

**Jejak Artikel:**

Unggah: 20 November 2023;  
Revisi: 21 November 2023;  
Diterima: 23 November 2023;  
Tersedia Online: 10 Desember 2023

## **Analisis Persepsi dan Sikap Masyarakat Muslim Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Indonesia KCP Rimbo Bujang**

**Yunani<sup>1</sup>, Halimah Dja'far<sup>2</sup>, Addiarrahman<sup>3</sup>**

<sup>123</sup> Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi  
yunani0306@gmail.com

Kualitas pelayanan menjadi indikator penyediaan layanan didalam mengimbangi harapan konsumen/nasabah. Besarnya kepedulian akan kualitas pelayanan serta peningkatan yang diterapkan perusahaan guna tercapainya kepuasan nasabah. Namun demikian masyarakat menilai kurangnya kualitas layanan bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional. Peneliti mencoba mengkaji lebih jauh kualitas pelayanan bank BSI KCP Rimbo Bujang, guna menilai bagaimana persepsi dan sikap masyarakat muslim terhadap kualitas pelayanan bank BSI di Tebo. Penelitian bersifat deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan di lakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Secara keseluruhan persepsi dan sikap masyarakat terhadap kualitas pelayanan baik atau positif. Hal ini ditunjukkan dengan pernyataan nasabah yang merasa puas dan senang dengan pelayanan pihak BSI, meskipun masih terdapat beberapa hal perlu di perhatikan dan tingkatkan kembali.

**Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Persepsi, Sikap, Syariah**

### **Pendahuluan**

Pelayanan merupakan suatu kata yang harus dilakukan oleh penyedia jasa dengan baik, sehingga perusahaan harus mempunyai strategi dalam pengelolaan pelayanan dengan baik. Di era globalisasi ini, kualitas dinilai menjadi sarana untuk memperoleh keunggulan kompetitif, sebab kualitas menjadi faktor utama yang menjadi pilihan pelanggan terhadap produk dan layanan. Pelanggan akan puas jika kualitas produk dan layanan memenuhi kebutuhannya(Elly Siswanto, 2019).

Perbankan merupakan suatu usaha jasa yang didasarkan pada kepercayaan nasabah pada jasa yang diberikan. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat menentukan kesuksesan bisnis. Persaingan antar bank yang semakin ketat mendorong manajemen bank untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada nasabah karena kualitas pelayanan yang baik telah dibuktikan oleh banyak penelitian dapat menciptakan kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Mittal dan R. Gera dalam (Suryani, 2017) menunjukkan bahwa nasabah yang tidak puas dengan pelayanan yang diterimanya dapat beralih ke bank lain atau tetap tetapi hanya menjadi nasabah pasif. Nasabah yang kecewa dengan pelayanan yang diterimanya akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain melalui mulut ke mulut sehingga dapat berdampak negatif terhadap citra bank.

---

<sup>1</sup>Coressponden: Yunani. UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Jl. Arif Rahman Hakim No.111, Simpang IV Sipin, Kec. Telanaipura, Kota Jambi. yunani0306@gmail.com

**eCo-Buss**

(Kotler & Armstrong, 2018) Kualitas pelayanan, jika pelayanan sesuai harapan maka pelanggan akan puas, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan maka pelanggan akan kecewa.

Sebagai perusahaan di industri perbankan, BSI juga memahami bahwa nilai produk dan layanan yang mereka tawarkan penting dalam menciptakan citra di benak nasabahnya. Bank BSI menjadikan visi pelayanan sebagai salah satu tujuan jangka pendek dan jangka panjang guna menjaga kepercayaan nasabah. Namun dalam praktiknya, terkadang terdapat situasi di mana kualitas layanan tidak dapat diberikan karena adanya perbedaan antara persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dan persepsi manajemen. Sekalipun bank menganggap kualitas layanan yang diberikan baik, namun jika nasabah menilai kualitas layanan tersebut buruk, maka kualitas layanan bank tetap dianggap buruk. Pelanggan biasanya mengevaluasi dimensi berikut, yaitu: bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati(Dewi, 2018).

