

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERBANKAN SYARIAH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH: STUDI KUALITATIF PADA KCP BANK SYARIAH INDONESIA SAREE ACEH

Julio Nalun Dasan¹, Suardi², Rani Rahim³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dharmawangsa

Email: julio.nalun@gmail.com¹, suardi@dharmawangsa.ac.id², ranirahim@dharmawangsa.ac.id³

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of Sharia banking services in enhancing customer satisfaction at the Bank Syariah Indonesia Saree Aceh sub-branch, identify factors supporting and hindering service delivery, and formulate strategies to improve service quality based on Sharia banking principles. This study employs a descriptive qualitative approach using a case study method. Research data were obtained through in-depth interviews, observation, and documentation. Informants were selected purposively, comprising management, service staff, and customers of the Bank Syariah Indonesia Saree Aceh Sub-branch Office (KCP). The research results indicate that service quality at the Bank Syariah Indonesia Saree Aceh sub-branch has been implemented through five service quality dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The services provided enhance customer satisfaction through the professional demeanor of employees, ease of accessing information, service speed, and the application of Sharia values such as trustworthiness, honesty, and responsibility. Factors supporting service quality include employee competence, a Sharia-based work culture, service system support, and the utilization of digital technology. Meanwhile, hindering factors include rising customer expectations, digital service issues, and variations in customer characteristics and understanding. Strategies for service improvement are implemented through employee competency development, digital service optimization, the strengthening of a Sharia service culture, and continuous evaluation of customer satisfaction. This study demonstrates that service quality is a strategic element in building customer satisfaction and trust in Islamic banking. Enhancing human resource quality and service innovation are crucial steps for maintaining the competitiveness of the Bank Syariah Indonesia Saree Aceh sub-branch.

Keywords: Service Quality, Sharia Banking, Customer Satisfaction, Public Service, Qualitative Study.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan perbankan syariah dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada KCP Bank Syariah Indonesia Saree Aceh, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pelayanan, serta merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan berbasis prinsip perbankan syariah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian dipilih secara purposive yang terdiri dari pimpinan, pegawai pelayanan, dan nasabah KCP Bank Syariah Indonesia Saree Aceh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada KCP Bank Syariah Indonesia Saree Aceh telah diterapkan melalui lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Pelayanan yang diberikan mampu meningkatkan kepuasan nasabah melalui sikap profesional pegawai, kemudahan memperoleh informasi, kecepatan pelayanan, serta penerapan nilai-nilai syariah seperti amanah, kejujuran, dan tanggung jawab. Faktor pendukung kualitas pelayanan meliputi kompetensi pegawai, budaya kerja berbasis syariah, dukungan sistem pelayanan, dan pemanfaatan teknologi digital. Sementara itu, faktor penghambat meliputi meningkatnya ekspektasi nasabah, kendala layanan digital, serta perbedaan karakteristik dan pemahaman nasabah. Strategi peningkatan pelayanan dilakukan melalui pengembangan kompetensi pegawai, optimalisasi layanan digital, penguatan budaya pelayanan syariah, serta evaluasi kepuasan nasabah secara berkelanjutan. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan elemen strategis dalam membangun kepuasan dan kepercayaan nasabah pada perbankan syariah. Peningkatan kualitas sumber daya manusia

dan inovasi pelayanan menjadi langkah penting dalam mempertahankan daya saing KCP Bank Syariah Indonesia Saree Aceh.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Perbankan Syariah, Kepuasan Nasabah, Pelayanan Publik, Studi Kualitatif.

I. PENDAHULUAN

Transformasi sektor perbankan di Indonesia mengalami kemajuan yang semakin aktif sejalan dengan bertambahnya permintaan masyarakat untuk layanan keuangan yang praktis, cepat, aman, dan berlandaskan prinsip kepercayaan. Dalam situasi persaingan industri jasa keuangan yang semakin ketat, mutu pelayanan menjadi salah satu elemen strategis yang menentukan suksesnya suatu lembaga perbankan dalam menjaga dan menambah jumlah nasabah. Perbankan tidak hanya diharapkan untuk menawarkan produk keuangan yang kreatif, tetapi juga harus mampu memberikan layanan berkualitas yang dapat menciptakan kepuasan dan loyalitas dari nasabah.

