

ANALISIS PERBANDINGAN PELAYANAN PERBANKAN SYARIAH DAN PERBANKAN KONVENSIONAL

Nikmatus Zakiah

Universitas Nurul Jadid

Nikmatuszakiah31@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengidentifikasi mengenai bagaimana perbandingan pelayanan antara perbankan syariah dan pelayanan bank konvensional. Jurnal ini menggunakan metode library research (penelitian kepustakaan) yaitu penelitian yang sumber informasinya dan referensinya dari berbagai bahan kepustakaan dengan cara membaca dan menelaah buku-buku serta tulisan-tulisan yang ada objeknya dengan pembahasan ini. Menurut hasil penelitian yang ditemukan Dapat dikatakan bahwa pelayanan yang dirasakan oleh nasabah bank syariah lebih baik dari pada bank konvensional meskipun dari sisi usia, bank syariah tertinggal jauh dari bank konvensional. Bank syariah yang notabene merupakan bank dengan *basic* syariah, ternyata memberikan pelayanan kepada nasabah dengan kualitas yang lebih baik daripada bank konvensional.

This study discusses to study and discuss about Islamic banking services and conventional bank services. This journal uses the method of library research that is research whose source of information and references from various library materials by reading and studying books and writings that have objects with this discussion. According to the results of the study found Can be known about the services received by Islamic banks better than conventional banks because of the age side, Islamic banks are far from conventional banks. Sharia banks which incidentally are basic sharia banks, provide services of better quality than conventional banks.

Kata kunci: *Pelayanan, Bank Syariah, Bank Konvensional*

1.1 Pendahuluan

Seiring dengan berkembangnya waktu sudah kita ketahui bahwa Perbankan merupakan lembaga keuangan yang menyediakan jasa keuangan. Dalam perkembangannya, kegiatan operasional perbankan bukan hanya menghimpun dan menyalurkan dana saja tetapi juga menjadikan kualitas layanan sebagai *strategy based* dalam rangka memenangkan persaingan. Dalam lingkungan perbankan yang kompetitif saat ini, sebagian besar bank-bank menawarkan produk yang sama atau serupa di seluruh dunia dan kualitas layanan adalah penting artinya untuk membedakan diri mereka di pasar (Hikmah, 2018). Di Indonesia, sistem perbankan menganut *dual banking system*, sehingga nasabah masih dapat melakukan pilihan antara bank konvensional dengan bank syariah (Hikmah, 2018).

Perbankan syariah merupakan suatu sistem perbankan yang operasionalnya berdasarkan hukum Islam. Sistem ini berlandaskan kepada larangan agama Islam untuk memungut pinjaman dengan mengenakan bunga pinjaman (*riba*), serta larangan untuk berinvestasi pada usaha-usaha yang terlarang. Pada penyaluran dana kepada masyarakat, sebagian besar pembiayaan bank syariah disalurkan dalam bentuk barang dan jasa yang di belikan Bank Islam untuk nasabahnya. Dengan demikian, pembiayaan hanya diberikan/ berlaku apabila barang dan jasa telah ada terlebih dahulu. Dengan metode pengadaan barang terlebih dahulu, baru dilakukan pemberian/pengucuran dana. Maka dengan adanya hal seperti itu akan membuat masyarakat berpacu dalam memproduksi barang dan jasa atau mengadakan barang dan jasa. Selanjutnya barang yang diproduksi menjadi jaminan (*collatera*) terhadap hutang.

Keberadaan bank (konvensional dan syariah) secara umum memiliki fungsi strategis sebagai lembaga intermediasi dan memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, namun karakteristik dari kedua tipe bank (konvensional dan syariah) dapat mempengaruhi perilaku calon nasabah dalam menentukan preferensi mereka terhadap pemilihan antara kedua tipe bank tersebut. Lebih lanjut, perilaku nasabah terhadap produk perbankan (bank konvensional dan bank syariah) dapat dipengaruhi oleh sikap dan persepsi masyarakat terhadap karakteristik perbankan itu sendiri. Sejalan dengan itu, bahwa untuk mengukur kinerja perusahaan, menjaga kualitas pelayanan saat ini telah menjadi masalah serius bagi bank di pasar yang kompetitif, dan pengukuran kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah dapat digunakan sebagai instrumen dasar untuk membandingkan kinerja berbagai bank. Di sisi lain, kualitas pelayanan yang dirasakan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah yang memenuhi layanan. Kualitas pelayanan juga membantu dalam meningkatkan produktivitas, pangsa pasar, metode pelayanan yang menarik, menurunkan potensi pergantian pegawai yang cenderung lebih rendah dan meningkatkan semangat karyawan (Hikmah, 2018).

