

Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah pada Produk Tabungan Mudharabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Palembang Simpang Patal

Putri Jeni Meirisha, Choirunnisak

Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah (STEBIS) Indo Global Mandiri

Email : putrijeny27@gmail.com

Abstract

This research aims to analyze the quality of service provided by Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Patal and customer interest in mudharabah savings products. Based on a review of relevant literature, this research will present strategic recommendations to improve service quality. Service quality is one of the main factors that influence customer satisfaction and interest in using banking products. In the realm of sharia banking, savings-based products, such as mudharabah, offer an attractive alternative for customers looking for a financial system that complies with sharia principles. so that it can strengthen the attractiveness of the product. This research is also expected to contribute to the development of literature in the field of human resource management in the context of Islamic banking. The method used in this research is qualitative, where this method focuses on in-depth observation of a phenomenon

Keywords : *Quality Of Customer Service In Sharia Bank Mudharabah Savings Products*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Patal dan minat nasabah terhadap produk tabungan mudharabah, berdasarkan tinjauan literatur yang relevan penelitian ini akan menyajikan rekomendasi strategis guna meningkatkan kualitas layanan, Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan dan minat nasabah dalam menggunakan produk perbankan. Dalam ranah perbankan syariah, produk berbasis tabungan, seperti mudharabah menawarkan alternatif menarik bagi nasabah yang mencari sistem keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah. sehingga dapat memperkuat daya tarik produk tersebut. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur di bidang manajemen sumber daya

manusia dalam konteks perbankan syariah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, dimana metode ini berfokus pada pengamatan mendalam terhadap suatu fenomena

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Produk Tabungan Mudharabah, Bank Syariah*

Pendahuluan

Industri perbankan syariah di Indonesia terus menunjukkan perkembangan yang pesat dalam beberapa dekade terakhir. Sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia, Indonesia memiliki potensi besar untuk memajukan sistem keuangan berbasis syariah. Salah satu tonggak penting dalam perjalanan ini adalah berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI) pada tahun 2021, yang merupakan hasil penggabungan tiga bank syariah besar, yaitu Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah, dan Bank BRI Syariah. Kehadiran BSI tidak hanya memperkuat posisi perbankan syariah di Indonesia, tetapi juga menjadi langkah strategis dalam memperkuat daya saing negara ini di pasar keuangan syariah internasional (Bank Syariah Indonesia, 2021). Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan suatu layanan yang ditawarkan oleh penyedia jasa dalam upaya memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan.

Konsep ini mencakup beragam aspek yang mempengaruhi pengalaman pelanggan saat menerima layanan, antara lain kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan, serta kemampuan penyedia jasa dalam menangani masalah atau keluhan yang mungkin muncul. Namun, keberhasilan produk-produk ini sangat bergantung pada bagaimana nasabah memandang kualitas pelayanan yang diberikan. Beberapa aspek penting, seperti keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness),

jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles), merupakan dimensi kunci yang menentukan kualitas pelayanan. Ketika bank mampu menghadirkan layanan berkualitas tinggi, maka kepercayaan dan minat nasabah terhadap produk berbasis tabungan mudharabah akan cenderung meningkat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Patal dan minat nasabah terhadap produk tabungan mudharabah. Selain itu, penelitian ini akan menyajikan rekomendasi strategis guna meningkatkan kualitas layanan, sehingga dapat memperkuat daya tarik produk tersebut. Dengan menggunakan pendekatan observasi, wawancara, dan dokumentasi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna bagi manajemen BSI untuk meningkatkan kualitas pelayanan nasabah terhadap minat nasabah pada produk tabungan mudharabah.