Perbankan syariah di Indonesia adalah salah satu bidang keuangan yang telah mengalami kemajuan pesat dalam beberapa dekade terakhir (Fibriyani & Salman, 2024). Perbankan syariah sebagai elemen dalam sistem keuangan nasional memiliki ciri khas tersendiri karena tidak hanya fokus pada profit, tetapi juga mengutamakan prinsip keadilan, transparansi, amanah, serta kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah. Perbankan syariah sebagai komponen dari sistem perbankan nasional berperan penting dalam ekonomi. Fungsi perbankan syariah dalam kegiatan ekonomi Indonesia hampir sama dengan perbankan konvensional. Perbedaan utama antara keduanya terletak pada asas-asas dalam transaksi finansial/operasional. Salah satu dasar dalam menjalankan perbankan syariah adalah pelaksanaan bagi hasil dan risiko (*profit and loss sharing*). Prinsip ini tidak diterapkan dalam perbankan konvensional yang menggunakan sistem bunga (Sirait, 2010). Adanya bank syariah menawarkan pilihan bagi masyarakat yang memerlukan layanan keuangan sesuai dengan prinsip nilai Islam. Namun, seiring perkembangannya, bank syariah juga menghadapi tantangan serupa dengan industri perbankan lain, yaitu cara menciptakan layanan yang dapat memenuhi harapan serta kebutuhan nasabah di tengah meningkatnya tuntutan terhadap kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah. Pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan nasabah melalui beberapa aspek, seperti kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, keramahan pegawai, kemudahan akses layanan, serta kemampuan bank dalam menyelesaikan kebutuhan dan keluhan nasabah. Sebaliknya, pelayanan yang kurang optimal dapat menyebabkan ketidakpuasan, menurunnya kepercayaan, bahkan berpindahnya nasabah kepada lembaga keuangan lain.

Kualitas pelayanan dapat dinilai dari aspek *reliability* (kemampuan penyedia jasa dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat, dapat dipercaya, dan diandalkan), *responsiveness* (kesigapan dalam memberikan layanan), *assurance* (kemampuan menjamin layanan), *empathy* (kemampuan perusahaan memahami keinginan pengguna), dan *tangibles* (aspek fisik layanan) (Sriwidodo & Indriastuti, 2010).

Menurut konsep kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan (*expectation*) dengan pengalaman pelayanan yang diterima (*perceived service*). Apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui harapan nasabah, maka tingkat kepuasan akan meningkat. Oleh karena itu, pemahaman terhadap persepsi dan pengalaman nasabah menjadi aspek penting bagi perbankan dalam melakukan evaluasi dan pengembangan kualitas pelayanan.

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai salah satu lembaga perbankan syariah terbesar di Indonesia memiliki peran strategis dalam memperluas layanan keuangan berbasis syariah kepada masyarakat. Setelah proses penggabungan tiga bank syariah milik negara, BSI terus melakukan

penguatan layanan melalui pengembangan produk, peningkatan kualitas sumber daya manusia, serta transformasi digital untuk memberikan kemudahan bagi nasabah.

Salah satu unit pelayanan BSI yang berperan langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah KCP Bank Syariah Indonesia Saree Aceh. Sebagai unit operasional yang berhubungan langsung dengan nasabah, kualitas pelayanan pada KCP BSI Saree Aceh menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan syariah. Interaksi antara pegawai dengan nasabah, kecepatan proses pelayanan, kemampuan memberikan solusi terhadap kebutuhan nasabah. Namun, dalam praktiknya, peningkatan kualitas pelayanan perbankan masih menghadapi berbagai tantangan, seperti meningkatnya ekspektasi nasabah terhadap kecepatan layanan, kebutuhan terhadap layanan digital, keberagaman karakteristik nasabah, serta tuntutan terhadap pelayanan yang lebih personal dan responsif. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang lebih mendalam mengenai bagaimana kualitas pelayanan diterapkan, bagaimana persepsi nasabah terhadap pelayanan yang diberikan, serta faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah

Penelitian mengenai kualitas pelayanan perbankan umumnya banyak dilakukan dengan pendekatan kuantitatif melalui pengukuran variabel pelayanan dan kepuasan nasabah. Namun, pendekatan kualitatif diperlukan untuk memahami secara lebih mendalam pengalaman, persepsi, serta harapan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank. Melalui pendekatan ini, penelitian dapat menggali berbagai aspek yang tidak hanya terlihat dari angka pengukuran, tetapi juga memahami proses pelayanan dan interaksi antara pegawai bank dengan nasabah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan perbankan syariah dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada KCP Bank Syariah Indonesia Saree Aceh. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan pelayanan, faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan, serta strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah melalui pelayanan perbankan syariah yang lebih efektif, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan perbankan syariah yang diterapkan pada KCP Bank Syariah Indonesia Saree Aceh?
2. Bagaimana persepsi dan pengalaman nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh KCP Bank Syariah Indonesia Saree Aceh?
3. Apa saja faktor yang mendukung dan menghambat peningkatan kualitas pelayanan perbankan syariah dalam meningkatkan kepuasan nasabah?
4. Bagaimana strategi optimalisasi kualitas pelayanan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada KCP Bank Syariah Indonesia Saree Ace

Tujuan Penelitian:

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan perbankan syariah yang diterapkan pada KCP Bank Syariah Indonesia Saree Aceh.
2. Untuk mengetahui pengalaman dan persepsi nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh KCP Bank Syariah Indonesia Saree Aceh.
3. Untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan perbankan syariah.
4. Untuk merumuskan strategi optimalisasi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada KCP Bank Syariah Indonesia Saree Aceh.

