



## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NASABAH PADA BANK SUMUT SYARIAH CAPEM MARELAN RAYA

Devita<sup>1</sup>, Ahmad Riadi Daulay<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

<sup>2</sup> Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Alamat: Jl. IAIN No.1, Gaharu, Kec. Medan Tim., Kota Medan, Sumatera Utara 20235

Korespondensi penulis: [dvita0907@gmail.com](mailto:dvita0907@gmail.com)

**Abstract.** *This study aims to analyze the influence of service quality on customer satisfaction at Bank Sumut Syariah Capem Marelan Raya. The research method used is qualitative with a field study approach, through observation and in-depth interviews with the Deputy Leader of the Bank. The results showed that service quality has a significant influence on customer satisfaction, where reliability, responsiveness, and assurance are the most dominant dimensions. This research implies the importance of continuous improvement of service quality, focusing on these key dimensions, to increase customer loyalty and bank performance.*

**Keywords :** *Service Quality, Customer Satisfaction, Islamic Bank, Reliability, Responsiveness, Assurance.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumut Syariah Capem Marelan Raya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi lapangan, melalui observasi dan wawancara mendalam dengan Wakil Pimpinan Bank. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dimana keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), dan jaminan (assurance) menjadi dimensi yang paling dominan. Penelitian ini mengimplikasikan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, dengan fokus pada dimensi-dimensi kunci tersebut, untuk meningkatkan loyalitas nasabah dan kinerja bank.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Bank Syariah, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan

### 1. LATAR BELAKANG

Perbankan syariah memainkan peran penting dalam sistem keuangan Indonesia, dengan landasan yuridis yang kuat sejak disahkannya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008. Bank syariah memiliki peran sebagai lembaga keuangan yang menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat serta menyediakan jasa keuangan lain berdasarkan prinsip syariah. Namun, dalam praktiknya, perbankan syariah terkadang menghadapi tantangan dalam memberikan layanan berkualitas yang sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan menjaga citra perusahaan. Bank syariah perlu secara rutin mengukur kualitas layanan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah dan memperhatikan faktor-faktor seperti biaya, keuntungan, kepuasan pelanggan, dan kinerja keuangan (Sarip, 2022).

Persaingan yang semakin ketat di dunia perbankan mengharuskan bank syariah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik mencakup respons yang cepat, tanggap terhadap keluhan, keramahan, dan tata krama yang baik. Penelitian mengenai kualitas pelayanan di perbankan syariah menjadi penting karena perubahan lingkungan persaingan dan kebutuhan nasabah yang semakin kompleks. Kualitas pelayanan tidak hanya mempengaruhi kepuasan nasabah, tetapi juga minat nasabah untuk menabung dan menggunakan jasa perbankan syariah (Vico Sultania, 2019).

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di berbagai bank syariah. Bustamin (2018) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Makassar (Bustamin, 2019). Jika kualitas pelayanan meningkat, kepuasan nasabah juga meningkat, dan sebaliknya (Windari, 2023). Penelitian lain menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan biaya administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan. Wahyuningsih and Janah (2021) mengidentifikasi lima faktor yang menentukan tingkat kepuasan nasabah, yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, dan biaya (Sarip, 2022).

Namun, terdapat pula keluhan terkait kualitas pelayanan bank syariah, seperti yang terjadi pada migrasi rekening BNI Syariah dan BRI Syariah ke BSI (Noviasari, 2021). Nasabah mengeluhkan proses migrasi dan kesulitan mengakses aplikasi mobile banking. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan nasabah dan kualitas pelayanan yang diberikan, yang dapat menyebabkan ketidakpuasan. Kualitas layanan menjadi faktor penting diteliti kembali karena hal dasar yang dibutuhkan nasabah, kualitas pelayanan sangat diperlukan dengan memberikan dan memenuhi fasilitas maupun respon sesuai keinginan nasabah. Kualitas layanan akan lebih baik, seperti memberikan respon yang cepat, tanggap terhadap keluhan nasabah, memberikan pelayanan yang ramah, serta tata krama yang baik, tentunya akan dapat memuaskan nasabah (Ramadhani, 2023).

