PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN BANK SYARIAH PADA MASYARAKAT DI KOTA PONTIANAK

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana

NAWAL INTAN AULIYA

NIM. B1061201013

PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2024

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama	:	Nawal Intan Auliya
NIM	:	B1061201013
Jurusan	:	Ilmu Ekonomi Studi Pembangunan
Program Studi	:	Ekonomi Islam
Judul Proposal / TA	:	Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan Bank Syariah Pada Masyarakat Di Kota Pontianak

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir (TA)* dengan judul tersebut di atas, secara keseluruhan adalah murni karya penulis sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sebagai sumber pustaka sesuai dengan panduan penulisan yang berlaku (lembar hasil pemeriksaan plagiat terlampir).

Apabila di dalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis yang dapat berakibat pada pembatalan Tugas Akhir (TA)* dengan judul tersebut di atas.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pontianak, 27 Desember 2024



Nawal Intan Auliya

NIM. B1061201013

PERTANGGUNGJAWABAN SKRIPSI

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nawal Intan Auliya

NIM : B1061201013

Jurusan : Ilmu Ekonomi Studi Pembangunan

Program Studi : Ekonomi Islam

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan Bank Syariah Pada Masyarakat di Kota Pontianak

Pontianak, 27 Desember 2024



Nawal Intan Auliya

NIM: B1061201013

PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini, Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama	: Nawal Intan Auliya
NIM	: B1061201013
Jurusan	: Ilmu Ekonomi Studi Pembangunan
Program Studi	: Ekonomi Islam
Konsentrasi	: Seminar Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi	:"Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan Layanan Bank Syariah pada Masyarakat di Kota Pontianak"

Menyatakan bahwa skripsi tersebut telah dikoreksi dan disetujui untuk diuji*

Pontianak, 18 November 2024



(Dr. H. Bustami, S.E., M.Si.)

NIP.196206121989031004

*mahasiswa wajib menunjukkan ke kepada dosen LEMBAR PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT dengan lampiran hasil cetak pemeriksaan plagiat dari www.plagiarisme.net. Dosen yang bersangkutan memberi paraf pada halaman pertama setiap bab hasil pemeriksaan sebagai bukti telah diperiksa dan memenuhi persyaratan untuk ujian skripsi (tingkat keunikan paling sedikit 70% untuk setiap bab).

LEMBAR YURIDIS

Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan Bank Syariah Pada Masyarakat Di Kota Pontianak

Penanggung Jawab Yuridis

Nawal Intan Auliya
B1061201013

Jurusan : Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan
Program Studi : Ekonomi Islam
Tgl Ujian Skripsi/Tugas Akhir : 4 Desember 2024

Majelis Penguji

No.	Majelis Penguji	Nama/NIP	Tgl/bln/thn	Tanda Tangan
1.	Pembimbing Utama	Dr. H. Bustami, S.E., M.Si.	12/12/2024	
		NIP.196206121989031004		
2.	Ketua Penguji	Dr. H. Memet Agustiar, S.E., M.A.	12/12/2024	
		NIP 196308151987031005		
3.	Anggota Penguji	Abd. Mubaraq, S.E., Sy., M.A.	11/12/2024	
		NIP. 199111292022031009		

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus
Dalam Ujian Skripsi/Tugas Akhir

Pontianak, 18 DEC 2024
Koordinator Program Studi Ekonomi Islam

Dr. H. Memet Agustiar, S.E., M.A
NIP 196308151987031005

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan Bank Syariah Pada Masyarakat Di Kota Pontianak"**

Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) bagi mahasiswa program S-1 program studi Ekonomi Islam Universitas Tanjungpura Pontianak.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat, penulis ingin menyampaikan rasa berterima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan skripsi ini hingga dengan selesai. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan ketulusan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Ibu Sulisnawati dan Ayah Alm. Abdul Syukur, BSc. Meskipun ayahanda telah berpulang akan tetapi masih terasa kehadiran untuk menyemangati penulis dan juga terutama ibu tercinta terima kasih untuk semua pengorbanannya sehingga penulis bisa sampai pada tahap ini, yang tiada henti memberikan dukungan, doa, serta selalu memberikan kasih sayang yang cukup kepada penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Garuda Wiko S.H, M.Si. selaku Rektor Universitas Tanjungpura Pontianak.
3. Ibu Dr. Barkah, S.E, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
4. Ibu Nurul Bariyah, S.E, M.Si., Ph.D Selaku Ketua jurusan Ilmu Ekonomi Studi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
5. Bapak Dr. H. Memet Agustiar SE, M.A. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
6. Bapak Dr. H. Bustami S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama masa perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Abd. Mubaraq, S.E.Sy., M.A. dan Bapak Dr. H. Memet Agustiar SE, M.A. selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan banyak masukan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Pengajar Program Studi Ekonomi Islam atas segala pendidikan, pengajaran, wawasan, dan ilmu-ilmu yang telah diberikan, penulis mengucapkan terima kasih banyak, semoga Allah membalas kebaikan bapak dan ibu semua.

9. Staff Akademik, Tata Usaha dan Staff Perpustakaan serta semua karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura, yang telah banyak membantu proses perkuliahan sampai pada penyelesaian tugas akhir ini.
10. Kepada saudara kandung penulis, Terimakasih banyak atas dukungan secara moril maupun material. Terimakasih juga atas segala do'a, usaha dan support yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan Skripsi ini.
11. Kakak sepupu penulis, Pratiwi Kurniati yang telah memberikan bantuan,motivasi, dukungan, dan arahan sehingga penulis dapat bertahan dan sampai pada tahap akhir penulisan skripsi.
12. Teman – teman terbaik di perkuliahan, Maswati, Dwi Juitha Sari, Nabila Zhafira, Inke Risky Alifa yang selalu membantu penulis dari awal hingga akhir penulisan skripsi.
13. Teman-teman seperjuangan masa kuliah, seluruh teman-teman prodi Ekonomi Islam angkatan 2020 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang sudah menjadi bagian dari perjalanan selama perkuliahan.Temanteman Ekis A yang menjadi bagian dari pengalaman berharga penulis semasa kuliah.
14. Semua pihak yang telah terlibat dan mendukung penulis dalam proses penyusunan skripsi. Terima kasih atas segala doa dan dukungan yang telah diberikan selama ini, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian, Aamiin.
15. Terima kasih untuk diri sendiri, terima kasih untuk ketekunanmu dan perjuanganmu dalam menyelesaikan skripsi ini, walaupun sekian banyak air mata yang menyertai langkahmu. Kamu telah menunjukkan dedikasi dan komitmen yang luar biasa. Semoga hasilnya dapat membanggakan dan menjadi bukti bahwa setiap usaha tidak pernah sia-sia.

Akhirnya atas jasa dan bantuan semua pihak, baik moril dan juga materil penulis ucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya dan doa kepada Allah SWT semoga selalu berada di dalam lindungan Nya dan dibalas segala kebaikannya berlipat-lipat ganda serta menjadi amal jariah. Semoga skripsi ini menjadi skripsi yang berguna dan bermanfaat bagi masyarakat serta menjadi berkah bagi penulis dan semua pihak yang terlibat. Aamiin.

Pontianak, 27 Desember 2024

Penulis

Nawal Intan Auliya

NIM.B1061201013

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN BANK SYARIAH PADA MASYARAKAT DI KOTA PONTIANAK

Oleh:

Nawal Intan Auliya

B1061201013

Prodi Ekonomi Islam

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Tanjungpura

ABSTRAK

Kualitas layanan bank konvensional lebih unggul dibandingkan bank syariah, yang menunjukkan bahwa nasabah masih belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank syariah. Kualitas layanan tersebutlah dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Pontianak. Teknik pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling*. Data yang digunakan ialah data primer dengan menggunakan kuisioner yang diisi oleh 103 responden. Teknik analisis yang digunakan ialah analisis korelasi *rank spearman* dan analisis likert. Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan dan memiliki tingkat hubungan kuat yang menunjukkan bahwa semakin tinggi atau bagus kualitas layanan yang diberikan perbankan syariah kepada nasabah, maka dapat meningkatkan kepuasan nasabah pada masyarakat di Kota Pontianak.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Masyarakat, Perbankan Syariah

THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF SHARIA BANKING SERVICES ON CUSTOMER SATISFACTION USING SHARIA BANK SERVICES IN COMMUNITIES IN PONTIANAK CITY

