



ANALISIS PERAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENABUNG DI PT BANK SYARIAH INDONESIA. TBK KC BINJAI

Deri Kuniawan¹, Muhammad Lathief Ilhamy Nasution²

Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

derikurniawan115@gmail.com¹; mlathiefilhamy@uinsu.ac.id²

Korespondensi penulis: derikurniawan115@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the role of service quality on customer interest in saving at PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Binjai. A qualitative method was used with in-depth interviews with operational staff. The results showed that service quality, especially staff friendliness, service speed, and ease of digital access, significantly influenced saving interest. Challenges include queue management and technology education. Recommendations include improving staff competence, optimizing the digital queue system, and intensive technology education. This research provides practical insights for BSI KC Binjai to improve service quality and competitiveness in the Islamic banking market. Service quality plays an important role in attracting customers' interest in saving at PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Binjai, as well as challenges such as long queues and low technology adoption.*

Keyword: *Service Quality, Saving Interest, Bank Syariah Indonesia, KC Binjai, Islamic Banking*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan menganalisis peran kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menabung di PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Binjai. Metode kualitatif digunakan dengan wawancara mendalam terhadap staf operasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, terutama keramahan petugas, kecepatan layanan, dan kemudahan akses digital, berpengaruh signifikan terhadap minat menabung. Tantangan meliputi manajemen antrian dan edukasi teknologi. Rekomendasi meliputi peningkatan kompetensi staf, optimalisasi sistem antrian digital, dan edukasi teknologi yang intensif. Penelitian ini memberikan wawasan praktis bagi BSI KC Binjai untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing di pasar perbankan syariah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Minat Menabung, Bank Syariah Indonesia, KC Binjai, Perbankan Syariah

PENDAHULUAN

Perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir (Hardana et al., 2022). Hal ini sejalan dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya produk keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah (Falih Anwar, 2023). Sebagai salah satu negara dengan jumlah penduduk Muslim terbesar di dunia, Indonesia memiliki potensi pasar yang sangat besar bagi perbankan syariah (Bella et al., 2023). Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai entitas terbesar dalam sektor ini, memainkan peran sentral dalam mendukung perkembangan ekonomi syariah nasional. Kehadiran BSI yang didukung oleh berbagai produk dan layanan keuangan berbasis syariah menjadi katalis penting dalam menarik minat masyarakat untuk menggunakan layanan perbankan yang tidak hanya kompetitif tetapi juga sesuai dengan nilai-nilai agama (Dwiyanti, 2020).

Namun, meskipun BSI terus memperluas jaringan dan menawarkan berbagai produk inovatif, tantangan tetap ada, terutama dalam menarik minat nasabah untuk menabung. Di

antara banyak faktor yang memengaruhi keputusan nasabah, kualitas pelayanan menjadi salah satu elemen kunci (Alwahidin & Nur Afni, 2022). Kualitas pelayanan tidak hanya menjadi indikator keunggulan kompetitif suatu institusi, tetapi juga memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah. Pelayanan yang baik mencakup berbagai aspek, seperti keramahan petugas, kemudahan proses administrasi, kecepatan layanan, hingga kemampuan memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Kota Binjai, sebagai salah satu wilayah operasional BSI, memiliki karakteristik masyarakat yang beragam, dengan tingkat kesadaran yang mulai meningkat terhadap produk perbankan syariah. Namun, potensi ini belum sepenuhnya dioptimalkan oleh BSI KC Binjai. Berdasarkan pengamatan awal, masih terdapat nasabah yang merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, seperti lamanya waktu antrean atau kurangnya pendampingan dalam menjelaskan produk syariah secara mendalam. Hal ini dapat menjadi hambatan dalam menarik lebih banyak nasabah untuk menabung di BSI. Oleh karena itu, penelitian yang mendalam tentang peran kualitas pelayanan terhadap minat nasabah dalam menabung menjadi sangat relevan, khususnya di wilayah Binjai.

Berbagai penelitian telah mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung, terutama di sektor perbankan syariah. Penelitian Rafly Ahmad (2022) yang dilakukan di BNI Syariah DKI Jakarta menunjukkan bahwa aspek-aspek seperti keramahan petugas, responsivitas, dan keandalan pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat masyarakat untuk menabung. Studi ini menggarisbawahi pentingnya pengalaman nasabah yang positif dalam meningkatkan daya tarik bank syariah. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Sinta Bella, Moh. Faizal, dan Fadilla (2023) di Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang menemukan bahwa promosi yang efektif dan kualitas pelayanan yang baik menjadi faktor utama dalam meningkatkan minat nasabah untuk menyimpan dana mereka di bank syariah. Penelitian ini menekankan pentingnya kombinasi antara pemasaran yang terarah dengan pelayanan berkualitas tinggi.

