

STRATEGI PELAYANAN BANK SYARIAH NASIONAL (BSN) JAMBI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH

Victor Dirwantara¹, Rizcha Dwi Oviani², Youdhi Prayogo³

victordirwantara@uinjambi.ac.id¹, rizchadwi2@gmail.com², youdhiprayogo@uinjambi.ac.id³

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

ABSTRAK

Seiring dengan meningkatnya permintaan masyarakat akan layanan keuangan yang sesuai syariah, industri perbankan Islam di Indonesia semakin berkembang. Kualitas layanan memainkan peran penting dalam menentukan kepuasan pelanggan di pasar yang semakin kompetitif. Sebagai lembaga keuangan syariah, Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi harus menggunakan teknik layanan yang efisien untuk memenuhi tuntutan klien. Namun demikian, masih terdapat sejumlah masalah layanan, termasuk informasi produk yang tidak memadai, variasi tingkat perhatian yang diberikan oleh petugas yang berbeda, dan waktu tunggu yang lama pada periode tertentu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pendekatan layanan pelanggan Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi, variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, dan inisiatif bank untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini, digunakan teknik kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Wawancara dan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data, yang kemudian diperiksa secara induktif. Menurut temuan, metode layanan yang telah dipraktikkan meliputi peningkatan kaliber sumber daya manusia, penerapan etika layanan berbasis syariah, penyediaan infrastruktur dan fasilitas yang memadai, dan penggunaan teknologi layanan. Profesionalisme dan perilaku petugas berdampak pada kepuasan pelanggan, kejelasan informasi, kecepatan pelayanan, serta kesesuaian dengan prinsip syariah. Upaya peningkatan kepuasan dilakukan melalui evaluasi pelayanan, pembinaan pegawai, dan perbaikan sistem pelayanan.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Bank Syariah

ABSTRACT

In keeping with the growing public demand for financial services that adhere to Islamic principles, Indonesia's Islamic banking industry is growing. Customer happiness is now significantly influenced by service quality in a market that is becoming more and more competitive. As an Islamic financial institution, Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi must use efficient service techniques to satisfy client demands. Nonetheless, a number of service problems still exist, including inadequate product information, disparities in personnel service quality, and lengthy wait periods during certain hours. The purpose of this research is to identify the customer service tactics used by Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi, the variables that affect customer happiness, and the bank's initiatives to raise customer satisfaction. This research employs a descriptive, qualitative methodology. Interviews and documentation were used to gather data, which were then inductively examined. The findings demonstrate that the service tactics used include enhancing the caliber of human resources and implementing sharia-based service principles, providing adequate facilities and infrastructure, and utilizing service technology. Customer satisfaction is influenced by the attitude and professionalism of officers, clarity of information, speed of service, and compliance with sharia principles. Efforts to improve satisfaction are carried out through service evaluation, employee training, and service system improvements.

Keywords: Service Strategy, Customer Satisfaction, Jambi Islamic Bank

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan industri perbankan sangat penting bagi pembangunan ekonomi negara, terutama dalam hal pengumpulan dan alokasi dana publik secara efisien dan berkelanjutan. Bank berfungsi sebagai organisasi yang menyediakan layanan keuangan kepada masyarakat umum di samping bertindak sebagai perantara keuangan. Akibatnya, faktor kunci dalam menentukan keberlanjutan jangka panjang dan kepercayaan publik terhadap lembaga keuangan adalah kualitas layanan.¹

Seiring dengan meningkatnya permintaan masyarakat akan layanan keuangan yang aman, nyaman, dan dapat diandalkan, sektor perbankan dipaksa untuk terus beradaptasi dan berinovasi. Perubahan perilaku konsumen, yang semakin kritis terhadap kualitas layanan, mendorong bank untuk tidak hanya fokus pada barang tetapi juga pada kepuasan pelanggan. Dalam situasi ini, membangun hubungan yang langgeng antara bank dan kliennya sangat bergantung pada layanan.²

Pertumbuhan perbankan syariah dan pemahaman masyarakat umum tentang konsep keuangan Islam sama-sama meningkat di Indonesia.³ Perbankan syariah adalah sistem keuangan alternatif yang didirikan berdasarkan prinsip-prinsip kemanfaatan umum, keadilan, dan keterbukaan. Bank syariah beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip ini, menghindari aspek-aspek maysir (perjudian), gharar (perbuatan curang), dan riba (riba).

Indonesia memiliki potensi yang sangat besar untuk pertumbuhan perbankan syariah karena merupakan negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia. Kemungkinan ini memotivasi bank syariah untuk meningkatkan kualitas layanan mereka guna memenuhi berbagai macam permintaan klien. Oleh karena itu, prasyarat utama untuk operasi perbankan syariah adalah penyediaan layanan yang sesuai dengan permintaan konsumen dan standar syariah.⁴

Dalam perbankan Islam, layanan dianggap mengandung unsur etika, kejujuran, dan tanggung jawab sosial di samping memenuhi tuntutan transaksi keuangan.⁵ Perbedaan utama antara perbankan Islam dan perbankan konvensional terletak pada prinsip-prinsip ini. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah, rencana layanan yang sesuai sangatlah penting.

Salah satu metrik terpenting untuk mengevaluasi kinerja layanan bank adalah kepuasan nasabah. Nasabah yang puas dengan bank cenderung sangat loyal. Sebaliknya, layanan yang buruk dapat merusak kepercayaan dan memengaruhi kelangsungan jangka panjang bank.⁶

Kepuasan pelanggan dalam perbankan Islam ditentukan oleh kecepatan dan ketepatan layanan serta kepatuhannya terhadap hukum Syariah. Hal ini menggambarkan perlunya

¹ Nikmah Dalimunthe & Nanda Kurniawan Lubis. (2023). *Peran Lembaga Perbankan terhadap Pembangunan Ekonomi: Fungsi dan Tujuannya dalam Menyokong Ketenagakerjaan*. Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, Vol. 8, No. 4. 956

² Sri Aningsih, Ani, Partini, Johan Efendi, & Rochmat Aldy Purnomo. (2025). *The Digital Customer Journey: Bagaimana Digitalisasi Membentuk Perilaku Nasabah dan Mendorong Pertumbuhan Bisnis Perbankan*. J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah, Vol. 4, No. 3, April 2025, 638

³ Annisa Fitria, Vinanti Aesca Fairana, Ecica, & Peny Cahaya Azwari, (2025). *Alasan Mengapa Generasi Muda Perlu Mengetahui dan Memahami Perbankan Syariah di Era Modern*. EMANIS: Journal Economic Management and Business, Vol. 4, No. 1, Juni 2025, 1

⁴ Fitri Amalia, Rozi Andriani. (2024). "Analisis Pengaruh Kebijakan Pemerintah dalam Pengembangan Perbankan Syariah di Indonesia". Socius Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, Vol. 2, No. 5, 101.

⁵ Isma Hidayatillah, Haras Rasyid, Iskandar Fellang. 2025. "Pelayanan Bank BSN Syariah Makassar dalam Menghadapi Persaingan Bisnis Bank BSN Syariah Kantor Cabang Makassar". FAIUIM: Jurnal Ilmu Islam dan Manajemen, Vol. 2, No. 2, 132

⁶ Novita Rosanti. (2023). Kepuasan dan loyalitas nasabah. Serang: CV. AA. Rizky, 4

rencana layanan perbankan Islam yang direncanakan dengan baik dan berfokus pada prinsip-prinsip Islam.

Komponen kunci dari pembiayaan rumah dan layanan keuangan berbasis Syariah adalah Bank Syariah Nasional (BSN), sebuah entitas bisnis Syariah. Bank Syariah Nasional (BSN) terkenal karena penekanannya pada pendanaan perumahan publik sesuai dengan hukum Syariah. Bank Syariah Nasional (BSN) harus memberikan layanan terbaik kepada kliennya selama implementasinya.

Dibandingkan dengan bank Islam atau organisasi keuangan Islam lainnya, Bank Syariah Nasional (BSN) adalah bank Syariah dengan aset yang substansial. Dalam kapasitasnya sebagai perantara keuangan yaitu, perusahaan yang mengumpulkan uang dari masyarakat umum dan mengembalikannya kepada masyarakat Bank Syariah Nasional (BSN) adalah organisasi keuangan yang berfungsi berdasarkan konsep bagi hasil.⁷

Sebagai anggota jaringan Bank Syariah Nasional (BSN), Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi berkontribusi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat setempat. Masyarakat memiliki akses terhadap layanan perbankan syariah yang aman dan sesuai syariah berkat berdirinya Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi. Akibatnya, peningkatan kepuasan nasabah sangat bergantung pada kualitas layanan yang diberikan.

Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi harus memiliki pendekatan layanan yang adaptif dan responsif karena beragamnya karakteristik nasabah di wilayah Jambi. Konsumen mengharapkan layanan yang sopan, kompeten, dan transparan selain transaksi yang sederhana. Hal ini membuktikan bahwa memberikan layanan prima merupakan prasyarat dasar untuk operasional perbankan.

Strategi layanan adalah tindakan yang disengaja yang dilakukan bank untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabahnya. Pendekatan ini mencakup perencanaan layanan, pelaksanaan, dan penilaian berkelanjutan. Bank dapat meningkatkan kepuasan nasabah secara signifikan dengan pendekatan layanan yang tepat.⁸

Pada kenyataannya, strategi pelayanan Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi menekankan penggunaan teknologi dan sistem pelayanan yang efisien di samping peningkatan kualitas sumber daya manusia. Untuk meningkatkan pengalaman klien, layanan langsung dan digital harus diintegrasikan.

Selain itu, sikap dan tindakan karyawan bank saat membantu klien memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Nilai-nilai Syariah sejalan dengan memberikan pelayanan yang etis, sopan, dan ramah, yang dapat memberikan kesan pertama yang baik pada klien. Akibatnya, komponen kunci dari strategi pelayanan adalah pengembangan sumber daya manusia.