By:

Nawal Intan Auliya

B1061201013

Islamic Economics Study Program

Faculty of Economics and Business

Tanjungpura University

ABSTRACT

The service quality of conventional banks is superior to sharia banks, which shows that customers are still not satisfied with the services provided by sharia banks. The quality of this service can influence the level of customer satisfaction. The research aims to determine and analyze the influence of service quality on customer satisfaction. The population in this research is the people of Pontianak City. The sampling technique uses a purposive sampling method. The data used is primary data using a questionnaire filled in by 103 respondents. The analysis technique used is Spearman rank correlation analysis and Likert analysis. The research results show that service quality has a significant effect and has a strong level of relationship which shows that the higher or better the quality of service provided by sharia banking to customers, the greater the customer satisfaction in the community in Pontianak City.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Community, Sharia Banking

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN BANK SYARIAH PADA MASYARAKAT DI KOTA PONTIANAK

RINGKASAN

1. Latar Belakang Dan Tujuan Penelitian

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam, yang menghindari unsur riba sesuai dengan ketentuan dalam Al-Quran dan hadits. Meskipun mayoritas masyarakat Indonesia beragama Islam, tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan bank syariah masih lebih rendah dibandingkan dengan bank konvensional. Berdasarkan survei awal di Pontianak, dari 13 responden, tingkat kepuasan nasabah bank syariah tercatat sebesar 61%, sementara bank konvensional mencapai 89%. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas layanan di bank syariah untuk memenuhi ekspektasi nasabah dan meningkatkan daya saing dengan bank konvensional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di bank syariah, khususnya di Kota Pontianak. Peneliti berfokus pada aspek kualitas layanan yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap layanan perbankan syariah.

2. Metode Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Pontianak. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan metode purposive sampling. Data yang digunakan ialah data primer dengan menggunakan kuisioner yang diisi oleh responden dengan sampel sebanyak 103 orang. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan analisis korelasi rank spearman untuk menguji hubungan antar variabel.

3. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil perhitungan korelasi rank spearman yang telah dilakukan menggunakan SPSS, mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan

nasabah menggunakan layanan perbankan syariah menunjukan bahwa nilai koefisien sebesar 0,780 yang artinya adalah kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan perbankan syariah mempunyai hubungan kuat atau adanya hubungan yang erat antara kedua variabel tersebut, serta memiliki arah hubungan yang positif. Jika nilai koefisien berada pada rentang 0,600 – 0,799 maka dapat disimpulkan antara variabel x dan y memiliki hubungan yang kuat.

4. Kesimpulan

Kualitas layanan berpengaruh signifikan dan memiliki tingkat hubungan kuat yang menunjukkan bahwa adanya ikatan yang kuat antara kedua variabel tersebut, sehingga apabila kualitas layanan semakin tinggi atau bagus kualitas layanan yang diberikan perbankan syariah kepada nasabah, maka dapat meningkatkan kepuasan nasabah pada masyarakat di Kota Pontianak.

Faktor-faktor kualitas layanan yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah meliputi keandalan (reliability) dalam memberikan layanan yang konsisten dan terpercaya, daya tanggap (responsiveness) dalam menangani kebutuhan dan keluhan nasabah dengan cepat, jaminan (assurance) yang mencakup pengetahuan staf serta kemampuan memberikan rasa aman, empati (empathy) dalam memahami kebutuhan unik setiap nasabah, serta bukti fisik (tangibles) seperti fasilitas modern dan kenyamanan lingkungan perbankan. Kombinasi dari faktor-faktor ini menentukan tingkat kepuasan nasabah, di mana kepuasan tercapai ketika layanan yang diberikan mampu memenuhi atau melebihi harapan nasabah.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT i
PERTANGGUNGJAWABAN SKRIPSI ii
PERSETUJUAN SKRIPSI iii
LEMBAR YURIDIS ..... **Error! Bookmark not defined.**
UCAPAN TERIMA KASIH v
ABSTRAK vii
ABSTRACT viii
RINGKASAN ix
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR LAMPIRAN xv
PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Rumusan Masalah 5
1.2.1. Pernyataan Masalah 5
1.2.2. Pertanyaan Penelitian 5
1.3. Tujuan Penelitian 5
1.4. Kontribusi Penelitian 6
1.4.1. Kontribusi Teoritis 6
1.4.2. Kontribusi Praktis 6
1.5. Gambaran Kontekstual Penelitian 6
BAB II 8
TINJAUAN PUSTAKA 8
2.1. Landasan Teori 8
2.1.1. Kualitas Layanan 8
2.1.2. Kepuasan Nasabah 9
2.2. Kajian Empiris 10
2.3. Kerangka Konseptual dan Hipotesis 16
2.3.1. Kerangka Konseptual 16
2.3.2. Hipotesis Penelitian 17
BAB III 18

