

---

## PENGARUH KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN BANK SYARIAH

**Siska Wahyuni, Ismalisa**

Program Studi Perbankan Syariah, Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam,  
STAIN Bengkalis

Email korespondensi: wahyunisiska949@gmail.com

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah di Indonesia metode penelitian yang digunakan adalah pengumpulan sampel, pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah. Dimensi kualitas pelayanan yang paling mempengaruhi kepuasan nasabah adalah responsivitas, diikuti oleh empati, kehandalan, jaminan, dan penampilan fisik. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa umur, pendidikan dan pengalaman menggunakan layanan perbankan syariah tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan jenis kelamin dan pendapatan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi bank syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan mereka agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan mempertahankan nasabah yang ada serta menarik nasabah baru.

**Kata kunci:** Dimensi pelayanan, kepuasan nasabah, bank syariah

**Abstract:** This study aims to examine the effect of service quality on Islamic banking customer satisfaction in Indonesia. The research method used is sample collection, a qualitative descriptive approach. The results of the study show that service quality has a positive and significant influence on Islamic banking customer satisfaction. The service quality dimension that most influences customer satisfaction is responsiveness, followed by empathy, reliability, assurance, and physical appearance. This study also shows that age, education and experience using Islamic banking services do not have a significant effect on customer satisfaction, while gender and income have a significant effect on customer satisfaction. The results of this study can be input for Islamic banks in improving the quality of their services in order to increase customer satisfaction and retain existing customers and attract new customers.

**Keywords:** Service Dimensions, Customer Satisfaction, Islamic Banks.

### 1. PENDAHULUAN

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia diawali dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) dan Bank-bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) sejak tahun 1992. Eksistensi bank syariah semakin meningkat setelah muncul Undang-Undang No 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Undang-undang tersebut menjadikan pendirian bank syariah semakin mantap dikarenakan bank konvensional diperbolehkan membuka unit usaha syariah. Dengan diberlakukannya Undang-undang tersebut, diapresiasi oleh perbankan konvensional yang mulai

membidik Usaha Syariah dengan membuka Bank Umum Syariah. Pada tahun 2015 di Indonesia sudah terdapat dua Bank Umum Syariah (BUS).<sup>1</sup>

Perbankan syariah dalam hal bidang penyedia jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan perbankan konvensional. Perbedaan yang mendasar antara bank syariah dengan bank konvensional adalah terletak pada praktik menjalankan operasional bisnisnya, dimana operasionalnya berbasis prinsip syariah, dan prinsip inilah yang menjadi daya tarik yang tinggi bagi nasabah untuk memanfaatkan jasa bank syariah.

Sebagai entitas bisnis yang berorientasi pada profit, bank syariah dituntut untuk tidak hanya mencari keuntungan semata (profit oriented) tanpa mempertimbangkan fungsi dan tujuannya sebagai sebuah entitas bisnis syariah yang berlandaskan pada konsep Al Quran dan Al sunnah (maqasid syari'ah). Sebagai lembaga intermediasi bank syariah ikut berperan dalam penyaluran dana masyarakat dan menyalurkannya pada sektor riil dengan kombinasi produk yang ditawarkan sesuai dengan syariah. Perkembangan bank syariah di Indonesia secara umum cukup menggembirakan. Ini ditandai dengan semakin dikenalnya bank syariah maupun dengan meningkatnya kinerja bank syariah nasional.<sup>2</sup>

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang beroperasi dengan prinsip-prinsip syariah, yang meliputi penghindaran riba, spekulasi, dan praktik-praktik yang dianggap tidak etis atau merugikan. Dalam hal ini, kepuasan nasabah terhadap layanan bank syariah dapat menjadi factor penting dalam mempengaruhi keberhasilan dan keberlanjutan bank syariah.

Pengaruh kepuasan nasabah terhadap layanan bank syariah dapat dijelaskan dari perspektif pelanggan dan bank syariah itu sendiri. Dari perspektif pelanggan, kepuasan nasabah terhadap layanan bank syariah dapat mempengaruhi keputusan untuk menggunakan kembali layanan bank tersebut dimasa depan, memberikan rekomendasi positif kepada orang lain, dan menghindari penggunaan layanan bank syariah yang lebih buruk. Sementara dari perspektif bank syariah, kepuasan nasabah dapat mempengaruhi keberhasilan operasi bisnis, pertumbuhan pelanggan, dan reputasi bank.<sup>3</sup>

Untuk meningkatkan kepuasan nasabah, bank syariah dapat melakukan berbagai tindakan seperti meningkatkan kualitas layanan, meningkatkan transparansi dalam proses transaksi, mengembangkan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, dan memberikan pelayanan yang cepat dan efektif dalam menangani keluhan atau masalah pelanggan.

