
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT KANTOR CABANG BENGKULU

Theryansyah Putra¹, Fathur Rohman², Uswatun Hasanah³
Universitas Islam Negeri Fatmawati Soekarno Bengkulu, Bengkulu
e-mail: ¹theryansyah@gmail.com, ²aoel1922@gmail.com,
³uswatun.hasanah@mail.uinfasbengkulu.ac.id

Abstract: *This study aims to analyze service quality and customer satisfaction at Bank Muamalat, Bengkulu Branch, based on the implementation of Islamic values. The research employs a descriptive qualitative approach with data collected through observation, in-depth interviews, and documentation. The research subjects include service staff and several active customers selected using purposive sampling. The findings reveal that the five dimensions of service quality (SERVQUAL)—tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy—are well implemented at Bank Muamalat. Islamic values such as trustworthiness (amanah), justice, and professionalism serve as the foundation for customer service. However, several challenges remain, including lengthy administrative processes and limited digital banking features. Overall, the service quality at Bank Muamalat is considered good and positively influences customer satisfaction, particularly in the empathy and assurance dimensions. Enhancing service efficiency and expanding digital systems are recommended to optimize performance in accordance with Islamic banking principles.*

Keywords: *Bank Muamalat, service quality, customer satisfaction, Islamic values, Islamic-based service.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu berdasarkan penerapan nilai-nilai syariah. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Subjek penelitian terdiri atas pegawai bagian pelayanan dan beberapa nasabah aktif yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) di Bank Muamalat—tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy—telah berjalan dengan baik. Nilai-nilai syariah seperti amanah, keadilan, dan profesionalisme menjadi landasan utama dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Meskipun demikian, masih terdapat kendala berupa lamanya proses administrasi dan keterbatasan layanan digital banking. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan Bank Muamalat tergolong baik dan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, terutama pada dimensi empati dan assurance. Diperlukan peningkatan efisiensi waktu pelayanan serta pengembangan sistem digital agar pelayanan semakin optimal dan sesuai dengan prinsip perbankan syariah.

Kata kunci: Bank Muamalat, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, nilai-nilai syariah, pelayanan berbasis Islam.

PENDAHULUAN

Perbankan syariah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip Islam yang

menekankan keadilan, kejujuran, serta keseimbangan antara aspek spiritual dan material. Tujuan utamanya tidak hanya untuk memperoleh keuntungan finansial, tetapi juga untuk mewujudkan

kemaslahatan sosial melalui kegiatan ekonomi yang beretika dan sesuai syariah (Fitri, 2015). Sebagai bank syariah pertama di Indonesia, Bank Muamalat Indonesia memiliki peran penting dalam perkembangan industri keuangan syariah nasional. Sejak berdirinya pada tahun 1991, Bank Muamalat menjadi pelopor penerapan sistem perbankan tanpa riba dan menjadi acuan bagi lembaga keuangan syariah lainnya (Supriadi & Ismawati, 2020). Keberadaannya bukan hanya simbol kemajuan lembaga keuangan berbasis syariah, tetapi juga wujud komitmen terhadap penerapan nilai-nilai Islam dalam sektor ekonomi modern (Rizal Fahmi & Hilal, 2019).

Kualitas pelayanan menjadi aspek penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan nasabah. Dalam konteks perbankan syariah, kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari kecepatan dan ketepatan layanan, tetapi juga dari sejauh mana nilai-nilai Islam seperti amanah, keadilan, dan keramahan diterapkan dalam interaksi antara pegawai dan nasabah (Hasan, 2006). Meskipun pelayanan Bank Muamalat dinilai cukup baik, hasil pengamatan menunjukkan masih terdapat kendala seperti lamanya proses administrasi dan terbatasnya layanan digital yang efisien (Dina Nudia Ahsanah et al., 2024). Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan serta faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, guna memberikan gambaran mendalam mengenai penerapan prinsip pelayanan syariah dalam meningkatkan kepuasan nasabah (Nasir Tajul Aripin et al., 2022).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan menggambarkan secara mendalam fenomena kualitas pelayanan

dan kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai persepsi dan pengalaman nasabah terhadap pelayanan bank berdasarkan prinsip-prinsip syariah (Kuschner & Erin C. Dowd, M.D.a, Michael J. Frank, Ph.D.b, Anne Collins, Ph.D.c, James M. Gold, and Deanna M. Barch, 2017).

Penelitian dilakukan di Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu, dengan subjek penelitian terdiri dari pegawai bagian pelayanan dan customer service serta beberapa nasabah aktif yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yakni pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap relevan dengan tujuan penelitian (Furidha, 2024).