Oleh karena itu, Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Semakin ketatnya persaingan dalam industri perbankan mendorong industri perbankan untuk cepat menyesuaikan diri dengan perkembangan masyarakat di sekitarnya. Hal tersebut ditandai dengan semakin maraknya ekspansi dari bank-bank asing yang mencoba masuk ke pasar perbankan di Indonesia. Industri perbankan saat ini berlomba-lomba untuk meningkatkan layanan kepada nasabah, dengan cara memberikan fasilitas-fasilitas yang memudahkan nasabah tersebut dalam melakukan transaksi keuangan (Suriyani, Juli 2014).

Persaingan yang ketat baik antar bank syariah maupun dengan bank konvensional meningkatkan standar nasabah terhadap jasa perbankan. Sehingga pendekatan menggunakan sentimen syariah menjadi tidak lagi efektif. Masyarakat yang sudah terbiasa dengan sistem konvensional dan memiliki *image* bahwa pelayanan bank

konvensional lebih baik dari bank syariah menjadi tantangan bagi bank syariah untuk menemukan strategi yang lebih tepat dalam mempertahankan nasabah dan meningkatkan pangsa pasar.

Munculnya konsep bank syariah di Indonesia melalui Undang-Undang Perbankan Nasional No. 7 tahun 1992 yang menyatakan dimungkinkan bank dengan sistem bagi hasil yang pada akhirnya mengilhami lahirnya Bank Muamalat Indonesia. Sejalan dengan munculnya krisis moneter yang akhirnya menjadi krisis ekonomi di Indonesia yang antara lain ditandai dengan banyaknya bank yang dilikuidasi. Pada sisi lain Bank Muamalat Indonesia tetap tegap menjalankan operasinya. Terjadinya perubahan Undang-Undang No.7 tahun 1992 menjadi Undang-Undang (UU) No. 10 tahun 1998 tentang perbankan sebagai awal bagi beroperasinya perbankan syariah di Indonesia. semakin memberikan stimulus munculnya perbankan syariah di Indonesia. Karena dalam UU baru tersebut dinyatakan dimungkinkan bank beroperasi dalam dua sistem yaitu bank konvensional dan bank syariah (*dual banking system*). Terhitung sejak 17 Juni 2008, industri perbankan syariah Indonesia secara resmi memasuki era baru. RUU Perbankan Syariah yang telah masuk ke DPR sejak pertengahan 2005 sebagai RUU inisiatif DPR, telah disahkan sehingga Indonesia kini resmi memiliki regulasi perbankan syariah yaitu UU Nomor 21 Tahun Perbankan Syariah (Suryani, 2014).

Adapun Rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah Apakah terdapat perbedaan antara pelayanan bank syariah dan pelayanan bank konvensional? dan Bagaimanakah pelayanan yang diberikan oleh bank syariah terhadap nasabah?

Tujuan adanya penulisan ini adalah kita sebagai masyarakat agar bisa melihat perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional baik dari segi pelayanan maupun produk bank itu sendiri. Sehingga dapat diambil manfaat dari penulisan ini.

1.2 Kajian Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

2.1. Pengertian Pelayanan Bank

Pelayanan adalah strategi pemasaran yang selektif untuk menarik, memelihara dan meningkatkan hubungan dengan nasabah. Pelayanan atau service adalah sebuah kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Pelayanan juga bisa diartikan sebagai Kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lain, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. (Miratul Amalia. <http://www.kompasiana.com>)

Oleh karena itu, yang dimaksud dengan pelayanan bank adalah suatu strategi atau pemberian jasa kepada masyarakat dimana pelayanan tersebut dapat memberi kepuasan terhadap nasabah.

2.2 Pengertian bank

Kata bank berasal dari bahasa Italia *bancay* yang berarti tempat penukaran uang. Sedangkan menurut Undang-undang perbankan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang.

Jadi, yang dimaksud dengan bank adalah sebuah lembaga mempunyai tugas untuk menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya pula terhadap masyarakat. Dalam kehidupan sehari-hari kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Dan bank juga harus memberikan pelayanan yang baik dan pelayanan yang memuaskan bagi nasabah.