Penelitian-penelitian sebelumnya lebih banyak dilakukan di Bank Syariah Indonesia dan Bank Muamalat, sementara penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap nasabah pada Bank Sumut Syariah Capem Marelan Raya masih terbatas.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumut Syariah Capem Marelan Raya, serta mengidentifikasi

faktor-faktor kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah di bank tersebut; penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Bank Sumut Syariah Capem Marelان Raya sebagai bahan evaluasi dan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, menjadi referensi dan dasar bagi peneliti selanjutnya untuk penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah di perbankan syariah, serta memberikan informasi kepada masyarakat mengenai pentingnya kualitas pelayanan dalam memilih bank syariah.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **a. Kualitas Pelayanan**

#### **1) Definisi Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan evaluasi menyeluruh atas kinerja pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan, yang mencerminkan perbandingan antara harapan pelanggan dengan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima. Dalam konteks perbankan, kualitas pelayanan mencakup segala aspek interaksi antara bank dan nasabah, mulai dari keramahan petugas, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, hingga kemudahan akses ke layanan perbankan. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan nasabah, meningkatkan loyalitas, dan memberikan keunggulan kompetitif bagi bank. Sebaliknya, kualitas pelayanan yang buruk dapat menyebabkan ketidakpuasan, hilangnya nasabah, dan merusak citra bank (Ramadhani, 2023).

#### **2) Dimensi Kualitas Pelayanan**

Terdapat beberapa model yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, salah satunya adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu:

- **Tangibles (Bukti Fisik)**

Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi. Ini mencakup kebersihan dan kerapian kantor bank, ketersediaan fasilitas

yang memadai, penampilan menarik dari karyawan, dan kualitas materi promosi.

- **Reliability (Keandalan)**

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Hal ini mencakup kemampuan bank untuk memenuhi janji, memberikan pelayanan yang tepat waktu, dan menghindari kesalahan dalam transaksi.

- **Responsiveness (Ketanggapan)**

Kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat. Ini mencakup kemampuan karyawan untuk merespon pertanyaan dan permintaan nasabah dengan cepat, serta memberikan solusi yang efektif terhadap masalah yang dihadapi nasabah.

- **Assurance (Jaminan)**

Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Ini mencakup kemampuan karyawan untuk memberikan informasi yang akurat dan jelas, bersikap ramah dan sopan, serta memberikan rasa aman dan nyaman kepada nasabah.

- **Empathy (Empati)**

Perhatian yang diberikan secara individual kepada pelanggan. Ini mencakup kemampuan karyawan untuk memahami kebutuhan dan keinginan nasabah, memberikan perhatian yang personal, serta menjalin hubungan yang baik dengan nasabah.

### 3) Pengukuran Kualitas Pelayanan

Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan berbagai metode, seperti survei kepuasan pelanggan, mystery shopping, dan analisis umpan balik pelanggan. Survei kepuasan pelanggan merupakan metode yang paling umum digunakan, di mana nasabah diminta untuk memberikan penilaian terhadap berbagai aspek pelayanan yang mereka terima. Mystery shopping melibatkan pengiriman orang yang terlatih untuk berpura-pura menjadi pelanggan dan

mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank. Analisis umpan balik pelanggan melibatkan pengumpulan dan analisis komentar, saran, dan keluhan yang diberikan oleh nasabah melalui berbagai saluran komunikasi, seperti telepon, email, dan media sosial. Hasil pengukuran kualitas pelayanan dapat digunakan untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan merancang program peningkatan kualitas pelayanan yang efektif.

## **b. Kepuasan Nasabah**

### **1) Definisi Kepuasan Nasabah**

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (atau hasil) produk atau jasa yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kepuasan nasabah merupakan faktor penting dalam keberhasilan bisnis, karena nasabah yang puas cenderung akan menjadi pelanggan setia, merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain, dan memberikan umpan balik yang positif. Dalam konteks perbankan, kepuasan nasabah mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh bank memenuhi atau melampaui harapan nasabah. Kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas pelayanan, harga, citra merek, dan pengalaman pelanggan.

### **2) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah**

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah antara lain:

- **Kualitas Produk/Jasa**

Kualitas produk atau jasa yang baik merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Produk atau jasa yang berkualitas akan memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah, sehingga menciptakan kepuasan.

- **Harga**

Harga yang wajar dan kompetitif juga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Nasabah akan merasa puas jika mereka merasa mendapatkan nilai yang sepadan dengan uang yang mereka keluarkan.

- **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan yang baik merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan nasabah. Pelayanan yang ramah, cepat, dan responsif akan membuat nasabah merasa dihargai dan diperhatikan.

- **Citra Merek**

Citra merek yang positif juga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Nasabah cenderung akan lebih puas dengan produk atau jasa dari merek yang memiliki reputasi baik.

