Publish by: Yayasan Darussalam Bengkulu
https://siducat.org/index.php/sembj
ISSN: 2774-2679
SEMB-J: Vol. 6, No. 1, Februari 2025, Hal 1-6
This Work is licensed under Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International

Analysis of Service Quality at Islamic Banks in Bengkulu City (Study at BSI Bank KC S. Parman 1)

Khodijah Anugrah Mahesa[1], Desi Isnaini[2], Faisal Muttaqin[3]

UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu[123]

e-mail:
[1] khodijahanugrahmahesa@mail.uinfasbengkulu.ac.id
[2] desi_isnaini@mail.uinfasbengkulu.ac.id
[3] faisal.muttaqin@mail.uinfasbengkulu.ac.id

ABSTRACT. he purpose of this study is to determine the quality of service of Bank Syariah Indonesia KC S. Parman 1 Bengkulu. This study is a field research using a qualitative descriptive approach. The data sources used in this study are primary data and secondary data. The data analysis technique used is by reducing data, presenting data and drawing conclusions. The results of this study indicate that the services available at Bank Syariah Indonesia KC S. Parman 1 Bengkulu provide services for customers. This is shown through 5 (five) dimensions of factors, namely: tangible (physical evidence), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (guarantee) and Empaty (empathy). The results of this study indicate that the quality of service of Bank BSI KC S. Parman 1 is quite satisfactory for customers. However, there are still several factors that can be improved such as the mobile banking network which is often disrupted and the lack of ATM machine support. On the other hand, Bank BSI KC S. Parman 1 has carried out every year such as every year making improvements and increasing the facilities and services provided to customers.

Keywords: Analysis; Service Quality; Customer;

PENDAHULUAN

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan penggabungan tiga bank syariah yaitu BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) diresmikan pada 1 Februari 2021 bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional sistem perbankan syariah nasional. Penggabungan bank syariah diharapkan dapat menggabungkan keunggulan ketiga bank syariah tersebut untuk memberikan layanan yang lebih komprehensif, cakupan yang lebih luas, dan permodalan yang lebih kuat. Perbedaan pelayanan tentunya akan dirasakan pelanggan baik kuantitas maupun kualitasnya. Bank Syariah Indonesia telah melakukan relokasi kantor cabang, penyesuaian fasilitas layanan, dan penyatuan budaya organisasi dan personel.

kualitas berpusat pada upaya memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk memenuhi harapan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima atau dialami (perceived service) sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan dianggap baik dan memuaskan. Pelayanan adalah perihal dan memudahkan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa. Sedangkan definisi yang lebih rinci tentang pelayanan adalah "suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang bersifat tidak berwujud yang terjadi sebagai akibat interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh badan usaha jasa untuk menyediakan dan menyelesaikan permasalahan konsumen". Kualitas pelayanan melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat ditunjukkan melalui kinerja pegawai, penggunaan teknologi yang canggih, penyempurnaan sistem, prosedur dan lain sebagainya, merupakan faktor kompetitif yang sangat

menguntungkan Bank Perusahaan di sektor jasa. Faktor ini merupakan hal terpenting untuk menghadirkan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, tidak lupa untuk terus mengedepankan prinsip dan kaidah syariat Islam.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian terhadap tingkat pelayanan perbankan yang diberikan kepada nasabah dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk evaluasi terhadap rencana, kegiatan, upaya dan usaha perusahaan untuk memuaskan keinginan, harapan dan kebutuhan konsumen serta mencapai perasaan bahagia dan puas konsumen sehingga dapat menggunakan produk dan layanan perusahaan.