Apa yang diamati, dialami, dan diharapkan nasabah ketika berinteraksi dengan bank akan mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan bank. (Marlina, 2021)Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan merupakan evaluasi keunggulan layanan secara keseluruhan. Sementara itu, Kotler mengatakan kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan diakhiri dengan persepsi. Kualitas pelayanan yang tinggi berarti pelanggan menilai bahwa harapan mereka terpenuhi dan oleh karena itu memandang pelayanan secara positif (Iffah, 2018). (Suryani, 2017) menemukan bahwa kualitas layanan berdampak signifikan pada kepuasan nasabah.

Faktor lainnya yaitu sikap atau tanggapan nasabah terhadap kualitas pelayanan(Al-Arif, 2010). Sikap nasabah menentukan apakah akan tetap menggunakan layanan atau beralih ke bank lain yang dapat memberikan layanan yang diharapkan. Sikap umumnya mencerminkan penilaian (penerimaan atau penolakan) terhadap objek atau produk yang dihadapi. Dengan melihat, menyentuh, mencoba, dan menggunakan suatu benda, konsumen menjadi sadar akan benda tersebut dan mengembangkan sikap tertentu terhadap benda tersebut (Harahap, 2019).

Sikap adalah sebuah konsep yang sangat sederhana: tingkat pengaruh yang dimiliki seseorang terhadap penerimaan atau penolakan suatu objek. (Muarif & Saifudin, 2022). Sikap adalah sistem mental dan saraf yang berkaitan dengan reaktivitas, diatur oleh pengalaman, dan mempunyai pengaruh terarah dan/atau dinamis terhadap perilaku (Saputra, 2018). Memahami sikap konsumen sangatlah penting karena sikap konsumen terhadap produk dan jasa mempengaruhi apakah mereka akan membeli atau tidak (Hendri, 2014) .

BNI yang diresmikan menjadi Bank umum Syariah pada tahun 2010 yang dikelola berdasarkan prinsip Syariah dalam setiap kegiatannya. BNI Syariah terus memperluas bisnisnya keseluruh penjuru negara. Salah satu Bank BNI syariah KCP Rimbo Bujang yang telah beroperasi sejak tahun 2013, yang mana pada tanggal 1 Februari 2021 telah bergabung menjadi satu entitas yaitu PT Bank Syariah Indonesia (BSI)(Bank Syariah Indonesia, 2023). Penggabungan ini akan menggabungkan keunggulan masing-masing bank syariah dan mencapai jangkauan yang lebih luas.

**Tabel 1. Jumlah Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tebo**

Tahun	Jumlah
2018	2.507
2019	2.865
2020	3.243

Sumber: BSI KCP Tebo

Hasil observasi awal, pertumbuhan perbankan syariah di KCP Limbo Bujang mungkin disebabkan karena masih sedikitnya masyarakat yang memahami tentang perbankan syariah atau masyarakat menganggap layanan perbankan syariah masih belum memadai. Oleh karena itu, mereka tidak dapat bersaing dengan layanan perbankan tradisional, salah satunya mengenai perlengkapan. Fasilitas adalah segala sesuatu yang disediakan oleh suatu penyedia jasa bagi konsumen yang ditujukan untuk memuaskan konsumen (Wafiq Aniqah & Zaki, 2023).

Pentingnya pelayanan nasabah didalam strategi pemenuhan kepuasan nasabah sehingga akan percaya pada bank dan tidak berpindah ke bank yang lainnya(Rahimin, 2022).

Hasil wawancara dengan Ibu SN yang berprofesi sebagai guru, beliau memiliki rekening di bank syariah dan bank konvensional. Ternyata beliau mempunyai pemahaman yang baik tentang perbankan syariah, namun lebih sering menggunakan jasa bank tradisional perbankan syariah. Sebab, menurutnya, bank tradisional lebih baik, lebih mudah ditemukan, dan lebih mudah didapat.

Selain itu peneliti juga mewawancarai Bapak MY (35 tahun). Beliau tidak menggunakan perbankan syariah karena mendengar dari orang-orang disekitarnya bahwa pelayanan perbankan syariah kurang memuaskan dan mengecewakan. Berdasarkan informasi tersebut, Pak Yusuf belum tertarik menggunakan layanan perbankan syariah.

