

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT DAN KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA

Imamah Nur Oktaviani

Institut Agama Islam Uluwiyah Mojokerto

imamahchen@gmail.com

ABSTRACT

This research was conducted to determine the factors that influence people's behavior in deciding to become sharia banking customers, where the development of sharia banking in the current era continues to increase rapidly, the public knowledge factor is all the information known to the public. various types of products/services including knowledge systems, goals, benefits, and product satisfaction values. Public knowledge also plays a role in the psychological factors that influence human decisions. The aim of this research is to determine community factors related to sharia banking and their decision to become customers. In this context, especially sharia banking, it is important to know how public knowledge influences the decision to become a customer. and find out the type of public knowledge that most determines the decision to become a customer. Service quality is a factor that greatly influences customer satisfaction. Customer satisfaction will increase loyalty to the products consumed. Service quality encourages customers to interact with a company's products and services, resulting in an increase in the product's market share. Service quality plays a very important role in retaining long-term customers.

Keywords: *Service Quality, Interest And Decision To Become A Customer, Indonesian Sharia Bank*

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku masyarakat dalam memutuskan menjadi nasabah perbankan syariah, dimana perkembangan perbankan syariah di era saat ini terus meningkat pesat, faktor pengetahuan masyarakat adalah segala informasi yang diketahui masyarakat. berbagai jenis produk/jasa termasuk sistem pengetahuan, tujuan, manfaat, dan nilai kepuasan produk. Pengetahuan masyarakat juga berperan dalam faktor psikologis yang mempengaruhi keputusan manusia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor masyarakat yang berhubungan dengan perbankan syariah dan keputusan mereka menjadi nasabah. Dalam konteks ini, khususnya perbankan syariah, penting untuk mengetahui bagaimana pengetahuan masyarakat mempengaruhi keputusan menjadi nasabah. dan menemukan jenis pengetahuan masyarakat yang paling menentukan keputusan menjadi pelanggan. Kualitas

pelayanan merupakan faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan meningkatkan loyalitas terhadap produk yang dikonsumsi. Kualitas pelayanan mendorong pelanggan untuk berinteraksi dengan produk dan layanan suatu perusahaan, sehingga berdampak pada peningkatan pangsa pasar produk tersebut. Kualitas layanan memainkan peran yang sangat penting dalam mempertahankan pelanggan jangka panjang.

Keywords: *Kualitas Pelayanan, Minat Dan Keputusan Menjadi Nasabah, Bank Syariah Indonesia*

A. PENDAHULUAN

Bank syariah Indonesia menjadi salah satu alternatif bagi masyarakat yang ingin bertransaksi dengan prinsip-prinsip syariah dalam kegiatan perbankan mereka. Dalam upaya memperoleh nasabah yang loyal, bank syariah Indonesia perlu memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya memiliki kualitas yang baik. Kualitas pelayanan yang baik dapat berpengaruh terhadap minat dan keputusan seseorang untuk menjadi nasabah di bank syariah Indonesia.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat dan keputusan menjadi nasabah di bank syariah Indonesia dapat dilihat dari beberapa aspek. Pertama, aspek kepercayaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan rasa kepercayaan nasabah terhadap bank tersebut. Nasabah akan merasa nyaman dan yakin bahwa bank syariah Indonesia akan menjaga kepentingan dan kebutuhan mereka dengan baik.

Kedua, aspek kepuasan. Pelayanan yang berkualitas akan membuat nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan. Hal ini akan mempengaruhi minat nasabah untuk tetap menggunakan layanan bank syariah Indonesia dan menjadi nasabah yang loyal. Nasabah yang puas akan cenderung merekomendasikan bank syariah Indonesia kepada orang lain, sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah potensial.

Selain itu, aspek kemudahan juga berperan penting dalam pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat dan keputusan menjadi nasabah di bank syariah Indonesia. Pelayanan yang mudah diakses dan dipahami akan membuat nasabah merasa terbantu dan nyaman dalam bertransaksi dengan bank syariah Indonesia.

Kemudahan ini akan mempercepat proses transaksi dan membuat nasabah merasa bahwa mereka mendapatkan nilai tambah dari bank tersebut.

