

Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Praktik Pelayanan ATM Pada Bank BTN KC Syariah Kapten Ahmad Rivai Palembang

Yeyen Novita Sari¹, Moh. Faizal², Meriyati³

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

Email: yeyennovitasari31@gmail.com, izal@stebisigm.ac.id, meri@stebisigm.ac.id

Abstract

The purpose of this study was to determine how customer satisfaction with ATM Services at Bank BTN KC Syariah Captain Ahmad Rivai Palembang. This study has a problem limiting customer satisfaction with ATM Services at Bank BTN KC Syariah Captain Ahmad Rivai Palembang. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques of observation, interviews, and documentation. Based on the results of research at Bank BTN KC Syariah Captain Ahmad Rivai Palembang regarding customer satisfaction with ATM Service practices provided by employees is quite good, it can be seen in employee service to customers who are very friendly and polite. In addition, efforts to overcome obstacles, namely, to further excel product quality, service quality, emotional factors, prices and conveniences costs for the benefits of ATM KC Syariah Captain Ahmad Rivai Palembang which should be more widely disseminated to invite customer interest.

Keywords : *Customer Satisfaction, Automatic Teller Machine ATM*

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah terhadap praktik pelayanan ATM Pada Bank BTN KC Syariah Kapten Ahmad Rivai Palembang. Penelitian ini mempunyai batasan masalah kepuasan nasabah terhadap praktik pelayanan ATM Pada Bank BTN KC Syariah Kapten Ahmad Rivai Palembang. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif sumber data primer dan sekunder yang dikumpulkan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi data di uji keabsahannya dan di analisis. Hasil penelitian ini adalah Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Praktik Pelayanan ATM Pada Bank BTN KC Syariah Kapten Ahmad Rivai Palembang mengenai Kepuasan Nasabah Terhadap Praktik Pelayanan ATM yang diberikan

karyawan sudah cukup baik terlihat pada pelayanan karyawan terhadap nasabah sangat ramah-tamah dan sopan. Selain itu juga upaya mengatasi kendala yaitu, untuk lebih mengunggulkan kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan biaya kemudahan dengan cara memberikan pemahaman atas manfaat yang dimiliki pelayanan ATM pada Bank BTN KC Syariah Kapten Ahmad Rivai Palembang yang seharusnya semakin disebar luaskan untuk mengundang minat nasabah.

Kata Kunci : *Kepuasan Nasabah, Pelayanan ATM*

Pendahuluan

Pada era globalisasi saat ini, persaingan bisnis pada dunia usaha semakin ketat. Suatu produk yang akan diterima dan yang akan bertahan dalam komposisi pasar adalah produk yang dapat memberikan kepuasan maksimal pada konsumen. Selain itu kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan merupakan salah satu faktor yang dapat menarik minat konsumen untuk membeli, disamping harga, bentuk maupun kualitas produk. Jika konsumen merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka konsumen akan menjadi loyal terhadap perusahaan (Wahab, 2017 :1).

Praktek pelayanan ATM di Bank BTN KC Syariah Kapten Ahmad Rivai Palembang menentukan sikap nasabah dalam pelayanan penarikan setor tunai, memutuskan sekaligus memberikan kesan terhadap pelayanan yang diberikan, karena sering kali nasabah yang merasa puas akan cenderung lebih loyal terhadap itu. Kepuasan nasabah terhadap pelayanan perusahaan atau bank akan menjadi sangat penting untuk mempertahankan posisi perusahaan serta menciptakan epektifitas dan efisiensi perusahaan (Wahab, 2017:1).

Bank adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya setiap aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan, sehingga berbicara mengenai bank tidak terlepas dari masalah keuangan (Aravik et al., 2020). Aktivitas perbankan yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dalam bentuk kredit, agar masyarakat menyimpan uangnya dibank, maka pihak bank memberikan rangsangan berupa pemberian balas jasa lainnya (Wahono, 2017:3).