Penelitian lain oleh Dani Syahrizal (2020) di BMT Tumang Cabang Salatiga juga memperkuat temuan tersebut. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, yang meliputi kecepatan pelayanan, keramahan petugas, dan fasilitas fisik yang nyaman, memiliki pengaruh langsung terhadap keputusan nasabah dalam memilih lembaga keuangan syariah untuk menabung. Meskipun temuan-temuan ini memberikan gambaran yang signifikan, penelitian dengan fokus pada BSI KC Binjai masih sangat terbatas. Hal ini menjadi celah yang perlu diisi untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana kualitas pelayanan memengaruhi minat menabung di wilayah tersebut.

Hasil penelitian sebelumnya secara umum menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam menarik minat nasabah. Namun, setiap wilayah memiliki karakteristik dan preferensi nasabah yang berbeda, sehingga hasil penelitian di satu wilayah belum tentu dapat diterapkan secara langsung di wilayah lain. Khususnya untuk PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Binjai, penelitian yang mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan dan minat nasabah masih jarang dilakukan. Padahal, memahami dinamika lokal sangat penting untuk memberikan rekomendasi strategis yang tepat sasaran. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan fokus pada konteks lokal di Kota Binjai.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis peran kualitas pelayanan terhadap minat nasabah dalam menabung di PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Binjai. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi aspek-aspek spesifik dari kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh paling signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berbasis data kepada manajemen BSI KC Binjai dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan mereka guna menarik lebih banyak nasabah.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis yang signifikan bagi PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Binjai, terutama dalam meningkatkan kualitas pelayanan

mereka. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi minat menabung, BSI dapat menyusun strategi yang lebih efektif dalam menarik nasabah baru sekaligus mempertahankan loyalitas nasabah yang sudah ada. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menambah wawasan akademis terkait hubungan antara kualitas pelayanan dan minat menabung dalam konteks perbankan syariah, khususnya di wilayah Binjai. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang membahas topik serupa di wilayah lain. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bermanfaat secara praktis bagi institusi yang bersangkutan tetapi juga memiliki nilai teoritis yang dapat dikembangkan lebih lanjut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai peran kualitas pelayanan terhadap minat nasabah dalam menabung di PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Binjai. Metode kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi pengalaman, pandangan, dan persepsi secara lebih rinci, terutama dari pihak-pihak yang terlibat langsung dalam pelaksanaan pelayanan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi lapangan (field research), yang dilakukan melalui wawancara mendalam dengan narasumber utama, yaitu Bapak Khanifan selaku Operasional Staff di PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Binjai. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi mengenai berbagai aspek pelayanan yang diberikan kepada nasabah, tantangan yang dihadapi dalam operasional harian, serta upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Data yang diperoleh dari wawancara ini akan dikombinasikan dengan data sekunder, seperti laporan kinerja dan dokumen terkait, untuk memberikan analisis yang lebih komprehensif. Proses wawancara dilakukan secara terstruktur dengan pedoman wawancara yang mencakup beberapa aspek utama, seperti kecepatan pelayanan, keramahan petugas, responsivitas terhadap kebutuhan nasabah, dan inovasi pelayanan yang diterapkan. Hasil dari wawancara ini akan dianalisis menggunakan pendekatan tematik untuk mengidentifikasi pola, tema, dan insight yang relevan, sehingga dapat memberikan kontribusi praktis maupun teoritis dalam memahami hubungan antara kualitas pelayanan dan minat menabung di Bank Syariah Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil yang diperoleh dari wawancara mendalam dengan Bapak Khanifan selaku Operasional Staff, didukung oleh analisis dan kajian literatur terkait, menghasilkan temuan-temuan penting yang dijabarkan secara rinci di bawah ini.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah Menabung

Dari hasil wawancara, kualitas pelayanan terbukti memiliki dampak yang signifikan terhadap minat nasabah untuk menabung di BSI KC Binjai. Nasabah merasa termotivasi untuk menggunakan layanan perbankan syariah karena adanya keyakinan terhadap prinsip syariah yang diterapkan oleh bank ini. Narasumber menyampaikan:

"Faktor utamanya adalah kepercayaan terhadap prinsip syariah yang kami terapkan. Banyak nasabah yang memilih menabung di sini karena mereka merasa lebih tenang secara spiritual."