2.3 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Tidak sedikit dari masyarakat umum dan bahkan kalangan intelektual terdidik yang belum memahami konsep bank syariah. Mereka beranggapan bahwa bagi hasil adalah sama halnya dengan bunga. Mereka mengklaim, bahwa bagi hasil hanyalah nama lain dari sistem bunga. Pandangan ini juga masih terdapat di kalangan sebagian kecil ustadz yang belum memahami konsep dan operasional bagi hasil.

Bank konvensional dapat didefinisikan seperti pada pengertian bank umum pada pasal 1 ayat 3 Undang-Undang No. 10 tahun 1998 dengan menghilangkan kalimat “dan atau berdasarkan prinsip syariah”, yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Bank Islam (syariah) merupakan bank yang secara operasional berbeda dengan bank konvensional. Dalam beberapa hal, bank syariah dan bank konvensional memiliki persamaan terutama dalam sisi teknis. Akan tetapi terdapat banyak perbedaan yang mendasar diantara keduanya yang menyangkut akad dan aspek legalitas, lembaga penyelesaian sengketa, usaha yang dibiayai dan lingkungan kerja serta *corporate culture* (Misbach, 2013: 66). Pengertian bank menurut Undang-Undang No. 10 tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Bank konvensional dapat didefinisikan seperti pada pengertian bank umum pada pasal 1 ayat 3 Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang dengan menghilangkan kalimat “dan atau berdasarkan prinsip syariah”, yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. konvensional disajikan dalam Tabel 1 berikut (Murni, 2009).

Bank Islam atau selanjutnya disebut dengan Bank Syariah, adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Menurut Ismail yang dikutip oleh Hikmah (2018: 29-39) dalam tulisannya *Analisis Komparatif Kualitas Peayanan Bank Syariah Dan Bank Konvensional Di Kota Batam*.

Bank Islam adalah bank yang beroperasi dengan prinsip syariah Islam dan bank yang tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan al-Quran dan al-Hadits. Salah satu defenisi Bank Syariah adalah menurut pendapat Sudarsono (2004) yang menyatakan bank syariah adalah lembaga keuangan negara yang memberikan kredit dan jasa-jasa lainnya di dalam lalu lintas pembayaran dan juga peredaran uang yang beroperasi dengan menggunakan prinsip syariah atau Islam. Selain itu bank syariah juga memiliki fungsi dalam operasionalnya, fungsi bank adalah:

- 1) Penghimpunan dana, sama seperti halnya dengan bank umum, bank syariah memiliki fungsi utama sebagai penghimpun dana dari masyarakat. Bedanya, jika pada bank konvensional si penabung mendapatkan balas jasa berupa bunga, di bank syariah penabung akan mendapatkan balas jasa berupa bagi hasil.
- 2) Penyalur dana, fungsi utama bank syariah yang kedua adalah sebagai penyalur dana. Dana yang telah dihimpun dari nasabah, nantinya akan disalurkan kembali kepada nasabah lainnya dengan sistem bagi hasil.
- 3) Memberikan pelayanan jasa bank, fungsi bank syariah yang ketiga adalah sebagai pemberi layanan jasa perbankan. Dalam hal ini bank syariah berfungsi sebagai pemberi layanan jasa seperti jasa transfer, pemindah bukuan, jasa tarikan tunai, dan jasa-jasa perbankan lainnya.

Secara garis besar, ekonomi syariah ditentukan oleh hubungan aqad yang terdiri dari lima konsep aqad. Bersumber dari lima konsep ini bank syariah dapat

menerapkan produk-produk lembaga keuangan bank syariah dan lembaga keuangan bukan bank syariah yang dapat dioperasionalkan. Kelima konsep tersebut adalah:

1) Prinsip Simpanan Murni (*al-Wadiah*)

Prinsip simpanan murni merupakan fasilitas yang diberikan oleh bank Islam untuk memberikan kesempatan kepada pihak yang kelebihan dana untuk menyimpan dananya dalam bentuk *al- Wadiah*. Fasilitas *al-Wadiah* diberikan untuk tujuan investasi guna mendapatkan keuntungan seperti halnya tabungan dan deposito.