Kajian Teori

1. Pengertian Kualitas pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), "kualitas" didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dan sebagainya). Sementara itu, "pelayanan" diartikan sebagai perihal atau cara melayani; usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); jasa; serta kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Kotler dan Keller (2016) Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Jika kualitas pelayanan

sesuai atau melebihi harapan pelanggan, maka kualitas tersebut dianggap baik.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) Kualitas pelayanan adalah perbedaan antara harapan pelanggan terhadap layanan yang diterima dan persepsi mereka terhadap layanan yang sebenarnya diterima. Mereka juga mengembangkan model SERVQUAL untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi: keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles).

Menurut Gronroos (1984) Kualitas pelayanan adalah hasil dari evaluasi pelanggan terhadap dua aspek utama, yaitu kualitas teknis (technical quality) yang berhubungan dengan apa yang diterima pelanggan, dan kualitas fungsional (functional quality) yang terkait dengan cara layanan diberikan.

Berdasarkan penjelasan dari beberapa ahli dan sumber di atas, penulis menyimpulkan bahwa Kualitas pelayanan sangat terkait dengan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Hal ini dapat dicapai melalui penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan

2. Pengertian Bank Syari'ah

Menurut Andrianto dan Firmansyah, Bank syari'ah adalah bank yang sistem perbankannya menganut prinsip-prinsip dalam islam, Bank syariah merupakan bank yang diimpikan oleh para umat Islam (Munandar & Aravik, 2022). Pengertian Bank Syariah Menurut Sudarsono, Bank Syariah adalah lembaga keuangan negara yang memberikan pembiayaan dan jasa-

jasa lainnya di dalam lalu lintas pembayaran dan juga peredaran uang yang beroperasi dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah atau islam.

Menurut Perwataatmadja, Pengertian Bank Syariah adalah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah (islam) dan tata caranya didasarkan pada ketentuan Alquran dan Hadist. Berdasarkan definisi-definisi di atas penulis menyimpulkan bahwa Bank Syari'ah merupakan lembaga keuangan yang sistem perbankannya menganut prinsip Islam yang didasarkan pada ketentuan Alquran dan Hadist.

3. Pengertian Tabungan

Menurut Kasmir (2016) Tabungan adalah simpanan yang penyetorannya dilakukan secara berulang-ulang atau sewaktu-waktu, tetapi penarikannya hanya dapat dilakukan sesuai dengan ketentuan tertentu yang telah disepakati sebelumnya.

Menurut Samuelson dan Nordhaus (2004) Tabungan adalah bagian dari pendapatan yang tidak digunakan untuk konsumsi, melainkan disimpan untuk tujuan di masa depan. Tabungan berfungsi sebagai penyangga ekonomi individu atau keluarga dalam menghadapi situasi mendadak.

Menurut Sukirno (2011) Tabungan merupakan bagian dari pendapatan yang disisihkan seseorang untuk tujuan tertentu di masa mendatang, seperti investasi, pendidikan, atau kebutuhan mendesak lainnya. Menurut Mankiw (2007) Tabungan adalah selisih antara pendapatan seseorang dengan pengeluaran konsumsi. Tabungan dapat digunakan sebagai cadangan dana atau investasi untuk masa depan.

Berdasarkan penjelasan beberapa sumber di atas, penulis menyimpulkan bahwa tabungan tidak hanya sebatas aktivitas menyimpan

uang, tetapi juga mencakup tujuan, pengelolaan, dan fungsi dalam perekonomian pribadi atau masyarakat.

Metode Penelitian

Metode penelitian ini adalah *Literature Review* atau tinjauan pustaka. *Literature review* adalah deskripsi tentang teori, temuan, dan sumber penelitian lain yang diperoleh dari referensi untuk menjadi dasar dalam melakukan penelitian. Menurut Taylor dan Procter, tinjauan pustaka adalah sebuah kegiatan untuk meninjau atau mengkaji kembali berbagai literatur yang telah dipublikasikan oleh akademisi atau peneliti sebelumnya terkait topik yang akan diteliti.