Kepercayaan terhadap sistem syariah tidak hanya menjadi daya tarik awal, tetapi juga menjadi dasar loyalitas nasabah. Namun, narasumber menekankan bahwa kualitas pelayanan tetap menjadi elemen penting untuk mempertahankan dan memperluas basis nasabah. Pelayanan yang baik dapat menciptakan pengalaman positif, meningkatkan kepuasan, dan pada akhirnya membangun kepercayaan yang lebih kuat antara bank dan nasabahnya.

Pelayanan di BSI KC Binjai mencakup berbagai elemen yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah, seperti keramahan petugas, kecepatan dalam menyelesaikan transaksi, dan kemudahan akses melalui layanan digital seperti BSI Mobile. Kombinasi elemen-

elemen ini menciptakan nilai tambah yang sangat dihargai oleh nasabah.

2. Identifikasi Aspek Kualitas Pelayanan yang Paling Berpengaruh

Hasil penelitian menunjukkan tiga aspek utama kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung di BSI KC Binjai. Setiap aspek ini dijelaskan secara rinci berdasarkan temuan wawancara dan analisis data.

a) Keramahan dan Empati Petugas

Keramahan petugas merupakan elemen fundamental dalam menciptakan hubungan yang baik antara nasabah dan bank. Menurut narasumber:

"Kami selalu menekankan sikap ramah, sopan, dan empati kepada nasabah. Sikap positif dari petugas dapat menciptakan pengalaman yang berkesan bagi nasabah, sehingga mereka merasa nyaman dan dihargai."

Keramahan ini tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga memperkuat loyalitas mereka. Petugas yang ramah dan bersikap empati mampu memberikan rasa percaya diri kepada nasabah, terutama bagi mereka yang baru pertama kali mencoba layanan perbankan syariah.

b) Kecepatan dan Efisiensi Layanan

Kecepatan layanan adalah salah satu indikator utama yang memengaruhi kepuasan nasabah. Dalam wawancara, Bapak Khanifan menjelaskan bahwa BSI KC Binjai menggunakan sistem digital yang memungkinkan efisiensi dalam berbagai proses transaksi. Beliau menyatakan:

"Kecepatan pelayanan adalah prioritas kami. Dengan sistem digital yang terintegrasi dan SOP yang jelas, kami dapat meminimalkan waktu proses, seperti pembukaan rekening dan pencairan dana."

Meskipun demikian, masih terdapat keluhan terkait antrean panjang pada jam-jam sibuk. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam manajemen sumber daya manusia dan optimalisasi teknologi untuk menangani volume nasabah yang lebih tinggi.

c) Fasilitas Digital dan Kemudahan Akses

Aplikasi BSI Mobile menjadi salah satu inovasi yang sangat diapresiasi oleh nasabah, terutama generasi muda yang lebih terbiasa dengan teknologi. Menurut narasumber:

"Salah satu inovasi terbesar kami adalah penerapan BSI Mobile, yang memungkinkan nasabah melakukan hampir semua transaksi tanpa harus datang ke kantor cabang."

Kemudahan ini memberikan fleksibilitas yang sangat dihargai, namun juga menimbulkan tantangan dalam hal edukasi teknologi. Sebagian nasabah, terutama dari kalangan yang lebih tua, masih merasa kesulitan menggunakan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang lebih personal dalam memberikan panduan dan edukasi kepada nasabah.

3. Tantangan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan

Meskipun kualitas pelayanan di BSI KC Binjai cukup baik, terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan.

a) Manajemen Antrean

Salah satu masalah yang sering dikeluhkan oleh nasabah adalah waktu tunggu yang cukup lama, terutama pada jam-jam sibuk. Narasumber menyatakan:

"Banyak nasabah yang masih lebih memilih layanan manual di kantor cabang, sehingga antrean sering menjadi masalah. Kami mencoba mengelola hal ini, tetapi pada jam sibuk, antrean tetap menjadi tantangan."

Solusi potensial untuk masalah ini meliputi penambahan staf pada waktu tertentu atau penerapan sistem antrian berbasis digital yang memungkinkan nasabah memesan nomor antrean melalui aplikasi.

b) Edukasi Teknologi

Tantangan lain adalah rendahnya adopsi teknologi oleh sebagian nasabah, terutama mereka yang berasal dari kalangan yang kurang akrab dengan layanan digital. Menurut narasumber:

"Tidak semua nasabah familiar dengan teknologi digital. Kami sering mendapatkan

pertanyaan tentang cara menggunakan aplikasi atau menyelesaikan transaksi melalui ponsel."

Hal ini menunjukkan perlunya strategi edukasi yang lebih intensif, seperti pelatihan singkat di kantor cabang atau pembuatan video tutorial yang sederhana dan mudah dipahami.