2) Bagi Hasil (*Syirkah*)

Sistem ini adalah suatu sistem yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dengan pengelola dana. Pembagian hasil usaha ini dapat terjadi antara bank dengan penyimpan dana, maupun antara bank dengan nasabah penerima dana. Bentuk produk yang berdasarkan prinsip ini adalah *mudharabah* dan *musyarakah*.

3) Prinsip Jual Beli (*at-Tijarah*)

Prinsip ini merupakan suatu sistem yang menerapkan tata cara jual beli, dimana bank akan membeli terlebih dahulu barang yang dibutuhkan atau mengangkat nasabah sebagai agen bank melakukan pembelian atas nama bank, kemudian bank menjual barang tersebut kepada nasabah dengan harga beli ditambah keuntungan (*margin*).

4) Prinsip Sewa (*al-Ijarah*)

Prinsip ini secara garis besar terbagi atas dua jenis: (1). *Ijarah*, sewa murni, seperti halnya penyewaan alat-alat produk (*operating lease*). Dalam teknis perbankan, bank dapat membeli equipment yang dibutuhkan nasabah kemudian menyewakan dalam waktu dan hanya telah disepakati kepada nasabah. (2) *Bai al takjiri* atau *ijarah al muntahiya bit tamlik* merupakan penggabungan sewa dan beli, dimana si penyewa mempunyai hak untuk memiliki barang pada akhir masa sewa (*financial lease*).

5) Prinsip Jasa/Fee (*al-Ajr Walumullah*)

Prinsip ini meliputi seluruh layanan non-pembiayaan yang diberikan oleh bank. Bentuk produk yang berdasarkan prinsip ini antara lain bank garansi, kliring, inkaso, jasa, transfer, dan lainnya. Pada prinsipnya orientasi dari pendirian sebuah bank adalah untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal, tumbuh dan bisa bertahan hidup. Dan hal itu juga berlaku pada industri perbankan, baik. Adapun perbedaan Bank Syariah dan Bank konvensional:

Bank syariah	Bank Konvensional
Melakukan investasi yang halal saja	Investasi yang halal dan haram
Berdasarkan prinsip bagi hasil	Memakai perangkat bunga
Besarnya disepakati pada waktu akad dengan berpedoman kepada kemungkinan untung rugi	Besarnya disepakati pada waktu akad dengan asumsi akan selalu untung
Besar rasio didasarkan pada jumlah keuntungan yang diperoleh	Besarnya presentase didasarkan pada jumlah modal yang dipinjamkan
Rasio tidak berubah selama akad masih berlaku	Bunga dapat mengambang dan besarnya naik turun
Kerugian ditanggung bersama	Pembayaran bunga besarnya tetap tanpa pertimbangan untung rugi
Jumlah pembagian laba meningkat sesuai dengan peningkatan	Jumlah bunga tidak meningkat sekalipun keuntungan meningkat
Eksistensi tidak ada yang meragukan	Eksistensi bunga diragukan



keabsahan bagi hasil	
Berorientasi pada keuntungan (<i>profit oriented</i>) dan kemakmuran dan kebahagiaan dunia	<i>Profit oriented</i>
Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan kemitraan	Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan kreditur-debitur
Penghimpunan dan penyaluran dana harus sesuai dengan fatwa Dewan Pengawas Syariah	Tidak terdapat dewan sejenis

1.3 Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kualitatif. Jurnal ini menggunakan metode library research (penelitian kepustakaan) yaitu penelitian yang sumber informasinya dan referensinya dari berbagai bahan kepustakaan dengan cara membaca dan menelaah buku-buku serta tulisan-tulisan yang ada objeknya dengan pembahasan ini. Dimana yang menjadi populasi di dalam penelitian ini adalah tulisan-tulisan yang telah dipublikasikan di media sosial seperti halnya gogle. Dari penelitian ini digunakan instrumen SERVQUAL, yaitu suatu skala yang terdiri dari 22 item untuk mengukur kualitas pelayanan yang tercakup dalam lima dimensi, yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dimensi *reliability* yang paling penting dalam menentukan kepuasan pelanggan. Kemudian diikuti dimensi *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*.

Data sekunder dalam penelitian ini antara lain berupa data tentang perkembangan perbankan syariah di Indonesia yang diperoleh melalui jurnal, majalah maupun akses data lewat internet maupun informasi-informasi lain yang dapat digunakan sebagai acuan untuk mendukung penelitian mengenai kualitas pelayanan nasabah pada Bank.