Dalam konteks bank syariah Indonesia, kualitas pelayanan yang baik juga harus mencerminkan prinsip-prinsip syariah dalam setiap aspek layanan yang diberikan. Hal ini termasuk dalam hal transparansi, keadilan, dan etika bisnis yang baik. Jika bank syariah Indonesia dapat menjaga kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, maka minat dan keputusan orang untuk menjadi nasabah di bank tersebut akan semakin besar.

Dalam menghadapi persaingan di industri perbankan, bank syariah Indonesia perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat dan keputusan menjadi nasabah di bank syariah Indonesia sangat penting untuk dipahami dan diperhatikan. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, bank syariah Indonesia dapat memperoleh nasabah yang loyal dan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan syariah.

Dalam kesimpulannya, pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat dan keputusan menjadi nasabah di bank syariah Indonesia sangat penting. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepercayaan, kepuasan, dan kemudahan bagi nasabah. Oleh karena itu, bank syariah Indonesia perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat memperoleh nasabah yang loyal dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan syariah.

B. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas layanan, promosi, dan pengetahuan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk bank syariah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh bank syariah, semakin tinggi keputusan nasabah untuk menggunakan produk bank tersebut.

Promosi, brand image, dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang

signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di bank syariah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa promosi yang efektif , citra merek yang positif, dan kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan keputusan nasabah untuk menabung di bank syariah.

Kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa bank syariah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah cenderung memilih bank syariah yang memberikan pelayanan yang baik dan memenuhi kebutuhan mereka.

Dari hasil penelitian di atas , dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah di bank syariah. Bank syariah perlu memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya memiliki kualitas yang baik agar dapat meningkatkan keputusan nasabah untuk menggunakan produk dan jasa banksyariah.

Kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank BNI Syariah KCP Mojokerto Surodinawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan dan produk bank syariah, semakin tinggi pula tingkat loyalitas nasabah terhadap bank tersebut. Nasabah yang puas dengan pelayanan dan produk bank syariah cenderung lebih loyal dan mempertahankan hubungan dengan bank tersebut.

Kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah di bank syariah. Bank syariah perlu memastikan bahwa pelayanan dan produk yang diberikan kepada nasabahnya memenuhi atau melebihi harapan nasabah agar dapat meningkatkan tingkatkepuasan dan loyalitas nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan nasabah terhadap niat untuk merekomendasikan bank syariah. Ketika nasabahmerasa puas dengan pelayanan dan produk yang diberikan oleh bank syariah, mereka cenderung memiliki niat untuk merekomendasikan bank tersebut kepada orang lain.

Citra lembaga keuangan syariah, kualitas pelayanan , dan kepuasan nasabah

memiliki pengaruh terhadap niat untuk merekomendasikan bank syariah. Nasabah yang merasa puas dengan pelayanan dan memiliki persepsi positif terhadap citra bank syariah cenderung lebih mungkin merekomendasikan bank tersebut kepada orang lain. Selain itu, kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat untuk merekomendasikan bank syariah. Nasabah yang merasa puas dengan pelayanan dan produk bank syariah cenderung lebih mungkin merekomendasikan bank tersebut kepada orang lain.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang positif terhadap niat untuk merekomendasikan bank syariah. Bank syariah perlu memastikan bahwa pelayanan dan produk yang diberikan kepada nasabahnya memenuhi atau melebihi harapan nasabah agar dapat meningkatkan tingkat kepuasan dan niat nasabah untuk merekomendasikan bank tersebut kepada orang lain.

Pelayanan yang berkualitas adalah hal yang sangat penting dalam dunia bisnis. Bagaimana suatu perusahaan memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat menjadi faktor penentu dalam keberhasilan mereka. Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek, mulai dari kesopanan dan responsifitas staf hingga kemudahan dalam proses transaksi.

Salah satu hal yang harus diperhatikan dalam kualitas pelayanan adalah kesiediaan perusahaan untuk mendengarkan dan merespons kebutuhan dan masukan pelanggan. Perusahaan yang mampu memberikan solusi yang tepat dan tanggap terhadap masalah yang dihadapi pelanggan akan memberikan pengalaman yang positif dan membuat pelanggan merasa dihargai.