4. Rekomendasi Strategis

Berdasarkan hasil temuan, berikut adalah rekomendasi strategis yang dapat diterapkan oleh BSI KC Binjai untuk meningkatkan kualitas pelayanan:

a) Peningkatan Kompetensi Staf

Melakukan pelatihan secara rutin untuk meningkatkan keterampilan komunikasi, penanganan keluhan, dan penguasaan teknologi perbankan. Pelatihan ini penting untuk memastikan staf dapat melayani nasabah dengan baik dan profesional.

b) Optimalisasi Sistem Antrian

Mengimplementasikan sistem antrian digital yang memungkinkan nasabah untuk memesan nomor antrean melalui aplikasi BSI Mobile. Hal ini dapat mengurangi waktu tunggu di kantor cabang.

c) Edukasi Teknologi

Meningkatkan kesadaran dan pemahaman nasabah tentang layanan digital melalui panduan sederhana, workshop, atau video tutorial. Pendampingan langsung di kantor cabang juga dapat membantu nasabah yang kesulitan.

d) Promosi dan Sosialisasi

Mengadakan kegiatan edukasi di komunitas lokal untuk memperkenalkan keunggulan perbankan syariah. Kampanye melalui media sosial dan kerja sama dengan institusi pendidikan juga dapat menjadi langkah strategis untuk menjangkau lebih banyak nasabah potensial.

Temuan penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Rafly Ahmad (2022) dan Sinta Bella, Moh. Faizal, serta Fadilla (2023). Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa keramahan petugas, kecepatan layanan, dan inovasi digital memiliki pengaruh signifikan terhadap minat menabung nasabah di bank syariah. Penelitian ini memperkuat temuan tersebut dengan memberikan perspektif lokal dari wilayah Binjai, yang memiliki karakteristik masyarakat yang unik.

Oleh karena itu Penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan memainkan peran yang sangat penting dalam menarik minat nasabah untuk menabung di PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Binjai. Tiga aspek utama yang paling berpengaruh adalah keramahan staf, kecepatan layanan, dan kemudahan akses melalui fasilitas digital. Meskipun demikian, tantangan seperti antrean panjang dan rendahnya adopsi teknologi oleh sebagian nasabah masih memerlukan perhatian khusus. Dengan menerapkan rekomendasi strategis yang telah disampaikan, BSI KC Binjai memiliki potensi besar untuk meningkatkan daya saingnya di pasar perbankan syariah dan membangun loyalitas nasabah yang lebih kuat di masa depan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah untuk menabung di PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Binjai. Tiga aspek utama yang paling berkontribusi adalah keramahan dan empati petugas, kecepatan dan efisiensi layanan, serta kemudahan akses melalui fasilitas digital seperti BSI Mobile. Keramahan petugas menciptakan hubungan emosional yang positif dengan nasabah, sementara kecepatan layanan dan efisiensi proses meningkatkan kepuasan nasabah dalam bertransaksi. Fasilitas digital, meskipun sangat membantu dalam memberikan kenyamanan, masih menghadapi tantangan adopsi dari segmen nasabah yang kurang familier dengan teknologi. Kepercayaan terhadap prinsip syariah menjadi dasar utama yang menarik nasabah, namun keberlanjutan minat mereka dipengaruhi oleh pengalaman pelayanan yang diberikan. Untuk itu, diperlukan upaya strategis berupa peningkatan kompetensi staf, optimalisasi teknologi antrian, dan edukasi teknologi kepada nasabah guna menghadapi tantangan yang ada. Dengan penerapan

rekomendasi ini, BSI KC Binjai dapat memperkuat daya saingnya, meningkatkan loyalitas nasabah, dan memperluas pangsa pasarnya di sektor perbankan syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwahidin, & Nur Afni. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah Indonesia. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 3(1), 57–71. <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v3i1.445>
- Bella, S., Faizal, M., & Fadilla, F. (2023). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Palembang Demang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 3(1), 125–144. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v3i1.157>
- Dwiyanti, E. A. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah pada Produk Berjangka (Deposito, Tabungan Prima Berhadiah dan Tabungan Rencana Berhadiah) di Bank Muamalat Indonesia KCU Pondok Indah*. 1–23.
- Falih Anwar, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada Bank BSI (Bank Syariah Indonesia). *BANCO: Jurnal Manajemen Dan Perbankan Syariah*, 5(1), 49–65. <https://doi.org/10.35905/banco.v5i1.5312>
- Hardana, A., Nasution, J., & Damisa, A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah Menabung pada PT. BSI Cabang Padangsidempuan. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(2), 828–838. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/Mas/index>