1.4 Hasil dan Pembahasan

Kepuasan nasabah menjadi konsep utama dalam kajian bisnis dan manajemen perbankan. Pada dasarnya nasabah mengharapkan produk perbankann dalam bentuk jasa yang dapat diterima, dan diberikan oleh pihak bank melalui pelayanan yang baik dan memuaskan. Kepuasan dapat membentuk suatu persepsi bagi nasabah dan selanjutnya dapat memposisikan produk perbankan tersebut dibenaknya.

Kualitas pelayanan industri perbankan di tentukan oleh penilaian dari nasabahnya, sehingga kepuasan nasabah dapat dicapai dengan memberikan kualitas pelayanan yang dapat diterima oleh nasabah. Memiliki nasabah yang puas merupakan suatu hal yang sangat penting bagi industri perbankan, karena industri ini memiliki karakteristik *high-contact service* dan tingkat kompetisi yang sangat tinggi. Nasabah yang puas akan mendorong terciptanya suatu publisitas public kepadacalon-calon nasabah potensial baru, dan pada ujungnya akan menghasilkan nasabah-nasabah yang setia/loyal (Roni:2016).

Pengukuran kualitas pelayanan oleh Parasuraman etal. (1985) pada riset eksplanatorinya, dijelaskan pelayanan dan faktor-faktor yang menentukannya. Dalam penelitian ini didefinisikan bahwa kualitas pelayanan sebagai derajat ketidakcocokan antara harapan normatif nasabah pada jasa dan persepsi nasabah pada kinerja pelayanan yang diterima. Dari penelitian ini digunakan instrumen SERVQUAL, yaitu suatu skala yang terdiri dari 22 item untuk mengukur kualitas pelayanan yang tercakup

dalam lima dimensi, yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dimensi *reliability* yang paling penting dalam menentukan kepuasan pelanggan. Kemudian diikuti dimensi *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Berdasarkan penelitian Suryani dalam tulisannya yang dikutip dari Parasuraman et al (1990) kualitas layanan meliputi lima dimensi yaitu:

1. *Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personilnya dan sarana komunikasi. Hal ini berkaitan dengan fasilitas fisik, penampilan karyawan, peralatan dan teknologi yang dipergunakan dalam memberi layanan, fasilitas fisik seperti gedung, ruang tempat layanan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, tempat parkir merupakan salah satu segi dalam kualitas jasa karena akan memberikan sumbangan bagi konsumen yang memerlukan layanan perusahaan. Penampilan karyawan yang baik akan memberikan rasa dihargai bagi nasabah yang dilayani sedang dalam peralatan dan teknologi yang dipergunakan dalam memberikan layanan akan memberikan kontribusi pada kecepatan dan ketepatan layanan.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti. Hal ini berarti bahwa pelayanan harus tepat waktu dan dalam spesifikasi yang sama, tanpa kesalahan, kapanpun pelayanan tersebut diberikan.
3. *Responsiveness* (keikutsertaan), yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para nasabah dan memberikan layanan dengan tanggap. Hal ini tercermin pada kecepatan, ketepatan layanan yang diberikan kepada nasabah, keinginan karyawan untuk membantu para nasabah (misal: *customer service* memberikan informasi seperti yang diperlukan nasabah), serta adanya karyawan pada jam-jam sibuk (seperti tersedianya *teller* pada jam-jam sibuk).
4. *Assurance*, yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Berkaitan dengan kemampuan para karyawan dalam menanamkan kepercayaan kepada nasabah, adanya perasaan aman bagi nasabah dalam melakukan transaksi, dan pengetahuan dan sopan santun karyawan dalam memberikan layanan kepada konsumen, pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan akan menimbulkan kepercayaan dan keyakinan terhadap perusahaan.
5. *Empathy*, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan nasabah. Hal ini berhubungan dengan perhatian atau kepedulian karyawan kepada pelanggan (misal: untuk menemui karyawan senior), kemudahan mendapatkan layanan (berkaitan dengan banyaknya outlet, kemudahan mendapatkan informasi melalui telepon). Kepedulian karyawan terhadap masalah yang dihadapinya. Perusahaan memiliki objektivitas yaitu memperlakukan secara sama semua nasabah. Semua nasabah berhak untuk memperoleh kemudahan layanan yang sama tanpa didasari apakah mempunyai hubungan khusus dengan karyawan atau tidak.

