



Jurnal Online Program Studi Pendidikan Ekonomi

ISSN-e 2502-275X

Vol. 8, No. 2, Mei 2023, Hal: 261-272, Doi: <https://doi.org/10.36709/jopspe>

Available Online at <https://jopspe.uho.ac.id/>

PERSEPSI NASABAH TERHADAP KINERJA BANK SYARIAH INDONESIA DI KECAMATAN WUA-WUA KOTA KENDARI

Sahdan^{1)*}, Murni Nia²⁾, Murniati³⁾, Jumatin⁴⁾

Program Studi/Jurusan Pendidikan Ekonomi, Universitas Halu Oleo, Alamat Jln. H.E.A Mokodompit Kampus Hijau Bumi Tridharma Anduonohu, Kota Kendari, Indonesia.

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari di Kecamatan Wua-Wua Kota Kendari. Penelitian ini dilaksanakan di Wua-Wua, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara. Jenis penelitian ini menggunakan Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan dalam penelitian ini adalah nasabah dan pegawai bank yang ada di bank syariah indonesia cabang kendari. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan BSI Cabang Kendari termasuk dalam kategori baik dan sudah sesuai dengan syariah yang telah ditetapkan yaitu dalam kategori: *Tangible*, kualitas pelayanan sudah sangat baik dengan adanya pendingin ruangan, ruangan yang luas dan bersih, kursi yang tersusun rapi dan penampilan pegawai yang rapi dilengkapi dengan atribut-atributnya yang membuat nasabah menjadi sangat nyaman saat proses pelayanan. *Reliability*, kualitas pelayanan sudah sangat baik dibuktikan dengan sumber daya manusia sangat tanggap, ahli dan profesional dalam mengerjakan tugasnya dan menggunakan alat bantu yang ada pada Bank tersebut membuat nasabah menjadi senang dalam proses pengurusannya menjadi cepat terselesaikan. *Responsiveness*, semua petugas/pegawai sudah sangat baik dalam merespon nasabah, hal ini dibuktikan dengan pelayanan dengan cepat, cermat dan tepat. hal ini membuat nasabah merasa sangat puas dengan pelayanan yang diterima. *Assurance*, petugas/pegawai dalam proses pemberian pelayanan telah memberikan jaminan tepat waktu, jaminan biaya dan lijetimasi membuat nasabah Bank merasa sangat terbantu. *Empathy*, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah sangat baik hal ini dibuktikan dengan keramahan, memberikan salam dan senyuman oleh petugas Bank.

Kata kunci: Persepsi, Kinerja, Bank Syariah

Abstract

*The purpose of this study was to determine customer perceptions of the quality of service of Bank Syariah Indonesia Kendari Branch in Wua-Wua District, Kendari City. This research was conducted in Wua-Wua, Kendari City, Southeast Sulawesi. This type of research uses qualitative research with a descriptive approach. The informants in this study were customers and bank employees at the Indonesian Syariah Bank Kendari branch. The data collection techniques used were observation, interview, and documentation. Data analysis techniques used are data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results showed that the quality of service of BSI Kendari Branch is included in the good category and is in accordance with the predetermined sharia, namely in the category: *Tangible*, the quality of service is very good with air conditioning, spacious and clean rooms, neatly arranged chairs and neat employee appearance equipped with attributes that make customers very comfortable during the service process. *Reliability*, the quality of service is very good as evidenced by the very responsive, expert and professional human resources in carrying out their duties and using the tools available at the Bank to make customers happy in the process of processing it to be quickly resolved. *Responsiveness*, all officers / employees are very good at responding to customers, this is evidenced by the service quickly, carefully and precisely. this makes customers feel very satisfied with the service received. *Assurance*, officers / employees in the process of providing services have provided guarantees on time, guaranteed costs and lijetimation making Bank customers feel very helpful. *Empathy*, shows that the quality of service is very good, this is evidenced by friendliness, giving greetings and smiles by Bank officers.*

Keywords: Perception, Performance, Islamic Bank

* Korespondensi Penulis. E-mail: sahdancs018@gmail.com

PENDAHULUAN

Bank Syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam dan bank yang tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan- ketentuan Al-Qur'an dan Hadist. Bank yang beroperasi sesuai prinsip syariah Islam merupakan bank yang dalam beroperasinya itu mengikuti ketentuan- ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam. Perbankan syariah menggunakan tata cara bermuamalat tanpa mengandung unsur riba yang diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan.