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu:

1. Observasi, dilakukan dengan mengamati langsung proses pelayanan kepada nasabah di kantor cabang.
2. Wawancara mendalam, dilakukan kepada 3 pegawai dan 5–10 nasabah untuk menggali pengalaman dan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan.
3. Dokumentasi, meliputi pengumpulan dokumen pendukung seperti SOP pelayanan, brosur produk, laporan kepuasan nasabah (jika tersedia), serta catatan observasi lapangan.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman (1994) melalui tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Furidha, 2024). Keabsahan data diuji dengan triangulasi sumber dan teknik, guna memastikan validitas temuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dimensi	Kualitas	Pelayanan
(SERVQUAL)		

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa penerapan lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) di Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu berjalan dengan baik.

1. Tangible (Bukti fisik): Ruang pelayanan bersih, tertata rapi, dan mencerminkan nuansa Islami.
2. Reliability (Keandalan): Petugas mampu memberikan informasi produk dengan jelas dan akurat.
3. Responsiveness (Daya tanggap): Pegawai cepat merespons pertanyaan dan keluhan nasabah, meskipun pada jam sibuk masih terdapat antrean panjang.
4. Assurance (Jaminan): Nasabah merasa aman karena sistem layanan dijalankan sesuai prinsip syariah dan diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah.
5. Empathy (Empati): Pegawai menunjukkan sikap sopan, ramah, dan penuh perhatian terhadap kebutuhan nasabah.

Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar nasabah menyatakan puas terhadap layanan yang diberikan. Faktor utama yang memengaruhi kepuasan meliputi:

1. Kecepatan dan kesopanan pelayanan,
2. Penerapan nilai-nilai Islami dalam interaksi,
3. Keamanan transaksi dan kejelasan informasi.

Namun, terdapat beberapa catatan dari nasabah terkait peningkatan pelayanan, yaitu:

1. Proses administrasi pembukaan rekening baru yang masih cukup lama,
2. Keterbatasan fitur digital banking dibandingkan dengan bank konvensional lainnya.

Integrasi Nilai-Nilai Syariah dalam Pelayanan

Temuan penting dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

di Bank Muamalat tidak hanya dinilai dari aspek teknis, tetapi juga dari moralitas pelayanan. Nilai-nilai amanah, ikhlas, dan profesionalisme menjadi landasan perilaku pegawai dalam melayani nasabah, yang menciptakan rasa percaya dan kenyamanan. Hal ini menegaskan bahwa penerapan nilai-nilai syariah memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan loyalitas dan kepuasan nasabah.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu sudah tergolong baik dan mencerminkan penerapan nilai-nilai syariah, meskipun masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya pada efisiensi waktu pelayanan dan pengembangan sistem digital banking. Kualitas pelayanan yang baik berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah, terutama pada dimensi empati dan assurance, yang menjadi ciri khas pelayanan berbasis nilai Islam.

DAFTAR PUSTAKA

- Dina Nudia Ahsanah, Muhammad Syahbudi, & Ahmad Syakir. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kemudahan Mobile Banking Muamalat Din Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru. *Jurnal Inovasi Ekonomi Syariah Dan Akuntansi*, 1(5), 01–17. <https://doi.org/10.61132/jiesa.v1i5.404>
- Fitri, M. (2015). Prinsip Kesyariahan Dalam Pembiayaan Syariah. *Economica: Jurnal Ekonomi Islam*, 6(1), 57–70. <https://doi.org/10.21580/economica.2015.6.1.786>
- Furidha, B. W. (2024). Comprehension of the Descriptive Qualitative Research

- Method: a Critical Assessment of the Literature. *Journal of Multidisciplinary Research*, 2, 1–8. <https://doi.org/10.56943/jmr.v2i4.443>
- Hasan. (2006). Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1), 1–14. <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5>
- Kuschner, & Erin C. Dowd, M.D.a, Michael J. Frank, Ph.D.b, Anne Collins, Ph.D.c, James M. Gold, and Deanna M. Barch, P. D. . (2017). Qualitative Descriptive Methods in Health Science Research Karen. *Physiology & Behavior*, 176(3), 139–148. <https://doi.org/10.1177/1937586715614171>. Qualitative
- Nasir Tajul Aripin, Nur Fatwa, & Mulawarman Hannase. (2022). Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendukung Nasir Tajul Aripin, Nur Fatwa, & Mulawarman Hannase. (2022). Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendukung Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 5(1), 29–45.
- Rizal Fahmi, A. S., & Hilal, F. N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta. *El Barka: Journal of Islamic Economics and Business*, 2(1), 136–161. <https://doi.org/10.21154/elbarka.v2i1>
- Supriadi, S., & Ismawati, I. (2020). Implementasi Prinsip-Prinsip Perbankan Syariah untuk Mempertahankan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*. <https://doi.org/10.30595/jhes.v0i0.7002>