Peningkatan loyalitas dan kepercayaan pada bank akan mengikuti dari kepuasan klien yang tinggi. Pelanggan yang senang dengan penawaran bank lebih cenderung untuk menggunakannya lagi dan merekomendasikan orang lain kepada mereka.⁹ Kepuasan pelanggan dengan demikian memengaruhi kelangsungan jangka panjang bank.

Namun, masih ada sejumlah kendala yang harus diatasi dalam implementasi layanan keuangan syariah. Efektivitas sistem layanan, pemahaman klien tentang barang-barang

⁷ Heri Susanto, Eka Dewi Sumarmawati, & Nur Kholis. (2016). Karakteristik penentu pembiayaan murabahah pada Bank Tabungan Negara (BSN) Syariah. *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, 22.

⁸ Ratu Nindi Alyssia Darmawan, Robbikal Muntaha Meliala, & George wilhelm Bender, (2025). *Strategi pelayanan customer service dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pembantu Gading Riviera Jakarta*. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran*, 8(1), 3190.

⁹ R. Agustinus Anggoro Pribadi, Syuhada Sufian, & J. Sugiarto. (2020). *Strategi membangun kualitas pelayanan perbankan untuk menciptakan kepuasan nasabah berorientasi loyalitas pada BRI Cabang Blora dan unit online-nya*. *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*, 4(2), 45.

syariah, dan kualitas layanan adalah beberapa kesulitan tersebut. Karena itu, Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi harus terus-menerus menilai dan meningkatkan penawarannya.

Menentukan sejauh mana layanan yang ditawarkan memenuhi harapan klien memerlukan evaluasi metodologi layanan. Bank dapat menentukan kekuatan dan kelemahan layanan melalui pemeriksaan metodis. Temuan evaluasi dapat digunakan sebagai dasar untuk membuat rencana layanan yang lebih sukses.

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, penelitian tentang solusi layanan sangat penting, terutama di Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi. Diharapkan penelitian ini akan memberikan ringkasan menyeluruh tentang prosedur layanan bank. Selain itu, penelitian ini dapat mengidentifikasi elemen-elemen yang memengaruhi kebahagiaan klien.

Khususnya di bidang manajemen perbankan syariah, penelitian ilmiah tentang layanan perbankan syariah telah secara signifikan memajukan pengetahuan. Para cendekiawan dan profesional dapat menggunakan studi ini sebagai sumber untuk mempelajari taktik layanan yang sukses.

Secara praktis, temuan penelitian ini seharusnya membantu Bank Syariah Nasional Jambi (BSN) meningkatkan kualitas layanan. Bank tersebut akan mampu membuat rencana layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan kliennya.

Selain itu, studi ini relevan dengan upaya untuk meningkatkan standar layanan perbankan syariah secara umum. Bank-bank syariah lainnya dapat menggunakan pendekatan layanan yang unggul sebagai contoh untuk meningkatkan kepuasan klien.

Penerapan prinsip-prinsip Islam secara berkelanjutan dalam perbankan syariah terkait erat dengan kebahagiaan pelanggan.¹⁰ Oleh karena itu, rencana layanan yang diterapkan harus menjunjung tinggi prinsip keadilan, keandalan, dan profesionalisme. Prinsip-prinsip ini menjadi landasan untuk membangun kepercayaan konsumen.

Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi harus memasukkan prinsip-prinsip syariah dan unsur-unsur layanan ke dalam seluruh operasinya karena merupakan lembaga keuangan syariah. Terciptanya kepuasan klien jangka panjang bergantung pada integrasi ini.¹¹

Pendekatan layanan yang digunakan oleh Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan merupakan topik utama penelitian ini. Topik ini dipilih karena kriteria utama untuk mengevaluasi kualitas kinerja bank adalah layanan, yang merupakan aspek yang dirasakan langsung oleh konsumen. Meskipun demikian, sejumlah masalah layanan yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan tetap ditemukan berdasarkan kondisi lapangan.

Para peneliti di Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi membuat temuan awal yang menunjukkan bahwa layanan belum sepenuhnya dioptimalkan. Pelanggan terus mengeluhkan waktu tunggu yang lama pada jam-jam tertentu, kurangnya pengetahuan tentang produk dan proses pembiayaan, dan variasi tingkat layanan yang diberikan oleh petugas yang berbeda. Kondisi ini menunjukkan adanya perbedaan antara tingkat layanan yang diberikan dan harapan klien.

Pemahaman pelanggan tentang barang dan jasa perbankan syariah merupakan masalah lain yang dicatat di area tersebut. Mekanisme kontrak, proses administrasi, dan hak serta kewajiban dalam transaksi perbankan syariah tidak sepenuhnya dipahami oleh beberapa klien. Hal ini menunjukkan bahwa rencana layanan yang diterapkan belum sepenuhnya

¹⁰ Bagus Riski, Adil Setiawan. (2025). *Persepsi Nasabah terhadap Implementasi Prinsip Syariah dalam Operasional Bank Syariah di Kecamatan Medan Marelan*. Jurnal UMKM, Manajemen, dan Akuntansi, Agustus 2025, 2 (1), 33

¹¹ Ahmad Akbar, Bambang Kurniawan, Ahmad Ayahrizal. (2025). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Nasabah Menabung di BSN Syariah Jambi*. Jurnal Economics, Business, Management, & Accounting, (Ebisma) Vol. 5 No. 1, 2

berhasil dalam memberikan instruksi dan informasi yang menyeluruh kepada klien.

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang taktik pelayanan yang digunakan oleh Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi dalam menangani masalah-masalah tersebut. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui seberapa puas pelanggan dengan pelayanan yang diberikan, dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti perilaku staf, ketepatan waktu, kebenaran, dan kepatuhan terhadap hukum Syariah.

Gambaran lengkap tentang kinerja pelayanan Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi akan terwujud dengan pemahaman yang lebih baik tentang kepuasan pelanggan dan metode pelayanan. Diharapkan ringkasan ini akan membantu para manajer dalam pengambilan keputusan, terutama dalam menciptakan kebijakan dan layanan yang lebih efisien dan berfokus pada pelanggan.

Diharapkan Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi dapat mempertahankan dan meningkatkan reputasinya sebagai lembaga keuangan Islam yang andal dengan meningkatkan kepuasan klien. Untuk memupuk loyalitas dan menghadapi sektor perbankan Islam yang berkembang pesat, yang menuntut layanan yang semakin profesional dan unggul, kepuasan pelanggan merupakan sumber daya yang penting.

Diharapkan penelitian ini juga akan membantu meningkatkan kesadaran akan pentingnya layanan dalam perbankan Islam, terutama dalam hal mengintegrasikan prinsip-prinsip Islam ke dalam prosedur layanan. Layanan pelanggan yang baik menunjukkan dedikasi bank untuk menambah nilai dan membangun hubungan yang langgeng dengan klien.

Diharapkan penelitian ini akan berkontribusi pada pemahaman akademis tentang manajemen layanan perbankan Islam, terutama yang berkaitan dengan teknik kepuasan pelanggan. Temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai panduan untuk penelitian yang lebih relevan di bidang perbankan Islam dan layanan keuangan lainnya.

Untuk meningkatkan kebahagiaan pelanggan, sangat penting dan relevan untuk meneliti pendekatan layanan Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi. Baik keuntungan teoritis maupun praktis diharapkan dari penelitian ini.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berfokus pada pemeriksaan pendekatan pelayanan Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mempertimbangkan isu-isu praktis dan temuan awal peneliti. Diharapkan penelitian ini akan memperluas pengetahuan tentang fungsi strategis pelayanan dalam perbankan syariah dan bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan klien.

METODE

Untuk mendapatkan data dan informasi spesifik dari objek penelitian, peneliti melakukan penelitian lapangan dengan mengunjungi lokasi penelitian. Peneliti memilih penelitian lapangan untuk mendapatkan pemahaman langsung tentang taktik layanan peningkatan kepuasan pelanggan yang digunakan oleh Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi. Dengan terlibat langsung di lapangan, peneliti dapat mengumpulkan data faktual melalui kontak dengan konsumen dan staf internal bank, sehingga menjamin informasi yang dikumpulkan lebih akurat, kontekstual, dan sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Metodologi penelitian kualitatif deskriptif digunakan. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk secara tepat, objektif, dan metodis mengkarakterisasi metode dan kondisi layanan yang digunakan oleh Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi. Karena penelitian ini lebih menekankan pada proses, makna, dan pemahaman mendalam tentang fenomena yang diteliti daripada pada ukuran numerik atau pengujian hipotesis, metode kualitatif digunakan. Metode ini memungkinkan peneliti untuk memberikan deskripsi rinci tentang rencana

layanan bank dan reaksi klien terhadapnya.

Kondisi dan kejadian di Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi merupakan satu-satunya subjek penelitian yang tidak dapat digeneralisasikan ini, yang tidak bertujuan untuk membuat generalisasi luas. Dengan mempertimbangkan konteks dan cakupan lokasi penelitian, diharapkan temuan penelitian dapat memberikan gambaran yang komprehensif dan jelas tentang pendekatan pelayanan Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.¹²

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum dan Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Bank BTN Syariah

Dimulai dengan revisi peraturan dan regulasi perbankan oleh pemerintah, dari Undang-Undang Perbankan No. 7 Tahun 1992 hingga Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998, pertumbuhan bank syariah telah membuat industri perbankan negara ini berkembang pesat. Industri perbankan telah mengalami peningkatan persaingan. Selain itu, jumlah bank syariah telah meningkat seiring dengan pembentukan Unit Usaha Syariah (UUS) menyusul diterbitkannya Peraturan Bank Indonesia No. 4/1/PBI/2002 tentang konversi bank komersial konvensional menjadi bank komersial berbasis syariah oleh bank komersial konvensional.