Bank syariah sendiri mulai berkembang cukup pesat sejak tahun 2007. Awal berdirinya bank syariah yaitu Bank Muamalat Indonesia (BMI), pada tanggal 1 November 1991. Keberadaan bank syariah di tanah air mulai diakui oleh masyarakat luar dan mendapatkan pijakan yang kokoh setelah adanya UU. No. 7 tahun 1992 yang direvisi melalui UU No. 10 tahun 1998 yang dengan tegas mengakui keberanian dan fungsinya bank bagi hasil atau bank syariah serta didukung oleh fatwa MUI tentang bunga bank itu haram. Kebijakan pemerintah yang ikut mendorong berkembangnya layanan bank syariah membawa konsekuensi pada tingginya tingkat persaingan. Persaingan yang semakin meningkat dalam bisnis perbankan menuntut setiap manajemen perbankan untuk selalu memperbaiki kinerja bank agar mampu menghadapi persaingan tersebut, dengan memberikan kualitas layanan yang mampu memenuhi harapan nasabahnya. Perbankan syariah dalam memberikan layanan yang berkualitas terkadang terjadi kegagalan, hal tersebut dikarenakan adanya perbedaan atas persepsi kualitas layanan menurut nasabah dengan persepsi kualitas layanan menurut persepsi manajemen perbankan. Kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga kualitas pelayanan merupakan hal penting. Kualitas pelayanan menurut Pasuraman pada dasarnya adalah hasil persepsi dalam benak nasabah Muhlis dan Kartini, (2021).

Bank syariah dapat berkembang dengan baik bila mengacu pada permintaan masyarakat akan produk dan jasa perbankan syariah, dengan modal UU dan nilai moral, perbankan syariah harus mampu membuktikan bahwa keberadaannya dapat melayani kebutuhan nasabah. Perbedaan pengaturan bank syariah dengan bank konvensional bukan disebabkan perbankan syariah yang masih kecil, tetapi karena *by its nature* memang perbankan syariah beroperasi dengan sistem yang hampir sama dengan bank konvensional. Dalam rangka mengembangkan jaringan perbankan syariah diperlukan upaya-upaya peningkatan pemahaman masyarakat mengenai produk-produk bank syariah, mekanisme, sistem dan selak beluk perbankan syariah karena perkembangan jaringan perbankan syariah sangat tergantung pada besarnya permintaan masyarakat terhadap sistem perbankan ini. oleh karena itu, agar kegiatan sosialisasi dalam rangka peningkatan pemahaman masyarakat terhadap perbankan syariah efektif diperlukan informasi mengenai karakteristik dan perilaku nasabah.

Guna mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, insan-insan Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari perlu menyumbangkan (*share*) untuk BSI dengan nilai- nilai yang relatif seragam. Insan-insan BSI telah menggali dan menyepakati nilai-nilai dimaksud, yang kemudian disebut BSI *Shared Values*. BSI *Shared Values* tersebut adalah *ETHIC (Excellence, Teamwork, Humanity, Integrity dan Customer Focus)*. *Excellence* meliputi upaya mencapai kesempurnaan melalui perbaikan yang terpadu dan berkesinambungan. *Teamwork* meliputi mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi. *Humanity* meliputi menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan yang religius. *Integrity* meliputi memahami dan menaati kode etik profesi dan berpikir serta berperilaku terpuji. *Customer Focus* meliputi memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan (eksternal dan internal) untuk menjadikan BSI sebagai mitra