Keterkaitan Rumusan Masalah dan Tujuan Penelitian

Rumusan Masalah	Tujuan Penelitian
Bagaimana kualitas pelayanan perbankan syariah diterapkan?	Menganalisis kualitas pelayanan yang diterapkan
Bagaimana pengalaman dan persepsi nasabah?	Mendeskripsikan pengalaman nasabah terhadap pelayanan
Faktor apa yang mendukung dan menghambat pelayanan?	Mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat
Bagaimana strategi peningkatan pelayanan?	Merumuskan strategi optimalisasi pelayanan

Fokus Penelitian

Agar rumusan masalah lebih mudah dianalisis, fokus penelitian dapat diarahkan sebagai berikut:

Fokus Penelitian	Indikator Yang Dikaji
Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah	Keandalan pelayanan (<i>reliability</i>), daya tanggap (<i>responsiveness</i>), jaminan (<i>assurance</i>), empati (<i>empathy</i>), bukti fisik (<i>tangible</i>)
Kepuasan Nasabah	Kesesuaian harapan dengan pelayanan, kenyamanan pelayanan, kepercayaan kepada bank, keinginan menggunakan kembali layanan
Faktor Pendukung	Kompetensi pegawai, budaya pelayanan, fasilitas, teknologi, dukungan manajemen
Faktor Penghambat	Keterbatasan sistem, antrean pelayanan, kendala digital banking, variasi kebutuhan nasabah
Strategi Peningkatan	Peningkatan kompetensi pegawai, inovasi layanan, digitalisasi, peningkatan komunikasi dengan nasabah

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menggali realitas subjektif dan konteks sosial yang membentuk pemahaman individu dengan menggunakan data yang bersifat deskriptif seperti wawancara mendalam, observasi dan analisis dokumen (Creswell & Creswell, 2009). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai kualitas pelayanan perbankan syariah serta bagaimana pelayanan tersebut berperan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada KCP Bank Syariah Indonesia Saree Aceh.

Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti memahami fenomena berdasarkan pengalaman, persepsi, dan pandangan informan secara langsung mengenai proses pelayanan yang berlangsung. Melalui pendekatan ini, penelitian tidak hanya melihat hasil akhir pelayanan, tetapi juga menggali bagaimana pelayanan diberikan, bagaimana interaksi antara pegawai dan nasabah berlangsung, serta faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan. Penelitian kualitatif berfokus pada pemahaman yang mendalam terhadap fenomena sosial atau perilaku manusia (Hasan et al., 2025:3).

Metode penelitian ini menggunakan desain studi kasus (*case study*), yaitu penelitian yang dilakukan secara mendalam terhadap suatu objek tertentu dalam konteks kehidupan nyata (Ridhlo, 2023). Studi kasus dalam penelitian ini difokuskan pada pelaksanaan kualitas pelayanan perbankan syariah di KCP Bank Syariah Indonesia Saree Aceh. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara *purposive* karena KCP BSI Saree Aceh merupakan unit pelayanan perbankan syariah yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dan memiliki peran penting dalam memberikan layanan transaksi, informasi produk, serta pelayanan administrasi kepada nasabah.

Proses penelitian dilakukan dengan melalui langkah-langkah pengumpulan data, analisis data, dan penyusunan hasil penelitian sesuai dengan kebutuhan yang ada. Penentuan informan dalam penelitian ini menerapkan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan dengan pertimbangan bahwa individu tersebut memiliki pengalaman, pengetahuan, dan keterlibatan secara langsung dengan fenomena yang diteliti. Keunggulan purposive sampling terletak pada efisiensi waktu dan biaya, karena peneliti secara langsung menargetkan informan yang sesuai, serta menghasilkan data yang berkualitas tinggi karena informan dipilih berdasarkan pengetahuan atau pengalaman yang relevan (Himam., 2026). Informan penelitian terdiri atas

