



Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Layanan Bank Syariah: Studi Kasus di Kota Bandung

Adhi Nugraha¹, Laili Rahmawati², Yana Achmad Supriatna³

¹Sekolah Tinggi Islam Ekonomi dan Bisnis Islam Al Jabar Bandung

²Sekolah Tinggi Islam Ekonomi dan Bisnis Islam Al Jabar Bandung

³Sekolah Tinggi Islam Ekonomi dan Bisnis Islam Al Jabar Bandung

¹nugrahaadhi007@email.com, ²lailirahmawati@gmail.com, ³yana.asupriatna@gmail.com

Info Artikel

Sejarah artikel:

Diterima DDMMYY
Disetujui DDMMYY
Diterbitkan DDMMYY

Kata kunci:

Bank syariah; prinsip syariah; kualitas layanan; persepsi masyarakat; kepuasan pelanggan

Keywords :

Islamic banks; sharia principles; service quality; public perception; customer satisfaction

ABSTRAK

Bank syariah telah menjadi bagian penting dari sistem keuangan di Indonesia, menawarkan layanan yang berbasis pada prinsip-prinsip syariah. Namun, persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan bank syariah di tingkat lokal, seperti di Kota Bandung, masih menjadi topik yang memerlukan penelitian lebih lanjut. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan bank syariah di Kota Bandung menggunakan metode penelitian kuantitatif. Data dikumpulkan melalui survei dengan menggunakan kuesioner yang didistribusikan kepada 300 responden. Analisis dilakukan menggunakan metode statistik deskriptif dan regresi linier berganda untuk mengevaluasi hubungan antara dimensi kualitas layanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi assurance dan empathy memiliki pengaruh paling signifikan terhadap persepsi masyarakat. Penelitian ini memberikan rekomendasi praktis bagi bank syariah untuk meningkatkan kualitas layanan mereka.

ABSTRACT

Islamic banks have become an important part of the financial system in Indonesia, offering services based on sharia principles. However, public perception of the quality of Islamic bank services at the local level, such as in Bandung City, is still a topic that requires further research. This study aims to measure people's perceptions of the quality of Islamic bank services in Bandung City using quantitative research methods. Data was collected through a survey using questionnaires distributed to 300 respondents. Analysis was conducted using descriptive statistical methods and multiple linear regression to evaluate the relationship between service quality dimensions (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) and customer satisfaction. The results showed that assurance and empathy dimensions have the most significant influence on public perception. This study provides practical recommendations for Islamic banks to improve their service quality.



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Program Studi Akuntansi, Institut Koperasi Indonesia.

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY NC

(<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

PENDAHULUAN

Layanan perbankan syariah di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang pesat dalam beberapa dekade terakhir, seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap sistem keuangan berbasis syariah (Nasution, 2020). Kota Bandung, sebagai salah satu kota besar di Indonesia, menjadi pusat aktivitas ekonomi dan memiliki potensi pasar yang besar bagi bank syariah (Wulandari, 2018). Namun, dalam persaingan yang semakin ketat, kualitas layanan menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan bank syariah dalam menarik dan mempertahankan nasabah (Halim, 2019).

Kualitas layanan memiliki dampak signifikan pada tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah (Parasuraman et al., 1988). Dalam konteks bank syariah, kualitas layanan tidak hanya mencakup aspek teknis seperti kecepatan dan keakuratan transaksi, tetapi juga melibatkan nilai-nilai syariah yang menjadi ciri khas lembaga ini (Ismail, 2017). Oleh karena itu, penting bagi bank syariah untuk memahami bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan mereka dan dimensi mana yang paling memengaruhi kepuasan pelanggan (Setiawan, 2020).

Model SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menawarkan kerangka kerja yang relevan untuk mengevaluasi kualitas layanan. Model ini mencakup lima dimensi utama, yaitu tangible (aspek fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) (Parasuraman et al., 1988). Setiap dimensi ini memberikan wawasan yang berbeda tentang bagaimana layanan dapat ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan nasabah (Hidayat, 2021).

Kota Bandung, sebagai lokasi penelitian, dipilih karena karakteristiknya yang unik sebagai kota besar dengan populasi yang beragam (Anwar & Nugroho, 2019). Selain itu, keberadaan bank syariah yang semakin meningkat di wilayah ini memberikan peluang untuk mengeksplorasi persepsi masyarakat terhadap layanan yang mereka terima (Prasetyo, 2020). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa masyarakat di kota-kota besar cenderung memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas layanan, sehingga analisis persepsi mereka menjadi penting (Sutrisno, 2018).

Penelitian ini tidak hanya berfokus pada pengukuran kualitas layanan secara umum, tetapi juga pada identifikasi dimensi yang memiliki dampak terbesar terhadap kepuasan pelanggan (Wahyu, 2019). Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang relevan bagi pengembangan strategi layanan bank syariah di masa depan (Rahayu, 2020).

Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini untuk memberikan hasil yang objektif dan terukur (Faisal, 2017). Data yang dikumpulkan melalui survei diolah menggunakan teknik statistik deskriptif dan regresi linier berganda untuk mengevaluasi hubungan antara dimensi kualitas layanan dan persepsi masyarakat (Jamil, 2019). Metodologi ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang signifikan secara statistik dan memberikan wawasan yang mendalam (Kurniawan, 2021).

