga kantor PT Ammana Fintek Syariah Jakarta Selatan dapat memfoukuskan pada usaha yang harus dilakukan.

Mengukur indeks kepuasan nasabah pada program layanan financial teknologi syariah



Pengukuran IPA (*Important Performance Analysis*) dijelaskan oleh diagram kartesius, dimana garis tegak (sumbu Y) merupakan nilai rata-rata kepentingan/harapan dan sumbu X merupakan nilai rata-rata tingkat kinerja/kenyataan. Dengan diagram kartesius tersebut terdapat empat kuadran yaitu Kuadran A memiliki sebagai Prioritas Utama, kuadran B untuk Pertahankan Prioritas, Kuadran C adalah Prioritas Rendah, dan kuadran D bermakna Berlebihan. Posisi masing-masing atribut tersebut sebagai alternative cara dalam meningkatkan kepuasan nasabah PT Ammana Fintek Syariah Jakarta Selatan.

Berikut ini penjelasan dari masing-masing kuadran:

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Atribut pada Kuadran A ini artinya tidak ada pelayanan yang belum maksimal.

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran B merupakan atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh staff PT Ammana Fintek Syariah Jakarta Selatan. Atribut satu-satunya pada point kuadran B yang harus dipertahankan dalam pelayanan PT Ammana Fintek Syariah Jakarta Selatan adalah atribut nomor 1 yaitu

Kondisi gedung PT Ammana yang bersih dan nyaman. Pada kuadran ini kebersihan menjadi penilaian khusus para nasabah maupun pengunjung lainnya, tersedianya tempat sampah pada beberapa sudut ruangan membuat nasabah mudah membuang sampah.

3. Kuadran Atribut C (Kepentingan dan kepuasan rendah)

Pada kuadran ini atribut memperoleh tingkat kepentingan/harapan dan tingkat kepuasan/kenyataan yang rendah, artinya atribut ini dirasakan kurang penting pengaruhnya oleh calon jamaah. Pada Kuadran ini berjumlah 3 atribut yaitu :

Atribut nomor 9 yaitu Informasi yang disampaikan karyawan PT Ammana jelas, hal ini terjadi atribut ini sudah menjadi kebiasaan utama dari karyawan sehingga dianggap bukan prioritas.

Atribut selanjutnya yaitu atribut nomor 14 mengenai kesabaran karyawan PT Ammana dalam memberikan pelayanan. Kesabaran merupakan salah satu hal terpenting dalam melayani nasabah, karena setiap nasabah memiliki karakter yang berbeda.

Berikutnya adalah atribut terakhir pada kuadran atribut C, nomor 18 mengenai Karyawan PT Ammana memberikan perhatian secara khusus kepada nasabah . Dalam hal ini nasabah akan merasa senang apabila staff PT Ammana Fintek Syariah Jakarta Selatan memberikan perhatian secara individu tanpa membedakan antara satu nasabah dengan nasabah lainnya.

4. Kuadran D (Berlebihan)

Pada kuadran ini atribut mempunyai tingkat kinerja yang sangat baik yang dinilai nasabah PT Ammana Fintek Syariah Jakarta Selatan, untuk itu pihak perusahaan bukan jadi perhatian utama untuk dilakukan perbaikan.

Prioritas Perbaikan Pelayanan PT Ammana Fintek Syariah Jakarta Selatan

Tabel berikut ini akan menunjukkan urutan prioritas peningkatan kepuasan/kenyataan terhadap atribut pelayanan PT Ammana Fintek Syariah Jakarta Selatan dan dapat memberikan informasi terkait urutan perbaikan pelayanan. Atribut ini merupakan prioritas utama yang harus mendapatkan perbaikan pelayanan karena memiliki skor kesesuaian 89,20%.