1. Pimpinan KCP Bank Syariah Indonesia Saree Aceh
Sebagai informan kunci (*key informant*) yang memberikan informasi mengenai kebijakan, strategi pelayanan, standar pelayanan, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan
2. Pegawai Pelayanan (*Customer Service/Teller*)
3. Nasabah KCP Bank Syariah Indonesia Saree Aceh

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Implementasi Kualitas Pelayanan BSI KCP Saree Aceh

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, implementasi kualitas pelayanan pada KCP Bank Syariah Indonesia Saree Aceh menunjukkan bahwa pelayanan kepada nasabah tidak hanya berorientasi pada penyelesaian transaksi, tetapi juga mengutamakan aspek kenyamanan, kecepatan, ketepatan informasi, serta penerapan nilai-nilai pelayanan berbasis prinsip syariah.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini dianalisis berdasarkan lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

- a. Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik berkaitan dengan kondisi fasilitas pelayanan, lingkungan kantor, serta sarana pendukung yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Hasil observasi menunjukkan bahwa KCP BSI Saree Aceh telah menyediakan fasilitas pelayanan yang mendukung kenyamanan nasabah, seperti ruang tunggu, fasilitas transaksi, serta lingkungan pelayanan yang tertata.

Salah satu informan menjelaskan:

"Kami berusaha memberikan kenyamanan kepada nasabah mulai dari kondisi ruang pelayanan sampai cara pegawai menerima nasabah. Karena pelayanan pertama yang dilihat nasabah adalah bagaimana kondisi kantor dan sikap pegawai ketika melayani." (Wawancara dengan Pegawai KCP BSI Saree Aceh)

Hal tersebut menunjukkan bahwa aspek fisik menjadi bagian penting dalam membangun persepsi awal nasabah terhadap kualitas pelayanan bank.

- b. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan pelayanan berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam memberikan layanan secara tepat, akurat, dan sesuai prosedur.

Berdasarkan hasil penelitian, pegawai KCP BSI Saree Aceh berupaya memberikan pelayanan sesuai standar operasional yang telah ditetapkan, terutama dalam proses transaksi, administrasi rekening, pembiayaan, dan layanan informasi.

Informan menyampaikan:

"Setiap pelayanan harus mengikuti prosedur yang berlaku agar tidak terjadi kesalahan. Kami harus memastikan data nasabah benar dan memberikan informasi sesuai ketentuan bank." (Wawancara dengan Customer Service KCP BSI Saree Aceh)

Temuan ini menunjukkan bahwa standar pelayanan menjadi pedoman penting dalam menjaga kepercayaan nasabah.

- c. *Daya Tanggap (Responsiveness)*
Daya tanggap berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam membantu nasabah secara cepat dan memberikan solusi terhadap kebutuhan maupun kendala yang dihadapi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai berupaya memberikan pelayanan yang responsif melalui komunikasi langsung dengan nasabah serta membantu menyelesaikan permasalahan yang muncul. Dalam konteks perbankan, kemampuan pegawai memberikan solusi menjadi faktor penting karena nasabah membutuhkan kepastian dan kemudahan dalam memperoleh layanan.
 - d. *Jaminan (Assurance)*
Aspek jaminan berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan kepada nasabah. Pada KCP BSI Saree Aceh, aspek ini diterapkan melalui profesionalitas pegawai, kemampuan menjelaskan produk perbankan, serta menjaga keamanan informasi nasabah. Hal ini sejalan dengan karakteristik perbankan syariah yang menekankan nilai amanah, kejujuran, dan tanggung jawab dalam pelayanan.
 - e. *Empati (Empathy)*
Empati menunjukkan kemampuan pegawai memahami kebutuhan dan kondisi masing-masing nasabah. Berdasarkan hasil penelitian, pegawai berusaha memberikan pelayanan secara personal dengan memperhatikan karakteristik dan kebutuhan setiap nasabah. Pendekatan tersebut penting karena kepuasan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan, tetapi juga oleh bagaimana nasabah merasa dihargai selama proses pelayanan.
2. *Persepsi dan Kepuasan Nasabah*
Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah pada KCP BSI Saree Aceh dipengaruhi oleh pengalaman nasabah selama menerima pelayanan, baik dari aspek interaksi dengan pegawai maupun kemudahan dalam memperoleh layanan. Kepuasan nasabah muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan mereka.
- Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah:
“Pelayanan pegawainya cukup baik, mereka menjelaskan dengan jelas ketika ada transaksi yang belum dipahami. Yang penting bagi saya adalah pegawai ramah dan membantu ketika ada kendala.”
(Wawancara dengan Nasabah KCP BSI Saree Aceh)
- Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi pegawai menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah.
- Selain keramahan pegawai, faktor lain yang memengaruhi kepuasan adalah:
- Kecepatan pelayanan;
 - Kemudahan memperoleh informasi;
 - Keamanan transaksi;
 - Kenyamanan fasilitas;
 - Kemudahan layanan digital
- Dalam konteks perbankan syariah, kepuasan nasabah tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis pelayanan, tetapi juga kepercayaan terhadap nilai-nilai syariah yang diterapkan oleh bank. Nasabah cenderung merasa puas apabila pelayanan yang diberikan mencerminkan nilai:
- Amanah;
 - Kejujuran;
 - Transparansi;
 - Kepedulian.
3. *Kendala dan Faktor Pendukung Pelayanan*
- a. *Faktor Pendukung Pelayanan*
Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa faktor yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan pada KCP BSI Saree Aceh.