Tinjauan literatur mencakup analisis, ringkasan, dan sudut pandang penulis dari berbagai sumber perpustakaan yang relevan dengan fokus yang dibahas, termasuk buku, jurnal, slide, dan informasi dari internet. Metode pencarian artikel melibatkan penggunaan database jurnal penelitian dan sumber informasi dari internet. Dalam hal ini, digunakan *Google Scholar*, *Elsevier*, *Scite*, *chatGPT* dan *Scispace* sebagai database untuk mencari artikel dari rentang tahun 2010 hingga tahun 2024.

Hasil dan Pembahasan

Tabungan Mudharabah adalah salah satu produk keuangan syariah di mana bank dan nasabah bekerja sama berdasarkan prinsip bagi hasil (*profit-sharing*). Dalam akad ini, nasabah bertindak sebagai pemilik dana (*shahibul maal*), sementara bank bertindak sebagai pengelola dana (*mudharib*). Hasil keuntungan dari pengelolaan dana dibagi sesuai dengan nisbah yang telah disepakati sebelumnya.

Karakteristik Tabungan Mudharabah Prinsip Syariah: Tidak mengandung unsur riba, gharar (ketidakpastian), atau maysir (spekulasi). Akad Jelas: Terdapat akad atau perjanjian yang menyebutkan nisbah bagi hasil antara nasabah dan bank. Pembagian Keuntungan: Keuntungan dibagi berdasarkan nisbah, sedangkan kerugian yang terjadi karena risiko usaha ditanggung oleh shahibul maal, kecuali ada kelalaian atau pelanggaran dari mudharib. Fleksibilitas: Dana yang disimpan dapat ditarik kapan saja (tergantung jenis produk).

Keunggulan Tabungan Mudharabah Bebas dari unsur riba, sesuai dengan prinsip Islam. Berpotensi memberikan imbal hasil yang lebih kompetitif dibandingkan tabungan konvensional. Transparansi dalam pengelolaan dana dan distribusi keuntungan. Sedangkan Kekurangan Tabungan Mudharabah Tingkat pengembalian tidak pasti karena bergantung pada hasil usaha. Risiko kerugian ditanggung oleh pemilik dana jika terjadi kerugian usaha yang tidak disebabkan oleh kelalaian bank.

Ditinjau dari aspek analisis kualitas pelayanan terhadap produk tabungan mudharabah berdasarkan penelitian oleh Devi Lavitasari (2020) meneliti hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah terhadap minat menabung ulang. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung ulang. Demikian pula, kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung ulang. Ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan dan kepuasan nasabah dapat mendorong nasabah untuk kembali menabung.

Berdasarkan Undang-Undang tentang Tabungan Mudharabah:

1. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah Pasal 1 Ayat (12): "Mudharabah adalah akad kerja sama usaha antara

pihak pertama (pemilik dana) yang menyediakan seluruh modal dan pihak kedua (pengelola dana), dengan kesepakatan pembagian keuntungan sesuai nisbah yang disepakati." Pasal ini menjadi dasar hukum untuk produk tabungan syariah berbasis mudharabah di Indonesia.

2. Fatwa DSN-MUI Nomor 02/DSN-MUI/IV/2000 tentang Tabungan Fatwa ini mengatur bahwa tabungan syariah, termasuk mudharabah, harus berpedoman pada prinsip syariah. Bank bertindak sebagai mudharib (pengelola dana) dan nasabah sebagai shahibul mal (pemilik dana).
3. Fatwa DSN-MUI Nomor 115/DSN-MUI/IX/2017 tentang Akad Mudharabah Menegaskan ketentuan tentang akad mudharabah, termasuk hak dan kewajiban para pihak, mekanisme bagi hasil, dan larangan investasi dalam usaha yang bertentangan dengan syariah. Berdasarkan Ayat Al-Qur'an yang Mendukung Prinsip Tabungan

Mudharabah:

1. Surah Al-Baqarah (2:275)

"Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba."

Ayat ini menjadi landasan utama dalam sistem keuangan syariah, termasuk tabungan mudharabah, yang berfokus pada prinsip bagi hasil, bukan bunga (riba).