METODE PENELITIAN.....18
3.1. Bentuk Penelitian.....18
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....18
3.2.1. Tempat Penelitian.....18
3.2.2. Waktu Penelitian.....18
3.3. Data.....18
3.3.1. Jenis dan Sumber Data.....18
3.4. Populasi dan Sampel.....19
3.4.1. Populasi.....19
3.4.2. Sampel.....19
3.5. Variabel Penelitian dan Operasional Variabel Penelitian.....20
3.5.1. Variabel Independen (X).....20
3.5.2. Variabel dependen (Y).....20
3.5.3. Operasional Variabel Penelitian.....21
3.6. Pengukuran Variabel Penelitian.....22
3.7. Metode Analisis.....22
3.7.1. Analisis Korelasi Rank Sperman.....22
BAB IV.....24
PEMBAHASAN.....24
4.1. Hasil Penelitian.....24
4.1.1. Karakteristik Responden.....24
4.1.2 Analisis Data.....27
4.2. Pembahasan.....28
4.2.1. Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan Bank Syariah Pada Masyarakat Di Kota Pontianak.....28
4.2.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan terhadap minat masyarakat menggunakan layanan perbankan syariah.....29
BAB V.....33
PENUTUP.....33
5.1. Kesimpulan.....33
5.2. Saran.....33
DAFTAR PUSTAKA.....34
LAMPIRAN.....40

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Perbandingan Bank yang dipilih 2
Tabel 1.2.Data penilaian nasabah terhadap layanan kedua bank 3
Tabel 3.1. Operasional Variabel Penelitian 19
Tabel 3.2. Tingkat Indikator Dengan Skala Likert 20
Tabel 3.3. Klasifikasi Koefisien Korelasi 21
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 22
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 22
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 23
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Lamanya Menjadi Nasaba 24
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan 24
Tabel 4.6. Analisis Korelasi Spearman 26
Tabel 4.7. Hasil Perhitungan Skor Per Indikator Penelitian 30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptua..... 14

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuisioner Penelitian 36
Lampiran 2: Perhitungan Skor Variabel X dan Variabel Y 41
Lampiran 3: Analisis Korelasi Rank Spearman 44

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Bank syariah secara umum dapat diartikan lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan layanan penyimpanan, pembiayaan dan jasa lalu lintas pembayaran. Bank syariah merupakan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, mengacu kepada ketentuan yang ada dalam Al-Quran dan Hadits. Dengan demikian perbankan syariah harus dapat menghindari kegiatan-kegiatan yang mengandung unsur riba dan segala hal yang bertentangan dengan syariah Islam (Agustin, 2021). Sebagaimana firman Allah dalam Q.S. Ali Imran [3]: 130 sebagai berikut:

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا لَا تَأْكُلُوا الرِّبٰوٓا اَضْعَافًا مُّضٰعَفَةً ۖ وَّاتَّقُوا اللّٰهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُوْنَ ۚ (١٣٠)

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung” (Q.S. Ali Imran [3]: 130)

Larangan memakan riba secara berlipat disebutkan dalam ayat ini menurut M. Quraish Shihab yang dikutip oleh Kalsum (2014) istilah “berlipat” dalam ayat ini mengacu pada utang masa jahiliyah yang terus bertambah hingga berlipat. fakta bahwa bunganya tidak berlipat tidak berarti bahwa bunganya halal. Oleh karena itu bunga tetap tidak halal meskipun tidak berlipat. Hal ini berlaku untuk semua jenis bunga termasuk bunga tetap, bunga variabel, bunga berlipat dan bunga rendah bahkan sisa-sisa riba pun diharamkan. Riba dalam bentuk apapun dilarang keras oleh ayat ini.

