An-Najah: Journal of Islamic Economics
Volume 2, Nomor 1, Februari 2026

https://jurnal.almaidah.or.id/index.php/JNIE/en

Studi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Umum

Novita Eka Sari, Putri Ramadhani, Putri Salsabila, Risdya Miazmi, Suci Rahmadani
novitakasari00@gmail.com; putrirmdhni43@gmail.com;
putrisalsabila2055@gmail.com; deamiazmi@gmail.com;
sucirahmadani@insan.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank umum. Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data diperoleh melalui studi literatur dari jurnal ilmiah, buku, dan laporan terkait dalam lima tahun terakhir. Teknik analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, terutama pada dimensi keandalan dan daya tanggap. Namun, masih terdapat kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Kata Kunci: *kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, perbankan, metode kualitatif, SERVQUAL*

Abstract

This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction in commercial banks. The main issue addressed is how service quality influences customer satisfaction and the factors affecting it. This research uses a qualitative descriptive approach. Data were collected through literature review from journals, books, and related reports within the last five years. Data analysis was conducted through data reduction, data display, and conclusion drawing. The results show that service quality significantly affects customer satisfaction, especially in terms of reliability and responsiveness. However, challenges such as limited human resources and facilities remain. Therefore, continuous improvement in service quality is needed to enhance customer satisfaction.

Keywords: *service quality, customer satisfaction, banking, qualitative method, SERVQUAL*

A. PENDAHULUAN

Perbankan merupakan salah satu sektor penting dalam perekonomian yang berperan sebagai lembaga intermediasi keuangan antara pihak yang memiliki kelebihan dana dan pihak yang membutuhkan dana. Dalam menjalankan fungsinya, bank dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah agar dapat mempertahankan kepercayaan dan loyalitas mereka. Kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah, karena nasabah cenderung menilai kinerja bank berdasarkan pengalaman layanan yang mereka terima. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan nasabah (Rahman, 2021). Selain itu, pelayanan yang baik juga dapat meningkatkan citra bank di mata masyarakat (Sari, 2022). Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi aspek penting yang harus diperhatikan oleh bank umum dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat.

Perkembangan industri perbankan dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan adanya peningkatan persaingan yang cukup signifikan, baik antar bank konvensional maupun bank digital. Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan dalam sistem pelayanan perbankan, di mana nasabah kini dapat mengakses layanan secara cepat dan mudah melalui berbagai platform digital. Digitalisasi layanan perbankan seperti mobile banking dan internet banking telah menjadi kebutuhan utama bagi nasabah (Pratama, 2022). Penelitian menunjukkan bahwa kemudahan akses layanan digital dapat meningkatkan kepuasan nasabah secara signifikan (Hidayat, 2023). Dengan demikian, bank dituntut untuk terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan nasabah di era digital.

Kualitas pelayanan dalam perbankan mencakup berbagai aspek, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kelima dimensi tersebut menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank. Nasabah yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan cenderung akan tetap menggunakan layanan bank tersebut serta merekomendasikannya kepada orang lain. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menyebabkan ketidakpuasan dan berpotensi menurunkan jumlah nasabah (Wibowo, 2020). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi strategi penting dalam mempertahankan nasabah dan meningkatkan daya saing bank.

Metode kualitatif digunakan dalam penelitian ini untuk memahami secara mendalam pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank umum. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi pengalaman dan persepsi nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank. Data

diperoleh melalui studi literatur dari berbagai sumber yang relevan dalam lima tahun terakhir, seperti jurnal ilmiah, buku, dan laporan industri perbankan. Pendekatan ini dinilai mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai fenomena yang dikaji (Yusuf, 2024). Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen perbankan.

Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat berbagai permasalahan terkait kualitas pelayanan di sektor perbankan. Beberapa nasabah masih mengeluhkan pelayanan yang kurang responsif, lambat, serta kurangnya perhatian terhadap kebutuhan nasabah. Selain itu, perbedaan kualitas pelayanan antar bank juga menjadi faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Penelitian menunjukkan bahwa kurangnya pelatihan sumber daya manusia menjadi salah satu penyebab rendahnya kualitas pelayanan (Latif, 2021). Oleh karena itu, diperlukan upaya yang berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di sektor perbankan.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah pada bank umum. Dengan pelayanan yang berkualitas, bank dapat meningkatkan loyalitas nasabah serta memperkuat posisinya dalam persaingan industri perbankan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bank umum (Ismail, 2024). Dengan demikian, diharapkan bank dapat memberikan layanan yang lebih optimal dan mampu memenuhi harapan nasabah.