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa masyarakat menilai kualitas pelayanan bank syariah masih kurang memuaskan sehingga lebih memilih mengandalkan bank konvensional.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut : Bagaimana persepsi masyarakat muslim terhadap kualitas layanan yang diberikan Bank BSI dan bagaimana sikap masyarakat muslim terhadap kualitas layanan yang diberikan Bank BSI?. Hal ini guna menilai bagaimana persepsi dan sikap masyarakat muslim terhadap kualitas pelayanan Bank BSI.

## **Metode**

Penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif, yang merepresentasikan keadaan yang dialami subjek penelitian di lapangan, dan divisualisasikan melalui kata dan kalimat sesuai kategori guna menarik kesimpulan.

Sumber data primer diperoleh melalui pengamatan dan wawancara langsung dengan nasabah muslim yang Bank BSI KCP Rimbo Bujang. Data sekunder data yang didapat dari catatan, buku, majalah, laporan keuangan publikasi perusahaan, artikel dan jurnal serta lain sebagainya.

Analisis data adalah proses pengambilan dan penyusunan data secara sistematis dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumen. Memahami diri sendiri dengan mengkategorikan data, mendeskripsikannya, mengurutkannya, memilih apa yang penting untuk dipelajari, dan menarik kesimpulan. atau lainnya(Moleong, 2018).

Karena data yang diperoleh berupa informasi dan penjelasan, maka analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif dengan menggunakan pemikiran induktif. Penalaran induktif adalah suatu cara berpikir yang dimulai dari fakta-fakta tertentu yang konkrit, menyelidikinya, menganalisisnya, dan menarik kesimpulan sehingga penyelesaian atau pemecahan masalah menjadi bersifat umum.

Teknik analisis data model Miles dan Huberman yang dipergunakan yakni:

### **1. Reduksi Data**

Reduksi data adalah proses memilih, memusatkan, menyederhanakan, dan mentransformasikan data kasar yang dihasilkan dari catatan tertulis di lapangan, mempertajamnya, mengkategorikannya, mengarahkannya, dan membuang hal-hal yang tidak diperlukan, merupakan salah satu bentuk pengorganisasian analisis. Dengan cara ini, reduksi data memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti mengumpulkan data lebih banyak.

### **2. Penyajian Data**

Penyajian data adalah kumpulan informasi yang disusun yang memberikan kesempatan untuk menarik kesimpulan.Penyajiannya bisa dalam bentuk matriks, diagram, jaringan.

### **3. Menarik kesimpulan dan verifikasi**

Artinya, setelah memperoleh semua data yang diperlukan, kita mencari suatu kesimpulan tergantung rumusan masalah.

## **Hasil**

Hasil wawancara Penulis bersama nasabah yang menjadi informan, sebagai berikut:

1. Wawancara dengan nasabah yang bernama Bima

Dalam wawancara pertama penulis menanyakan kepada nasabah apa alasan anda memilih menggunakan bank BSI?

“karena menerapkan prinsip islam dalam kegiatan layanan dan produknya”

Selanjutnya penulis bertanya lagi bagaimana tanggapannya mengenai pelayanan bank BSI.

“pelayanannya baik, karyawannya sopan dan ramah, terus ruang tunggu juga nyaman”

Kemudian penulis bertanya lagi, apakah selama menjadi nasabah pernah mengalami pelayanan yang kurang menyenangkan.

“belum pernah, sejauh ini baik-baik aja menurut saya karyawan sudah bagus penyampaian dan kalau ada keluhan langsung di selesaikan.”

Pertanyaan berikutnya, apakah anda sudah puas dengan pelayanan bank BSI secara keseluruhan.

“cukup puas,”

Apa yang perlu ditingkatkan dari segi pelayanan BSI.

“menurut saya yang perlu di tingkatkan adalah fasilitasnya biar lebih cepat dan efisien”

Terakhir penulis menanyakan apakah menurut anda pelayanan bank BNI sudah sesuai dengan harapan anda.

“sudah cukup, selain beberapa hal yang saya sebutkan tadi.

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan bank BSI sudah cukup baik dan memuaskan hal ini dapat diketahui dari jawaban nasabah yang merasa cukup puas.

2. Wawancara dengan ibu Fitri

dalam wawancara yang di lakukan dengan nasabah yang bernama Fitri, pertama penulis menanyakan mengenai alasan dalam memilih BSI.