Untuk menciptakan UUS agar dapat berpartisipasi dalam industri perbankan syariah, manajemen PT. Bank Tabungan Negara (Persero) menetapkan rencana kerja dan mengubah anggaran dasarnya selama rapat komite pengarah tim implementasi restrukturisasi Bank BTN pada tanggal 12 Desember 2013. Untuk mengantisipasi kecenderungan ini, PT Bank Tabungan Negara (Persero) mengubah Anggaran Dasarnya melalui Akta No. pada Rapat Umum Pemegang Saham pada tanggal 16 Januari 2004. Berdasarkan Keputusan Dewan Direksi No. 14/DIR/DSYA/2004, Eri Sulistyowati, SH, seorang notaris Jakarta, membentuk Unit Usaha Syariah melalui Keputusan No. 29 tanggal 27 Oktober 2004.

Pembentukan Unit Usaha Syariah ini semakin menunjukkan dedikasi Bank BTN untuk mengintegrasikan bisnis dengan *doa*. Setelah itu, Unit Usaha Syariah Bank BTN mengubah namanya menjadi "BTN Syariah" dan mengadopsi slogan "Maju dan Berkembang Bersama."

Badan Pengawas Syariah (DPS), yang bertindak sebagai pengawas dan penasihat bagi Dewan Direksi, Kepala Divisi Syariah, dan Kepala Kantor Cabang Syariah dalam hal-hal yang berkaitan dengan prinsip-prinsip Syariah, mendukung Unit Bisnis Syariah dalam operasinya. Kantor cabang Syariah PT BTN membentuk struktur organisasinya pada November 2004. Seorang manajer cabang mengawasi setiap kantor cabang Syariah dan bertanggung jawab kepada Kepala Divisi Syariah. Pada tanggal 3 Desember 2004, Direktur Utama Bank BTN menerima surat rekomendasi dari DSN/MUI tentang pengangkatan DPS untuk BTN Syariah. Pada saat yang sama, Direktur Utama Bank BSN meminta rekomendasi untuk pengangkatan DPS. Drs. H. Ahmad Nazri Adlani, H. Mohammad Hidayat, MBA, MBL, dan H. Endy M. Astiwaru, MA, AAIJ, FIIS, CPLHI, ACS, resmi ditetapkan sebagai DPS BTN Syariah oleh DSN/MUI pada tanggal 18 Maret 2005.

Pada tanggal 15 Desember 2004, Bank Indonesia mengirimkan surat persetujuan (Surat No. 6/1350/DPbs) kepada Bank BTN mengenai dukungan BI terhadap prinsip-prinsip Kantor Cabang Syariah (KCS) Bank BTN. BTN Syariah secara resmi berdiri pada tanggal tersebut. Kantor Cabang Jakarta dibuka pada tanggal 14 Februari 2005, dengan kerja sama Bank Indonesia dan Dewan Direksi PT. BTN. Kantor Cabang Bandung dibuka pada

¹² Dr. Abdul Fattah Nasution, M.Pd, *Metode penelitian Kualitatif* (Bandung : CV. Harfa Creative 2022). 16

tanggal 25 Februari 2005; Kantor Cabang Surabaya dibuka pada tanggal 17 Maret 2005; Kantor Cabang Yogyakarta dan Kantor Cabang Makassar dibuka masing-masing pada tanggal 4 dan 11 April 2005; Kantor Cabang Malang dan Kantor Cabang Solo dibuka pada Desember 2005. Di Jakarta, Bandung, Surabaya, Yogyakarta, Makassar, Malang, Solo, Medan, Batam, Tangerang, Bogor, dan Bekasi, serta sub-cabang kantor cabang Syariah, Bank BTN mengoperasikan 12 (dua belas) Kantor Cabang Syariah dan 40 Kantor Pelayanan Syariah (Office Channeling) pada tahun 2007. Dukungan teknologi informasi yang memadai memungkinkan semua kantor cabang Syariah ini berfungsi secara real-time dan tepat waktu.

2. Latar Belakang Pembentukan Bank BTN Syariah

BTN Syariah adalah Unit Bisnis Strategis (SBU) yang sesuai dengan syariah dari Bank BTN. BTN Syariah membuka Kantor Cabang Syariah pertamanya di Jakarta pada tanggal 14 Februari 2005, menandai dimulainya aktivitasnya. Pembentukan Unit Bisnis Strategis (SBU) ini dimotivasi oleh keinginan kuat masyarakat untuk menggunakan layanan keuangan syariah, prinsip-prinsip perbankan syariah yang unggul, Fatwa MUI tentang bunga bank, dan implementasi temuan-temuan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) tahun 2004.

3. Transformasi Menjadi PT Bank Syariah Nasional (BSN)

Sektor perbankan syariah Indonesia akan memasuki periode peningkatan kelembagaan yang lebih signifikan. Topik penelitian ini, Unit Usaha Syariah (UUS) Bank BSN, juga mengalami hal yang sama. Setiap Unit Usaha Syariah yang telah mencapai nilai aset tertentu harus memisahkan diri dari bank induknya dan menjadi Bank Komersial Syariah (BUS) independen sesuai dengan peraturan terbaru yang diuraikan dalam Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK).

Dengan disetujuinya prosedur akuisisi dan merger pada Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS) pada akhir tahun 2025, Bank BSN telah melakukan tindakan korporasi yang signifikan dalam hal ini. Sebagai konsekuensi dari perubahan ini, PT Bank Syariah Nasional (BSN) didirikan sebagai lembaga keuangan baru. Pada tanggal 22 Desember 2025, PT Bank Syariah Nasional secara resmi didirikan baik secara hukum maupun operasional dan mulai memberikan layanan kepada masyarakat umum. Transformasi ini merupakan upaya untuk membangun ekosistem keuangan syariah yang lebih terarah, kompetitif, dan memiliki kapasitas modal yang lebih besar, bukan sekadar mengubah nama atau identitas visual lembaga tersebut.

Dengan fokus pada keuangan, Bank Syariah Nasional (BSN) telah memantapkan posisinya sebagai organisasi perbankan syariah terbesar kedua di Indonesia sejak transisinya. Seluruh jaringan kantor cabang syariah di berbagai daerah telah terkena dampak langsung dari langkah ini, termasuk Kantor Cabang Syariah Jambi, yang kini beroperasi sepenuhnya di bawah wewenang BSN. Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi telah menerapkan strategi layanan yang berfokus pada kebutuhan pelanggan dan kualitas layanan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Layanan diposisikan sebagai komponen strategis yang membangun reputasi bank dan tingkat kepercayaan klien. Sesuai dengan prinsip perbankan syariah, semua operasi layanan difokuskan untuk menawarkan pengalaman pelanggan yang aman dan menyenangkan. Dengan menjadi bank syariah yang mandiri, transparansi dan penerapan tata kelola syariah (sharia governance) menjadi lebih terjamin.

4. Tujuan Pendirian Bank Syariah Nasional (BSN)

- a. Untuk memenuhi kebutuhan Bank dalam memberikan pelayanan jasa keuangan syariah.

- b. Mendukung pencapaian sasaran laba usaha Bank
- c. Meningkatkan ketahanan Bank dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha
- d. Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap nasabah dan pegawai.

5. Visi Misi Bank Syariah Nasional (BSN)

Visi dan Misi Bank Syariah Nasional (BSN) sejalan dengan Visi Bank BSN yang merupakan Strategic Business Unit dengan peran untuk meningkatkan pelayanan dan pangsa pasar sehingga Bank BSN tumbuh dan berkembang di masa yang akan datang. Bank Syariah Nasional (BSN) juga sebagai pelengkap dari bisnis perbankan di mana secara konvensional tidak dapat terlayani.

a. Visi Bank Syariah Nasional (BSN)

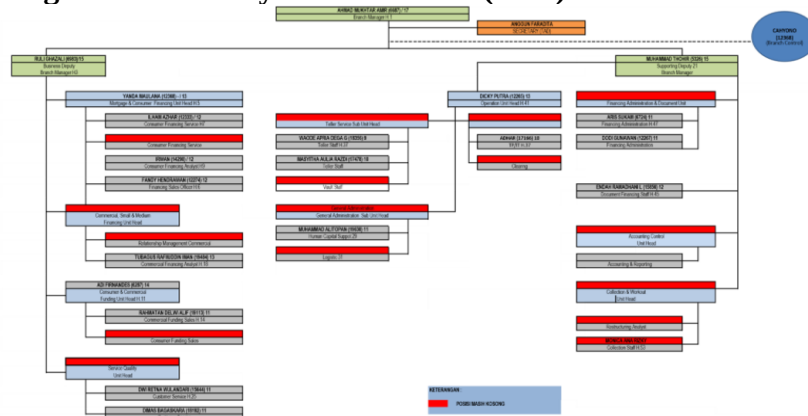
Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi adalah UUS (Unit Usaha Syariah) dari bank BSN sehingga visi dari Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi sama atau mengikuti visi Bank BSN. Adapun visi Bank BSN adalah

“Menjadi Strategic Business Unit BSN yang sehat dan terkemuka dalam penyediaan jasa keuangan syariah dan mengutamakan kemaslahatan bersama”

b. Misi Bank Syariah Nasional (BSN)

1. Mendorong BSN untuk mencapai target laba operasionalnya.
2. Secara aktif membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia.
3. Untuk mencapai kepuasan pelanggan dan pangsa pasar yang ditargetkan, menyediakan layanan keuangan syariah yang lebih baik dalam pembiayaan rumah dan barang serta jasa keuangan syariah terkait.
4. Menerapkan manajemen perbankan syariah untuk meningkatkan nilai pemegang saham dan kemampuan BSN untuk menghadapi perubahan lingkungan bisnis.
5. Mencapai keseimbangan antara memenuhi kebutuhan semua pihak yang terlibat dan memberikan ketenangan pikiran kepada klien dan staf.