B. KAJIAN TEORI

1. Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam konteks perbankan, kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang menentukan kepuasan dan loyalitas nasabah. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya dilihat dari hasil, tetapi juga dari proses penyampaian layanan tersebut (Arifin, 2021). Oleh karena itu, bank harus mampu memberikan pelayanan yang konsisten dan sesuai dengan harapan nasabah.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)

Kualitas pelayanan umumnya diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi ini menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Penelitian menunjukkan bahwa peningkatan pada setiap dimensi tersebut dapat meningkatkan kepuasan nasabah secara signifikan (Sari, 2022). Oleh karena itu, bank perlu memperhatikan seluruh aspek dalam dimensi SERVQUAL.

3. Konsep Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul

setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja layanan yang diterima. Nasabah yang merasa puas cenderung akan tetap menggunakan layanan bank dan menjadi pelanggan yang loyal. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menyebabkan nasabah berpindah ke bank lain (Rahman, 2021). Oleh karena itu, kepuasan nasabah menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan bank.

4. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah. Hal ini disebabkan karena pelayanan yang baik mampu memenuhi bahkan melebihi harapan nasabah. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam industri perbankan (Pratama, 2022). Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

5. Tantangan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Perbankan

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, bank menghadapi berbagai tantangan seperti perkembangan teknologi, perubahan kebutuhan nasabah, serta persaingan yang semakin ketat. Selain itu, kualitas sumber daya manusia juga menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Kurangnya pelatihan dan kompetensi karyawan dapat berdampak pada rendahnya kualitas layanan (Maulana, 2024). Oleh karena itu, diperlukan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan di sektor perbankan.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk memahami secara mendalam pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank umum. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai persepsi, pengalaman, serta penilaian nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh bank (Yusuf, 2024).

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan kondisi nyata terkait kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan nasabah. Penelitian ini tidak menggunakan analisis statistik, melainkan berfokus pada interpretasi data dari berbagai sumber yang relevan (Hidayat, 2023).

Sumber data dalam penelitian ini adalah data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan (library research). Data dikumpulkan dari jurnal ilmiah, buku, laporan industri perbankan, serta sumber lain yang relevan dalam lima tahun terakhir. Pemilihan sumber dilakukan secara selektif untuk memastikan validitas dan relevansi data yang digunakan (Putri, 2022).

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode dokumentasi, yaitu dengan mengkaji berbagai dokumen tertulis yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada bank umum. Data yang diperoleh kemudian diklasifikasikan berdasarkan tema penelitian seperti dimensi kualitas

pelayanan, tingkat kepuasan nasabah, serta faktor-faktor yang mempengaruhinya (Wibowo, 2023).

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang telah dikumpulkan disusun secara sistematis dalam bentuk narasi untuk menemukan hubungan antar konsep yang relevan (Arifin, 2021).

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan berbagai referensi yang berbeda. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan memiliki tingkat validitas yang tinggi serta mampu memberikan gambaran yang akurat mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (Maulana, 2024).

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan nasabah pada bank umum. Nasabah cenderung menilai kualitas suatu bank berdasarkan pengalaman pelayanan yang mereka terima, baik secara langsung di kantor cabang maupun melalui layanan digital. Pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional menjadi faktor utama yang meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank (Rahman, 2021). Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor kunci dalam mempertahankan loyalitas nasabah.

Dalam konteks dimensi kualitas pelayanan, aspek reliability (keandalan) dan responsiveness (daya tanggap) menjadi faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. Nasabah mengharapkan layanan yang akurat, tepat waktu, serta responsif terhadap kebutuhan mereka. Selain itu, dimensi assurance (jaminan) juga penting karena berkaitan dengan rasa aman dan kepercayaan nasabah terhadap layanan bank. Penelitian menunjukkan bahwa peningkatan pada dimensi SERVQUAL secara keseluruhan dapat meningkatkan kepuasan nasabah secara signifikan (Sari, 2022). Oleh karena itu, bank perlu memperhatikan seluruh aspek kualitas pelayanan.