“karena menerapkan hukum islam dan tidak menerapkan bunga pada produk yang ditawarkan”

Bagaimana tanggapannya mengenai pelayanan bank BSI.

“baik, karyawannya ramah dan produknya juga banyak”

Apakah selama menjadi nasabah pernah mendapat pelayanan yang kurang baik.

“sampai saat ini tidak pernah”

Apa yang perlu ditingkatkan dari segi pelayanan yang diberikan BSI:

“kalau menurut saya kecepatan transaksinya, karena terkadang agak lama mengantri”

Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan anda baik dari segi fasilitas, karyawan dan dan lainnya.

“semuanya sudah cukup baik, mungkin yang agak susah kalau mau tarik tunai karena mesin ATM nya masih gabung dengan BNI Konvensional”

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BSI sudah cukup baik.

3. Wawancara dengan ansori

Kepada ansori penulis menanyakan mengapa memilih menggunakan BSI:

“karena syar’i jadi saya merasa lebih terjaga dari sisi agama karena bebas bunga”

Bagaimana tanggapannya mengenai pelayanan yang diberikan oleh BSI, kemudian beliau menjawab:

“sangat baik, pegawai ramah-ramah”

Apakah selama menjadi nasabah anda pernah mengalami pelayanan yang kurang baik:

“belum pernah”

Penulis menanyakan lagi, apa yang perlu di tingkatkan lagi atau di tambah dari pelayanan yang diberikan BSI:

“menurut yang perlu di tingkatkan adalah jaringan kantor sama ATM nya itu aja sih”

Penulis juga menanyakan, apakah menurut anda pelayanan yang diberikan BSI sudah sesuai dengan harapan anda:

“cukup sesuai, karena dari segi produk yang ditawarkan sudah berkembang misalnya ada fasilitas sms *banking* dan internet banking juga”

Terakhir penulis menanyakan bagaimana sikap nasabah terhadap pelayanan yang diberikan apakah senang atau kecewa

“saya merasa senang dengan layanan yang saya terima”

4. Wawancara dengan Bapak Agus

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan BSI maka penulis melakukan wawancara dengan bapak Agus, dalam wawancara tersebut penulis menanyakan apa alasan anda memilih menggunakan Bank BSI?

“karena bank ini menerapkan prinsip islam yang beroperasi sesuai ketentuan syariat agama islam”

Selanjutnya penulis menanyakan bagaimana tanggapan bapak agus mengenai pelayanan yang diberikan BSI?

“pelayanannya baik, hanya saja terdapat beberapa hal yang mesti di perbaiki lagi seperti mesin ATM yang masih sedikit dan jarang.”

Apakah selama menjadi nasabah pernah mengalami pelayanan yang kurang menyenangkan?

“pernah, karyawan tidak tepat waktu memulai jam operasional sesudah jam istirahat sehingga saya menunggu terlalu lama”

Berikutnya penulis menanyakan kembali kepada nasabah, apakah anda sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BSI?

“masih kurang, karena masih banyak hal yang harus diperbaiki dan ditingkatkan seperti penggunaan aplikasi internet dan mobile banking”.

Apakah menurut anda pelayanan yang diberikan Bank BSI sudah sesuai dengan harapan anda baik dari produk yang ditawarkan maupun layanan jasa yang disediakan?

“cukup, karena dari segi produk yang ditawarkan sudah lengkap dan beragam sehingga kita bisa memilih sesuai kebutuhan kita, namun dari segi layanan masih kurang efisien jika dibandingkan dengan bank Konvensional”

5. Wawancara dengan nasabah yang bernama Ratna

Untuk mengetahui anggapan ibu ratna tentang pelayanan yang diberikan BSI penulis menanyakan beberapa pertanyaan berikut; Pertama penulis menanyakan apa alasan anda memilih menggunakan Bank BSI?

“karena syariah, jadi bebas bunga dan juga produk yang beragam dan menarik sesuai dengan kebutuhan masyarakat”.

Bagaimana tanggapannya mengenai pelayanan yang diberikan BSI?

“baik aja, ruangnya nyaman, karyawan juga ramah”

Apakah anda sudah puas dengan pelayanan bank BSI?

“cukup puas,”

Pertanyaan selanjutnya apa yang perlu ditingkatkan dari pelayanan Bank BSI?