yang terpercaya dan menguntungkan. Indikator yang sering dipakai dalam mengembangkan pengukuran kualitas jasa atau pelayanan, yaitu menggunakan alat ukur kualitas layanan yaitu *SERVQUAL (Service Quality)* meliputi: *Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*. Skala *SERVQUAL* ini, berpendapat bahwa dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, konsumen membandingkan antara pelayanan yang mereka harapkan dengan pelayanan yang mereka terima.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang selama ini mempengaruhi kepuasan konsumen secara umum, dan menjadi faktor utama dalam kepuasan konsumen sebuah perusahaan jasa. Peningkatan kualitas pelayanan sebagai salah satu motivator pengikat loyalitas konsumen adalah inti dari usaha di bidang jasa termasuk di dalamnya dunia perbankan. Sehingga pihak manajemen lebih banyak memfokuskan pada sisi ini. Penelitian-penelitian yang dilakukan oleh manajemen maupun pihak luar pun banyak yang ditujukan untuk mengukur dan menilai kualitas pelayanan guna menentukan strategi yang akan digunakan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Mengenai persepsi nasabah terhadap implementasi akuntansi keuangan syariah dalam operasional perbankan berbasis syariah di Indonesia, Boediono (2005) menyatakan bahwa meningkatnya perbankan atau lembaga keuangan syariah di Indonesia tidak diikuti dengan bertambahnya jumlah nasabah terbukti kurang 1% umat Islam yang menjadi nasabah perbankan syariah. Fenomena yang ada disebabkan banyaknya praktik perbankan syariah yang tidak sesuai dengan syariah, sehingga menimbulkan persepsi yang menyatakan bahwa antara perbankan syariah dan perbankan konvensional itu sama saja. Mengenai kualitas layanan bagi nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari, diketahui bahwa kinerja karyawan bagian teller di PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari belum seluruhnya memenuhi standard. Fenomena tersebut menggambarkan bahwa kualitas pelayanan pada PT. Bank Syariah Indonesia masih kurang memuaskan. Perbankan berbasis syariah di Indonesia telah berjalan 20 tahun, keadaan tersebut yang membuat peneliti berupaya mengungkap fenomena di balik persepsi umat Islam Indonesia yang menyatakan bahwa antara perbankan syariah dan perbankan konvensional itu sama saja. Menurut Rachmad (2005) persepsi adalah sesuatu yang dinamis karena prinsipnya nasabah akan berpikir rasional dan mendasarkan persepsinya kepada pengalaman. Perubahan persepsi juga harus dibangun melalui pengalaman nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak perbankan. Persepsi nasabah diperoleh dari hasil yang didapatkan setelah selesai memakai layanan yang telah diberikan, baik pelayanan yang dilakukan maka pelanggan akan semakin puas, dan semakin modern layanan yang diberikan maka pelanggan akan semakin tertarik terhadap produk yang diberikan karena memberikan kenyamanan pada nasabahnya.

Kantor Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Kendari, Kantor ini melayani nasabah untuk membuat rekening baru, setor tunai, penarikan dana simpanan, cek saldo, pengajuan simpanan/kredit dan layanan ATM. Bank syariah adalah konsep perbankan yang disesuaikan dengan konsep syariah mulai dari pinjaman syariah, KPR syariah, kredit syariah dan lainnya. Adapun alasan peneliti mengambil bank syariah di kota kendari sebagai objek penelitian karena Ingin mengetahui apakah bank syariah yang ada di kota kendari ini sudah menjalankan kegiatan usahanya sesuai dengan prinsip bank syariah yang ada atau belum. Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis ingin mengangkat judul tentang “Persepsi Nasabah Terhadap Kinerja Bank Syariah Indonesia di Kecamatan Wua-Wua, Kota Kendari”. Dengan rumusan masalah yaitu bagaimana persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari di Kecamatan Wua-Wua Kota Kendari, dan apakah sudah sesuai dengan prinsip bank syariah ?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan proses penelitian yang bertujuan memahami suatu masalah kemanusiaan yang didasarkan pada penyusunan suatu gambaran yang kompleks dan menyeluruh menurut pandangan yang rinci dari para informan serta dilaksanakan di tengah setting alamiah. Moleong (2006) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari di Kecamatan Wua-Wua Kota Kendari. Penelitian ini dilakukan di Wua-Wua, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara. Lokasi ini didasarkan atas pertimbangan bahwa pada lokasi tersebut dapat kita jumpai bank syariah Indonesia. Penelitian ini akan dilaksanakan setelah diseminarkan dan disetujui oleh tim penguji.

Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan *teknik purposive sampling*, informan terdiri dari nasabah dan pegawai bank yang ada di bank syariah Indonesia cabang Kendari dengan berusaha memberikan gambaran atau uraian yang bersifat deskriptif mengenai suatu kolektivitas objek yang diteliti secara sistematis dan aktual mengenai faktor-faktor yang ada dengan pertimbangan yang bersangkutan mampu menjawab serta memberikan informasi mengenai kinerja bank syariah di wilayah tersebut.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap subjek dimana sehari-hari mereka berada dan biasa melakukan aktivitasnya. Observasi yang dilakukan dalam penelitian merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan jalan mengamati objek penelitian, Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara tidak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara bebas yang dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya, dan Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian, karena penelitian dilakukan melalui dokumen atau catatan-catatan tertulis yang ada. Baik berupa dokumen primer maupun dokumen sekunder. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data-data pendukung dalam penelitian seperti data tentang deskripsi lokasi penelitian, keadaan keluarga, keadaan sarana dan pra sarana, jumlah tanggungan keluarga dan lain-lain yang dianggap membantu dalam pengumpulan data penelitian lapangan.

Teknik analisis data yang digunakan adalah menurut Miles dan Huberman (1984) dalam Ambo Upe (2016) mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas. Aktifitas dalam analisis data yang dimaksud meliputi *data reduction*, *data display* dan *conclusion: drawing/veryfying*. Menurut Ambo Upe (2016) *data reduction* merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transporansi data “kasar” yang muncul dari catatan tertulis di lapangan dan memfokuskan pada hal-hal penting dari sejumlah data lapangan yang telah diperoleh dan mencari polanya. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama penelitian berlangsung. Setelah itu data kemudian diorganisasikan kedalam bentuk tertentu (*data display*). Dalam penelitian kualitatif penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori, bagan, dan yang

paling sering digunakan adalah teks yang bersifat naratif baik yang bersumber dari petikan wawancara, hasil observasi maupun dari dokumen. Dari berbagai uraian yang ditampilkan, maka selanjutnya peneliti melakukan penarikan suatu kesimpulan (*conclusion drawing and verifying*). Proses pengumpulan data bukan merupakan langkah terakhir dan akan berhenti disitu, melainkan kesimpulan tersebut masih bersifat tentatif. Karena itu kesimpulan selalu dilakukan pendalaman data secara interaktif hingga ditemukan kesimpulan yang benar-benar kredibel, tingkat keteralihan yang tinggi, konsisten dan ketika dilakukan konfirmasi menghasilkan informasi yang sama.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif dengan cara mengumpulkan data dengan pengamatan (*observasi*), wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh akan disajikan dalam bentuk penjelasan, uraian dan menggambarkan tentang Persepsi Nasabah Terhadap kinerja Bank Syariah Indonesia Di Kecamatan Wua-Wua Kota Kendari.

Eksistensi suatu bank sangat tergantung pada kepercayaan masyarakat. Semakin tinggi kepercayaan masyarakat, semakin tinggi pula kesadaran masyarakat untuk menyimpan uangnya ke bank dan menggunakan jasa-jasa lain dari bank, selain tergantung pada keahlian pengelolaannya, juga tergantung pada integritas. Sebagai konsekuensi nyata dari salah satu tugas pokok perbankan ialah mendorong kelancaran produksi dan pembangunan serta memperluas kesempatan kerja guna meningkatkan taraf hidup rakyat.

Bank Syariah merupakan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Sehingga tinjauan terhadap peluang bisnis dan strategi operasionalnya tidak hanya dikaji dari peluang-peluang bisnis bank konvensional, tetapi juga perlu dikaji dari masalah khusus yang bersifat khusus bank Islam. Sebagaimana bank pada umumnya BSI Syariah merupakan salah satu jenis bank yang diizinkan beroperasi dengan sistem syariah di Indonesia.

Dari beberapa kasus di atas tentang pelayanan konsumen atau cara agar konsumen puas dan berniat untuk kembali lagi. Lepas dari kasus di atas dan kita mengarah pada bisnis perbankan atau bank, banyak terdapat bank di Indonesia ini dan mereka juga mempunyai potokan atau standarisasi yang harus diterapkan kepada nasabahnya. Peneliti meneliti tentang kinerja itu tapi tidak di semua bank tetapi dikhususkan pada bank BSI saja dan lebih khusus lagi pada bank BSI cabang Kendari. Di situ akan bisa dilihat apakah kinerja yang ditetapkan dari manajemen atas bisa diterapkan kepada nasabah dan dapat membuat nasabah puas dengan kebijakan manajemen bank. Dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah, tentunya pihak bank mempunyai standarisasi yang jelas. Standar ini kemudian yang menjadi dasar bagaimana semuanya bekerja. Adapun dimensi standarisasi pelayanan bank yang dimaksud adalah:

1. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Kinerja adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan Parasuraman, (2001:32).