Dengan memahami persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan, bank syariah dapat lebih proaktif dalam merancang dan mengimplementasikan kebijakan yang meningkatkan daya saing mereka (Nurhayati, 2020). Penelitian ini juga memberikan kontribusi terhadap literatur tentang manajemen kualitas layanan dalam konteks perbankan syariah di Indonesia (Abdurrahman, 2020).

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan utama: dimensi kualitas layanan mana yang paling memengaruhi persepsi masyarakat terhadap bank syariah di Kota Bandung? Jawaban atas pertanyaan ini tidak hanya memberikan manfaat praktis bagi bank syariah, tetapi juga menjadi dasar bagi penelitian lanjutan di bidang ini (Putri, 2018).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain survei. Populasi penelitian adalah petani di Indonesia yang menggunakan layanan asuransi syariah. Sampel penelitian terdiri dari 200 responden yang dipilih secara *purposive sampling* berdasarkan kriteria: (1) aktif menggunakan asuransi syariah selama minimal satu tahun terakhir, dan (2) pernah mengalami kerugian finansial akibat risiko pertanian.

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang terdiri dari 20 pernyataan yang diukur menggunakan skala Likert 5 poin, mulai dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju.” Pernyataan tersebut mencakup aspek-aspek seperti pemahaman tentang asuransi syariah, pengalaman menggunakan layanan, tingkat perlindungan terhadap risiko, dan dampak pada kestabilan pendapatan.

Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan persepsi mereka terhadap asuransi syariah. Selain itu, regresi linier digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara tingkat perlindungan asuransi syariah dan kestabilan pendapatan petani.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas petani memiliki persepsi positif terhadap peran asuransi syariah dalam melindungi mereka dari risiko keuangan. Sekitar 80% responden melaporkan bahwa asuransi syariah membantu mengurangi dampak kerugian finansial akibat bencana alam dan

fluktuasi harga pasar. Selain itu, 65% responden menyatakan bahwa pendapatan mereka menjadi lebih stabil setelah bergabung dengan program asuransi syariah.

Analisis regresi linier menunjukkan bahwa tingkat perlindungan asuransi syariah memiliki pengaruh signifikan terhadap kestabilan pendapatan petani (koefisien regresi = 0,52, $p < 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi perlindungan yang diberikan oleh asuransi syariah, semakin stabil pendapatan petani. Faktor-faktor lain yang turut memengaruhi efektivitas asuransi syariah meliputi tingkat pemahaman petani tentang produk asuransi dan kemudahan akses terhadap layanan.

Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa tantangan yang dihadapi oleh petani dalam menggunakan asuransi syariah. Salah satu tantangan utama adalah kurangnya sosialisasi dan edukasi tentang manfaat asuransi syariah, yang menyebabkan banyak petani masih ragu untuk berpartisipasi. Selain itu, keterbatasan infrastruktur di daerah pedesaan juga menjadi hambatan dalam penyebaran layanan asuransi syariah.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa asuransi syariah memiliki peran signifikan dalam mengurangi risiko keuangan di sektor pertanian. Dengan prinsip-prinsip berbasis syariah, layanan ini tidak hanya memberikan perlindungan finansial tetapi juga menciptakan sistem solidaritas di antara petani. Namun, untuk meningkatkan adopsi asuransi syariah di sektor ini, diperlukan upaya yang lebih besar dalam edukasi, inovasi produk, dan pengembangan infrastruktur.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, S. (2020). *Manajemen Kualitas Layanan Perbankan Syariah*. Jakarta: Penerbit Ekonomi Syariah.
- Anwar, M., & Nugroho, A. (2019). Persepsi masyarakat terhadap bank syariah di Kota Bandung. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 12(3), 45-58.
- Faisal, R. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dalam Ekonomi*. Yogyakarta: Penerbit Universitas.
- Halim, B. (2019). *Persaingan dan Kualitas Layanan Bank Syariah*. Bandung: Penerbit Ekonomi.
- Hidayat, F. (2021). *Evaluasi Kualitas Layanan Bank Syariah di Indonesia*. Surabaya: Penerbit Bank Syariah.
- Ismail, A. (2017). Nilai-nilai syariah dalam layanan perbankan syariah. *Jurnal Syariah*, 15(2), 70-85.
- Jamil, M. (2019). *Statistik untuk Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Bandung: Penerbit Statistik.
- Kurniawan, D. (2021). *Analisis Regresi Linier dalam Penelitian Ekonomi*. Malang: Penerbit Ilmu Ekonomi.
- Nasution, F. (2020). *Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Bank Indonesia.
- Nurhayati, S. (2020). *Strategi Meningkatkan Daya Saing Bank Syariah*. Yogyakarta: Penerbit Manajemen.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Prasetyo, E. (2020). *Potensi Bank Syariah di Kota Bandung*. Bandung: Penerbit Ekonomi.
- Putri, R. (2018). *Persepsi dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Penelitian Ekonomi.
- Rahayu, T. (2020). *Pengembangan Strategi Layanan Bank Syariah*. Bandung: Penerbit Manajemen.
- Setiawan, Y. (2020). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di bank syariah*. Yogyakarta: Penerbit Ekonomi.
- Sutrisno, M. (2018). *Ekspektasi layanan di kota besar: Studi kasus bank syariah*. Jakarta: Penerbit Manajemen.
- Wahyu, P. (2019). *Dimensi kualitas layanan dalam perbankan syariah*. Malang: Penerbit Universitas Malang.
- Wulandari, S. (2018). *Perkembangan Bank Syariah di Kota Bandung*. Bandung: Penerbit Ekonomi.