“menurut saya yang perlu ditingkatkan adalah sarana dan fasilitasnya, sehingga pelayanan menjadi cepat dan efisien”

Kemudian penulis menanyakan kembali apakah pelayanan Bank BSI sudah sesuai dengan harapan dan keinginan anda?

“dari segi produk sudah sesuai namun dari segi pelayanan karyawan masih perlu di maksimalkan lagi”

### **Pembahasan**

BSI merupakan salah satu bank syariah bersama KCP Limbo Bujan yang didirikan pada tahun 2013. BSI menawarkan beragam produk dan layanan tergantung kebutuhan pelanggan. Perbedaan pendapat nasabah terhadap produk dan layanan Bank BSI menimbulkan kepuasan atau ketidakpuasan terhadap produk dan layanan bank itu sendiri.

Beberapa nasabah telah menjadi nasabah Bank BSI KCP Rimbo Bujang selama kurang lebih 2 sampai 5 tahun, walaupun jumlahnya berbeda-beda tergantung sudah berapa lama menjadi nasabah Bank BSI. Meski demikian, Bank BSI masih memiliki beberapa nasabah baru yang berusia kurang dari dua tahun.

1. Kualitas pelayanan Bank Negara Indonesia Syariah KCP Rimbo Bujang
2. Konsep kualitas pada dasarnya bersifat relatif dan bergantung pada perspektif yang menentukan fitur dan spesifikasi (Nailul Muna, 2019). Terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain: 1. Persepsi nasabah, 2. Produk dan jasa, dan proses. Kualitas adalah jaminan terbaik loyalitas pelanggan, pertahanan terkuat kami terhadap persaingan, dan satu-satunya cara untuk meningkatkan dan mempertahankan penjualan perusahaan kami, terutama di dunia yang serba cepat saat ini (Idak, 2018).

Tinjauan wawancara pelanggan yang memberikan informasi untuk penelitian ini. Pelanggan yang disurvei peneliti umumnya mempunyai pendapat dan persepsi berbeda mengenai kualitas layanan BSI KCP Limbo Bujang.

Berdasarkan wawancara dengan penulis dan informan, opini masyarakat mengenai keunggulan bank BSI hanya terbatas pada harga yang lebih rendah dibandingkan produk tradisional, dan manfaat yang lebih spesifik dibandingkan bank lain tidak dibahas. Hal ini didasarkan pada

pendapat nasabah bahwa satu-satunya keunggulan Bank BSI adalah biaya pengelolaan yang rendah, dan aspek lain seperti produk setara dengan bank lain.

Di sisi lain, Bank BSI lebih memperhatikan teori mengenai spesifikasi syariah, karena terdapat kontradiksi antara teori dan praktik di bidang tersebut, terutama dalam pengembangan karakter produk Bank BSI, tidak hanya fokus pada kenyamanan, sebaiknya pertimbangkan juga keadaan lainnya.

Secara teori, spesifikasi bank syariah yang ideal adalah: Akad Syariah Muamara responsif terhadap kebutuhan nasabah, kompetitif di industri perbankan, dan memiliki akses terhadap teknologi yang terus berkembang.

Opini masyarakat terhadap layanan Bank BSI sangat puas. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan nasabah yang merasa puas terhadap pelayanan Bank BSI khususnya pelayanan *frontline*. Wajah tersenyum karyawan kami dan layanan sopan diterima dengan baik oleh pelanggan kami. Kasir, CS, dan satpam selalu menyapa pelanggan saat melayani, tanpa membedakan status sosial pelanggan.

Namun masih terdapat nasabah yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan Bank BSI. Hal ini disebabkan adanya anggapan bahwa penyampaian layanan tidak cepat dan efisien sehingga mengurangi kenyamanan pelanggan dan membuat mereka bosan. Nasabah BSI yang tidak puas terhadap pelayanan bank akan mulai menganggap pelayanan tersebut sebagai perbuatan buruk, yang tentunya akan berdampak pada citra bank di mata nasabah dan pada akhirnya menurunkan loyalitas nasabah terhadap bank.