Berpegang pada norma-norma syariat Islam merupakan prinsip yang secara umum dianut oleh semua bank syariah. Alhasil Mayoritas penduduk Indonesia beragama Islam, dan perbankan syariah semakin rendah hati di kalangan mereka. hal yang sama juga berlaku di masyarakat kota Pontianak. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) terdapat 525.517 ribu penduduk muslim yang bermukim di

Kota Pontianak pada tahun 2023. Ternyata banyak dari penduduk tersebut yang lebih memilih perbankan syariah daripada perbankan konvensional. tabel berikut mengilustrasikan pernyataan tersebut.

Tabel 1.1
Perbandingan Bank yang dipilih

Jenis Bank	Jumlah (orang)
Syariah	7
Konvensional	6
Total	13

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan tabel 1.1 Dengan menyebarkan kuesioner melalui Google form. peneliti mendapatkan bahwa dari 13 orang yang berdomisili di Pontianak, yang telah dijadikan responden untuk survei awal, terdapat 7 orang yang memilih menggunakan layanan perbankan syariah dan 6 orang lainnya memilih layanan di bank konvensional. dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa masyarakat di Pontianak lebih memilih menggunakan layanan di perbankan syariah daripada konvensional.

Mayoritas penelitian menunjukkan bahwa menawarkan layanan pelanggan terbaik merupakan taktik penting bagi kelangsungan hidup jangka panjang perusahaan. Khususnya bagi perusahaan yang berorientasi pada layanan, pelanggan harus merasa senang (Khaliq, 2018). Bank Islam perlu menerapkan inisiatif kualitas layanan untuk menghadapi persaingan ketat dari konvensional dan pendatang baru di pasar (Othman dan Owen, 2001). Memberikan jasa kualitas tinggi adalah salah satu strategi yang dapat membantu perusahaan jasa berhasil (Rohmati dan Fanani, 2017). Berikut data penelitian nasabah terhadap pelayanan yang diberikan bank syariah dan konvensional.

Tabel 1.2

Data Penilaian nasabah terhadap layanan bank syariah dan bank konvensional

Jenis Bank	Indikator						Rata-rata
	Assurance	Reliability	Tangibles	Empathy	Responsif	Kepuasan	
Syariah	80%	40%	63%	71%	57%	57%	61%
Konvensional	97%	93%	73%	83%	97%	93%	89%

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan dari data pra riset yang didapatkan dari 13 responden melalui penyebaran kuesioner di Google form. Tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan berikan bank syariah sebesar 61% dari 7 responden. sedangkan bank konvensional sebesar 89% didapatkan dari 6 responden. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang diberikan bank konvensional lebih unggul dari bank syariah.

Tabel 1.3.

Aspek layanan yang perlu ditingkatkan

Jenis bank	Jumlah	Jawaban
Syariah	7	Dari 7 orang sebanyak 4 orang menyarankan untuk m-banking perlu ditingkatkan agar lebih cepat dalam proses layanannya, 1 orang menyarankan untuk tingkatkan pemahaman staf terhadap produk-produk di bank, dan 2 orang menyarankan agar

Jenis bank	Jumlah	Jawaban
		pelayanan perlu dipercepat lagi dan atm diperbanyak ke lokasi strategis.
Konvensional	6	Sebanyak 4 orang menyarankan untuk tingkatkan perawatan atm dan atm perlu diperbanyak lagi, dan 2 orang lainnya menyarankan agar proses m-banking dipercepat lagi.

Dari paparan di atas bahwa perbankan syariah harus lebih meningkatkan pelayanannya terhadap nasabah karena dilihat dari data bahwa nilai indikator pelayanan yang diberikan nasabah bank konvensional jauh lebih unggul. Pada tabel 1.3. diatas bahwa dari 7 orang sebanyak 4 nasabah meyarankan agar pada aspek layanan m-banking yang termasuk dalam dimensi kualitas layanan tangibles dan reliability perlu ditingkatkan karena sering mengalami eror pada saat melakukan transaksi, kemudian pemahaman staf terhadap produk termasuk dalam dimensi empathy sebanyak 1 orang menyarankan staf harus dipahami lagi produk banknya, dan 2 orang lainnya menyarankan agar pelayanan dipercepat lagi berarti termasuk dalam dimensi responsivenees. Dapat diambil kesimpulan bank syariah harus melakukan evaluasi terhadap kebutuhan nasabah sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan lebih baik lagi terutama dalam 3 aspek yang telah dipaparkan diatas karena tuntutan kepuasan pelanggan adalah hal yang lumrah dalam dunia bisnis terutama dalam bidang jasa (Khaliq, 2018). Kepuasan pelanggan meningkat seiring dengan kualitas layanan berikan (Kotler dan Keller,2009).