Pada suatu bentuk kualitas pelayanan yang diperhatikan perusahaan, maka terdapat suatu dimensi yang disebut dengan tangibles atau bukti langsung. Bukti langsung disini dapat diartikan sebagai bagaimana kemampuan perusahaan atau produsen dalam menunjukkan eksistensi atau kemampuannya ketika berhadapan langsung dengan konsumen. Tangibles

disini tidak dapat diraba atau dilihat oleh konsumen secara langsung, akan tetapi dapat dirasakan dampaknya secara langsung dari hal-hal yang telah dilakukan perusahaan tersebut.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa tangible atau bukti langsung dalam pelayanan BSI yaitu berupa bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat. Tangible atau bukti langsung berupa pelayanan-pelayanan yang dirasakan langsung oleh konsumen benar-benar diperhatikan perusahaan atau konsumen untuk meningkatkan prestasi kerja perusahaan sehingga mampu menghasilkan kualitas pelayanan terbaiknya terhadap konsumen.

Arisutha (2005:49) mengungkapkan bahwa prestasi kerja yang ditunjukkan oleh individu sumberdaya manusia, menjadi penilaian dalam mengaplikasikan aktivitas kerjanya yang dapat dinilai dari bentuk pelayanan fisik yang ditunjukkan. Bentuk pelayanan fisik yang dimaksudkan dalam perusahaan biasanya berupa bagaimana cara memaksimalkan kondisi, fasilitas, kemampuan, maupun perangkat lainnya sehingga dapat menghasilkan suatu bentuk timbale balik secara baik yang dirasakan baik perusahaan maupun konsumen karena orang yang melihat pelayanan yang ditunjukkan perusahaan tersebut dapat dinilai langsung bagaimana kinerja perusahaan tersebut dan pada akhirnya mendapatkan timbal balik secara langsung pula oleh konsumen/nasabah.

2. Keandalan (*Reliability*)

Dalam melayani nasabah sebaik-baiknya dan akhirnya bisa memberikan suatu kepuasan nasabah tak bisa terlepas dari keandalan atau reliability dari perusahaan tersebut dalam menunjukkan kualitas terbaiknya sehingga nasabah merasa puas dan tidak merasa keliru telah menggunakan produk dari perusahaan tersebut. Sedangkan definisi keandalan atau reliability itu sendiri menurut Parasuraman (2001) adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut.

Dimensi keandalan (reliability) dalam indikator kualitas pelayanan merupakan hal penting dan vital bagi perusahaan dalam menunjukkan kinerjanya karena keandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi Zoeldhan, (2012). Banyak perusahaan yang berlomba-lomba memperbaiki dimensi keandalan dalam kinerja mereka. Keandalan yang dimaksud dapat meliputi bagaimana kualitas kinerja karyawan, keandalan dalam menggunakan skill mereka saat melayani nasabah, dan sebagainya.

Keandalan atau reliability disini dapat dimisalkan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari. Mereka menunjukkan keandalan mereka dengan bagaimana kinerja perangkat perusahaan menunjukkan kualitas terbaiknya kepada nasabah, mulai dari bagaimana keandalan para karyawannya mengolah skill yang mereka mengenai bank dan sebagainya. Dari situ nasabah akan merasa bahwa bank mereka kunjungi pantas dengan keprofesionalannya. Sama halnya ketika Zoeldhan (2012) mengatakan bahwa keandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Keandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari keandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, keandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan sesuai dengan skill yang mereka punya, keandalan

dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan kehandalan menggunakan teknologi kerja yang ada.

3. Daya Tanggap (Responsiveness)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan nasabah menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (2012:175) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Setiap nasabah dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari nasabah untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif Parasuraman, (2001:52).

Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kinerja daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kinerja daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja.

4. Jaminan (*assurance*)

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para karyawan bank untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada bank. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Menurut Tjiptono (2012 : 175) berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (trust) dan keyakinan pelanggan (confidence). Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari karyawan yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kinerja yang diberikan Parasuraman, (2001: 69).