Mengukur indeks kepuasan nasabah pada program layanan financial teknologi syariah

Tabel Prioritas Perbaikan Pelayanan

No	Atribut	Skor Harapan	Skor Kenyataan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Karyawan PT Ammana cepat dalam merespon nasabah.	287	256	89,20*
2.	Memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial.	297	270	90,90
3.	Karyawan PT Ammana memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan nasabah.	288	265	92,01
4.	PT Ammana teliti dalam melayani nasabah.	288	265	92,33
5.	Kesabaran karyawan PT Ammana dalam memberikan pelayanan.	280	259	92,5
6.	Karyawan PT ammana memberikan pelayanan sesuai SOP.	288	268	93,05
7.	Penampilan karyawan PT Ammana yang rapih.	289	269	93,08
8.	Memberikan penyelesaian dan penanganan pelayanan dengan tepat.	294	274	93,20
9.	Karyawan PT Ammana memberikan perhatian secara khusus kepada nasabah.	278	260	93,52
10.	Informasi yang disampaikan karyawan PT Ammana jelas.	280	263	93,92
11.	Mengerti kebutuhan nasabah sehingga dapat memberika rasa percaya.	288	272	94,44

12.	Peralatan perlengkapan dan sarana yang modern.	284	269	94,72
13.	Karyawan PT Ammana mampu menjawab pertanyaan nasabah.	285	271	95,09
14.	Pengelola bertanggung jawab selama nasabah menjadi anggotanya.	291	279	95,88
15.	Karyawan PT Ammana memberikan rasa aman selama bertransaksi.	294	282	95,92
16.	Karyawan membantu kesulitan nasabah dalam penggunaan layanan.	289	279	96,53
17.	Ketersediaan lahan parkir yang memadai.	284	275	96,83
18.	Kondisi gedung PT Ammana yang bersih dan nyaman.	296	298	100,68

$$*(256:287) \times 100\% = 89,20\%$$

Analisis Tingkat Kepuasan dengan CSI (*Customer Satisfaction Index*)

Untuk menghitung nilai CSI menggunakan nilai rerata pada kepentingan/harapan dan tingkat kepuasan/kenyataan, berdasarkan hasil analisis didapatkan nilai indeks dari CSI untuk atribut pelayanan PT Ammana Fintek Syariah Jakarta Selatan 79,81%. Tingkat kepuasan nasabah PT Ammana Fintek Syariah Jakarta Selatan dapat dilihat berdasarkan kriteria berikut :

Tabel Kriteria Customer Satisfaction Indeks

Nilai Indeks (%)	Kriteria <i>Customer Satisfaction Indeks</i> (CSI)
81,00-100,00	Sangat Puas
66,00-80,99	Puas
51,00-65,00	Cukup Puas
35,00-50,99	Kurang Puas
0,00-34,99	Tidak Puas

Mengukur indeks kepuasan nasabah pada program layanan financial teknologi syariah

Berdasarkan penilaian yang dilakukan oleh nasabah PT Ammana Fintek Syariah Jakarta Selatan, tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap atribut pelayanan PT Ammana Fintek Syariah Jakarta Selatan yang diberikan sesuai dengan yang di harapkan. Hal ini dapat dilihat dari indeks kepuasan nasabah (CSI) yang memiliki nilai sebesar 79,81%, artinya tingkat kepuasan para nasabah berada diantara rentang nilai 66,00-80,99 yang artinya para nasabah telah dinyatakan puas terhadap pelayanan pendaftaran yang dilakukan oleh staff PT Ammana Fintech Syariah Jakarta Selatan. Tabel hasil indeks kepuasan nasabah dapat dilihat dibawah ini.