Keberhasilan suatu bank dalam persaingan juga bergantung pada bagaimana bank tersebut memberikan layanan kepada nasabah. Peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah merupakan hal terpenting dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah, sedangkan peran pelanggan sangat penting karena kontribusi pendapatan baik langsung maupun tidak langsung untuk menunjang kelangsungan hidup perusahaan. Kualitas pelayanan merupakan ukuran perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen terhadap pelayanan yang diterimanya. Dalam dunia perbankan, keunggulan kompetitif bank diwujudkan melalui berbagai jenis kualitas layanan, termasuk fasilitas yang dapat mendukung transaksi nasabah serta personalisasi layanan dari staf bank dalam bentuk interaksi yang bijaksana antar staf dan memahami kebutuhan pelanggan. Kebaikan dan kesopanan dalam melayani pelanggan serta menyelesaikan keluhan pelanggan dengan cepat dan tuntas merupakan faktor terpenting yang dapat disumbangkan terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan Bank Syariah merupakan faktor kunci penting yang akan menjadi keunggulan utama dalam dunia perbankan saat ini. Setelah itu, banyak digunakan prosedur pengukuran kualitas pelayanan yang biasa digunakan untuk mengukur kualitas di sektor perbankan, yaitu SERVQUAL. Pendekatan SERVQUAL didasarkan pada lima dimensi ialah tangible, reliability, responsiveness, assurance, serta empathy, tetapi kelima format kualitas layanan tersebut bersifat general. Keunikan bank syariah dalam perihal compliance yaitu pemenuhan hukum Islam dalam operasionalnya tidak bisa disama ratakan dengan pengukuran yang serupa. Tidak hanya itu menjaga standar kualitas yang tinggi penting dalam pembuatan produk dan memberikan layanan terbaik.

Dengan pesatnya perkembangan bank syariah saat ini, kualitas layanan menjadi faktor kunci yang akan menjadi keunggulan kompetitif. Hal ini terjadi karena bank sebagai perusahaan jasa mempunyai sifat mudah meniru suatu produk yang dijual di pasaran. Oleh karena itu, bank syariah sudah sewajarnya harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang prima agar dapat memperoleh keunggulan kompetitif dibandingkan bank lain. Semakin maraknya pendirian bank syariah membuat persaingan antar bank syariah menjadi sangat ketat sehingga menimbulkan pertanyaan mendasar mengenai tingkat kepuasan nasabah bank syariah, faktor apa saja yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah dan bagaimana persepsi nasabah terhadapnya. Kepuasan perbankan syariah saat ini semakin meningkat. Nasabah mempersepsikan adanya perbedaan yang signifikan, seperti secara psikologis mereka akan lebih memilih merek perbankan syariah atau nasabah merasa tidak ada perbedaan antara pelayanan bank syariah ini dengan pelayanan bank syariah dan barang muslim lainnya.

Kualitas pelayanan sangat menentukan keberhasilan suatu bisnis. Tidak hanya pada sektor perbankan atau lembaga keuangan syariah saja, namun mencakup seluruh bidang usaha. Kepercayaan diartikan sebagai harapan positif bahwa pihak lain tidak akan memanfaatkan kesempatan untuk merugikan pihak lain melalui perkataan dan tindakan. Kepercayaan dianggap sebagai jalur paling penting untuk mengembangkan dan memelihara hubungan pelanggan jangka panjang. kepercayaan muncul dari proses yang panjang hingga kedua belah pihak saling percaya. Jika kepercayaan telah terjalin maka upaya menjalin kerja sama akan lebih mudah dan menguntungkan kedua belah pihak. Membangun kepercayaan dan kredibilitas tidak bisa terjadi dalam semalam.

Berdasarkan penelitian awal saat melakukan observasi di salah satu Bank Syariah Indonesia Kota Bengkulu dari pernyataan salah satu nasabah yang penullis wawancarai bahwa pelayanan yang diberikan Bank BSI ini kurang ramah terhadap nasabah dan sulit untuk menjangkau mesin ATM karena masih kurang banyak. Tetapi walaupun begitu masih banyak nasabah yang melakukan transaksi di Bank BSI KC S. Parman 1 Bengkulu. Oleh karena itu kualitas pelayanan merupakan hal penting yang perlu diperhatikan. Sehingga menarik untuk dikaji bagaimana sebenarnya tingkat kualitas pelayanan terhadap nasabah pada suatu bank. Maka dalam kesempatan ini penulis mencoba menuangkannya dalam karya ilmiah dengan judul: "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Di Kota Bengkulu (Studi kasus pada bank BSI KC S. Parman 1)".