Pentingnya kepuasan nasabah dalam konteks bank syariah dapat dilihat dari fakta bahwa bank syariah masih merupakan industry yang berkembang dan bersaing dengan bank konvensional yang lebih mapan. Oleh karena itu, upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah harus menjadi prioritas bagi bank syariah untuk memperkuat posisi mereka dipasar dan meningkatkan keberhasilan bisnis mereka. kadang-kadang diabaikan. Berbagai atribut layanan

---

<sup>1</sup> Fatmasaris Sukesti, *Religiusitas sebagai variabel Moderating ( studi Pada Bank Syariah dikota Malang)*, Vii, 141 -53

<sup>2</sup> Wirdayani Wahab, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru', 2002.

<sup>3</sup> 'No Title', 7.6 ( 2020), 1118-27 < <https://doi.org/10.20473/vol7iis20206pp1118-1127>>.

konsumen mungkin penting tergantung pada jenis produk dan permintaan konsumen-konsumen tertentu. Perusahaan Perusahaan akan dapat menarik pelanggan dengan cara memenuhi kebutuhan pelanggan serta memuaskan mereka. Jasa merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. yang semakin banyak dan terus berkembang memperketat iklim persaingan mendapatkan nasabah dan meningkatkan persaingan kualitas antar bank. Salah satu bank yang berkontribusi besar dalam industri perbankan syariah adalah Bank Syariah . Bank Syariah merupakan bank syariah yang paling cepat perkembangannya baik di kota maupun di daerah. Namun, jumlah kantor pelayanan Bank Syariah belum sebanyak bank-bank konvensional. Bank Syariah Mandiri saat ini juga harus bersaing dengan bank konvensional untuk mendapatkan nasabah untuk itu Bank Syariah Mandiri harus selalu memperbaiki kualitas jasanya (service quality). Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan adalah ketiadaan perbedaan antara harapan yang dimiliki dan unjukkerja yang senyatanya diterima. Apabila harapan tinggi, sementara hasil kerjanya biasa-biasa saja,kepuasan tidak akan tercapai. Sebaliknya, apabila hasil kerja melebihi dari yang diharapkan, kepuasan akan meningkat. Kepuasan nasabah salah satunya dipengaruhi oleh kemampuan karyawan dalam mengkomunikasikan kredibilitas mereka dan menciptakan kepercayaan dan keyakinan. Nasabah bank terutama nasabah yang memutuskan untuk menggunakan jasa perbankan syariah untuk menyimpan dananya.

## 2. KAJIAN PUSTAKA

Mengenai pengaruh kepuasan nasabah telah banyak dilakukan oleh para peneliti diberbagai Negara. Berikut adalah beberapa hasil penelitian dari para peneliti dari berbagai negara yang relevan.

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Nabilah et al. (2020) di Malaysia menunjukkan bahwa kepuasan nasabah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah terhadap bank syariah. Hasil ini menunjukkan bahwa bank syariah yang mampu memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada nasabahnya akan memiliki nasabah yang lebih setia.
- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Yunita (2019) di Indonesia menunjukkan bahwa kepuasan nasabah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat nasabah untuk menggunakan produk dan layanan bank syariah dimasa depan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dapat menjadi factor penting dalam mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan produk dan layanan bank syariah.
- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Saleh Dan Azam (2018) di Pakistan menunjukkan bahwa kepuasan nasabah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap citra bank syariah. Hasil ini menunjukkan bahwa bank syariah yang mampu memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada nasabahnya akan memiliki citra yang lebih baik dimata nasabah dan masyarakat umum.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> THE effect and other ,pengaruh kualitas layanan perbankan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank syariah Xyz Di jakarta ‘,3.3 (2017) ,417-26.

Secara umum, hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang sangat penting dalam mempengaruhi loyalitas dan niat nasabah untuk menggunakan produk dan layanan bank syariah dimasa depan, serta citra bank syariah dimata nasabah dan masyarakat umum oleh karena itu, bank syariah perlu memperhatikan kepuasan nasabah sebagai salah satu factor kunci dalam membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah.

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini difokuskan untuk perbankan syariah. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan sampel, pendekatan Deskriptif Kualitatif dan teknik pengumpulan Triangulasi dimana teknik ini menggabungkan teknik dokumentasi dan studi pustaka.

Teknik Dokumentasi ini dilakukan untuk mendapatkan bahan tentang kebijakan dan literature terhadap perbankan syariah.