6. Struktur Organisasi Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi



B. Hasil Penelitian

Peneliti menjelaskan pendekatan layanan Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada bagian ini. Studi ini berfokus pada bentuk layanan bank, variabel yang memengaruhi kepuasan pelanggan, dan inisiatif yang telah dilakukan Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi untuk meningkatkan kualitas layanannya. Analisis deskriptif kualitatif adalah metodologi yang digunakan dalam penelitian ini, yang berupaya menjelaskan, mengkarakterisasi, dan menggambarkan fenomena penelitian secara metodis berdasarkan keadaan dan fakta yang ditemukan di lapangan.

Pengamatan langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data di lokasi penelitian, Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi. Wawancara

digunakan untuk mendapatkan informasi rinci tentang persepsi pelanggan terhadap tingkat layanan yang diterima dan rencana layanan, sedangkan pengamatan digunakan untuk benar-benar mengamati proses layanan pelanggan.

Peneliti melakukan wawancara mendalam untuk mendapatkan data untuk penelitian ini. Selain sejumlah nasabah Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi yang dipilih sebagai informan berdasarkan keterlibatan langsung mereka dalam menggunakan layanan perbankan, partisipan penelitian juga mencakup pihak internal dari BSN Jambi, seperti manajer cabang dan petugas layanan (teller dan layanan pelanggan). Informasi dari informan ini menjadi sumber data utama yang digunakan untuk merumuskan topik penelitian mengenai kepuasan pelanggan dan strategi layanan.

1. Strategi pelayanan yang diterapkan oleh Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi dalam melayani nasabah

Mengingat bahwa pelayanan merupakan titik kontak utama antara bank dan kliennya, pembahasan strategi pelayanan pelanggan Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi merupakan komponen penting dari studi ini. Untuk sepenuhnya memenuhi tuntutan dan harapan pelanggan, sikap, tindakan, dan pola interaksi karyawan bank semuanya termasuk dalam strategi pelayanan, yang juga didefinisikan sebagai proses teknis untuk memberikan layanan keuangan. Implementasi prinsip-prinsip Syariah, seperti keandalan, integritas, keadilan, dan profesionalisme, juga harus tercermin dalam strategi pelayanan dalam konteks perbankan Islam.

Tujuan analisis strategi pelayanan studi ini adalah untuk menentukan bagaimana Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi merencanakan dan melaksanakan pelayanan pelanggan, termasuk meningkatkan kualitas tenaga kerjanya, menerapkan standar pelayanan, dan menawarkan infrastruktur serta layanan pendukung. Taktik-taktik ini dievaluasi berdasarkan seberapa baik kepatuhannya terhadap standar pelayanan pelanggan yang luar biasa dan bagaimana pengaruhnya terhadap kemudahan dan kepuasan pelanggan selama transaksi.

Para peneliti mengumpulkan informasi melalui wawancara mendalam dengan konsumen dan staf internal bank serta observasi langsung terhadap proses pelayanan untuk mendapatkan gambaran yang tidak bias dan komprehensif. Metode ini memungkinkan para peneliti untuk sepenuhnya memahami prosedur layanan yang digunakan, mulai dari kunjungan pertama klien ke bank hingga prosedur layanan selesai. Oleh karena itu, hasil wawancara dan penelitian lapangan disajikan dalam uraian berikut, yang memberikan ilustrasi nyata tentang pendekatan layanan yang digunakan Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi untuk melayani kliennya.

Berdasarkan studi lapangan, strategi layanan Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi adalah memberikan layanan yang sopan dan profesional sesuai dengan standar Syariah. Pendekatan layanan ini dilakukan dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, menerapkan prinsip-prinsip layanan, dan memberikan informasi yang jelas dan jujur kepada klien.

Kepuasan dan kepercayaan pelanggan sebagian besar bergantung pada layanan, menurut wawancara dengan manajemen Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi. Layanan dipandang sebagai instrumen strategis untuk membina hubungan yang langgeng antara bank dan kliennya, bukan hanya sebagai fungsi operasional. Akibatnya, setiap karyawan harus menyadari tanggung jawab mereka sebagai administrator dan perwakilan prinsip Syariah dalam operasi perbankan sehari-hari.

Manajer cabang mengatakan hal ini, menekankan bahwa:

“Pelayanan menjadi fokus utama kami. Seluruh pegawai diarahkan untuk memberikan pelayanan yang ramah, jujur, dan profesional kepada nasabah. Hal ini didasarkan pada

pemahaman bahwa tingkat kepuasan nasabah memiliki peran yang sangat penting dalam membangun serta menjaga kepercayaan nasabah terhadap Bank Syariah Nasional (BSN).”

Pernyataan ini menggambarkan bagaimana orientasi pelayanan Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi berfokus pada pengembangan sikap dan perilaku profesional di antara karyawan serta prinsip integritas dan keandalan. Kinerja personel pelayanan, khususnya teller dan perwakilan layanan pelanggan, kemudian dipantau dan dibimbing untuk menerapkan rencana ini. Personel pelayanan harus mematuhi etika pelayanan perbankan syariah dan memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur operasi standar (SOP) yang relevan.

Sebuah pernyataan dari agen layanan pelanggan Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi, yang memberikan deskripsi berikut tentang metode pelayanan industri, mendukung hal ini:

“Kami selalu berusaha melayani nasabah dengan sopan dan jelas. Setiap nasabah yang datang kami tanyakan kebutuhannya, lalu dijelaskan prosedur dan produknya supaya mereka benar-benar paham.”

Layanan pelanggan sangat penting untuk mendidik pelanggan tentang kontrak dan barang Syariah di samping memberikan layanan administrasi. Tujuan dari instruksi ini adalah untuk mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan kemudahan transaksi klien. Untuk memastikan bahwa semua tingkatan konsumen dapat memahami deskripsi produk, deskripsi tersebut disajikan dalam bahasa yang sederhana dan mudah dipahami.

Menurut wawancara pelanggan, pendekatan layanan Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi secara umum menguntungkan. Karyawan bank dipandang oleh pelanggan sebagai pihak yang memberikan perhatian yang cukup dan layanan yang sopan. Salah satu klien mengatakan:

“Pelayanannya cukup memuaskan, petugasnya ramah dan mau menjelaskan kalau kita bertanya. Kalau ada yang belum paham, biasanya dibantu sampai jelas.”

Namun, beberapa klien juga mengatakan bahwa ada masalah pada periode tertentu, terutama selama jam layanan sibuk, yang menyebabkan prosedur layanan memakan waktu lebih lama. Keadaan ini menunjukkan bahwa harapan konsumen dan persepsi kualitas layanan masih berbeda, terutama dalam hal efisiensi waktu layanan. Komentar seorang pelanggan mencerminkan hal ini, yang mengatakan:

“Kalau lagi ramai atau Pada saat jumlah nasabah meningkat memang harus menunggu agak lama, tapi petugasnya tetap melayani dengan baik dan sopan.”

Transparansi informasi produk merupakan salah satu cara Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi menerapkan pendekatan pelayanannya, selain melalui kinerja dan sikap para pegawainya. Menurut riset, perwakilan layanan pelanggan secara aktif memberikan penjelasan yang jelas dan menyeluruh kepada konsumen, terutama terkait jenis produk, kontrak yang digunakan, proses pembiayaan, serta hak dan kewajiban pelanggan. Untuk mewakili penerapan nilai-nilai keadilan dan kepercayaan dalam pelayanan perbankan syariah, keterbukaan informasi ini sangat penting.

Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh salah satu customer service berikut:

“Kalau menjelaskan produk, kami jelaskan secara terbuka, terutama soal akad dan prosedurnya. Kami pakai bahasa yang sederhana supaya nasabah benar-benar paham dan tidak salah pengertian.”

Keterbukaan informasi tersebut memberikan dampak positif terhadap tingkat kepercayaan nasabah. Nasabah merasa lebih yakin dalam mengambil keputusan untuk menggunakan produk dan layanan bank, sebagaimana disampaikan oleh salah satu nasabah:

“Sebelum mengambil produk, biasanya dijelaskan dulu secara detail. Jadi saya merasa lebih yakin karena semuanya disampaikan dengan jelas.”

Selain itu, rencana Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi untuk memfasilitasi prosedur pelayanan yang efisien dan mudah mencakup pemanfaatan infrastruktur dan fasilitas pelayanan. Untuk mempercepat dan menyederhanakan pelayanan nasabah, bank menawarkan area pelayanan yang terstruktur dengan baik, fasilitas pendukung transaksi, dan sistem pelayanan yang terorganisir, menurut pengamatan. Menurut perwakilan internal bank:

“Kami berusaha menyediakan fasilitas yang nyaman dan tertata agar nasabah merasa nyaman saat menunggu dan bertransaksi di bank.”

Dari sisi nasabah, fasilitas pelayanan tersebut dinilai cukup membantu dalam menunjang kenyamanan selama berada di bank. Salah satu nasabah menyampaikan bahwa:

“Ruangannya cukup nyaman dan rapi, jadi walaupun menunggu, masih terasa nyaman.”

Namun, dalam situasi lain, peningkatan jumlah nasabah menyebabkan area layanan menjadi lebih padat, yang memperpanjang waktu tunggu. Meskipun demikian, nasabah berpendapat bahwa karyawan bank berupaya memberikan layanan yang sopan dan berkualitas.

“Kalau lagi ramai memang agak penuh dan harus menunggu, tapi pelayanannya tetap baik.”

Berdasarkan hasil tersebut, dapat dikatakan bahwa strategi pelayanan pelanggan Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi telah dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan pelayanan prima yang memprioritaskan sikap ramah, kejelasan dan transparansi informasi, penerapan etika syariah, serta dukungan terhadap infrastruktur dan fasilitas pelayanan. Meskipun masih diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan efisiensi waktu pelayanan agar lebih sesuai dengan harapan pelanggan, metode ini telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan dan kepercayaan pelanggan.

2. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan nasabah terhadap pelayanan Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi

Selanjutnya, setelah meneliti pendekatan layanan Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi, pembahasan selanjutnya berpusat pada elemen-elemen yang memengaruhi kepuasan klien terhadap layanan yang diberikan. Karena menunjukkan seberapa baik layanan tersebut memenuhi harapan klien, kepuasan pelanggan merupakan metrik penting untuk mengevaluasi kinerja suatu layanan.

Kepuasan pelanggan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai reaksi pelanggan terhadap tingkat layanan yang mereka dapatkan dari bank, termasuk kinerja dan sikap personel, kejelasan informasi, kecepatan layanan, dan kemudahan penggunaan layanan yang tersedia. Opini pelanggan tentang kualitas layanan Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi dipengaruhi oleh elemen-elemen yang saling terkait ini.

Untuk menentukan area layanan mana yang telah meningkat dan mana yang masih perlu ditingkatkan, dilakukan studi tentang variabel-variabel yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Mengetahui elemen-elemen ini sangat penting karena memberikan pandangan yang lebih lengkap tentang pengalaman klien dan merupakan dasar bagi inisiatif untuk meningkatkan kualitas layanan.

Para peneliti melakukan wawancara dengan manajemen, karyawan, dan klien Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi untuk mengumpulkan data yang komprehensif dan tidak bias. Metode ini memungkinkan para peneliti untuk mencatat sudut pandang dari berbagai sisi, sehingga memungkinkan pemeriksaan menyeluruh terhadap variabel-variabel yang memengaruhi kepuasan konsumen berdasarkan data empiris spesifik lapangan. Akibatnya, temuan wawancara yang menyoroti elemen-elemen utama yang memengaruhi kepuasan klien terhadap layanan Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi ditunjukkan dalam uraian

berikut.

Wawancara mendalam dengan sejumlah klien Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap layanan dipengaruhi oleh sejumlah faktor penting, termasuk pemahaman informasi produk dan layanan, kualitas layanan yang diterima, dan pengalaman pelanggan selama interaksi tatap muka dengan karyawan bank. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan bersifat dinamis dan beragam, dipengaruhi oleh latar belakang, tingkat keterlibatan, dan pengalaman layanan individual setiap klien.

a. Pemahaman Nasabah terhadap Informasi Produk dan Layanan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa beberapa klien tidak sepenuhnya memahami informasi yang diberikan oleh Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi tentang produk dan layanan perbankan syariah. Variasi barang perbankan syariah, kontrak yang digunakan dalam setiap transaksi, dan alur layanan serta prosedur yang harus dipatuhi klien merupakan area utama ketidaktahuan ini. Beberapa klien masih menganggap materi yang disajikan sangat rumit, terutama ketika menyangkut istilah-istilah baru yang unik untuk perbankan syariah.

Meskipun perwakilan layanan pelanggan bank telah memberikan penjelasan, tidak semua klien dapat sepenuhnya dan menyeluruh memahami materi tersebut dengan segera. Hal ini karena pengalaman klien terhadap layanan perbankan bervariasi, begitu pula tingkat literasi keuangan syariah mereka. Karena itu, beberapa klien masih bingung dan membutuhkan penjelasan lebih lanjut agar dapat sepenuhnya memahami barang dan layanan yang diberikan.

Seorang klien mengatakan bahwa meskipun dengan penjelasan staf, masih sulit untuk langsung memahaminya, terutama ketika menyangkut kontrak yang digunakan dalam transaksi. Klien tersebut mengatakan:

“Sebenarnya petugas sudah menjelaskan, tapi untuk kami yang awam, terutama soal akad, masih terasa membingungkan. Kadang harus bertanya ulang supaya benar-benar paham.”

Komentar ini menunjukkan bahwa klien tertentu, khususnya mereka yang belum terbiasa dengan konsep perbankan Islam, mungkin tidak sepenuhnya memahami penjelasan teknis. Pelanggan harus mengulang pertanyaan agar dapat memahami masalah dengan lebih baik.

Pengalaman serupa dilaporkan oleh klien lain, yang mengatakan bahwa dibutuhkan waktu untuk sepenuhnya memahami layanan dan produk perbankan Islam. Pelanggan awalnya hanya memahami fakta-fakta umum, tetapi seiring waktu dan mereka lebih sering berkomunikasi dengan bank, pemahaman mereka secara bertahap meningkat. Kalimat berikut mencerminkan hal ini:

“Waktu awal mengurus, memang dijelaskan, tapi tidak semuanya langsung saya mengerti. Setelah berjalan dan sering bertanya, baru mulai paham.”

Selain itu, klien lain mengatakan bahwa materi tersebut sulit dipahami karena terminologi perbankan Islam yang terlalu rumit. Klien tersebut mengatakan bahwa pilihan kata yang digunakan terkadang menyulitkan masyarakat umum untuk memahaminya, sehingga diperlukan klarifikasi yang lebih mudah dipahami. Hal ini diungkapkan dalam kalimat berikut:

“Kalau istilahnya terlalu teknis, kadang kami sebagai nasabah kurang menangkap maksudnya. Jadi perlu penjelasan yang lebih sederhana.”

Hasil ini menunjukkan bahwa pemahaman pelanggan terhadap layanan dan produk perbankan syariah masih belum konsisten. Isu ini menyoroti perlunya bank untuk mengadopsi taktik komunikasi yang lebih fleksibel dan berkelanjutan, seperti menggunakan

bahasa yang lebih sederhana, memberikan contoh yang jelas, dan melakukan pelatihan secara berkala. Pelanggan dari berbagai latar belakang diharapkan dapat sepenuhnya memahami informasi yang disajikan dengan cara ini, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan mereka saat menggunakan layanan perbankan syariah.

b. Persepsi Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan

Kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan syariah sangat dipengaruhi tidak hanya oleh pemahaman informasi tetapi juga oleh kualitas layanan. Menurut wawancara, konsumen umumnya berpendapat bahwa karyawan Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi memiliki sikap yang sangat positif, terutama dalam hal keramahan, kesopanan, dan etika pelayanan. Pola pikir ini dianggap dapat menumbuhkan lingkungan pelayanan yang ramah dan memberikan kesan yang baik kepada klien ketika mereka berurusan dengan bank.

Namun, wawancara juga menunjukkan bahwa klien masih belum puas dengan sejumlah fitur layanan. Kejelasan penyampaian informasi merupakan salah satu kendala yang dirasakan. Beberapa nasabah berpendapat bahwa penjelasan staf terkadang diberikan terlalu cepat, sehingga sulit dipahami. Beginilah pendapat salah satu nasabah:

“Petugasnya ramah dan sopan, tapi kadang penjelasannya terlalu cepat, jadi kita harus bertanya lagi supaya lebih jelas.”

Ungkapan ini menunjukkan bahwa meskipun sikap staf dianggap positif, cara penyampaian informasi tetap harus disesuaikan dengan pemahaman pelanggan. Informasi mungkin tidak sepenuhnya dicerna dan bahkan dapat menyebabkan kebingungan jika penjelasan diberikan terlalu cepat tanpa mempertimbangkan tingkat pemahaman pelanggan.

Pelanggan juga memperhatikan kecepatan layanan selain kejelasan penjelasan. Menurut wawancara, lingkungan dan tingkat aktivitas bank sering menentukan seberapa cepat konsumen mendapatkan bantuan. Seorang klien memberikan penjelasan berikut tentang pengalamannya:

“Kalau kondisi tidak ramai, pelayanannya cepat dan lancar. Tapi saat ramai, waktu tungguanya cukup lama.”

Pernyataan pelanggan lain bahwa mereka terkadang memiliki pengalaman layanan yang berbeda mendukung hal ini. Ia mengklaim bahwa keadaan pada hari tertentu memiliki dampak besar pada kepuasan pelanggan, seperti yang akan dibahas di bawah ini:

“Kadang dapat pelayanan yang cepat, kadang harus menunggu. Jadi kepuasannya juga tergantung kondisi hari itu.”

Klaim-klaim ini mengarah pada kesimpulan bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas layanan masih belum sepenuhnya konsisten. Meskipun petugas biasanya dianggap memiliki sikap yang ramah dan sopan, masih ada masalah dengan kecepatan layanan dan kejelasan penyampaian informasi yang perlu ditangani. Masalah ini menunjukkan bahwa kualitas layanan harus ditingkatkan agar lebih konsisten dan adil sehingga klien dapat memperoleh layanan yang prima tanpa terpengaruh oleh keadaan atau tingkat kepadatan bank. Diharapkan kepuasan klien terhadap layanan perbankan syariah akan meningkat semaksimal mungkin dengan layanan yang lebih andal.

c. Ketidakjelasan Faktor-Faktor yang Membentuk Kepuasan Nasabah

Temuan dari wawancara juga menunjukkan bahwa beberapa klien tidak dapat menentukan elemen-elemen spesifik yang memengaruhi kepuasan mereka terhadap layanan perbankan. Alih-alih berfokus pada indikator layanan tertentu seperti kecepatan, kejelasan informasi, kemudahan, atau sikap staf, kepuasan pelanggan sering dievaluasi secara luas dan impulsif berdasarkan pengalaman transaksi. Ini menyiratkan bahwa opini tentang kepuasan pelanggan masih terlalu disederhanakan dan kurang dipikirkan dengan matang.

Menurut salah satu klien, kepuasan lebih dilihat sebagai hasil dari prosedur layanan daripada elemen layanan spesifik. Klien tersebut mengatakan:

“Kalau dibilang puas atau tidak, ya tergantung pengalaman waktu itu. Kalau urusan selesai dan dilayani dengan baik, saya merasa puas.”

Menurut pernyataan ini, kebahagiaan klien kurang berkaitan dengan kualitas proses layanan itu sendiri dan lebih berkaitan dengan bagaimana kebutuhan atau masalah perbankan diselesaikan. Bahkan jika mungkin ada kekurangan di area tertentu dari layanan, klien umumnya senang selama tujuan utama tercapai.