- 1) Kompetensi Pegawai
Kemampuan pegawai menjadi faktor utama dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Pegawai yang memahami produk, prosedur pelayanan, dan karakteristik kebutuhan nasabah mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif.
 - 2) Budaya Kerja Berbasis Nilai Syariah
Nilai-nilai syariah seperti amanah, tanggung jawab, dan pelayanan yang baik menjadi dasar dalam membangun hubungan dengan nasabah. Budaya kerja tersebut mendukung terciptanya pelayanan yang tidak hanya profesional tetapi juga berorientasi pada nilai moral
 - 3) Dukungan Sistem dan Teknologi
Penggunaan teknologi perbankan seperti layanan digital membantu meningkatkan kemudahan transaksi dan mempercepat pelayanan. Transformasi digital menjadi salah satu faktor penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin mengutamakan kemudahan dan kecepatan
- b. Faktor Penghambat Pelayanan
Selain faktor pendukung, penelitian juga menemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan.
- 1) Tingginya Ekspektasi Nasabah
Perkembangan teknologi menyebabkan nasabah memiliki harapan yang semakin tinggi terhadap kecepatan dan kemudahan pelayanan. Bank perlu terus beradaptasi agar mampu memenuhi perubahan kebutuhan tersebut.
 - 2) Kendala Sistem Digital
Meskipun layanan digital memberikan kemudahan, gangguan sistem atau keterbatasan pemahaman sebagian nasabah terhadap teknologi dapat menjadi hambatan pelayanan.
 - 3) Perbedaan Karakteristik Nasabah
Setiap nasabah memiliki tingkat pemahaman dan kebutuhan yang berbeda sehingga pegawai perlu memiliki kemampuan komunikasi yang fleksibel
4. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Berbasis Prinsip Perbankan Syariah
Berdasarkan hasil penelitian, peningkatan kualitas pelayanan pada KCP BSI Saree Aceh dapat dilakukan melalui beberapa strategi.
- a. Peningkatan Kompetensi Pegawai
Peningkatan kualitas pelayanan perlu didukung dengan pengembangan sumber daya manusia melalui:
- Pelatihan pelayanan nasabah;
 - Peningkatan pemahaman produk syariah;
 - Pelatihan komunikasi efektif;
 - Penguatan etika pelayanan.
- Pegawai merupakan ujung tombak pelayanan sehingga kompetensi mereka sangat menentukan pengalaman nasabah.
- b. Penguatan Budaya Pelayanan Syariah
Pelayanan berbasis syariah harus terus diperkuat melalui penerapan nilai:
- Amanah dalam menjaga kepercayaan nasabah;
 - Shiddiq dalam memberikan informasi yang benar;
 - Tabligh dalam menyampaikan informasi secara jelas;
 - Fathanah dalam memberikan solusi
- c. Optimalisasi Digital Banking
Bank perlu meningkatkan edukasi kepada nasabah mengenai layanan digital agar pemanfaatan teknologi dapat berjalan optimal.
Strategi yang dapat dilakukan:
- Edukasi penggunaan aplikasi;
 - Pendampingan transaksi digital;

- Peningkatan keamanan layanan
- d. Evaluasi Pelayanan Secara Berkala
Evaluasi kepuasan nasabah perlu dilakukan secara rutin melalui:
 - Survei kepuasan;
 - Pengumpulan masukan nasabah;
 - Evaluasi keluhan;
 - Monitoring standar pelayanan.
 Hasil evaluasi dapat menjadi dasar perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan

Pembahasan

1. Implementasi Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah pada KCP Bank Syariah Indonesia Saree Aceh

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan pada KCP Bank Syariah Indonesia Saree Aceh menunjukkan bahwa pelayanan kepada nasabah tidak hanya berfokus pada penyelesaian transaksi, tetapi juga mencakup upaya membangun hubungan kepercayaan antara bank dan nasabah. Dalam industri perbankan, pelayanan merupakan aspek strategis karena produk yang ditawarkan oleh bank pada dasarnya memiliki karakteristik yang relatif mudah ditiru oleh kompetitor, sehingga kualitas interaksi pelayanan menjadi salah satu faktor pembeda dalam mempertahankan nasabah.

