

# ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP JEMBER BALUNG

Muhammad Syahril Tanjung<sup>1</sup>, Moh. Wahid<sup>2</sup>

Progra Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember  
Jl. Mataram No. 1, Karang Miuwo, Mangli, Kec. Kaliwates, Kab. Jember,  
Jawa Timur 68136

[syahrilmhmd4@gmail.com](mailto:syahrilmhmd4@gmail.com) [wahid07012000@gmail.com](mailto:wahid07012000@gmail.com)

## Abstrak

Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra sebuah perusahaan baik melalui media berita, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan masyarakat terhadap suatu perusahaan. Penulisan kajian ini dimaksudkan untuk menganalisis bagaimana kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada BSI KCP Jember Balung. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, dimana data primer dikumpulkan dari hasil wawancara kepada nasabah. Salah satu tujuan utama bank adalah menciptakan kepuasan pelanggan adalah sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli atau mengkonsumsi suatu produk atau jasa kemudian harapan tersebut di bandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk atau jasa tersebut. Maka perlu dilakukan analisa terhadap kepuasan nasabah terhadap pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah.

## Abstract

Service is an overall proces of forming the image of a good company throught the news media, as well as communicating about the public's views on a company. Writing this research is intended to analyze how customer satisfaction with quality of service at BSI KCP Jember Balung. This research uses qualitative research, where primary data is collected from interviews with customers. One of the main goals of the bank is to create customer satisfaction as a result of the customer's assessment of what he expects by buying or consuming a product or service, then these expectations are compared with the performance he receives by consuming the product or service. So it's necessary to do an analysis of customer satisfaction with the services at the BSI KCP Jember Balung.

**Keywords:** Service quality, Customer Satisfaction.

## Pendahuluan

Program pengalaman Lapangan merupakan salah satu bentuk implementasi secara sistematis antara program Pendidikan di kampus dengan program penguasaan keahlian yang diperoleh melalui kegiatan kerja secara

---

<sup>1</sup> Muhammad Syahril Tanjung, Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN KHAS Jember, dengan NIM E20192315

<sup>2</sup> Moh. Wahid Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN KHAS Jember, dengan NIM E20192302

langsung di lapangan dan juga di media untuk menjadi tenaga kerja yang professional dan juga menjadi tenaga pekerja yang mampu bersaing di era milenial. Adapun tujuan dilaksanakannya rangkaian Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung, yaitu untuk mengaplikasikan info dan teori yang telah diperoleh di kampus untuk terjun langsung ke lapangan. Kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai bagi bank atau perusahaan, sehingga tidak heran selalu ada slogan bahwa pelanggan adalah raja, yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya. Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank atau dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut akan loyal kepada bank, mengulang kembali pembelian produknya, membeli lagi produk lain dalam bank yang sama serta memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut.<sup>3</sup>

Indikator kepuasan nasabah menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono atribut pembentuk kepuasan terdiri dari kesesuaian harapan yang merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan. Untuk mendapatkan kepuasan, upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh jasa perbankan harus berorientasi masyarakat sebagai pengguna jasa perbankan. Hal ini berkaitan dengan harapan masyarakat, mereka ingin mendapatkan hubungan yang baik dengan bank yang nyaman dan mudah melakukan transaksi<sup>4</sup>. Namun, pada kenyataan yang terjadi dilapangan sering kita temukan pegawai tidak bersikap seperti yang seharusnya. Bahkan sering ditemukan pegawai yang cuek, sombong, jarang senyum, dan tidak bersikap ramah terhadap nasabah. Yang terjadi bukan memberikan kesan yang baik tetapi memberikan kesan yang buruk dimata nasabah karena tidak melayani dengan baik.

Kualitas pelayanan semestinya dijadikan sebagai pintu gerbang utama oleh bank untuk menerima segala pengajuan bantuan, saran, kritik, bahkan keluhan dan tentunya menjadi jalur yang diharapkan oleh nasabah sebagai purnajual. Disinilah

---

<sup>3</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2008, Ed. Rev, cet, 3) hal 161-162

<sup>4</sup> Mira, "*Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Pare-Pare*," Institut Agama Islam Negeri Pare-Pare, 2019, hal 3.

nasabah akan memiliki pengalaman pertama yang berkesan dan akan selalu tersimpan di memorinya entah itu pengalaman yang baik atau buruk. Oleh karena itu, diperlukan keahlian khusus untuk merespon segala pertanyaan nasabah agar tidak menimbulkan efek kecewa yang malah mengakibatkan buruknya citra perbankan dimata masyarakat atau nasabah. Kualitas yang di berikan bank akan mempengaruhi kepuasan nasabah di mana bank yang memiliki kualitas yang buruk akan di tinggalkan pelanggannya namun sebaliknya bank yang kualitasnya prima akan banyak dicari nasabah dengan reputasi pelayanan terbaik dan posisi tawar yang kuat, bank tidak perlu takut kehilangan nasabahnya. Bahkan bank bisa jadi pemenang dalam memperebutkan dana nasabah.