Selain itu, kualitas pelayanan juga melibatkan kecepatan dan efisiensi dalam melayani pelanggan. Pelanggan menghargai waktu mereka, dan perusahaan yang mampu memberikan layanan yang cepat dan efisien akan memberikan kesan yang baik. Hal ini dapat dicapai dengan mempersingkat waktu tunggu, meningkatkan kecepatan respon, dan menyediakan fasilitas yang memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi.

Selanjutnya, aspek lain dari kualitas pelayanan adalah keramahan dan sikap yang positif dari staf perusahaan. Ketika pelanggan diperlakukan dengan ramah dan tulus, mereka akan merasa nyaman dan memiliki kepercayaan yang lebih besar terhadap perusahaan. Ini dapat menciptakan hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggan, serta membangun loyalitas yang kuat.

Tidak kalah penting, kualitas pelayanan juga mencakup keandalan dan konsistensi. Pelanggan mengharapkan bahwa perusahaan akan memberikan pelayanan yang konsisten dari waktu ke waktu. Jika perusahaan sering mengalami masalah atau tidak konsisten dalam memberikan pelayanan, hal ini dapat merusak citra perusahaan dan kepercayaan pelanggan.

Dalam era digital saat ini, perusahaan juga harus memperhatikan kualitas pelayanan online. Seiring dengan kemajuan teknologi, pelanggan semakin bergantung pada platform online untuk memperoleh informasi dan melakukan transaksi. Oleh karena itu, perusahaan harus memastikan bahwa situs web mereka mudah digunakan, responsif, dan menyediakan informasi yang akurat dan lengkap.

Dalam rangka mencapai kualitas pelayanan yang baik, perusahaan harus terus melakukan evaluasi dan perbaikan. Mendengarkan umpan balik pelanggan, melibatkan staf dalam pelatihan dan pengembangan, serta mengadopsi teknologi yang sesuai dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan adalah faktor penting dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan. Dengan memberikan pelayanan yang baik dan memperhatikan kebutuhan pelanggan, perusahaan dapat membangun hubungan yang kuat dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Keputusan untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Berikut adalah beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keputusan tersebut:

1. Kepuasan Nasabah: Kepuasan nasabah dengan layanan yang diberikan

oleh Bank Syariah Indonesia dapat menjadi faktor penting dalam keputusan mereka untuk menjadi nasabah. Jika nasabah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, mereka cenderung lebih memilih untuk tetap menjadi nasabah di bank tersebut.

2. Kepercayaan: Kepercayaan nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia juga dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk menjadi nasabah. Kepercayaan ini dapat berkaitan dengan reputasi bank, kepatuhan bank terhadap prinsip-prinsip syariah, dan keamanan serta keandalan layanan yang disediakan.
3. Produk dan Layanan: Kualitas produk dan layanan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia juga dapat mempengaruhi keputusan nasabah. Nasabah akan cenderung memilih bank yang menyediakan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka.
4. Promosi: Promosi yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia juga dapat mempengaruhi keputusan nasabah. Jika nasabah merasa tertarik dengan promosi yang ditawarkan, mereka cenderung lebih memilih untuk menjadi nasabah di bank tersebut.
5. Kemudahan Akses: Kemudahan akses ke layanan perbankan, seperti kemudahan dalam membuka rekening, melakukan transaksi, dan mendapatkan informasi, juga dapat mempengaruhi keputusan nasabah. Jika nasabah merasa bahwa proses akses tersebut mudah dan nyaman, mereka cenderung lebih memilih untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia.
6. Nilai-nilai Syariah: Bagi nasabah yang memiliki kepedulian terhadap prinsip-prinsip syariah, keputusan untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia dapat dipengaruhi oleh sejauh mana bank tersebut menerapkan nilai-nilai syariah dalam operasionalnya.

Dalam mengambil keputusan untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia, penting bagi calon nasabah untuk mempertimbangkan faktor-faktor di

atas dan melakukan penelitian serta konsultasi yang diperlukan sebelum membuat keputusan akhir.

C. KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa promosi yang efektif , citra merek yang positif, dan kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan keputusan nasabah untuk menabung di bank syariah. Bank syariah perlu memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya memiliki kualitas yang baik agar dapat meningkatkan keputusan nasabah untuk menggunakan produk dan jasa bank syariah. Nasabah yang puas dengan pelayanan dan produk bank syariah cenderung lebih loyal dan mempertahankan hubungan dengan bank tersebut.