Implementasi kualitas pelayanan pada KCP BSI Saree Aceh dapat dianalisis melalui lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Aziz et al., 2024).

- Pada aspek *tangible* (bukti fisik), kualitas pelayanan tercermin melalui kondisi fasilitas kantor, kenyamanan ruang pelayanan, ketersediaan sarana transaksi, serta penampilan profesional pegawai. Lingkungan pelayanan yang nyaman memberikan kesan awal yang positif kepada nasabah dan membentuk persepsi bahwa bank memiliki kesiapan dalam memberikan pelayanan yang profesional. Dalam konteks perbankan syariah, aspek fisik juga menjadi bagian dari upaya menciptakan pengalaman pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat terhadap lembaga keuangan yang terpercaya.
- Pada aspek *reliability* (keandalan), hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan secara tepat dan sesuai prosedur menjadi faktor penting dalam menjaga kepercayaan nasabah. Perbankan merupakan industri yang sangat bergantung pada tingkat kepercayaan karena sebagian besar aktivitasnya berkaitan dengan pengelolaan dana masyarakat. Oleh karena itu, ketepatan informasi, akurasi transaksi, serta kepatuhan terhadap prosedur menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan. Keandalan pelayanan pada bank syariah juga berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam menjelaskan produk dan layanan berdasarkan prinsip syariah. Nasabah tidak hanya membutuhkan pelayanan transaksi, tetapi juga membutuhkan pemahaman mengenai akad, mekanisme produk, serta manfaat layanan yang digunakan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kompetensi pegawai menjadi faktor yang mendukung terciptanya pelayanan berkualitas.
- Pada aspek *responsiveness* (daya tanggap), pelayanan yang cepat dan kemampuan pegawai dalam memberikan solusi menjadi faktor yang berpengaruh terhadap pengalaman nasabah. Nasabah cenderung memiliki harapan bahwa setiap kebutuhan dapat dilayani secara efektif tanpa proses yang berbelit-belit. Oleh karena itu, kemampuan pegawai dalam merespons pertanyaan, menangani keluhan, dan memberikan alternatif penyelesaian menjadi bagian penting dalam membangun kepuasan nasabah.
- Selanjutnya, aspek *assurance* (jaminan) memiliki peran yang sangat penting dalam pelayanan perbankan. Jaminan tidak hanya berkaitan dengan keamanan transaksi, tetapi juga mencakup kemampuan pegawai memberikan rasa percaya melalui sikap profesional, komunikasi yang jelas, serta pemahaman terhadap produk perbankan syariah. Kepercayaan merupakan modal utama dalam hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah.
- Sementara itu, aspek *empathy* (empati) menunjukkan kemampuan pegawai dalam memahami kebutuhan dan kondisi masing-masing nasabah. Dalam pelayanan perbankan, pendekatan personal menjadi penting karena setiap nasabah memiliki karakteristik, tingkat pemahaman, dan kebutuhan

layanan yang berbeda. Sikap ramah, perhatian, serta kesediaan membantu menjadi faktor yang memperkuat hubungan emosional antara nasabah dan bank.

Hasil penelitian ini memperkuat pandangan Parasuraman et al. bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir pelayanan, tetapi juga oleh proses interaksi antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Semakin baik kualitas interaksi tersebut, semakin besar kemungkinan terciptanya kepuasan dan loyalitas nasabah (Parasuraman et al., 1985).

2. Persepsi Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan suatu lembaga perbankan. Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan nasabah pada KCP BSI Saree Aceh terbentuk melalui pengalaman nasabah selama berinteraksi dengan pegawai maupun dalam menggunakan fasilitas layanan yang tersedia. Kualitas pelayanan menunjukkan kemampuan penyedia jasa dalam memberikan proses dan hasil layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Pada industri perbankan, kualitas tidak hanya tercermin dari akurasi transaksi, tetapi juga dari konsistensi prosedur, kompetensi petugas, keamanan, kenyamanan fasilitas, serta kemampuan merespons masalah (Giawa & Wahyuni, 2026).

Kepuasan pelanggan adalah hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan sebelum menerima layanan dan persepsi terhadap kinerja layanan yang diterima. Jika layanan yang diberikan memenuhi atau melampaui ekspektasi, maka pelanggan akan merasa puas (Kotler et al., 2014).