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa karyawan tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari performance tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap karyawan memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap karyawan yang memiliki perilaku kepribadian (personality behavior) yang baik dalam memberikan

pelayanan, tentu akan berbeda karyawan yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan.

5. Empati (*Emphaty*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan. Menurut Tjiptono, (2012:175) perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan Parasuraman, (2001: 40).

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Berarti empati dalam suatu organisasi kerja menjadi sangat penting dalam memberikan suatu kualitas pelayanan sesuai prestasi kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai. Empati tersebut mempunyai inti yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani.

Pembahasan

Eksistensi suatu bank sangat tergantung pada kepercayaan masyarakat. Semakin tinggi kepercayaan masyarakat, semakin tinggi pula kesadaran masyarakat untuk menyimpan uangnya ke bank dan menggunakan jasa-jasa lain dari bank, selain tergantung pada keahlian pengelolaannya, juga tergantung pada integritas. Sebagai konsekuensi nyata dari salah satu tugas pokok perbankan ialah mendorong kelancaran produksi dan pembangunan serta memperluas kesempatan kerja guna meningkatkan taraf hidup rakyat.

Dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah, tentunya pihak bank mempunyai standarisasi yang jelas. Standar ini kemudian yang menjadi dasar bagaimana semuanya bekerja. Adapun dimensi standarisasi pelayanan bank yang dimaksud adalah:

1. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Tangible atau bukti langsung dalam pelayanan BSI yaitu berupa bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat. Tangible atau bukti langsung berupa pelayanan-pelayanan yang dirasakan langsung oleh konsumen benar-benar diperhatikan perusahaan atau konsumen untuk meningkatkan prestasi kerja perusahaan sehingga mampu menghasilkan kualitas pelayanan terbaiknya terhadap konsumen.

Arisutha (2005:49) mengungkapkan bahwa prestasi kerja yang ditunjukkan oleh individu sumberdaya manusia, menjadi penilaian dalam mengaplikasikan aktivitas kerjanya yang dapat dinilai dari bentuk pelayanan fisik yang ditunjukkan. Bentuk pelayanan fisik yang dimaksudkan dalam perusahaan biasanya berupa bagaimana cara memaksimalkan kondisi, fasilitas, kemampuan, maupun perangkat lainnya sehingga dapat menghasilkan suatu bentuk timbal balik secara baik yang dirasakan baik perusahaan maupun konsumen karena orang yang melihat pelayanan yang ditunjukkan perusahaan tersebut dapat dinilai langsung bagaimana kinerja perusahaan tersebut dan pada akhirnya mendapatkan timbal balik secara langsung pula oleh konsumen/nasabah.

2. Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan atau *reliability* disini dapat dimisalkan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari. Mereka menunjukkan kehandalan mereka dengan bagaimana kinerja perangkat perusahaan menunjukkan kualitas terbaiknya kepada nasabah, mulai dari bagaimana kehandalan para karyawannya mengolah skill yang mereka mengenai bank dan sebagainya. Dari situ nasabah akan merasa bahwa bank mereka kunjung pantas dengan keprofesionalannya. Sama halnya ketika Zoeldhan (2012) mengatakan bahwa kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Kehandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari kehandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, kehandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan sesuai dengan skill yang mereka punya, kehandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan kehandalan menggunakan teknologi kerja yang ada.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kinerja daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kinerja daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja. Menurut Tjiptono (2012:175) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Setiap nasabah dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari nasabah untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya.

4. Jaminan (*assurance*)

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa karyawan tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari *performance* tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap karyawan memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan

orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap karyawan yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda karyawan yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari karyawan yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kinerja yang diberikan, Parasuraman, (2001: 69).

5. Empati (*Emphaty*)

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Berarti empati dalam suatu organisasi kerja menjadi sangat penting dalam memberikan suatu kualitas pelayanan sesuai prestasi kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai. Empati tersebut mempunyai inti yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani. Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan Parasuraman, (2001: 40).

Bank Syariah merupakan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Sehingga tinjauan terhadap peluang bisnis dan strategi operasionalnya tidak hanya dikaji dari peluang-peluang bisnis bank konvensional, tetapi juga perlu dikaji dari masalah khusus yang bersifat khusus bank Islam. Sebagaimana bank pada umumnya BSI Syariah merupakan salah satu jenis bank yang diizinkan beroperasi dengan sistem syariah di Indonesia.