Kualitas jasa sangat dipengaruhi oleh persepsi konsumen. Takeuchi dan Quelch (1983) dalam (Daryanto, 2019) mendeskripsikan Faktor yang mempengaruhi persepsi pelanggan berdasarkan waktu sebelum, saat, dan setelah menerima pembelian dan pelayanan. Kualitas pelayanan dipersepsikan baik apabila pelayanan yang diterima lebih baik dari yang diharapkan dan sebaliknya. Oleh karena itu, penyedia layanan harus mengantisipasi kemungkinan terjadinya persepsi buruk dan keluhan yang tidak boleh terjadi. Karena adanya kesenjangan antara kondisi lokal dengan teori yang ada mengenai pelayanan, maka Bank BSI sebaiknya mengembangkan dan menerapkan aturan berdasarkan teori yang ada seperti: Memberikan pelayanan dengan dimensi keandalan yang mencakup kemampuan memberikan pelayanan tepat waktu dan efisien. Secara teoritis, ada lima aspek pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Bukti Fisik (Aset Berwujud) Penekanannya ditempatkan pada representasi fisik seperti penampilan fasilitas fisik, lokasi, peralatan, dan karyawan. Keandalan berfokus pada ketepatan waktu, pelayanan yang setara kepada semua pelanggan, pertimbangan, dan akurasi yang tinggi. Daya tanggap mencakup pelayanan yang cepat dan tepat. Jaminan adalah kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan. Empati berarti peduli dan mengenal pelanggan Anda (Kasmir, 2011).

Berdasarkan kondisi kerangka yang dijelaskan di lapangan, terungkap adanya kesenjangan antara teori dan praktik yang ada baik pada produk maupun layanan, mencapai kesesuaian antara kepuasan pelanggan dengan teori yang ada. Kesenjangan ini perlu diperbaiki. Karena secara konseptual, persepsi dan sikap terbentuk setelah seseorang menyelesaikan suatu proses pembelian atau menggunakan suatu jasa. Persepsi dan sikap individu terhadap produk dan layanan bank sejalan dengan manfaat produk dan layanan yang ditawarkan bank. Dari pembahasan di atas terlihat jelas bahwa kinerja pelayanan yang diberikan oleh suatu penyedia jasa mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap persepsi dan sikap pelanggan.

Pelanggan menilai kualitas layanan berdasarkan lima faktor:

a. Kepatuhan (*Compliance*)

Tingkat kepatuhan bank dalam memberikan layanan dan menjalankan proses bisnis berdasarkan prinsip syariah. Kepatuhan menjadi elemen penting bagi masyarakat dan menjadi alasan utama nasabah memilih bertransaksi melalui layanan Bank BSI Kabupaten Tebo. Bank BSI telah melaksanakan seluruh kegiatan pelayanan sesuai dengan syariat

