PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH

N. Utami¹, R. Kamal²

¹Universitas Djuanda, nurulutami574@gmail.com

²Universitas Djuanda, rafikamal40@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas layanan yang diberikan bank syariah kepada nasabah dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Nasabah merasa puas ketika kualitas layanan baik dan kemungkinan nasabah tersebut akan loyal terhadap bank syariah. Indonesia sebagai negara dengan jumlah penduduk mayoritas islam, dengan itu bank syariah memiliki potensi besar untuk mengembangkan pasarnya karena menawarkan produk yang sesuai dengan syariat islam.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan bank syariah terhadap kepuasan nasabah. Analisis kepuasan nasabah dilakukan untuk membantu bank syariah agar dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya.

Kata Kunci : Bank syariah, Kualitas pelayanan, Kepuasan nasabah

PENDAHULUAN

Bank syariah merupakan institusi keuangan yang mengoperasikan prinsip-prinsip dan nilai-nilai syariah dalam penyediaan produk dan layanannya. Kepuasan nasabah merupakan faktor kunci dalam menjaga keberlanjutan dan pertumbuhan bank syariah. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang kualitas layanan bank syariah dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah sangat penting untuk memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah.

Pada era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, bank syariah harus mampu memberikan layanan yang berkualitas bagi nasabahnya. Kualitas layanan adalah dimensi penting yang mencerminkan sejauh mana bank syariah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah, memperkuat loyalitas nasabah, serta memperluas pangsa pasar bank syariah.

Dalam konteks ini, penelitian tentang kualitas layanan bank syariah dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah menjadi topik yang menarik dan relevan. Studi sebelumnya mengenai kualitas layanan telah dilakukan pada bank konvensional, namun penelitian yang fokus pada bank syariah masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memperdalam pemahaman kita tentang hubungan antara kualitas layanan bank syariah dengan kepuasan nasabah.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi pelayanan bank syariah yang lebih baik dan memperkuat posisi bank syariah di pasar keuangan. Hasil penelitian juga dapat menjadi acuan bagi bank syariah untuk meningkatkan kualitas layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan nasabah.

METODE PENELITIAN

Pemilihan sampel dengan mempertimbangkan variasi dalam profil nasabah (misalnya, usia, jenis kelamin, pendidikan, lama menjadi nasabah).

Pengumpulan Data dengan cara menganalisis dokumen untuk memperoleh pemahaman yang lebih luas tentang upaya bank dalam meningkatkan kualitas layanan. Data yang dihasilkan dari analisis dokumen akan diorganisir dan dikategorikan berdasarkan aspek-aspek kualitas layanan yang terkait. Hal ini akan membantu dalam membandingkan upaya bank syariah dengan harapan nasabah.

Penelitian ini akan digunakan untuk memberikan wawasan dan rekomendasi bagi bank syariah dalam meningkatkan kualitas layanan yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Validitas akan diperhatikan dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber dan menganalisisnya dengan hati-hati.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Beberapa aspek kualitas layanan yang sering ditemukan memiliki pengaruh penting terhadap kepuasan nasabah dalam perbankan syariah antara lain:

Keandalan Layanan: Keandalan layanan melibatkan kemampuan bank syariah untuk memberikan layanan dengan akurat, konsisten, dan tanpa kegagalan. Nasabah menghargai kehandalan dalam menjalankan transaksi dan proses perbankan syariah.

Daya Tanggap Layanan: Daya tanggap layanan mencakup kecepatan dan efektivitas bank dalam menanggapi pertanyaan, keluhan, atau permintaan nasabah. Nasabah mengharapkan respons yang cepat dan solutif dari pihak bank saat menghadapi masalah atau kebutuhan mereka.

Jaminan Layanan: Jaminan layanan berhubungan dengan kepercayaan nasabah terhadap bank syariah dalam menjaga kerahasiaan informasi pribadi dan mengelola risiko dengan baik. Nasabah merasa puas ketika merasa aman dan yakin dalam bertransaksi dengan bank syariah.

Empati Layanan: Empati layanan melibatkan kemampuan bank untuk memahami dan merespons kebutuhan, harapan, dan masalah nasabah dengan perasaan yang tulus dan penuh perhatian. Pelayanan yang empatik dapat membantu membangun ikatan emosional dengan nasabah dan meningkatkan kepuasan mereka.

Bukti Fisik Layanan: Bukti fisik layanan mencakup tampilan dan kondisi fisik kantor bank, fasilitas yang disediakan, serta dokumentasi dan materi promosi yang diberikan oleh bank syariah. Bukti fisik yang baik dapat memperkuat persepsi nasabah terhadap kualitas dan profesionalisme bank syariah.

Kualitas layanan bank syariah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Kualitas layanan yang informatif, cepat dan ramah merupakan yang paling penting dari pada kualitas layanan lainnya. Daya Tarik bank syariah terletak pada komunikasi yang baik, ramah serta informatif. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan dan mampu mamahami kebutuhan nasabah, ramah dan informatif maka akan meningkatkan kepuasan nasabah.

KESIMPULAN

Bank syariah melalui pelayanan karyawannya mampu memberikan kepuasan terhadap nasabah yaitu dengan memberikan pelayanan yang informatif, ramah dan cepat. Aspek responsive mampu menaikkan dan menurunkan kepuasan nasabah bank syariah.

Kepatuhan bank syariah terhadap hukum islam dalam menyediakan produk dan layanan dapat memnciptakan kepuasan nasabah, karena layanan bank syariah yang baik dan patuh terhadap syariah juga dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah.

REFERENSI

Ariefianto, Doddy M. 2012. *Ekonometrika: Esensi dan Aplikasi dengan Menggunakan Eviews*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Kotler P, Armstrong G. 2000. *Principle of Marketing 8th Edition*. New Jersey: Prentice Hall.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Sejarah Perbankan Syariah. Terdapat di: <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentangsyariah/Pages/SejarahPerbankan-Syariah.aspx> diakses tanggal 17 Juni 2023.

Primadhita Y, dkk. 2018. Pengaruh Faktor Internal dan Faktor Eksternal terhadap Keputusan Perempuan Berwirausaha. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, Vol. 20 No. 03:161-170.