Melihat perkembanganya Bank Syariah Indonesia yang mendapat respon dari masyarakat, dan jumlah nasabah semakin bertambah maka dimungkinkan adanya kepuasan tersendiri. Sebagai langkah awal untuk mengimplementasikan gagasan ini maka kualitas pelayanan kini mulai dicoba untuk dikembangkan dengan meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung.

## **Metode**

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dimana data primer dikumpulkan dari hasil wawancara terhadap beberapa nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung. Kajian ini dilakukan dengan beberapa tahap. Tahap pertama merumuskan pertanyaan kajian utama terkait sejarah atau profil instansi dari tempat mahasiswa melakukan kegiatan PPL dan juga beberapa kegiatan dari instansi. Adapun sejarah berdirinya Bank Syariah Indonesia merupakan merger atau gabungan dari Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah, dan juga BNI Syariah. Kegiatan kedua, pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara terhadap beberapa nasabah yang datang ke Bank Syariah Indonesia. Wawancara ini dilakukan secara alami dan tidak mengikuti struktur yang ketat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan beberapa tahapan yaitu, pengumpulan data berupa observasi dan wawancara.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung

Sebuah transaksi ekonomi pastinya tidak lepas dari penjualan dan pembelian hal ini dapat digambarkan dalam bentuk kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diperoleh. Adapun indikator kepuasan nasabah menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono alat pembentuk kepuasan terdiri dari<sup>5</sup>:

- a) Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan.
- b) Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait.
- c) Kesediaan merekomendasikan merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

Pelayanan adalah faktor utama selain produk dalam mendukung keberhasilan sebuah perusahaan, pelayanan yang baik akan berdampak kepada perusahaan juga, setiap nasabah tentu akan senang jika di layani dengan baik, keramahan serta selalau tersenyum dalam menyambut nasabah merupakan point terpenting yang harus dimiliki oleh setiap pegawai/karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah maupun calon nasabah. Hal tersebut dapat di buktikan dari pernyataan nasabah dalam wawancara yang telah di lakukan bahwa yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung di Mata Nasabah sangat memuaskan.

---

<sup>5</sup> Tjiptono Fandy, *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian* (Yogyakarta: Andi Pulisher, 2014).

Fasilitas merupakan salah satu faktor penting yang menunjang keberhasilan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah. Fasilitas yang baik dapat memberikan rasa nyaman terhadap nasabah baik itu dalam hal kebersihan, penataan ruangan, dan lain sebagainya.

## 2. Bentuk Pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung Terhadap Nasabah.

Keberadaan suatu Lembaga tentunya tidak lepas dari adanya suatu pengelolaan yang berperan mendukung jalannya roda kegiatan dari Lembaga tersebut. Oleh karena itu diperlukan kualitas pengelolaan atau cara yang baik dan benar dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pihak ketiga, nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung. Menurut Parasuraman terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:<sup>6</sup>

1. Tangibles (bukti fisik)
2. Reliability (Kehandalan)
3. Responsiveness (daya tanggap)
4. Assuransi (jaminan)
5. Empaty (empati)

## **Kesimpulan**

Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi: Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan. Hal tersebut dapat di buktikan dari pernyataan nasabah dalam wawancara di atas yang telah di lakukan bahwa yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung di Mata Nasabah sangat memuaskan.

Selain itu yang tidak kalah pentingnya juga harus dilakukan pengawasan terhadap pelaksanaan strategi pelayanan yang diberikan kepada nasabah, sehingga

---

<sup>6</sup> Lupiyoadi Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, 2 ed. (Jakarta: Salemba Empat, 2006).

perusahaan dapat mengetahui tantangan dan kendala yang dihadapi dan melakukan perbaikan serta pembenahan di masa yang akan datang. Dalam pandangan nasabah, sikap karyawan bank yang memberikan perhatian dengan menjalin hubungan secara interaktif (terus menerus) kepada nasabah membuat nasabah merasa lebih dihargai dan merasakan adanya kedekatan antara nasabah dengan karyawan bank. Di layanan perbankan itu yang pertama adalah orang-orang yang memang terus menerus di tempat itu, jarang berganti-ganti dan jika sering berganti takutnya ketika melakukan pelayanan tidak sama dengan yang lainnya jadi perlu untuk memberikan pelatihan terus menerus. Proses pelayanan Prima itu tetap ada sesuai dengan standar, baik pelayanan langsung maupun tidak langsung. Kendala lain yang dialami oleh Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung yaitu adanya perbedaan budaya masyarakat ada yang menginginkan pelayanan yang simple atau tidak terlalu resmi maupun formal dan ada juga yang justru menginginkan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Balung.

### **Daftar Pustaka**

- Mira, "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Pare-Pare," *Institut Agama Islam Negeri Pare-Pare*, 2019, 1–117
- Fandy, Tjiptono, *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian* (Yogyakarta: Andi Publisher, 2014)
- Hamdani, Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, 2 ed. (Jakarta: Salemba Empat, 2006)
- Kasmir, 2016, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.