Peningkatan layanan ini harus memuaskan nasabah, jika nasabah merasa senang, maka pendapatan atau laba yang diharapkan akan terwujud (Marinin dan Mustofa, 2018) agar dapat memuaskan nasabahnya. Berdasarkan penjelasan diatas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengevaluasi pengaruh kepuasan nasabah dan kualitas layanan yang diberikan oleh bank syariah di Kota Pontianak. Penelitian "Pengaruh kualitas layanan perbankan syariah terhadap kepuasan nasabah pengguna Layanan Bank Syariah di Masyarakat Kota Pontianak "dengan demikian menarik untuk diteliti.

1.2. Rumusan Masalah

1.2.1. Pernyataan Masalah

Masyarakat Kota Pontianak semakin tertarik menggunakan layanan perbankan syariah, Akan tetapi, masih belum diketahui seberapa besar kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh mutu layanan yang ditawarkan oleh bank-bank Islam. Untuk memberikan saran-saran guna meningkatkan layanan, penelitian ini berupaya untuk menentukan dan meneliti dampak mutu layanan perbankan Islam di Kota Pontianak terhadap kepuasan nasabah.

1.2.2. Pertanyaan Penelitian

1. Apakah kualitas layanan perbankan syariah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan bank syariah bagi masyarakat di Pontianak?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan perbankan syariah pada masyarakat terhadap kepuasan menggunakan layanan perbankan syariah

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas layanan perbankan syariah terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan bank syariah bagi masyarakat di Pontianak
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan perbankan syariah pada masyarakat terhadap kepuasan menggunakan layanan perbankan syariah

1.4. Kontribusi Penelitian

1.4.1. Kontribusi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penelitian dalam bidang ilmu ekonomi syariah, khususnya kajian tentang layanan bank syariah terhadap penggunaan bank syariah pada masyarakat di kota Pontianak. Serta menambah wawasan dan kajian empiris, baik pada objek yang sama maupun yang berbeda pada periode selanjutnya.

1.4.2. Kontribusi Praktis

Memberikan wawasan bagi bank syariah untuk meningkatkan kualitas layanan mereka sehingga lebih sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha. Dengan memahami faktor-faktor yang mendorong pelaku usaha memilih layanan perbankan syariah, bank dapat mengembangkan produk dan layanan yang lebih kompetitif, seperti kemudahan akses pembiayaan berbasis syariah, layanan yang cepat dan efisien, serta kepastian dalam transaksi. Hal ini tidak hanya akan menarik lebih banyak masyarakat untuk menggunakan bank syariah, tetapi juga membantu meningkatkan inklusi keuangan di daerah tersebut. Pemerintah dan otoritas terkait dapat menggunakan penelitian ini sebagai referensi terkait dalam merumuskan kebijakan yang mendukung perkembangan perbankan syariah.

1.5. Gambaran Kontekstual Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji bagaimana keputusan penduduk Kota Pontianak untuk menggunakan bank syariah dipengaruhi oleh layanan perbankan syariah. Populasi penduduk Kota Pontianak yang beragam, sebagai pusat perdagangan utama di Kalimantan Barat, menuntut layanan keuangan yang efektif dan konsisten dengan prinsip- prinsip agama. Dalam situasi ini, layanan perbankan syariah, yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip Islam seperti larangan riba dan sistem bagi hasil, menawarkan alternatif yang menarik bagi Muslim di Pontianak. Penelitian ini akan mengeksplorasi bagaimana layanan, kemudahan akses, dan persepsi terhadap kesesuaian syariah mempengaruhi keputusan penggunaan bank syariah. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mendorong

atau menghambat adopsi layanan perbankan syariah di kalangan masyarakat di Pontianak.