- **Pengalaman Pelanggan**

Pengalaman pelanggan yang positif, seperti kemudahan dalam bertransaksi, kenyamanan fasilitas, dan interaksi yang menyenangkan dengan karyawan, juga dapat meningkatkan kepuasan nasabah (Maulida & Natama, 2023).

### **3) Pengukuran Kepuasan Nasabah**

Pengukuran kepuasan nasabah dapat dilakukan dengan berbagai metode, seperti survei kepuasan pelanggan, analisis data transaksi, dan analisis umpan balik pelanggan. Survei kepuasan pelanggan merupakan metode yang paling umum digunakan, di mana nasabah diminta untuk memberikan penilaian terhadap tingkat kepuasan mereka terhadap berbagai aspek pelayanan yang mereka terima. Analisis data transaksi dapat memberikan informasi mengenai perilaku nasabah, seperti frekuensi transaksi, jenis produk yang digunakan, dan nilai transaksi. Analisis umpan balik pelanggan melibatkan pengumpulan dan analisis komentar, saran, dan keluhan yang diberikan oleh nasabah melalui berbagai saluran komunikasi. Hasil pengukuran kepuasan nasabah dapat digunakan untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan merancang program peningkatan kepuasan nasabah yang efektif.

#### **c. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah**

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pelayanan yang berkualitas akan memenuhi atau melampaui harapan

nasabah, sehingga menciptakan kepuasan. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menyebabkan ketidakpuasan dan hilangnya nasabah. Dalam konteks perbankan, kualitas pelayanan yang baik mencakup berbagai aspek, seperti keramahan petugas, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, kemudahan akses ke layanan perbankan, dan kemampuan untuk menyelesaikan masalah dengan cepat dan efektif. Jika bank mampu memberikan pelayanan yang berkualitas secara konsisten, maka nasabah akan merasa puas dan loyal terhadap bank tersebut. Loyalitas nasabah akan memberikan keuntungan jangka panjang bagi bank, seperti peningkatan pangsa pasar, pengurangan biaya pemasaran, dan peningkatan profitabilitas. Oleh karena itu, bank perlu terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan bahwa nasabah merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima (Assyfa & Fasa, 2024).

#### d. Perbankan Syariah

##### 1) Prinsip-prinsip Dasar Perbankan Syariah

Perbankan syariah beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang bersumber dari Al-Quran dan Hadis. Prinsip-prinsip dasar perbankan syariah antara lain:

- **Larangan Riba (Bunga)**

Riba dilarang dalam Islam karena dianggap sebagai bentuk eksploitasi dan ketidakadilan. Dalam perbankan syariah, keuntungan diperoleh melalui mekanisme bagi hasil (mudharabah) atau jual beli (murabahah).

- **Larangan Gharar (Ketidakjelasan)**

Gharar adalah ketidakjelasan atau spekulasi yang berlebihan dalam transaksi. Perbankan syariah mengharuskan semua transaksi dilakukan secara transparan dan jelas, dengan informasi yang lengkap dan akurat.

- **Larangan Maysir (Perjudian)**

Maysir adalah perjudian atau spekulasi yang tidak produktif. Perbankan syariah melarang transaksi yang mengandung unsur perjudian atau spekulasi yang berlebihan.

- **Larangan Transaksi Haram**

Perbankan syariah melarang transaksi yang terkait dengan produk atau jasa yang haram dalam Islam, seperti minuman keras, narkoba, dan perjudian.

- **Prinsip Bagi Hasil (Profit Sharing)**

Dalam sistem bagi hasil, keuntungan dan kerugian dibagi antara bank dan nasabah sesuai dengan kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

- **Prinsip Jual Beli (Trading)**

Dalam sistem jual beli, bank membeli barang atau aset yang dibutuhkan oleh nasabah, kemudian menjualnya kembali kepada nasabah dengan harga yang lebih tinggi.

## 2) **Produk dan Jasa Perbankan Syariah**

Perbankan syariah menawarkan berbagai produk dan jasa yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, antara lain:

- **Tabungan Mudharabah**

Tabungan yang menggunakan akad mudharabah, di mana keuntungan dibagi antara bank dan nasabah sesuai dengan nisbah yang telah disepakati.

- **Deposito Mudharabah**

Deposito yang menggunakan akad mudharabah, dengan jangka waktu dan nisbah bagi hasil yang telah ditentukan.

- **Pembiayaan Murabahah**

Pembiayaan yang menggunakan akad murabahah, di mana bank membeli barang atau aset yang dibutuhkan oleh nasabah, kemudian menjualnya kembali kepada nasabah dengan harga yang lebih tinggi.