Dalam konteks penelitian ini, persepsi positif nasabah dipengaruhi oleh beberapa aspek utama, yaitu:

- a. Keramahan dan profesionalitas pegawai
Interaksi langsung antara pegawai dan nasabah menjadi faktor yang sangat menentukan pengalaman pelayanan. Sikap ramah, komunikatif, dan mampu memberikan penjelasan yang mudah dipahami membuat nasabah merasa dihargai.
- b. Kemudahan memperoleh informasi
Nasabah membutuhkan informasi yang jelas mengenai produk, layanan, serta prosedur transaksi. Kemampuan pegawai dalam menyampaikan informasi secara transparan menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan.
- c. Kecepatan pelayanan
Waktu pelayanan menjadi salah satu indikator kepuasan, terutama bagi nasabah yang memiliki keterbatasan waktu. Pelayanan yang cepat dan tepat menunjukkan efektivitas organisasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.
- d. Keamanan dan kepercayaan
Dalam perbankan syariah, kepercayaan memiliki dimensi yang lebih luas karena berkaitan dengan keyakinan bahwa bank menjalankan operasional berdasarkan prinsip amanah dan nilai syariah. Dengan demikian, kepuasan nasabah pada KCP BSI Saree Aceh tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis pelayanan, tetapi juga oleh nilai-nilai hubungan seperti kepercayaan, kenyamanan, dan kepedulian.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah

- Faktor Pendukung

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa faktor yang mendukung kualitas pelayanan pada KCP BSI Saree Aceh:

- a. Kompetensi dan Profesionalitas Pegawai
Pegawai merupakan unsur utama dalam pelayanan karena menjadi pihak yang berinteraksi langsung dengan nasabah. Kemampuan memahami produk, prosedur kerja, serta kemampuan komunikasi menjadi modal penting dalam memberikan pelayanan berkualitas. Pegawai yang memiliki kompetensi baik mampu memberikan solusi secara cepat dan membangun hubungan pelayanan yang positif.
- b. Budaya Kerja Berbasis Nilai Syariah
Perbankan syariah memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan perbankan konvensional karena mengedepankan nilai moral dan etika Islam. Nilai seperti amanah, kejujuran,

tanggungjawab dan pelayanan terbaik menjadi faktor pendukung dalam membangun kepercayaan nasabah. Budaya kerja berbasis syariah tidak hanya menjadi identitas organisasi, tetapi juga menjadi pedoman perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan.

c. Pemanfaatan Teknologi Digital

Perkembangan teknologi memberikan peluang bagi bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui layanan digital. Penggunaan layanan digital banking memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus selalu datang ke kantor. Hal ini menjadi strategi penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan.

- Faktor Penghambat

Selain faktor pendukung, terdapat beberapa kendala yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan:

a. Perubahan Harapan Nasabah

Perkembangan teknologi dan meningkatnya persaingan perbankan menyebabkan standar harapan nasabah semakin tinggi. Nasabah tidak hanya menginginkan pelayanan yang benar, tetapi juga pelayanan yang cepat, mudah, dan personal.

b. Kendala Teknologi

Meskipun digitalisasi memberikan kemudahan, kendala seperti gangguan sistem, keterbatasan pemahaman nasabah terhadap layanan digital, serta kebutuhan pendampingan tetap menjadi tantangan yang perlu diperhatikan.

c. Variasi Karakteristik Nasabah

Nasabah memiliki tingkat pemahaman, kebutuhan, dan kemampuan adaptasi yang berbeda. Kondisi tersebut membutuhkan kemampuan komunikasi yang fleksibel dari pegawai agar pelayanan dapat diterima oleh seluruh kelompok masyarakat

4. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Berbasis Prinsip Perbankan Syariah

Berdasarkan hasil penelitian, peningkatan kualitas pelayanan pada KCP BSI Saree Aceh perlu dilakukan melalui strategi yang berkelanjutan.

a. Peningkatan Kompetensi Pegawai

Strategi utama yang perlu dilakukan adalah peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan pelayanan prima, peningkatan pemahaman produk syariah, pelatihan komunikasi efektif dan penguatan kemampuan penyelesaian masalah. Pegawai yang kompeten akan mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional dan meningkatkan pengalaman positif nasabah.

b. Penguatan Nilai-Nilai Pelayanan Syariah

Peningkatan pelayanan perlu tetap mempertahankan karakteristik utama bank syariah melalui penerapan nilai:

- Amanah, yaitu menjaga kepercayaan nasabah;
- Shiddiq, yaitu memberikan informasi yang benar;
- Tabligh, yaitu menyampaikan informasi secara jelas;
- Fathanah, yaitu memiliki kemampuan profesional dalam memberikan solusi.