Tabel Perhitungan CSI

Atribut	Harapan	Kenyataan	WF	WS
1	4,70	4,73	0,057143	0,270295
2	4,51	4,27	0,054826	0,234099
3	4,59	4,27	0,055792	0,238221
4	4,51	4,37	0,054826	0,239321
5	4,67	4,35	0,056757	0,246847
6	4,57	4,25	0,055598	0,236514
7	4,57	4,21	0,055598	0,233867
8	4,56	4,06	0,055405	0,225139
9	4,44	4,17	0,054054	0,225654
10	4,52	4,30	0,055019	0,236670
11	4,59	4,43	0,055792	0,247077
12	4,67	4,48	0,056757	0,254054
13	4,62	4,43	0,056178	0,248787
14	4,44	4,11	0,054054	0,222222
15	4,57	4,32	0,055598	0,240044
16	4,71	4,29	0,057336	0,245725
17	4,57	4,21	0,055598	0,233867
18	4,41	4,17	0,053668	0,224042
Total	82,22	77,41	1,000000	4,302445
CSI				79,81

PENUTUP

Dari uraian, penjelasan dan analisa tentang Analisa Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Program Layanan Financial Teknologi Syariah PT Ammana Fintek Syariah Jakarta Selatan, sebagai upaya mengakhiri pembatasan skripsi ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.: 1. Berdasarkan penelitian kepuasan layanan PT Ammana Fintek Syariah Jakarta Selatan dapat dilihat dari hasil indeks kepuasan nasabah (CSI) yang memiliki nilai sebesar 79,81%, artinya tingkat kepuasan tidak puas berada diantara rentang nilai 66.00-80.99 yang artinya para nasabah telah dinyatakan puas terhadap pelayanan pendaftaran yang dilakukan oleh staff PT Ammana Fintek Syariah Jakarta Selatan. 2. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap pelayanan PT Ammana Fintek Syariah dapat ditarik beberapa kesimpulan adalah kondisi gedung PT Ammana yang bersih dan nyaman, ketersediaan lahan parkir yang memadai, staff PT Ammana membantu kesulitan nasabah dalam penggunaan layanan, Staff PT Ammana memberikan rasa aman selama bertransaksi, pengelola bertanggung jawab selama nasabah menjadi 89 anggotanya, dan terakhir PT Ammana mampu menjawab pertanyaan nasabah

DAFTAR PUSTAKA

- Sukoco, Badri Munir, *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*, (Jakarta: Erlangga, 2007), H.63
- Prisgunanto Ilham, *Komunikasi Pemasaran Era Digital WOMM, IMC, Perilaku Konsumen, Era 4.0, Strategi – Taktik, Keintiman & Konvergensi Media*. (Jakarta: Prisan Cendekia, 2014), hlm.202-203. 20
- Badri Munir Sukoco, *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*, (Jakarta: Erlangga, 2007), H.63 22
- Sutabri, Tata, *Pengantar Teknologi Informasi*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), H. 134)
- Murhada.S.kom.,M.M, Yo Ceng Giap, S.Kom.,M.Kom, *Pengantar Teknologi Informasi*, (Tangerang: Mitra Wacana Media,2011), H. 206 23
- Suryani, Tatik Prof. Dr. Dra., Psi., M.M , *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*, (Jakarta : Prenadamedia Group, 2017), hlm.193-194.
- Dahlan, Syafrizal, *dkk Rumah Bankir*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2017), H.267.)
- Basuki, Ferry Hendro dan Hartina Husein, “Analisis SWOT Financial Technology Pada Dunia Perbankan Di Kota Ambon (Survei Pada Bank

**Mengukur indeks kepuasan nasabah pada
program layanan financial teknologi syariah**

- di Kota Ambon), dalam Jurnal Manajemen dan Bisnis, Volume 2 No. 1, 2018, h. 65.
- Moleong, Lexy J, “*Metode Penelitian Kuantitatif*” (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya,2002) Cet Ke 23, h.31
- Bastable, Susan B., *Perawat Sebagai Pendidik Prinsip Prinsip Pengajaran & Pembelajaran*,(Jakarta:EGC, 2002), cet. Ke-1, h.192.
- Undang-Undang RI No 20 Tahun 2003 Tentang Sidiknas Bab 1 Pasal 1 Ayat 11.
- Adi, Rianto, *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum, Edisi 1*, (Jakarta : Granit,2004), h. 143.
- <https://ammana.id/> 24 <https://www.bi.go.id/financial-Technology>. Diakses tanggal 1 Juli 2020.