- Islam. Hal ini terlihat dari cara karyawan menyapa pelanggan, melalui sapaan, dan cara karyawan berpakaian yang baik dan sesuai dengan syariat Islam. Selain itu, penerapan regulasi produk syariah, bebas bunga, dan penggunaan sistem bagi hasil juga penting.
- b. *Bukti Fisik (Tangible)*  
Menurut subjek, salah satu bank BSI yang berlokasi di Kecamatan Tebo, bukti fisik seperti lokasi kantor, eksterior gedung, desain interior, dan fasilitas ruang tunggu menjadi perhatian utama. Pelanggan puas karena lokasinya nyaman dan mudah ditemukan karena dekat dengan pasar. Namun yang perlu diperhatikan adalah keberadaan ATM yang belum ada. Menurut Bank BSI, ATM BSI masih terhubung dengan BNI tradisional. Dari pernyataan tersebut kita dapat menyimpulkan bahwa bukti fisik merupakan faktor yang sangat penting dan patut diperhitungkan. Karena bukti fisik ini akan dilihat langsung oleh pelanggan, maka bukti fisik tersebut harus menarik, modern dan nyaman terutama di lokasi kantor dan fasilitas lainnya.
  - c. *Kehandalan (Reability)*  
Semua nasabah bank harus mengalami pengoperasian sederhana seperti pembukaan tabungan dan buku cek, pencetakan buku besar, pengiriman uang dan transfer antar bank, penarikan dan penyetoran uang ketika melakukan transaksi keuangan di bank syariah. Berdasarkan hasil survei nasabah, prosedur pelayanan yang diberikan Bank BSI Kabupaten Tebo sudah cukup memberikan kenyamanan kepada nasabah. Untuk mempermudah transaksi, BSI menyediakan fasilitas online seperti SMS banking, internet banking, dan pembukaan rekening tabungan online sehingga nasabah dapat bertransaksi tanpa perlu ke kantor.
  - d. *Daya tanggap (Responsiveness)*  
Untuk dapat memuaskan pelanggan, perlu dilakukan peningkatan kemampuan dalam merespon kebutuhan pelanggan. Namun, ada beberapa pelanggan yang tidak puas dengan respon buruk staf. Berdasarkan pernyataan pelanggan bahwa pelanggan mengalami pelayanan yang tidak menyenangkan, hal ini disebabkan karena pelanggan merasa respon pegawai terhadap keluhannya kurang cepat dan tepat serta pelanggan merasa kecewa. Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa daya tanggap total pegawai merupakan variabel yang menunjukkan kesediaan dan kemauan pegawai dalam melayani pelanggan.
  - e. *Jaminan (Assurance)*  
Sudah menjadi tugas bank, khususnya bank syariah, untuk menjamin keamanan transaksi dan penyimpanan dana. Berdasarkan hasil penelitian, tidak ada satupun subjek yang mengeluhkan keamanan yang dijanjikan oleh Bank BSI Tebo yang berarti pegawai bank memberikan jaminan yang baik kepada nasabahnya.
  - f. *Empati (Emphaty)*  
Berdasarkan hasil wawancara, penulis menyimpulkan bahwa empati pegawai bank BSI cukup memuaskan. Hal ini terlihat dari *feedback* pelanggan bahwa staf memiliki akses yang mudah terhadap file pengaduan (Pratama, 2018).
3. *Persepsi masyarakat muslim terhadap kualitas pelayanan Bank BSI KCP Rimbo Bujang*  
Persepsi adalah proses pengambilan keputusan manusia untuk mengatur dan menafsirkan informasi untuk menciptakan gambaran yang bermakna. Persepsi bersifat relatif, karena persepsi setiap orang berbeda-beda, persepsi seseorang juga dapat dipengaruhi oleh pikiran dan lingkungannya. Nasabah menilai kualitas layanan bank mereka berdasarkan penilaian keseluruhan atas apa yang mereka terima dan alami dibandingkan dengan harapan mereka. Pengamatan, pengalaman, dan harapan ketika berhubungan dengan suatu bank mempengaruhi persepsi nasabah terhadap bank tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat Islam memandang kualitas layanan perbankan BSI baik. Hal ini terlihat dari pernyataan



## eCo-Buss

nasabah yang merasa puas terhadap pelayanan Bank BSI, terutama dengan keramahan karyawannya yang membuat mereka merasa nyaman.

Namun demikian masih terdapat pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank BSI yang dirasa nasabah kurang memuaskan, seperti yang diterangkan nasabah bahwa beberapa nasabah terkadang merasa pelayanan yang diterimanya kurang cepat dan efisien. Untuk itu pelayanan nya harus lebih diperhatikan dan di kembangkan sehingga nasabah semakin puas dan persepsi tentang kualitas pelayanan semakin baik.

#### 4. Sikap Masyarakat Muslim Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Negara Indonesia Syariah KCP Rimbo Bujang

Sikap, dalam Sudaryono, adalah evaluasi, perasaan, atau kecenderungan seseorang untuk secara konsisten menyukai atau tidak menyukai suatu objek atau gagasan (Kotler dan Amstong). Sikap menentukan apakah orang menyukai atau tidak menyukai sesuatu, dan bagaimana perasaan mereka terhadap atau menjauhi sesuatu. Sikap pelanggan merupakan faktor penting yang mempengaruhi pengambilan keputusan konsumen.

Berdasarkan hasil survei nasabah dapat disimpulkan bahwa sikap nasabah terhadap kualitas layanan Bank BSI sangat baik atau puas terhadap layanan yang diberikan Bank BSI.

Seperti yang Anda lihat dari komentar pelanggan kami, ini adalah evaluasi yang sangat bagus. Meski tidak mengungkapkan kekecewaan, namun ada beberapa faktor yang tetap perlu diperhatikan.