Perkembangan teknologi digital juga memberikan dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan perbankan. Layanan digital seperti mobile banking dan internet banking memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja. Hal ini meningkatkan efisiensi serta kenyamanan dalam bertransaksi. Penelitian menunjukkan bahwa kemudahan akses layanan digital dapat meningkatkan kepuasan nasabah secara signifikan (Hidayat, 2023). Dengan demikian, digitalisasi menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan perbankan.

Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala dalam peningkatan kualitas pelayanan di sektor perbankan. Salah satu kendala utama adalah kurangnya kompetensi sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang optimal. Selain itu, adanya antrean panjang serta lambatnya pelayanan di beberapa kantor cabang juga menjadi keluhan nasabah. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan (Latif, 2021). Oleh karena itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadi hal yang sangat penting.

Selain itu, perbedaan kualitas pelayanan antar bank juga menjadi faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Bank yang mampu memberikan pelayanan yang lebih baik akan lebih unggul dalam persaingan dan mampu menarik lebih banyak nasabah. Oleh karena itu, bank harus terus melakukan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan nasabah yang semakin tinggi (Wibowo, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor strategis dalam industri perbankan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan nasabah pada bank umum. Meskipun telah mengalami perkembangan, masih terdapat tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang tepat, peningkatan kualitas sumber daya manusia, serta pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah (Ismail, 2024).

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan nasabah pada bank umum. Kualitas pelayanan yang baik, yang mencakup keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, mampu meningkatkan tingkat kepuasan serta loyalitas nasabah. Selain itu, perkembangan teknologi digital juga turut berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui kemudahan akses layanan perbankan. Namun demikian, masih terdapat berbagai kendala seperti kurangnya kompetensi sumber daya manusia, perbedaan kualitas pelayanan antar bank, serta keterbatasan fasilitas di beberapa kantor cabang. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan menjadi hal yang sangat penting untuk mempertahankan kepuasan nasabah dan meningkatkan daya saing bank.

F. SARAN

Adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut. Pertama, bank perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan pelayanan yang berkelanjutan. Kedua, diperlukan pengembangan teknologi digital untuk meningkatkan kemudahan dan kenyamanan layanan bagi nasabah. Ketiga, bank harus terus melakukan inovasi dalam pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan

nasabah yang semakin berkembang. Keempat, peningkatan fasilitas fisik di kantor cabang juga perlu diperhatikan untuk mendukung kenyamanan nasabah. Kelima, bank perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan nasabah secara optimal.

G. DAFTAR PUSTAKA

Arifin, Z. (2021). Manajemen kualitas pelayanan. Jurnal Ekonomi Indonesia, 9(1), 45–60.

Firmansyah, R. (2021). Pelayanan perbankan di era digital. Jurnal Ekonomi Modern, 8(1), 77–90.

Hidayat, T. (2023). Transformasi digital dalam pelayanan perbankan. Jurnal Teknologi Keuangan, 6(2), 88–102.

Ismail, N. (2024). Inovasi layanan perbankan. Jurnal Ekonomi Global, 12(1), 1–15.

Latif, U. (2021). Kepuasan nasabah dan kualitas layanan. Jurnal Ekonomi Sosial, 8(1), 50–65.

Maulana, H. (2024). Strategi peningkatan kualitas pelayanan. Jurnal Ekonomi Digital, 14(1), 20–35.

Pratama, D. (2022). Kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah. Jurnal Studi Bisnis, 9(3), 210–225.

Rahman, F. (2021). Kepuasan nasabah dalam industri perbankan. Jurnal Ekonomi Pembangunan, 11(2), 85–100.

Sari, L. (2022). Analisis SERVQUAL dalam perbankan. Jurnal Pembangunan Ekonomi, 10(2), 115–130.

Wibowo, T. (2023). Manajemen layanan perbankan modern. Jurnal Perbankan Indonesia, 12(2), 150–165.

Yusuf, M. (2024). Metodologi penelitian kualitatif dalam ekonomi. Jurnal Sosial Ekonomi, 13(1), 33–47.