Dari beberapa kasus di atas tentang pelayanan konsumen atau cara agar konsumen puas dan berniat untuk kembali lagi. Sehingga dapat disimpulkan kinerja yang ditetapkan dari manajemen bisa diterapkan kepada nasabah dan dapat membuat nasabah puas dengan kebijakan manajemen bank.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan BSI Cabang Kendari termasuk dalam kategori baik dan sudah sesuai dengan syariah yang telah ditetapkan yaitu dalam kategori Bukti fisik (*Tangible*), penilaian terhadap kualitas pelayanan BSI pada dimensi bukti fisik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah sangat baik dengan adanya pendingin ruangan (AC) serta ruangan yang luas dan bersih serta kursi yang tersusun rapi juga penampilan pegawai yang rapi dilengkapi dengan atribut-atributnya yang membuat nasabah menjadi sangat nyaman pada saat proses pelayanan. Keandalan (*Reliability*), berdasarkan hasil pengukuran kualitas

pelayanan dilakukan pada faktor kehandalan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah sangat baik itu dibuktikan dengan melihat sumber daya manusia (SDM) sangat tanggap, ahli dan profesional dalam mengerjakan tugasnya dan menggunakan alat bantu yang ada pada Bank tersebut membuat nasabah menjadi senang dalam proses pengurusannya menjadi cepat terselesaikan, Tanggapan (*responsiveness*), hasil pengukuran kualitas pelayanan pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) menunjukkan bahwa semua petugas/pegawai dalam upaya memberikan pelayanan sudah sangat baik dalam merespon nasabah, hal ini dibuktikan dengan pelayanan dengan cepat, cermat dan tepat yang diberikan oleh petugas. hal ini membuat nasabah merasa sangat puas dengan pelayanan yang diterima. Jaminan (*assurance*) penilaian terhadap kualitas pelayanan pada faktor jaminan atau asuransi menunjukkan bahwa para petugas/pegawai dalam proses pemberian pelayanan telah memberikan jaminan tepat waktu, jaminan biaya dan lijetisasi dalam melakukan pelayanan hal ini membuat nasabah Bank merasa sangat terbantu, dan Empati (*Empathy*), hasil penilaian terhadap kualitas pelayanan pada faktor empati (*Empathy*) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah sangat baik hal ini dibuktikan dengan keramahan para petugas/pegawai dalam proses melayani nasabah telah bersikap empati dengan memberikan sapaan, senyuman serta memberikan salam pada saat melakukan pelayanan. hal ini memperoleh kesan yang baik dari para nasabah. Saran yang dapat saya ajukan dalam penelitian ini adalah diperlukan adanya penelitian lebih lanjut mengenai dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap pelayanan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Parasuraman. (2001). *The Behavioral Consequences of Service Quality*. Jurnal of Marketing, Vol 60.
- Amanah, Nik. (2013). *Bank Syariah dan UMKM dalam menggerakkan roda perekonomian Indonesia*. Suatu kajian literatur. Assets: Jurnal Akuntansi dan Pendidikan. 2.1: 48-54
- Antonio, Muhammad Syafi'i. (2001). *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Arif, M Nur Rianto Al. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta
- Andrianto, A., & Firmansyah, M.A. (2019). *Manajemen Bank Syariah: Implementasi Teori dan Praktek*.
- Ilyas, Rahmat. (2014). *Manajemen Permodalan Bank Syariah*. BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam, 5(2), 323-338.
- Marimin, A., & Romdhoni, A.H. (2015). *Perkembangan bank syariah di Indonesia*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 1 (02).
- Rohendi, E. (2011). *Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai*. Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis, 2(1), 46-49.
- Sulistiyono, Muhamad Aris. (2016). *Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas, Promosi dan Tingkat Pendapatan Konsumen Terhadap Keputusan menjadi Nasabah Bank Syariah Studi Pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Kas FE Condong Catur Yogyakarta*. Doctoral dissertation. UII.
- Sutedjo, Adji Sigit., dan A. P. M. (2013). *Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Inti Kebun Sejahtera*. BISMA (Bisnis Dan Manajemen), 5:2, 120–129.
- Tjiptono, Fandy. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Yumanita, & Diana. (2005). *Bank Syariah*. Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia.