Kualitas pelayanan adalah ciri, karakteristik atau sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan konsumen yang dalam hal ini adalah nasabah pada bank berbasis syariah. Atribut kualitas pelayanan bank syariah diadaptasi dari 5 dimensi kualitas pelayanan dari Parasuraman et. al (1990) dengan SERVQUAL (*Service Quality*) dan dimensi produk dengan total item pertanyaan sebanyak 13. Atribut kualitas pelayanan meliputi: (1) Kebersihan ruangan; (2) Penampilan fisik dan kerapian karyawan; (3) Tidak adanya kesalahan dalam transaksi; (4) Ada berbagai pilihan produk dan jasa yang ditawarkan sehingga nasabah bisa memilih; (5) Setiap keluhan atau masalah yang dihadapi oleh pelanggan

segera diselesaikan; (6) Perhatian terhadap masalah antrian; (7) Kemampuan karyawan memberi penjelasan mengenai produk yang ditawarkan; (8) Kemampuan karyawan melakukan koreksi dengan cepat pada waktu terjadi kekeliruan; (9) Karyawan memberi ucapan selamat datang atau sambutan lain ketika pelanggan datang/pulang; (10) Karyawan mendengarkan dengan baik setiap keluhan yang disampaikan oleh nasabah; (11) Produk dan jasa yang diberikan bank syariah sangat menarik dan inovatif; (12) Jenis produk dan jasa bank syariah sangat beragam sehingga memberikan banyak pilihan sesuai kebutuhan; (13) Istilah-istilah dan nama produk/jasa syariah sudah akrab.

Berdasarkan pemahaman teoritis tersebut, dapat disusun suatu kerangka pemikiran (*logical framework*) yang dapat dijadikan acuan dalam melakukan suatu penelitian tentang kualitas layanan pada industri perbankan, seperti yang terlihat pada Gambar 1 berikut.

Tabel 1. Perbedaan Bank syariah dan Bank Konvensional

Bank syariah	Bank Konvensional
Melakukan investasi yang halal saja	Investasi yang halal dan haram
Berdasarkan prinsip bagi hasil	Memakai perangkat bunga
Besarnya disepakati pada waktu akad dengan berpedoman kepada kemungkinan untung rugi	Besarnya disepakati pada waktu akad dengan asumsi akan selalu untung
Besar rasio didasarkan pada jumlah keuntungan yang diperoleh	Besarnya presentase didasarkan pada jumlah modal yang dipinjamkan
Rasio tidak berubah selama akad masih berlaku	Bunga dapat mengambang dan besarnya naik turun
Kerugian ditanggung bersama	Pembayaran bunga besarnya tetap tanpa pertimbangan untung rugi
Jumlah pembagian laba meningkat sesuai dengan peningkatan	Jumlah bunga tidak meningkat sekalipun keuntungan meningkat
Eksistensi tidak ada yang meragukan keabsahan bagi hasil	Eksistensi bunga diragukan
Berorientasi pada keuntungan (<i>profit oriented</i>) dan kemakmuran dan kebahagiaan dunia	<i>Profit oriented</i>
Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan kemitraan	Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan kreditur-debitur
Penghimpunan dan penyaluran dana harus sesuai dengan fatwa Dewan Pengawas Syariah	Tidak terdapat dewan sejenis

Dilihat dari perbedaan antara bank syariah dengan bank konvensional sudah jelas bahwa pelayanan bank syariah lebih baik dari bank konvensional. Karena pada bank syariah menerapkan prinsip sama-sama rugi dan untung.

Penelitian ini berhasil mengidentifikasi profil dan perbankan kebiasaan nasabah bank syariah serta kesadaran mereka, penggunaan, dirasakan pentingnya dan tingkat kepuasan dengan produk saat ini dan layanan disediakan oleh dua bank syariah terkemuka yang beroperasi di Bahrain. Metawa dan Almossawi (1998) mengembangkan atribut-atribut yang

mempengaruhi perilaku nasabah meliputi: ketersediaan kredit, saran kerabat dan rekomendasi, teman, saran dan rekomendasi, lokasi yang nyaman, berbagai Bank layanan, kualitas layanan, ketersediaan ATM, jam bank yang memadai, investasi, keramahan personil, memahami kebutuhan keuangan, layanan khusus perempuan, dan nama bank.