Bank syariah perlu memastikan bahwa pelayanan dan produk yang diberikan kepada nasabahnya memenuhi atau melebihi harapan nasabah agar dapat meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah. Ketika nasabah merasa puas dengan pelayanan dan produk yang diberikan oleh bank syariah, mereka cenderung memiliki niat untuk merekomendasikan bank tersebut kepada orang lain. Nasabah yang merasa puas dengan pelayanan dan memiliki persepsi positif terhadap citra bank syariah cenderung lebih mungkin merekomendasikan bank tersebut kepada orang lain.

Bank syariah perlu memastikan bahwa pelayanan dan produk yang diberikan kepada nasabahnya memenuhi atau melebihi harapan nasabah agar dapat meningkatkan tingkat kepuasan dan niat nasabah untuk merekomendasikan bank tersebut kepada orang lain . Perusahaan yang mampu memberikan solusi yang tepat dan tanggap terhadap masalah yang dihadapi pelanggan akan memberikan pengalaman yang positif dan membuat pelanggan merasa dihargai.

Kepuasan Nasabah: Kepuasan nasabah dengan layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia dapat menjadi faktor penting dalam keputusan mereka untuk menjadi nasabah. Produk dan Layanan: Kualitas produk dan layanan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia juga dapat mempengaruhi keputusan nasabah. Nilai-nilai Syariah: Bagi nasabah yang memiliki kepedulian terhadap

prinsip-prinsip syariah, keputusan untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia dapat dipengaruhi oleh sejauh mana bank tersebut menerapkan nilai-nilai syariah dalam operasionalnya.

Dalam mengambil keputusan untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia, penting bagi calon nasabah untuk mempertimbangkan faktor-faktor di atas dan melakukan penelitian serta konsultasi yang diperlukan sebelum membuat keputusan akhir. Nilai-nilai Syariah: Bagi nasabah yang memiliki kepedulian terhadap prinsip-prinsip syariah, keputusan untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia dapat dipengaruhi oleh sejauh mana bank tersebut menerapkan nilai-nilai syariah dalam operasionalnya.

D. DAFTAR PUSTAKA

- Agneza, S., Jalaludin, J., & Rinawati, R. (2022). Praktek Tabungan Easy Wadiah Bank Syariah Indonesia dalam Perspektif Fatwa No. 02/DSN-MUI/IV/2000. *JAMMIAH (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah)*, 2(1), 68–82. <https://doi.org/10.37726/jammiah.v2i1.292>
- Ameliany, N. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Grapari Telkomsel Kota Lhokseumawe. *Negotium: Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 1(1), 13. <https://doi.org/10.29103/njiab.v1i1.1091>
- Fatim Nurhasanah, M. Arif Kurniawan, A. J. (2022). Pengaruh Pengetahuan Santri Mengenai Akad Wadiah Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah (Studi Kasus Pondok Pesantren an Nur Bantul Yogyakarta). *Jurnal Syarikah*, 3(1), 1–8.
- James A.F Stoner, 2018 : 41). (1988). Landasan Teori ادبذج. *Dasar-Dasar Ilmu Politik*, 13(2), 17–39.
- Muksal, M., Furqani, H., & Mustika, R. J. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi Nasabah Bank Aceh Syariah. *Ekobis Syariah*, 7(1), 26. <https://doi.org/10.22373/ekobis.v7i1.17789>

- Putri, A. (2023). *Pengaruh Literasi Keuangan, Keamanan Dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Capem Genteng*
[http://digilib.uinkhas.ac.id/21983/%0Ahttp://digilib.uinkhas.ac.id/21983/1/ANISA PUTRI_E20191169.pdf](http://digilib.uinkhas.ac.id/21983/%0Ahttp://digilib.uinkhas.ac.id/21983/1/ANISA%20PUTRI_E20191169.pdf)
- Sumantri, B. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Pembiayaan Terhadapminat Dan Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Syariah. *Jurnal Economia*, 10(2), 141–147.
- Susanto, N. M. H., & Ratna Dewi Setyowati. (2023). Analisis Minat Nasabah Dalam Memilih Tabungan Wadiah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Soetta Ponorogo. *Wadiah*, 7(1), 1–20.
<https://doi.org/10.30762/wadiah.v7i1.297>