- **Pembiayaan Mudharabah**

Pembiayaan yang menggunakan akad mudharabah, di mana bank menyediakan modal untuk usaha nasabah, dan keuntungan dibagi antara bank dan nasabah sesuai dengan nisbah yang telah disepakati.



- **Pembiayaan Musyarakah**

Pembiayaan yang menggunakan akad musyarakah, di mana bank dan nasabah bersama-sama menyediakan modal untuk usaha, dan keuntungan serta kerugian dibagi sesuai dengan proporsi modal masing-masing.

- **Giro Wadiah**

Giro yang menggunakan akad wadiah, di mana nasabah menitipkan dana kepada bank, dan bank menjamin keamanan dana tersebut.

### **3) Kualitas Pelayanan dalam Perbankan Syariah**

Kualitas pelayanan dalam perbankan syariah memiliki peran penting dalam menarik dan mempertahankan nasabah. Selain menawarkan produk dan jasa yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, bank syariah juga perlu memberikan pelayanan yang berkualitas, seperti keramahan petugas, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, kemudahan akses ke layanan perbankan, dan kemampuan untuk menyelesaikan masalah dengan cepat dan efektif. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan nasabah, memperkuat loyalitas, dan memberikan keunggulan kompetitif bagi bank syariah. Oleh karena itu, bank syariah perlu terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan bahwa nasabah merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima.

### **4) METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (field research). Penelitian lapangan dilakukan untuk meneliti secara intensif latar belakang, keadaan saat ini, dan interaksi lingkungan dari unit sosial yang diteliti. Lokasi penelitian ini adalah Bank Sumut Syariah Capem Marelana Raya. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara mendalam. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung kegiatan operasional dan pelayanan yang diberikan oleh Bank Sumut Syariah Capem Marelana Raya. Wawancara mendalam dilakukan dengan Bapak Rizki Akbar selaku Wakil Pimpinan Bank Sumut Syariah Capem Marelana Raya sebagai narasumber kunci. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai kualitas

pelayanan dan kepuasan nasabah di Bank Sumut Syariah Capem Marelan Raya. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif kualitatif untuk memberikan gambaran yang jelas dan mendalam mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

## **5) HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini menyajikan analisis mendalam terhadap temuan penelitian, menghubungkan data yang diperoleh dari observasi dan wawancara dengan Bapak Rizki Akbar, Wakil Pimpinan Bank Sumut Syariah Capem Marelan Raya, dengan teori-teori yang relevan. Fokus utama adalah pada bagaimana kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan nasabah, serta identifikasi faktor-faktor pelayanan yang memiliki pengaruh paling kuat.

### **a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumut Syariah Capem Marelan Raya**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris bagaimana kualitas pelayanan, sebagai sebuah konsep multidimensional, memengaruhi tingkat kepuasan nasabah pada Bank Sumut Syariah Capem Marelan Raya. Temuan dari wawancara mendalam dengan Bapak Rizki Akbar menggarisbawahi bahwa kualitas pelayanan bukan hanya sekadar jargon, melainkan fondasi penting bagi keberhasilan bank dalam mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah. Bapak Rizki Akbar secara eksplisit menyatakan, "Kualitas pelayanan itu jantungnya bank. Kalau pelayanan kita buruk, nasabah pasti lari. Kami sangat sadar akan hal itu, makanya kami terus berinvestasi dalam peningkatan kualitas pelayanan." Pernyataan ini menegaskan betapa pentingnya kualitas pelayanan dalam strategi operasional bank.

Observasi di lapangan memperkuat pernyataan ini. Secara umum, terlihat bahwa karyawan bank berupaya untuk memberikan pelayanan yang ramah dan profesional. Mereka menyambut nasabah dengan senyum, berusaha menjawab pertanyaan dengan jelas, dan membantu nasabah dalam menyelesaikan transaksi. Namun, observasi juga mengungkap adanya beberapa tantangan. Pada jam-jam sibuk, antrean di teller dan customer service cenderung panjang, yang dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi nasabah. Selain itu, beberapa nasabah terlihat kesulitan mendapatkan informasi yang

mereka butuhkan mengenai produk dan layanan bank, terutama nasabah yang kurang familiar dengan teknologi.