Pendapat serupa diungkapkan oleh klien lain, yang mengatakan bahwa mereka tidak menyadari elemen-elemen yang memengaruhi kebahagiaan pelanggan. Jika tidak ada tantangan atau masalah dengan layanan, kepuasan dianggap cukup. Hal ini diungkapkan dalam frasa berikut:

“Saya tidak pernah memikirkan faktor-faktornya secara khusus. Selama dilayani dengan baik dan tidak dipersulit, sudah cukup.”

Selain itu, menurut beberapa konsumen, kepuasan yang dirasakan bersifat situasional dan dapat berubah berdasarkan tingkat layanan yang diterima pada saat itu. Kondisi dan keadaan kunjungan pelanggan ke bank memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan mereka. Pernyataan berikut mencerminkan hal ini:

“Kadang puas, kadang biasa saja. Tergantung bagaimana pelayanan yang saya terima saat datang.”

Hasil ini menunjukkan bahwa kebahagiaan pelanggan masih bersifat situasional, subjektif, dan belum didasarkan pada pengetahuan yang kuat tentang elemen layanan yang secara khusus memengaruhi kepuasan. Karena kurangnya standar yang jelas untuk mengevaluasi kualitas layanan, pelanggan lebih melihat kepuasan sebagai reaksi emosional terhadap pertemuan singkat daripada sebagai hasil dari penilaian komprehensif terhadap kualitas layanan.

d. Keterbatasan jumlah Customer Service dalam pelayanan

Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap layanan di Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas layanan petugas dan pemahaman pelanggan terhadap informasi produk. Menurut pengamatan dan wawancara, hanya ada satu petugas yang bertanggung jawab atas layanan pelanggan bank. Hal ini secara tidak langsung memengaruhi seberapa cepat dan baik proses layanan berjalan, terutama ketika banyak nasabah.

Nasabah mungkin harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan layanan dalam keadaan tertentu karena jumlah petugas yang sedikit, terutama selama jam kerja sibuk. Meskipun kinerja dan sikap petugas biasanya dianggap positif, hal ini tentu dapat memengaruhi bagaimana pelanggan memandang tingkat layanan bank.

Karena hanya ada satu petugas untuk menangani berbagai permintaan nasabah, seorang nasabah mengungkapkan bahwa metode layanan terkadang membutuhkan waktu tunggu yang lama. Nasabah tersebut mengatakan

“Kadang harus menunggu agak lama, apalagi kalau nasabahnya banyak. Soalnya yang melayani Customer Service hanya satu orang.”

Pernyataan ini menunjukkan bahwa salah satu aspek yang memengaruhi pengalaman klien selama interaksi mereka dengan bank adalah sedikitnya jumlah personel layanan. Meskipun karyawan bekerja keras untuk memberikan layanan terbaik, seiring bertambahnya jumlah klien, proses layanan dapat melambat karena kekurangan sumber daya manusia.

Insiden serupa dilaporkan oleh pelanggan lain, yang menunjukkan bahwa banyaknya pelanggan yang dilayani sekaligus sering memengaruhi waktu tunggu. Hal ini dijelaskan sebagai berikut:

“Kalau sedang ramai, biasanya harus menunggu dulu karena Customer Service-nya hanya satu.”

Hasil ini menunjukkan bahwa salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan adalah jumlah karyawan layanan pelanggan yang sedikit. Kenyamanan pelanggan saat menunggu juga terpengaruh oleh keadaan ini, selain kecepatan layanan. Oleh karena itu, komponen kunci untuk memungkinkan penyampaian layanan yang lebih efektif dan efisien adalah ketersediaan sumber daya manusia yang memadai.

Mengingat keadaan ini, Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi harus memprioritaskan manajemen sumber daya manusia dalam layanan pelanggan, baik dengan merekrut lebih banyak perwakilan layanan pelanggan maupun dengan mengembangkan sistem layanan yang lebih efisien. Diharapkan inisiatif ini akan mempersingkat waktu tunggu pelanggan dan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan, sehingga menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan tertinggi.

3. Upaya Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui strategi pelayanan yang diterapkan

Hasil pada subbab sebelumnya terkait erat dengan topik inisiatif Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman konsumen selama berinteraksi dengan karyawan bank, persepsi kualitas layanan, dan pemahaman informasi produk dan layanan semuanya berdampak pada kepuasan pelanggan. Hasil ini menunjukkan bahwa kebahagiaan pelanggan merupakan hasil dari proses layanan yang berkelanjutan, bukan sesuatu yang terjadi dalam semalam.

Pelanggan masih belum sepenuhnya memahami informasi produk, persepsi kualitas layanan tidak konsisten, dan elemen-elemen yang memengaruhi kebahagiaan pelanggan belum dipahami dengan baik, menurut observasi dan wawancara. Keadaan ini menunjukkan bahwa strategi layanan Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi harus didukung oleh inisiatif nyata yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh.

Peningkatan sumber daya manusia, gaya komunikasi layanan, dan sistem serta fasilitas pendukung layanan semuanya dianggap sebagai langkah metodis dalam proses peningkatan kepuasan pelanggan melalui strategi layanan. Dalam situasi ini, strategi layanan adalah untuk memberikan pengalaman layanan yang baik, transparan, dan nyaman kepada klien di samping memenuhi tuntutan transaksional mereka.

Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi bertujuan menjadikan pelayanan sebagai alat untuk memupuk loyalitas dan kepercayaan klien melalui strategi pelayanan yang berpusat pada pelanggan. Upaya ini dilakukan dengan meningkatkan kualitas interaksi antara petugas dan klien, memberikan informasi yang lebih mudah dipahami dan komunikatif, serta secara konsisten meningkatkan kecepatan dan kenyamanan pelayanan.

Oleh karena itu, pembahasan dalam bab ini akan lebih mendalam mengenai beberapa inisiatif yang telah dilakukan Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui strategi pelayanannya. Riset empiris di bidang ini khususnya, pengalaman dan persepsi konsumen menjadi dasar definisi ini. Tujuannya adalah untuk memberikan ringkasan menyeluruh tentang tindakan strategis bank untuk memenuhi tuntutan dan harapan klien dalam jangka panjang.

Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi menerapkan sejumlah inisiatif strategis yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Inisiatif ini tidak terbatas pada aspek teknis pelayanan; inisiatif ini juga mencakup peningkatan fasilitas, peningkatan penerapan nilai-nilai Syariah dalam semua aktivitas pelayanan pelanggan, penguatan kualitas sumber daya manusia, peningkatan sistem dan prosedur pelayanan, dan peningkatan kejelasan informasi. Diharapkan bahwa strategi yang menyeluruh ini akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap perbankan

Syariah dan memberikan kebahagiaan klien dalam jangka panjang.

a. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia

Menerapkan strategi pelayanan yang berpusat pada peningkatan kualitas sumber daya manusia, terutama mereka yang berurusan langsung dengan pelanggan, merupakan salah satu inisiatif utama Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Pendekatan ini dianggap penting karena kemampuan, watak, dan profesionalisme karyawan lapangan memiliki dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Sebagai bagian dari strategi pelayanan, peningkatan kualitas sumber daya manusia diimplementasikan melalui pengembangan internal, tinjauan kinerja yang sering, dan menumbuhkan sikap pelayanan yang berfokus pada pelanggan. Dalam setiap proses pelayanan, manajemen menekankan perlunya pendekatan yang ramah, bertanggung jawab, profesional, dan komunikatif. Pendekatan ini menunjukkan bahwa upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dilakukan melalui pengembangan perilaku pelayanan yang unggul di samping sistem dan proses.

Manajemen bank menekankan bahwa kualitas karyawan yang berurusan langsung dengan klien merupakan faktor utama dalam efektivitas strategi pelayanan. Hal ini diungkapkan dalam kalimat berikut:

“Kami terus mengingatkan dan membina pegawai agar memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, karena kepuasan nasabah sangat bergantung pada kualitas petugas di lapangan.”

Tujuan pelatihan ini adalah untuk meningkatkan kesadaran staf bahwa memberikan layanan terbaik merupakan bagian dari rencana untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan menunjukkan profesionalisme. Selain itu, penggunaan prinsip-prinsip Syariah, seperti akuntabilitas dan keandalan, dalam prosedur perbankan dianggap sebagai layanan yang sangat baik.

Meningkatkan kualitas sumber daya manusia adalah tujuan utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, menurut wawancara dengan perwakilan layanan pelanggan. Karena mereka secara langsung membantu konsumen dengan kebutuhan transaksi mereka dan memberikan konsultasi produk, bank menempatkan layanan pelanggan sebagai yang terdepan dalam layanan.

Perwakilan layanan pelanggan menjelaskan bahwa prinsip-prinsip profesional ditanamkan di tempat kerja, sikap pelayanan dipupuk, dan kinerja dievaluasi untuk memenuhi rencana layanan ini. Saat berinteraksi dengan berbagai kepribadian klien, fokus utamanya adalah bersikap ramah, sabar, dan bertanggung jawab. Hal ini sebagaimana dinyatakan oleh :

“Kami selalu diingatkan untuk bersikap ramah dan sabar, karena setiap nasabah punya karakter yang berbeda-beda. Kepuasan mereka sangat tergantung pada cara kami melayani.”

Meningkatkan kemampuan staf, khususnya dalam memahami produk dan layanan perbankan syariah, merupakan strategi lain untuk meningkatkan kepuasan klien di samping sikap pelayanan. Pelanggan lebih percaya diri dan puas dengan layanan yang mereka dapatkan ketika karyawan memiliki pemahaman yang mendalam tentang hal tersebut. Hal ini dijelaskan di bawah ini:

“Kalau petugasnya paham produk, penjelasan ke nasabah juga lebih lancar. Itu sangat berpengaruh ke kepuasan mereka.”