Menurut hasil penelitian yang ditemukan Dapat dikatakan bahwa pelayanan yang dirasakan oleh nasabah bank syariah lebih baik dari pada bank konvensional meskipun dari sisi usia, bank syariah tertinggal jauh dari bank konvensional. Dengan demikian, kualitas pelayanan secara keseluruhan gabungan seluruh dimensi) yang diberikan oleh bank konvensional berbeda dengan bank syariah. Bank syariah yang notabene merupakan bank dengan *basic* syariah, ternyata memberikan pelayanan kepada nasabah dengan kualitas yang lebih baik daripada bank konvensional.

Adapun hasil analisis dari penelitian ini Faktor yang paling mampu menjelaskan kualitas pelayanan adalah faktor keandalan komunikasi. Faktor ini terdiri dari: (1) Tidak adanya kesalahan dalam transaksi; (2) Perhatian terhadap masalah antrian; (3) Kemampuan karyawan memberi penjelasan mengenai produk yang ditawarkan; (4) Kemampuan karyawan melakukan koreksi dengan cepat pada waktu terjadi kekeliruan.

Faktor kedua adalah inovasi produk terdiri dari: (1) Karyawan memberi ucapan selamat datang atau sambutan lain ketika pelanggan datang/pulang; (2) Karyawan mendengarkan dengan baik setiap keluhan yang disampaikan oleh nasabah; (3) Produk dan jasa yang diberikan bank syariah sangat menarik dan inovatif; (4) Jenis produk dan jasa bank syariah sangat beragam sehingga memberikan banyak pilihan sesuai kebutuhan. Faktor ketiga adalah aspek fisik terdiri dari: (1) Kebersihan ruangan; (2) Penampilan fisik dan kerapian karyawan.

1.5 Kesimpulan dan Keterbatasan

Dapat ditarik kesimpulan dari hasil penelitian tersebut bahwa suatu pelayanan termasuk hal yang penting dan dibutuhkan setiap lembaga keuangan baik dalam bank syariah maupun bank konvensional.

Kualitas pelayanan adalah ciri, karakteristik atau sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan konsumen yang dalam hal ini adalah nasabah pada bank berbasis syariah. Dimensi kualitas pelayanan yang paling baik di bank syariah dan konvensional adalah dimensi *reability*. Dapat dikatakan bahwa pelayanan yang dirasakan oleh nasabah bank syariah lebih baik dari pada bank konvensional meskipun dari sisi usia, bank syariah tertinggal jauh dari bank konvensional. Dengan demikian, kualitas pelayanan secara keseluruhan gabungan seluruh dimensi) yang diberikan oleh bank konvensional berbeda dengan bank syariah. Bank syariah yang notabene merupakan bank dengan *basic* syariah, ternyata memberikan pelayanan kepada nasabah dengan kualitas yang lebih baik daripada bank konvensional.

Referensi

- Andespa, Roni, 2016, Strategi Pelayanan Bank Konvensional Dan Syariah: Prioritas Pelayanan Fisik Dan Empati. Al Masyraf: Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan Vol.1. No. 2.
- Choliq, Abdul dan Irwan Misbach, 2014. Perbandingan Kualitas Layanan Bank Syariah Dan Bank Konvensional (Pendekatan Model Pbz). Jurnal keuangan dan perbankan, Vol. 20. No. 1.
- Hikmah, 2018, Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Bank Syariah dan Bank Konvensional Di Kota Batam. Jurnal AKBAR JUARA Vol.3. No. 2.
- Misbach, Irwan. 2012. *Kualitas Layanan Bank Syariah*. Alauddin University Press. Makassar.
- Murni, Asfia. 2009. *Ekonomika Makro*, Bandung: Refika Aditama
- Metawa, S.A. & M. Almosawi. 1998. *Banking Behavior of Islamic Bank Customers: Perspectives and Implications*. International Journal of Bank Marketing, Vol. 16 Iss:7.
- Sudarsono, Heri. 2004. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Ekonosia.

Suryani, 2014. Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah. Al-Iqtishad, Vol. VI. No. 2.

<https://id.wikipedia.org> (Dikutip pada tanggal 18 April 2020 13.34)

<http://www.kompasiana.com> (Dikutip pada tanggal 19 April 2020 06.42)