Data kualitatif ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Dalam model SERVQUAL, kualitas pelayanan didefinisikan sebagai kesenjangan antara harapan nasabah terhadap pelayanan yang akan mereka terima, dengan persepsi mereka terhadap pelayanan yang sebenarnya mereka terima. Jika persepsi nasabah melebihi harapan mereka, maka nasabah akan merasa puas. Sebaliknya, jika persepsi nasabah lebih rendah dari harapan mereka, maka nasabah akan merasa tidak puas. Dalam konteks Bank Sumut Syariah Capem Marelan Raya, ini berarti bahwa bank harus mampu memenuhi atau melampaui harapan nasabah dalam setiap aspek pelayanan, mulai dari keramahan karyawan, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, hingga kemudahan akses ke layanan bank.

Lebih lanjut, temuan ini mengkonfirmasi pentingnya kualitas pelayanan sebagai faktor kunci dalam membangun loyalitas nasabah. Nasabah yang puas cenderung akan menjadi pelanggan setia, merekomendasikan bank kepada orang lain, dan memberikan kontribusi positif terhadap citra bank. Sebaliknya, nasabah yang tidak puas cenderung akan beralih ke bank lain dan memberikan ulasan negatif yang dapat merusak reputasi bank. Oleh karena itu, Bank Sumut Syariah Capem Marelan Raya perlu terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan bahwa nasabah merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima.

#### **b. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan yang Paling Dominan Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada Bank Sumut Syariah Capem Marelan Raya**

Untuk mengidentifikasi faktor-faktor kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, penelitian ini menggunakan kerangka kerja SERVQUAL. Analisis terhadap data wawancara dan observasi menunjukkan bahwa lima dimensi SERVQUAL (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah, namun dengan tingkat pengaruh yang berbeda-beda.

Bapak Rizki Akbar menyoroti pentingnya Reliability (Keandalan) dalam memberikan pelayanan. Beliau menyatakan, "Keandalan itu nomor satu. Nasabah datang

ke bank untuk menyimpan uang mereka dengan aman dan melakukan transaksi dengan lancar. Kalau kami tidak bisa memberikan itu, kepercayaan mereka akan hilang." Pernyataan ini menekankan pentingnya bank dalam memenuhi janji-janji mereka kepada nasabah, seperti memastikan bahwa transaksi diproses dengan cepat dan akurat, serta tidak ada kesalahan dalam pelayanan.

Selain itu, Responsiveness (Ketanggapan) juga menjadi faktor yang sangat penting. Bapak Rizki Akbar menjelaskan, "Kami selalu berusaha untuk merespon pertanyaan atau keluhan nasabah secepat mungkin. Kami tahu bahwa waktu itu berharga bagi nasabah, jadi kami tidak ingin mereka menunggu terlalu lama." Ini berarti bahwa karyawan bank harus selalu siap membantu nasabah dengan ramah dan responsif, serta memberikan solusi yang efektif terhadap masalah yang mereka hadapi.

Selanjutnya, Assurance (Jaminan) juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Bapak Rizki Akbar menekankan pentingnya karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup untuk memberikan pelayanan yang baik. Beliau menyatakan, "Kami memberikan pelatihan secara berkala kepada karyawan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka. Kami juga memastikan bahwa mereka memiliki sertifikasi yang sesuai dengan bidang tugas mereka." Ini menunjukkan bahwa bank berupaya untuk membangun kepercayaan nasabah dengan memastikan bahwa karyawan kompeten dan profesional.

Meskipun Tangibles (Bukti Fisik) dan Empathy (Empati) juga penting, pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah tampaknya tidak se-dominan tiga faktor sebelumnya. Bukti fisik seperti kebersihan dan kenyamanan fasilitas bank, serta penampilan karyawan, dapat menciptakan kesan positif bagi nasabah. Sementara itu, empati seperti perhatian yang diberikan secara individual kepada nasabah, dapat meningkatkan hubungan antara bank dan nasabah. Namun, faktor-faktor ini tampaknya lebih berperan sebagai hygiene factors yang harus dipenuhi untuk mencegah ketidakpuasan, daripada motivators yang dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan nasabah.

Secara keseluruhan, temuan ini mengkonfirmasi bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor multidimensional yang kompleks dan memengaruhi kepuasan nasabah melalui berbagai cara. Bank Sumut Syariah Capem Marelan Raya perlu memperhatikan

kelima dimensi SERVQUAL untuk meningkatkan kepuasan nasabah, namun dengan memberikan prioritas pada Reliability, Responsiveness, dan Assurance.