Upaya Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui metode pelayanan dicapai dengan meningkatkan kaliber sumber daya manusia, khususnya petugas pelayanan pelanggan, sesuai dengan definisi di atas. Agar pelayanan yang ditawarkan dapat memberikan kebahagiaan jangka panjang bagi klien, pendekatan ini

mencakup pengembangan sikap pelayanan, peningkatan kemampuan, dan internalisasi nilai-nilai syariah.

b. Penerapan dan Konsistensi Standar Pelayanan

Wawancara dengan agen layanan pelanggan mengungkapkan bahwa menerapkan standar layanan merupakan aturan penting untuk memberikan layanan pelanggan, di samping meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Prosedur operasi standar (SOP), yang mengontrol proses layanan sejak klien masuk hingga permintaan mereka terpenuhi, menjelaskan standar layanan ini.

Agan layanan pelanggan mengklarifikasi bahwa SOP bertindak sebagai panduan untuk memberikan layanan yang sistematis, seragam, dan teratur. Salah satu agen dukungan pelanggan menjelaskan hal ini sebagai berikut:

“Kami melayani nasabah sesuai SOP, mulai dari menyapa, mendengarkan kebutuhan nasabah, sampai menyelesaikan keperluannya.”

Meskipun demikian, tim dukungan pelanggan mengakui bahwa ada kesulitan praktis yang dapat memengaruhi kinerja layanan, seperti peningkatan jumlah pelanggan pada periode tertentu. Namun demikian, layanan pelanggan terus berupaya memberikan layanan terbaik sesuai dengan protokol yang relevan, yang dijelaskan di bawah ini.

“Kalau kondisi ramai memang butuh waktu lebih lama, tapi kami tetap berusaha melayani sesuai prosedur supaya nasabah tetap merasa diperhatikan”.

Untuk memastikan kualitas layanan, pengawasan internal terhadap pelaksanaan SOP juga dilakukan. Layanan pelanggan menyatakan bahwa setiap masalah atau keluhan akan dinilai untuk potensi peningkatan layanan di masa mendatang.

Berdasarkan wawancara, dapat disimpulkan bahwa penerapan SOP dan konsistensi standar layanan sangat penting untuk menjaga kualitas layanan pelanggan dan mendorong kepuasan pelanggan yang berkelanjutan.

c. Peningkatan Kejelasan Informasi dan Edukasi Nasabah

Berdasarkan wawancara dengan perwakilan layanan pelanggan, ditemukan bahwa upaya untuk meningkatkan kejelasan informasi dan edukasi yang diberikan kepada konsumen sama pentingnya dengan peningkatan sikap dan kecepatan layanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebagai garda terdepan komunikasi bagi konsumen, perwakilan layanan pelanggan sangat penting dalam memberikan informasi yang jelas, transparan, dan mudah dipahami tentang produk dan layanan perbankan syariah.

Menurut seorang perwakilan layanan pelanggan, mereka diharuskan memberikan penjelasan yang menyeluruh, terutama kepada klien yang menggunakan layanan perbankan syariah untuk pertama kalinya. Sifat produk, kontrak yang berlaku, protokol layanan, serta hak dan tanggung jawab konsumen semuanya termasuk dalam penjelasan ini. Menurut informan berikut:

“Kami selalu berusaha menjelaskan produk dan akadnya secara pelan dan sederhana, terutama kepada nasabah baru, supaya mereka benar-benar paham sebelum mengambil keputusan.”

Perwakilan layanan pelanggan juga menyadari bahwa beberapa klien mungkin tidak familiar dengan terminologi perbankan Islam. Oleh karena itu, mereka berupaya memodifikasi terminologi yang digunakan dalam penjelasan mereka agar tidak terlalu teknis dan lebih mudah dipahami. Penjelasan di balik hal ini adalah sebagai berikut:

“Kalau pakai istilah yang terlalu teknis, biasanya nasabah bingung. Jadi kami jelaskan dengan bahasa yang lebih sederhana dan disesuaikan dengan kondisi nasabah.”

Tujuan bank untuk memupuk kepercayaan konsumen sejalan dengan inisiatif-inisiatif untuk meningkatkan kejelasan informasi ini. Layanan pelanggan mengklaim bahwa ketika konsumen mendapat informasi yang baik tentang produk dan layanan, mereka cenderung

merasa lebih aman dan nyaman selama transaksi, yang dapat menghasilkan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi. Inilah yang dikatakan oleh salah satu informan:

“Kalau nasabah sudah paham, biasanya mereka lebih tenang dan tidak ragu. Dari situ kepuasan mereka juga lebih terasa.”

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kejelasan informasi dan edukasi pelanggan merupakan pendekatan penting yang dilakukan oleh Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Memberikan informasi yang jelas, informatif, dan mudah dipahami tidak hanya membantu nasabah memahami barang dan jasa perbankan syariah, tetapi juga berperan dalam menciptakan kepercayaan dan memupuk loyalitas pelanggan terhadap bank.

d. Perbaikan Fasilitas dan Kenyamanan Pelayanan

Wawancara dengan perwakilan layanan pelanggan mengungkapkan bahwa faktor penting lainnya dalam upaya meningkatkan kebahagiaan pelanggan adalah kenyamanan fasilitas layanan. Untuk memfasilitasi layanan yang lancar dan menyediakan lingkungan yang nyaman bagi klien selama transaksi, fasilitas yang memadai dan area layanan yang nyaman menjadi pertimbangan penting.

Perwakilan layanan pelanggan menjelaskan bahwa bank berupaya menjaga ruang layanan tetap rapi, teratur, dan nyaman sehingga klien merasa aman dan nyaman saat berada di sana. Hal ini diungkapkan sebagai berikut:

“Kami berusaha menjaga kenyamanan nasabah, mulai dari kebersihan ruangan sampai suasana pelayanan, supaya nasabah merasa nyaman saat menunggu dan bertransaksi.”

Namun, sumber juga mengungkapkan bahwa keterbatasan ruang dan antrean tidak dapat dihindari pada periode tertentu, seperti ketika jumlah klien meningkat. Terlepas dari itu, perwakilan layanan pelanggan bekerja keras untuk memberikan layanan terbaik sehingga klien merasa diperhatikan, seperti yang dijelaskan di bawah ini:

“Kalau sedang ramai memang antrean lebih panjang, tapi kami tetap berusaha melayani dengan tertib supaya nasabah tidak merasa diabaikan.”

Hasil wawancara menunjukkan bahwa peningkatan fasilitas dan kenyamanan pelanggan merupakan faktor utama yang berkontribusi terhadap peningkatan kebahagiaan pelanggan. Opini positif pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan dapat diperkuat oleh suasana layanan yang ramah.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan studi dan diskusi seputar rencana layanan kepuasan pelanggan Bank BSN Syariah Jambi, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi pelayanan yang diterapkan oleh Bank Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi dalam melayani nasabah. Pelayanan pelanggan yang prima berdasarkan prinsip syariah telah menjadi penekanan utama strategi pelayanan Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi. Karyawan yang ramah dan sopan, penggunaan prosedur operasi standar (SOP), penyebaran informasi yang terbuka, dan dukungan terhadap infrastruktur dan fasilitas pelayanan semuanya berkontribusi pada terwujudnya pendekatan pelayanan ini. Selain sebagai tugas administratif, pelayanan dipandang sebagai cara untuk membina hubungan jangka panjang dan kepercayaan antara bank dan nasabahnya.
2. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan nasabah terhadap pelayanan Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi. Pelayanan pelanggan Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi dipengaruhi oleh sejumlah faktor penting, termasuk pemahaman pelanggan terhadap informasi produk dan layanan, tingkat pelayanan petugas, interaksi pelanggan dengan bank, dan jumlah perwakilan layanan pelanggan yang sedikit. Menurut temuan penelitian, beberapa klien masih belum sepenuhnya memahami kontrak dan barang yang

disediakan oleh bank syariah, oleh karena itu mereka membutuhkan penjelasan yang lebih mudah dipahami. Selain itu, dalam hal sikap ramah dan membantu petugas, kualitas layanan umumnya dianggap cukup memuaskan. Namun, terkadang masih ada ketidakberaturan dalam pelayanan, terutama ketika jumlah klien meningkat dan menyebabkan waktu tunggu yang lebih lama. Efisiensi layanan juga dipengaruhi oleh jumlah perwakilan layanan pelanggan yang sedikit—hanya satu orang. Secara umum, kepuasan pelanggan bersifat situasional dan subjektif, dengan konsumen mengevaluasi tingkat kebahagiaan mereka tergantung pada tingkat layanan yang mereka alami selama transaksi perbankan.

3. Upaya Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui strategi pelayanan yang diterapkan. Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi telah menerapkan dan memantau standar pelayanan, meningkatkan edukasi pelanggan dan kejelasan informasi, memperbaiki fasilitas pelayanan, memperkuat penerapan nilai-nilai syariah dalam semua kegiatan pelayanan, dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan dan kepercayaan pelanggan umumnya meningkat sebagai hasil dari inisiatif-inisiatif ini. Namun, untuk mencapai kepuasan pelanggan yang ideal dan berkelanjutan, peningkatan efektivitas komunikasi dan konsistensi pelayanan masih diperlukan.

Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa strategi pelayanan Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi telah membantu meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun, penilaian dan pengembangan berkelanjutan masih diperlukan untuk memastikan bahwa kualitas pelayanan yang ditawarkan semakin optimal dan sesuai dengan harapan pelanggan.

Saran

Berdasarkan temuan dan kesimpulan penelitian yang disajikan, peneliti menawarkan sejumlah rekomendasi yang diharapkan dapat dipertimbangkan oleh pihak-pihak terkait, khususnya Bank Syariah Nasional Jambi (BSN), dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan. Rekomendasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi

Disarankan agar Bank Syariah Nasional Jambi (BSN) mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanannya, terutama profesionalisme staf, penggunaan prosedur operasi standar (SOP), dan konsistensi layanan, khususnya pada jam sibuk. Untuk membuat barang dan kontrak perbankan Syariah lebih mudah dipahami, bank juga harus meningkatkan kejelasan informasi dan instruksi yang diberikan kepada klien.