2. Surah An-Nisa (4:29)

"Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu." Ayat ini mendukung prinsip kesepakatan dalam akad mudharabah, di mana

pembagian keuntungan dilakukan berdasarkan musyawarah dan kesepakatan bersama.

Simpulan

Analisis kualitas pelayanan terhadap minat nasabah pada produk tabungan mudharabah merupakan elemen kunci yang dapat meningkatkan minat dan loyalitas nasabah. Kualitas pelayanan merupakan faktor dominan dalam meningkatkan minat nasabah pada produk tabungan mudharabah. Ditambah dengan aspek religiusitas, edukasi, dan transparansi, bank syariah dapat menarik lebih banyak nasabah untuk menggunakan produk berbasis syariah. Laporan mengenai analisis kualitas pelayanan terhadap minat nasabah pada produk di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Palembang Simpang Patal dapat dirangkum dalam beberapa poin utama. *Pertama*, kualitas pelayanan yang baik ditandai dengan kecepatan, keramahan, dan kemudahan dalam proses transaksi terbukti memiliki dampak positif terhadap minat nasabah untuk memanfaatkan produk yang ditawarkan oleh BSI. *Kedua*, terdapat hubungan langsung antara kualitas pelayanan dan minat nasabah; semakin baik pelayanan yang diberikan oleh bank, semakin besar pula ketertarikan nasabah untuk menggunakan layanan atau produk lainnya. Pelayanan yang responsif dan efektif dapat meningkatkan kepuasan nasabah, yang pada gilirannya berkontribusi pada loyalitas dan penggunaan produk bank yang lebih luas.

Daftar Pustaka

- Al-Qur'an dan Terjemahan (quran.kemenag.go.id)
- Andrianto Dan A. Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah: Implementasi Teori Dan Praktek, 1 Ed.* Surabaya: Cv. Penerbit Qiara Media, 2019.
- Bank Syariah Indonesia (Institution).(2021). *Sejarah Perseroan.* Info Perseroan. Diakses dari <https://ir.bankbsi.co.id>.
- Fatwa DSN-MUI (Website Resmi DSN-MUI)
- Fauzan, R. (2019), "Implementasi Akad Mudharabah pada Produk Tabungan di Bank Syariah", *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, Vol. 5, No. 2
- Gronroos, C. (1984). *A Service Quality Model and its Marketing Implications.* *European Journal of Marketing*
- Haryanto, T. (2020), "Analisis Nisbah Bagi Hasil dalam Akad Mudharabah pada Perbankan Syariah di Indonesia", *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Syariah*, Vol. 7, No. 3.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya.* Edisi Revisi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th Edition).* Pearson Education.
- Mahanum, "Tinjauan Kepustakaan," *Alacrity J. Educ.*, Vol. 1, No. 2, Hlm. 1–12, Jun 2021
- Mankiw, N.G. *Principles of Economics.* South-Western College Publishing
- Munandar, A., & Aravik, H. (2022). Pengaruh CAMEL Terhadap Financial Sustainability Ratio Pada Bank Umum Syariah Periode Juni 2014–Februari 2022. *Ekonomica Sharia: Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Ekonomi Syariah*, 8(1), 49-58.
- Nurhayati, S., & Wasilah (2017), "Manajemen Dana Mudharabah pada Bank Syariah: Perspektif Keberlanjutan", *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 9, No. 1.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.* *Journal of Retailing.*
- Rahman, A. (2018). "Analisis Akad Mudharabah dalam Produk Tabungan pada Bank Syariah." *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 5, No. 2.
- Samuelson, P.A., & Nordhaus, W.D. *Economics.* McGraw-Hill.

Suhartanto, D. (2015). *The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in the Banking Industry: Evidence from Indonesia*. *International Journal of Bank Marketing*, 33(2), 176-194.

Sukirno, S. *Makroekonomi: Teori Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah
(Kementerian Hukum dan HAM RI)

Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