### **c. Strategi Bank Sumut Syariah Capem Marelان Raya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah**

Bank Sumut Syariah Capem Marelان Raya telah mengimplementasikan sejumlah strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Bapak Rizki Akbar menjelaskan bahwa strategi-strategi ini dirancang untuk mengatasi tantangan-tantangan yang dihadapi oleh bank, serta memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah.

Salah satu strategi utama adalah Pelatihan dan Pengembangan Karyawan. Bapak Rizki Akbar menyatakan, "Kami sadar bahwa karyawan adalah aset kami yang paling berharga. Oleh karena itu, kami terus berinvestasi dalam pelatihan dan pengembangan mereka." Pelatihan ini meliputi berbagai aspek, mulai dari pengetahuan produk, keterampilan komunikasi, hingga pemahaman mengenai prinsip-prinsip syariah. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa karyawan memiliki kompetensi yang memadai untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Selain itu, bank juga menerapkan Standarisasi Pelayanan. Bapak Rizki Akbar menjelaskan, "Kami memiliki SOP yang jelas untuk setiap jenis pelayanan. Ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap nasabah mendapatkan pelayanan yang sama berkualitas, независимо от того, кто melayani mereka." SOP ini mencakup berbagai aspek, mulai dari cara menyambut nasabah, menjawab pertanyaan, hingga menyelesaikan transaksi.

Bank juga secara berkala melakukan Pengukuran Kepuasan Nasabah melalui survei dan umpan balik langsung dari nasabah. Hasil pengukuran ini digunakan untuk mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan. Bapak Rizki Akbar menyatakan, "Kami sangat serius dalam menanggapi umpan balik dari nasabah. Kami menganggapnya sebagai kesempatan untuk belajar dan memperbaiki diri."

Strategi-strategi ini menunjukkan bahwa Bank Sumut Syariah Capem Marelان Raya memiliki komitmen yang kuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Namun, perlu diingat bahwa keberhasilan strategi ini sangat

bergantung pada implementasi yang konsisten dan berkelanjutan. Bank perlu terus memantau efektivitas strategi ini dan melakukan penyesuaian jika diperlukan..

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumut Syariah Capem Marelan Raya, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan memengaruhi kepuasan nasabah. Dimensi keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), dan jaminan (assurance) teridentifikasi sebagai faktor-faktor kualitas pelayanan yang paling dominan dalam membentuk kepuasan nasabah. Bank Sumut Syariah Capem Marelan Raya telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui berbagai strategi seperti pelatihan karyawan, standarisasi pelayanan, dan pengukuran kepuasan nasabah, namun implementasi yang konsisten dan berkelanjutan tetap menjadi kunci utama. Peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada dimensi yang paling berpengaruh, berpotensi meningkatkan loyalitas nasabah, memperkuat citra positif bank, dan berkontribusi pada kinerja keuangan yang lebih baik. Oleh karena itu, Bank Sumut Syariah Capem Marelan Raya perlu terus berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan dan secara proaktif menanggapi umpan balik nasabah untuk mempertahankan keunggulan kompetitif di industri perbankan syariah yang semakin dinamis.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyelesaian penelitian ini. Secara khusus, ucapan terima kasih ditujukan kepada Bapak Rizki Akbar selaku Wakil Pimpinan Bank Sumut Syariah Capem Marelan Raya atas kesediaan meluangkan waktu untuk wawancara dan memberikan informasi yang berharga. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam kelancaran penelitian ini. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik perbankan syariah di Indonesia.

## DAFTAR REFERENSI

- Assyfa, A. T., & Fasa, M. I. (2024). *MARKETING STRATEGIES FOR SAVINGS PRODUCTS TO INCREASE*. November, 7528–7544.
- Bustamin. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT CABANG MAKASSAR*.
- Maulida, M., & Natama, A. (2023). *Strategi Pemasaran Produk Tabungan Easy Mudharabah dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Medan Juanda*. 1(5).
- Noviasari, A. (2021). *Analisis Strategi Marketing Mix Terhadap Produk Tabungan Bank Syariah KCP Kebumen*. 1–13.
- Ramadhani, P. (2023). *ANALISI STRATEGI PEMASARAN PRIORITY BANKING OFFICE (PBO) DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PRIORITY (studi kasus pada PT. bank sumut cabang syariah padangsidimpuan)*.
- Sarip, H. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cirebon Dr Cipto*. 1–7.
- Vico Sultania. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENABUNG DI BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG FATMAWAT*.
- Windari, A. (2023). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT INDONESIA KCU PADANGSIDIMPUAN*.