2. Bagi Petugas Pelayanan

Para petugas layanan dituntut untuk terus meningkatkan kemampuan dan tingkat pelayanan mereka, termasuk keahlian produk, kemampuan komunikasi, dan sikap pelayanan pelanggan. Selain itu, mereka harus memodifikasi strategi penyampaian informasi sesuai dengan tingkat pemahaman pelanggan agar dapat memberikan layanan yang cepat, jelas, dan mudah dipahami.

3. Bagi Nasabah Bank Syariah Nasional (BSN) Jambi

Diharapkan pelanggan akan secara aktif mencari informasi dan mengajukan pertanyaan kepada karyawan bank tentang barang dan jasa yang mereka gunakan, khususnya yang berkaitan dengan kontrak perbankan syariah. Diharapkan kontak aktif klien dengan bank akan mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan kinerja layanan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan bahwa studi di masa mendatang akan meneliti kepuasan pelanggan dan taktik layanan secara lebih luas, baik dari segi faktor penelitian maupun jumlah responden. Selain itu, teknik penelitian baru mungkin akan digunakan dalam studi selanjutnya untuk

memberikan temuan yang lebih menyeluruh dan detail.

DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Mahmoodin, (1994). Etika Pelayanan Bank. (Jakarta: Gunung Agung)
- Agustian, "Analisis Strategi Pelayanan BMT UGT Sidogiri Capem Sokobanah Dalam Menghadapi Persaingan." *Episteme: Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 1, no. 2 Juli 2021
- Ahmad Akbar, Bambang Kurniawan, Ahmad Ayahrizal. (2025). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Nasabah Menabung di BSN Syariah Jambi. *Jurnal Economics, Business, Management, & Accounting, (Ebisma)* Vol. 5 No. 1, Juli 2025 (1 – 11)
- Ahmad Supriyadi, (2020). Bank Syariah Studi Praktik Perbankan Syariah Dengan Pendekatan Hukum, (Yogyakarta: Idea Press Yogyakarta).
- Amanah Amalia, Mezi Novisya, Aldi Saputra, Muhammad Aidil Fitriansyah, Mis'ad Akilil Hasani, Clara Ayu Febiana. (2024). Strategi Perbankan Syariah Dalam Peningkatan Kepuasan Nasabah. *Jurnal. Proceeding Of Accounting, Management, Business And Sustainability* Vol 2 2024: 45-47
- Annisa Fitria, Vinanti Aesca Fairana, Ecica, & Peny Cahaya Azwari, (2025). Alasan Mengapa Generasi Muda Perlu Mengenal dan Memahami Perbankan Syariah di Era Modern. *EMANIS: Journal Economic Management and Business*, Vol. 4, No. 1, Juni 2025, 1–14.
- Ardhansyah Putra Hrp, Dwi Saraswati. (2020). Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Surabaya : CV. Jakad Media Publishing. Graha Indah E-11 Gayung Kebonsari Surabaya. ISBN: 978-623-7681-19-9.
- Aris subagio, (2025) "Etika Dalam Memberikan Pelayanan ? Wajib." 2013, Accessed Juni
- Bagus Riski, Adil Setiawan. (2025). Persepsi Nasabah terhadap Implementasi Prinsip Syariah dalam Operasional Bank Syariah di Kecamatan Medan Marelan. *Jurnal UMKM, Manajemen, dan Akuntansi*, Agustus 2025, 2 (1): 32-42
- Bella Rahmadhani, & Siti Afidatul Khotijah. (2021). Upaya Pengendalian Risiko Pembiayaan Bagi Hasil Mudharabah pada Perbankan Syariah di Indonesia. *Jurnal Edukasi Ekonomi, Pendidikan dan Akuntansi*, 9(2), 99–108
- Daryanto & Ismanto. (2014). Konsumen Pelayanan Prima (Yogyakarta: Giva Media) 135-136
- Dr. Abdul Fattah Nasution, M.Pd. (2022). Metode penelitian Kualitatif (Bandung : CV. Harfa Creative)
- Elsa Rundengan, Johny R. E Tampi, Olivia Walangitan. (2020). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tomohon Selatan. *Jurnal Productivity*, Vol. 1 No. 2, 2020. 107-114
- Fandy Tjiptono. (2002). Strategi Pemasaran (Yogyakarta: Andi Offset)
- Fitri Amalia, Rozi Andriani. (2024). "Analisis Pengaruh Kebijakan Pemerintah dalam Pengembangan Perbankan Syariah di Indonesia". *Socius Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, Vol. 2, No. 5. 101-109.
- Heri Susanto, Eka Dewi Sumarmawati, & Nur Kholis. (2016). Karakteristik penentu pembiayaan murabahah pada Bank Tabungan Negara (BSN) Syariah. *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, 2(2), 21–27.
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP), (2017). "Mengelola Kualitas Layanan Perbankan" (Jakarta: PT. Gramedia)
- Intan Monica Alma Sangi, Lucky Franky Tamengkel, Danny D.S Mukuan (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana. *Productivity*, 3(2), 107–112
- Isma Hidayatillah, Haras Rasyid, Iskandar Fellang. 2025. "Pelayanan Bank BSN Syariah Makassar dalam Menghadapi Persaingan Bisnis Bank BSN Syariah Kantor Cabang Makassar". *FAIUIM: Jurnal Ilmu Islam dan Manajemen*, Vol. 2, No. 2. 130-145.
- Ismail. (2021). Perbankan Syariah (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group).
- Joko.Subago. (2006). Metode Penelitian (Dalam Teori Praktek) (Jakarta, Rineka Cipta).
- Kasmir, S.E, M.M. (2010). Pemasaran Bank: Kencana (Jakarta : Prenada media group)
- Lexy J. Moleong. (2021). Metodologi Penelitian Kualitatif, Cet. ke-38 (Bandung: Remaja

- Rosdakarya).
- Listia Sundari, & Peni Haryanti. (2022). Strategi Bank NTB Syariah dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui layanan digital di masa pandemi Covid-19. *JIES: Journal of Islamic Economics Studies*, 3(1), 15–25.
- Mantiri dan Poluan, “NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk. KCP Kanaka.” *Jurnal EMBA* 12, no 04 (Oktober 2024). 132-143
- Masitoh dan Laksmi Dewi. (2009). Strategi Pembelajaran. (Jakarta: DEPAG RI).
- Meldiana dan Rahadi. (2020). “PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENDUKUNG KOMPETENSI PEGAWAI PADA PERUSAHAAN.”, *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, vol 4, no 3. 1573
- Nikmah Dalimunthe & Nanda Kurniawan Lubis. (2023). Peran Lembaga Perbankan terhadap Pembangunan Ekonomi: Fungsi dan Tujuannya dalam Menyokong Ketenagakerjaan. *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol. 8, No. 4. 956–963.
- Novita Rosanti. (2023). Kepuasan dan loyalitas nasabah. Serang: CV. AA. Rizky. ISBN 978-623-405-226-8.
- Oktaviana Vivi P, Tantri Widiastuti, Suhaji. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah (Studi kasus pada nasabah PT. Asuransi Sequis Life Semarang). *Jurnal Ilmiah Aset*, Vol. 23 No. 1, 53–62.
- Okto Viandra Arnes. (2022). Perkembangan Perbankan Syariah di Era Digital. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 7(2), 1-10.
- Purnama dan Hidayah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan.” *Jurnal Tirtayasa Ekonomika* 14, no 2, (Oktober 2019) 193
- R. Agustinus Anggoro Pribadi, Syuhada Sufian, & J. Sugiarto. (2020). Strategi membangun kualitas pelayanan perbankan untuk menciptakan kepuasan nasabah berorientasi loyalitas pada BRI Cabang Blora dan unit online-nya. *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*, 4(2), 44–60.
- Ratu Nindi Alyssia Darmawan, Robbikal Muntaha Meliala, & George wilhelm Bender, (2025). Strategi pelayanan customer service dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pembantu Gading Riviera Jakarta. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran*, 8(1), 3189–3196.
- Retno Anisa Larasati, Inal Kahfi. (2020). Analisis Perkembangan Perbankan Syari’ah Sebagai Landasan Pendidikan Ekonomi Muslim. *Jurnal Serambi Ilmu*. Vol. 21, No.2, September 2020. 185-199.
- Saifuddin Aswar. (2000). Metode Penelitian (Cet, ke-2; Yogyakarta : Pustaka Pelajar)
- Salsabila Nurmaulida Syifa, Nurul Fitria, Rini Puji Astuti. (2025). Sejarah Dan Evolusi Bank Indonesia: Dari De Javasche Bank Menuju Bank Sentral Modern. *Jurnal Penelitian Nusantara* Volume 1 ; Nomor 5 ; Mei 2025. 188-190.
- Siti Masrohatin, Muhammad Yunus, Firman Maulana, M.Abu Wildan Hidayatullah. (2025). Strategi meningkatkan kualitas pelayanan nasabah melalui mobile banking BYOND by BSI. Menulis: *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(3), 465–472.
- Sri Aningsih, Ani, Partini, Johan Efendi, & Rochmat Aldy Purnomo. (2025). The Digital Customer Journey: Bagaimana Digitalisasi Membentuk Perilaku Nasabah dan Mendorong Pertumbuhan Bisnis Perbankan. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, Vol. 4, No. 3, April 2025. 637–651.
- Sugiyono, (2019). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D (Bandung: Alfabeta).
- Zarah Tumbel, Rudy S. Wenas, Debry Ch. A. Lintong (2022). Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan internet banking terhadap loyalitas dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening pada BRI Unit Tomohon Selatan. *Jurnal EMBA*, Vol. 10 No. 4, 40–49. ISSN 2303-1174.