METODOLOGI

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (field research) dengan menggunakan pendekatan kualitatif desktiptif. Dalam penelitian ini dilakukan secara langsung dimana obyek yang akan diteliti yaitu 2 orang yaitu nasabah dan pimpinan pada Bank Syariah Indonesia KC S. Parman 1 Bengkulu. Informan dalam penelitian ini berjumlah 8 orang yang terdiri dari 1 BOMS (Branch Operasional & Service Marger) dan 7 orang nasabah. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer yaitu data primer yang di peroleh secara langsung di Bank BSI KC S. Parman 1 Bengkulu yang penulis menemui dilapangan adalah nasabah yang akan diwawancarai. Sedangkan sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada. Teknik pengumpulan data-data observasi, wawancara dan dokumentasi.

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa seluruh nasabah diperlakukan sama, tanpa memandang pendidikan dan kualifikasi pprofrsi, baik muda maupun tua, baik mengendarai mobil maupun sepeda motor. Mereka tetap sopan dan menghormati nasabah dengan baik. Oleh karena itu dapat disimpulkan pelayanan yang tersedia pada bank BSI KC S. Parman 1 Bengkulu cukup bagus. Dan dengan adanya fasilitas wifi yang digunakan nasabah dalam mengisi kejenuhan dalam menunggu antrian itu membuat nasabah merasa nyaman. Dan nasabah sudah merasa puas dengan pelayanan yang ada di Bank BSI KC S. Parman 1 Bengkulu. Namun ada beberapa faktor yang perlu segera diatasi, seperti seringnya jaringan mobile banking yang sering gangguan dan kurangnya jumlah support mesin ATM. Faktor-faktor tersebut sangat tertanam dalam benak nasabah sehingga menimbulkan persepsi negatif terhadap pelayanan yang diterima nasabah saat bertransaksi di bank BSI KC S. Parman 1. Dari observasi penulis dilapangan menunjukkan bahwa pelayanan di bank BSI KC S. Parman 1 ini berpedoman pada standar operasional perusahaan (SOP) yang telah ditetapkan oleh kantor pusat. Pada suasana kerohanian islamnya pada bank BSI KC S. Parman ini sangat terasa.

Bentuk Pelayanan Pada Bank Syariah Indonesia KC S. Parman 1

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dipoleh gambaran tentang memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada nasabah menggunkan layanan ultimate service untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabah dan melebihi ekspetasi nasabah dengan mengedepankan layanan digital dan keunikan layanan. Bank syariah meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan kenyamanan dan kepercayaan serta meningkatkan ilmu dan wawasan nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia.

Dalam mengembangkan atau meningkatkan layanan perusahaan, salah satu hal yang harus dilakukan perusahaan adalah meningkatkan kualitas layanan dengan menggunakan beberapa cara misalnya untuk pekerjaan setiap pegawai harus memiliki skill atau kemampuan yang menunjang posisi. Untuk itu dalam hal ini Bank Syariah Indonesia KC S. Parman 1 Bengkulu membekali atau

melakukan pelatihan rutin seminggu minimal 2×. Pelatihan ini disebut Role Play atau bermain peran. Role play adalah pelatihan paling sederhana yang dapat diterima oleh karyawan dari berbagai latar belakang. Role play sendiri sebenarnya mirip dengan diskusi kelompok, hanya saja berupa latihan role play. Di dalamnya secara khusus karyawan akan memerankan atau mendemokrasikan sesuatu yang dianggap sebagai bagian dari pekerjaan mereka dalam skenario yang telah ditentukan. Kegiatan bermain peran ini sangat efektif untuk pembelajaran.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia semakin mengalami peningkatan yang signifikan. Di bank BSI ada terbagi menjadi 3 bentuk, yaitu layanan online call center, layanan ke kantor cabang, layanan digital melalui aplikasi mobile banking. Layanan melalui call center 14040 untuk tersambung dengan customer service BSI, bisa via telepon rumah atau HP. Sampaikan keluhan atau kendala yang dialami dan silakan tunggu customer service BSI akan memberikan arahan apa yang harus dilakukan. Layanan ke kantor cabang melalui kunjungi kantor cabang BSI, sampaikan ke satpam tujuan atau keluhan, jika ingin ke teller atau customer service ambil nomor antrian. Setelah giliran anda temui petugas yang anda tuju lalu sampaikan tujuan anda dan petugas akan membantu anda dalam pelayanan. Mobile Banking sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone, dengan Layanan digital melalui aplikasi mobile banking bisa dilakukan dengan mudah, nasabah tidak perlu datang ke kantor cabang BSI karena cara aktivasi BSI Mobile bisa melalui HP.

Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Indonesia KC S. Parman 1

Melihat kembali hasil wawancara dengan nasabah yang menjadi subjek dan BOSM (Branch Operational and Service Manager) Bank BSI cabang S. Parman 1 yang menjadi informan dalam penelitian ini. Nasabah yang peneliti wawancarai berjumlah 7 orang nasabah yang secara umum memiliki pendapat serta persepsi yang berbeda-beda mengenai kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh bank. 7 nasabah tersebut yakni FT, GA, VA, AS, ZA, FB, DI serta salah seorang perwakilan dari bank. Hal ini dilakukan, agar penulis dapat mengungkapkan dan mengetahui bagaimana cara bank BSI cabang S. Parman dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.

Pada era globalisasi seperti ini, dimana segala sesuatu sudah dapat terkoneksi melalui fasilitas internet. Penting hukumnya suatu bank melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan produk dengan menawarkan kemudahan bertransaksi dimana pun kita berada seperti layanan mobile banking yang telah digencarkan Bank Syariah Indonesia cabang S. Parman 1. Kualitas pelayanan bank BSI cabang S. Parman 1 masih belum dapat dikatakan sempurna. Seperti minimnya fasilitas mesin ATM maupun sering terjadi gangguan pada mobile banking merupakan salah satu kendala yang membuat nasabah kurang puas terhadap fasilitas yang diberikan oleh bank.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat layanan di Bank BSI KC S. Parman 1 Bengkulu memberikan pelayanan yang lengkap dengan sikap ramah, sopan dan tanggung jawab serta memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan nasabah sehingga nasabah merasa sangat puas. Pelayanan yang cukup baik ini juga didukung dengan fasilitas yang memadai seperti fitur layanan BSI Mobile dan hadirnya fasilitas wifi yang digunakan nasabah untuk mengatasi kebosanan mengantri untuk nasabah di bank BSI KC S. Parman 1 Bengkulu. Akan tetapi terdapat beberapa faktor yang masih harus diperbaiki oleh pihak bank seperti seringnya jaringan mobile banking yang sering gangguan dan kurangnya jumlah support mesin ATM, hal ini tentu menjadi kendala bagi kenyamanan nasabah.

Bentuk pelayanan yang digunakan pada bank syariah Indonesia KC S. Parman 1 Bengkulu dengan memberikan layanan ultimate service untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabah dan melebihi ekspetasi nasabah yang meningkatkan kualitas pelayanan nasabah dalam memberikan

kenyamanan dan kepercayaan serta meningkatkan ilmu dan wawasan nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia. Terdapat 5 dimensi faktor yaitu: tangible (bukti fisik) berupa lokasi kantor dan fasilitas merupakan point yang sangat diperhatikan. Reability (kehandalan) kemudahan produser pelayanan seperti transaksi perbankan diberikan secara cepat dan tepat. Responsiveness (daya tanggap) diberikan melalui respon tanggap terhadap kebutuhan nasabah, membantu nasabah yang mengalami kesulitan, mengarahkan nasabahyang sesuai kebutuhan nasabah. Assurance (jaminan) terdiri dari beberapa komponen seperti komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompotensi dan sopan santun. Empaty (empati) memberikan perhatian dengan berupaya memahami keinginan nasabah.

REFERENSI

Amiruddin dan Asikin, Zainul. 2006. 'Pengantar Metode Penelitian Hukum'. Jakarta: Rajawali Press.

Arikunto, Suharsimi. 2010. 'Manajemen Penelitian'. Jakarta: Rineka Cipta.

Azhar, F., Ibrahim, A., & Riza, A. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasannasabah Banksyariah Banda Aceh. Jimebis–Scientific Journal of Students Islamic Economics and Business, 3(1).