Nilai tersebut menjadi pembeda antara pelayanan bank syariah dengan lembaga keuangan lainnya.

c. Optimalisasi Sistem Digital

Digitalisasi perlu terus dikembangkan melalui edukasi penggunaan layanan digital, peningkatan keamanan transaksi, penyediaan dukungan bagi nasabah yang mengalami kesulitan. Transformasi digital bukan hanya perubahan teknologi, tetapi juga perubahan cara bank memberikan pelayanan kepada masyarakat.

d. Evaluasi Kepuasan Nasabah Secara Berkala

Evaluasi pelayanan perlu dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan nasabah, analisis keluhan, forum masukan nasabah dan evaluasi kinerja pegawai. Dengan evaluasi tersebut, bank dapat mengetahui aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun diperbaiki

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada KCP Bank Syariah Indonesia Saree Aceh. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis dalam menyelesaikan

transaksi, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan pegawai membangun hubungan kepercayaan melalui komunikasi, empati, dan penerapan nilai-nilai syariah. Implementasi kualitas pelayanan yang mencakup aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik menjadi faktor utama dalam membentuk pengalaman positif nasabah. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi pegawai, penguatan budaya pelayanan syariah, optimalisasi teknologi digital, dan evaluasi pelayanan secara berkelanjutan menjadi strategi penting dalam mempertahankan kepuasan dan loyalitas nasabah.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada KCP Bank Syariah Indonesia Saree Aceh, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam membangun kepuasan dan kepercayaan nasabah.

Pertama, implementasi kualitas pelayanan pada KCP Bank Syariah Indonesia Saree Aceh telah berjalan melalui penerapan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Pelayanan yang diberikan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian transaksi, tetapi juga memperhatikan kenyamanan, kebutuhan, dan pengalaman nasabah selama berinteraksi dengan bank.

Kedua, kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang ramah, cepat, tepat, dan profesional. Nasabah menilai bahwa aspek komunikasi pegawai, kemudahan memperoleh informasi, keamanan transaksi, serta penerapan nilai-nilai syariah menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan terhadap bank.

Ketiga, faktor pendukung peningkatan kualitas pelayanan meliputi kompetensi pegawai, budaya kerja berbasis nilai syariah, dukungan pimpinan, fasilitas pelayanan, dan pemanfaatan teknologi digital. Sementara itu, faktor penghambat pelayanan meliputi meningkatnya harapan nasabah terhadap kualitas layanan, kendala dalam penggunaan layanan digital, serta perbedaan tingkat pemahaman dan kebutuhan nasabah.

Keempat, strategi peningkatan kualitas pelayanan yang dapat dilakukan oleh KCP Bank Syariah Indonesia Saree Aceh meliputi peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan pelayanan prima, penguatan nilai-nilai syariah dalam budaya kerja, optimalisasi layanan digital, serta pelaksanaan evaluasi kepuasan nasabah secara berkala.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan merupakan faktor strategis dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada perbankan syariah. Oleh karena itu, KCP Bank Syariah Indonesia Saree Aceh perlu terus melakukan inovasi pelayanan dan pengembangan sumber daya manusia agar mampu mempertahankan kepercayaan nasabah serta meningkatkan daya saing dalam industri perbankan syariah.

V. REFERENSI

- Aziz, A. F., Setia, U., & Rangkasbitung, B. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Provinsi Banten. *TheJournalish: Social and Government*, 5(3), 298–305.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2009). Research designs: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. *Callifornia: Sage*.
- Fibriyani, N., & Salman, B. (2024). Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(November), 81–84.
- Giawa, E., & Wahyuni, A. (2026). Analisis Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Servqual Pada PT BPR Ragasakti. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 1(3), 216–224.
- Hasan, H., Bora, M. A., Afriani, D., Artiani, L. E., Puspitasari, R., Susilawati, A., Dewi, P. M., Asroni, A., Yunesman, Y., & Merjani, A. (2025). *Metode penelitian kualitatif*. Agam: Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.
- Himam., D. (2026). Teknik Pemilihan Informan Dalam Penelitian Kualitatif: Strategi dan Implementasi. *Pediaqu : Jurnal Pendidikan Sosial Dan Humaniora*, 5(2), 1688–1696.

- Kotler, P., Keller, K. L., Ancarani, F., & Costabile, M. (2014). *Marketing management 14/e*. Pearson Italia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Ridhlo, U. (2023). *Metode Penelitian Studi Kasus (Case Study)*. Publica Indonesia Utama.
- Sirait, A. H. (2010). PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PERBANKAN SYARIAH DI KOTA MAKASSAR. *Jurnal Al-Qalam*, 1.
- Sriwidodo & Indriastuti, R. T. (2010). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 10(2), 164–173.