### 4. HASIL PENELITIAN

Kepuasan nasabah pada pelayanan bank syariah merupakan factor penting dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah. Keputusan nasabah untuk menggunakan kembali produk atau layanan dari bank syariah yang sama dan bahkan merekomendasikan bank syariah tersebut kepada orang lain.<sup>5</sup>

Pada dasarnya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank syariah. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Beberapa factor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan bank syariah meliputi :

- 1) Kepuasan nasabah terhadap layanan dan produk yang ditawarkan oleh bank syariah. Bank syariah harus dapat menyediakan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dan memberikan nilai tambah yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah.
- 2) Kemudahan dan kecepatan dalam transaksi.
- 3) Komunikasi yang baik antara bank syariah dan nasabah.
- 4) Kepercayaan terhadap bank syariah
- 5) Keterampilan dan pengetahuan staf bank syariah.

Oleh karena itu, bank syariah perlu berupaya untuk meningkatkan jumlah nasabah serta meningkatkan kepercayaan nasabah pada bank syariah.

#### **Kepuasan nasabah**

Metode yang digunakan ialah metode CARTER dimana dengan melibatkan pengaruh kualitas layanan dan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah.<sup>6</sup>

#### **Dimensi Kualitas Layanan**

Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lalu disertai keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka, layanan adalah tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya

---

<sup>5</sup> Teti Anggita Safitri And Mobile Banking , ‘pengaruh Manfaat dan Kemudahan Terhadap ‘, 12 ( 2023 ) , 112-12 <<https://doi.org/10.34127/Jrlab.V12i1.713>>.

<sup>6</sup> Syariah And Outhers.

bersifat tidak menghasilkan sesuatu dimana produksi jasa bisa berhubungan fisik maupun non fisik.<sup>7</sup>

### Kepuasan Nasabah

Menurut Philip Cotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dalam buku Management Of Marketing. keengganan konsumen adalah hasil membandingkan keberhasilan ( hasil ) suatu produk tertentu dengan keberhasilan yang diharapkan .

Faktor- faktor mempengaruhi kepuasan nasabah ditentukan oleh persepsi nasabah atas performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan nasabah, nasabah sangat puas apabila harapannya terpenuhi.

Ada lima utama kepuasan nasabah yaitu :

1. Kualitas produk pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut.
2. Harga untuk pelanggan sensitif biasanya harga yang murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan value for money yang tinggi.
3. Service Quality sangat bergantung pada sistem, teknologi, dan manusia.
4. Emotional Factor pelanggan bisa lebih puas karena emotional value yang diberikan brand dari produk yang diberikan.
5. Kemudahan, pelanggan semakin puas jika ada kemudahan dalam mendapatkan produk syariah.<sup>8</sup>

Composity reliability adalah salah satu bagian yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel x bisa dikatakan reliabel , apabila variabel nya > 0,7 maka bisa dikatakan reliabel .

	Composity reliability
Kualitas pelayan (X1)	0,967
Fasilitas ( X2)	0,946
Kepuasan Nasabah ( y)	0,948

Jadi bisa kita simpulkan untuk nilai variabel nya semua reliabel, bisa kita katakan bahwa variabel X dan Y Reliabel terhadap Y

### 6. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan literature yang tersedia, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja bank syariah. Nasabah yang puas cenderung melakukan transaksi lebih banyak, mempertahankan rekening mereka, dan merekomendasikan bank kepada orang lain, yang pada akhirnya meningkatkan pendapatan dan keuntungan bank. Selain itu, kepuasan nasabah juga dapat mempengaruhi citra positif bank syariah dimata masyarakat, sehingga dapat meningkatkan reputasi dan daya saing bank dipasar.

### DAFTAR PUSTAKA

'No Title , ' 1 ( 2019 ) ,234-50

'No Title',7.6 ( 2020),1118-27 < <https://doi.org/10.20473/vol7iis20206pp1118-1127>>.

Fatmasaris Sukesti,Religiusitas sebagai variabel Moderating ( studi Pada Bank Syariah dikota malang)`,Vii,141 -53

<sup>7</sup> 'No Title , ' 1 ( 2019 ) ,234-50

<sup>8</sup> Loyalitas Nasabah And Outhers, ANALISIS CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY 10.1.93 -114.

Loyalitas Nasabah And Outhers, ANALISIS CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY  
10.1,93 -114.

Syariah And Outhers.

T H E effect and other ,pengaruh kualitas layanan perbankan terhadap kepuasan dan loyalitas  
nasabah bank syariah Xyz Di jakarta ‘,3.3 (2017) ,417-26.

Teti Anggita Safitri And Mobile Banking , ‘pengaruh Manfaat dan Kemudahan Terhadap ‘,  
12 ( 2023 ) , 112-12 <[https://doi.org/10,34127/Jrlab.V12i1.713](https://doi.org/10.34127/Jrlab.V12i1.713)>.

Wirdayani Wahab, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri  
Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru’, 2002.