Bagoes, I. M. (2008). Filsafat Penelitian & Metode Penelitian Sosial. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Bayhaqy, Mochamad., & Septiarini, D, F. 2023. '2 Years After Mergers : Service Quality , Customer Satisfaction , and Customer Loyalty Of'. 6.1.

Bolang, V. R., Masie, J. D., & Soegoto, A. S. (2015). Peran Pelayanan Teller dan Costumer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang manado. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 3.

Cahyani, P. D. (2016). Tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan perbankan syariah di Yogyakarta. Esensi: Jurnal Bisnis dan Manajemen, 6(2).

Danim, Sudarman. 2002. 'Menjadi Peneliti Kualitatif'. Bandung: Pustaka Setia.

Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. IAIN Tulungagung Research Collections, 3(1).

Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. IAIN Tulungagung Research Collections. 3(1).

Hadi, Sutrisno. 2015. 'Metode Research'. Jakarta: Yayasan Penerbit Fak Psikologi UGM.

Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media.

Kasmir. 2008. 'Pemasaran Bank'. Jakarta: kencana.

Kasmir. 2013. 'Dasar-Dasar Perbankan'. PT Raja Grafindo.

Lesman Agung. 2019. 'Manajemen Kualitas'. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.

Lovelock. Laurent. W, C. 2002. 'Principles of Service Marketing and Management, Secont Edition Jersey'; Upper Saddle River.

Lupiyoadi, R. Hamdani, A. 2006. 'Manajemen Pemasaran Jasa', Edisi 2.

Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 8(3).

Moleong. 2013. 'Metode Penelitian Kualitatif'. Bandung : Alfabeta.

Mukrimaa. 2018. Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya. Sidoarjo: Umsida Press.

Muri, Yusuf. 2014. 'Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Gabungan'. Jakarta: Prenada Media.

Mustaqim. 2016. 'Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Palangka Raya'. Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.

Nofinawati, N. (2016). Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia. JURIS Jurnal Ilmiah Syariah. 14(2).

Philip, Kolter. Lane, K, K. 2008. 'Manajemen Pemasaran'. Cet. II, Jakarta: Erlangga.

Rahman, M. F. (2013). Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan pada Bank Muamalat Cabang Pembantu Sampit. Skripsi. Palangka Raya: IAIN Palangka Raya.

Rasyidin, D. (2016). Financing To Deposit Ratio (Fdr) sebagai salah satu penilaian kesehatan Bank Umum Syariah (Study Kasus Pada Bank BJB Syariah Cabang Serang). ISLAMICONOMIC: Jurnal Ekonomi Islam, 7(1).

Saifuddin, A. 2010. 'Metode Pnelitian'. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Santi, M. (2015). Bank konvensional vs bank syariah. EKSYAR: Jurnal Ekonomi Syari'ah & Bisnis Islam (e-Journal). 2(1).

Sarwono, J. 2006. Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif. Yogyakarta: Penerbit Geraha Ilmu.

Satriyanti, E. O. (2012). Pengaruh kualitas layanan, kepuasan nasabah dan citra bank terhadap loyalitas nasabah bank muamalat di Surabaya. Journal of Business & Banking, 2(2).

Soehadha, M. 2012. 'Metode Penelitian Sosial Kualitatif Untuk Studi Agama'. Yogyakarta: Suka Press UIN Kalijaga.

Sugiono. 2005. 'Memahami Pendidikan Kualitatif'. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2013. 'Metode Penelitian Kualitatif Dan R&D'. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2017. 'Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D'. Bandung: Alfabeta.

Sukardi. 2003. 'Metodologi Penelitian Pendidikan, Kompetensi Dan Praktiknya'. Jakarta: Bumi Aksara.

Syifa, S. Mukrimaa. 2016. Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya,. Sidoarjo: Umsida Press.

Teddy Chandra. 2020. Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis. Angewandte Chemie International Edition.

Welta, F. (2017). Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Surya Barokah. I-ECONOMICS: A Research Journal on Islamic Economics, 3(2).

Yusuf, M., Ichsan, R. N., & Rangkuty, D. M. (2021). Bank Syariah Indonesia Service Quality: Social Perspective. Jurnal Kajian Ekonomi dan Kebijakan Publik (JEpa), 6(2).

Zariyah, Nurul. 2006. 'Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan'. Jakarta: Bumi Aksara.