Keberadaan bank sebagai bagian dari sistem masyarakat dipengaruhi oleh sikap masyarakat. Untuk itu bank perlu memahami kebutuhan dan harapan masyarakatnya sebagai pengguna jasa dan produk perbankan.

### Kesimpulan

Kualitas pelayanan yang diberikan Bank BSI kabupaten tebo sudah memuaskan bagi nasabah. Beberapa kendala seperti jumlah mesin ATM yang masih kurang memadai serta kecepatan dalam melayani nasabah. Faktor-faktor tersebut dapat menimbulkan persepsi yang negatif terhadap pelayanan. Dari sisi pihak Bank BSI Kabupaten Tebo telah melakukan peningkatan disegala aspek pelayanan. Seperti memberikan fasilitas mobile banking, serta pembukaan rekening online sehingga nasabah lebih mudah dan tidak perlu mengantri. Hal ini merupakan upaya dalam memperbaiki kualitas pelayanan demi tercapainya kepuasan nasabah.

Secara keseluruhan persepsi dan sikap masyarakat terhadap kualitas pelayanan bank BSI KCP Rimbo Bujang baik atau positif. Hal ini dikarenakan nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan, terutama pelayanan di bagian front liner. Nasabah terkesan dengan karyawan yang menyambut dengan ramah dan selalu mengucapkan salam.

### Daftar Pustaka

- Al-Arif, M. N. R. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Alfabeta.
- Bank Syariah Indonesia. (2023). *Perusahaan - Produk dan Layanan*.  
<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/Tipe/Perusahaan>
- <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/perusahaan>
- Daryanto. (2019). Analisis pembiayaan Murabahah di perbankan syariah. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2(1), 12.
- Dewi, K. (2018). *Persepsi dan Sikap Masyarakat Terhadap Bank Aman Syariah(Studi Kasus Kecamatan Sekampung Lampung Timur)*. IAIN Metro.
- Elly Siswanto, S. (2019). *Manajemen Bank Konvensional dan Syariah*. UIN Malang Press.

- Harahap, S. (2019). *Pengantar Manajemen: Pendekatan Integratif Konsep Syariah*. FEBI UIN-SU Press.
- Hendri. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Citra Bank Syariah Cabang Jambi*. Institut Agama Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi .
- Idak. (2018). *Pengaruh Motivasi, Persepsi dan Sikap Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Unit Baraka Kabupaten Enrekang*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Iffah, L. (2018). Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang. *FALAH: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1), 79. <https://doi.org/10.22219/jes.v3i1.5836>
- Kasmir. (2011). *Etika Customer Service*. Rajawali Pers.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing (17th ed.)*. Pearson education.
- Marlina, A. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pasca merger bank syariah indonesia di provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. Universitas Islam Indonesia.
- Moleong, Lexy. J. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Muarif, Ah. D., & Saifudin. (2022). Analisis Persepsi Nasabah terhadap Merger Bank Syariah Indonesia. *Journal of Indonesian Sharia Economics*, 1(2).
- Nailul Muna, N. (2019). *Persepsi nasabah tentang kualitas pelayanan bank : bank syariah vs bank konvensional (studi kasus dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro Provinsi Lampung)*. IAIN Metro.
- Pratama, M. F. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Online di Instagram Pada Mahasiswa FEBI UIN STS Jambi*. UIN STS Jambi .
- Rahimin. (2022). *Tingkatkan Layanan Kepada Nasabah, BSI KCP Jambi Rimbo Bujang 2 Relokasi ke Tempat Strategis*. <https://Jambi.Tribunnews.Com>.
- Saputra, A. (2018). *Pengaruh Pelayanan Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Amanah Kota Jambi*. UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi .
- Suryani, T. (2017). *Manajemen pemasaran strategik bank di era global: Menciptakan nilai unggul untuk kepuasan nasabah*. Kencana Prenada Media Group.
- Wafiq Aniqah, I. U., & Zaki, M. (2023). Strategi Promosi Tabungan Haji Mabur dalam Menarik Minat Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Rimbo Bujang 2. *ISTIKHLAF: Jurnal Ekonomi, Perbankan Dan Manajemen Syariah*, 5(1), 61–71. <https://doi.org/10.51311/istikhlaf.v5i1.511>