Dalam mengejar pertumbuhan volume usaha setiap tahun perbankan harus meningkatkan pelayanan kepada semua nasabah maupun calon nasabah dalam meningkatkan kinerja setiap saat, berbicara pelayanan dia akan berefek kepada kinerja perbankan, dimana kinerja tersebut merupakan gambaran pencapaian program kerja untuk mencapai tujuan baik visi dan misi di perbankan itu sendiri. Hingga sekarang ini kualitas

pelayanan kepada nasabah masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus berhubungan dengan bank sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan oleh nasabah maupun calon nasabah (Nafi, Rahmad, 2020:24).

Dengan demikian kepuasan pelanggan merupakan sesuatu hal yang dirasakan dengan persepsi mereka masing-masing saat mereka melakukan transaksi atau setelah melakukan transaksi dengan produsen atau pihak penyedia layanan, atau bisa juga didefinisikan dari pengertian ahli diatas dimana kepuasan pelanggan merupakan hasil *outcome* dari produsen yang dirasakan oleh para konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa, sesuai harapan atau keinginan pelanggan atau lebih dari harapan pelanggan (Nafi, Rahmad, 2020:24).

Oleh sebab itu berdasarkan latar belakang diatas peneliti melakukan penelitian dengan judul "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Praktik Pelayanan ATM Pada Bank BTN Syariah KC Kapten Ahmad Rivai Palembang." Untuk melihat besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap konsumen/nasabah pada Bank BTN Syariah KC Kapten Ahmad Rivai Palembang.

Landasan Teori

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Pengertian secara umum mengenai kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan hasil dari adanya perbedaan-perbedaan antara harapan pelanggan dengan kinerja yang dirasakan oleh konsumen tersebut. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan perilaku konsumen berupa evaluasi purna beli terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya (kinerja produk) dibandingkan dengan harapan pelanggan (Karim, 2019:2-3).

Kepuasan merupakan perasaan senang atau merupakan perasaan lega dan puas terhadap suatu pelayanan yang diterima. Kepuasan bisa juga ditafsirkan sebagai perasaan puas dan lega dirasakan oleh seseorang baik dalam membeli barang yang dibutuhkan maupun dalam mengkonsumsi terhadap produk atau jasa (Utomo et al., 2022). Kepuasan merupakan suatu kondisi yang dirasakan pelanggan atau nasabah setelah mengalami suatu transaksi atau kegiatan dalam memenuhi keinginan atau harapan, dan kepuasan merupakan kadar perasaan seseorang konsumen dimana setelah membandingkan antara harapan dan keinginan dengan perasaan pelayanan yang didasarkan atau dialami saat bertransaksi (Miming 2017,18).

2. Pengertian Praktik Pelayanan ATM

Salah satu sarana yang memegang peranan penting dalam penggunaan kartu kredit adalah *Automatic Teller Maching* (ATM). ATM ini merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat selama 24 jam dari 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur. Kemudian lokasi *Automatic Teller Maching* (ATM) tersebut diberbagai tempat-tempat strategis (Fransiska, 2019). Pelayanan yang diberikan *Automatic Teller Maching* (ATM) antara lain :

1. Penarikan uang tunai. Nasabah dapat menarik uang tunai diberbagai ATM yang memiliki hubungan dengan bank penerbit. Besarnya jumlah penarikan tergantung dari limit yang diberikan atau dari sisa saldo yang tersedia dalam ATM yang bersangkutan.
2. Dapat digunakan sebagai tempat untuk memesan buku cek dan gilyet giro (BG).
 - a. Dapat digunakan sebagai tempat untuk melihat atau cek saldo rekening nasabah.
 - b. Dan pelayanan lainnya seperti pembayaran listrik, telepon dan pembayaran lainnya.
3. Sedangkan manfaat lain yang dapat diberikan oleh ATM di samping yang di atas adalah.
 - a. Praktis dan mudah dalam penggunaan mesin ATM.
 - b. Melayani keperluan nasabah 24 jam termasuk hari libur.
 - c. Menjamin keamanan dan *privacy*.
 - d. Kemungkinan mengambil uang tunai lebih dari 1 kali sehari.
 - e. Terdapat diberbagai tempat yang strategis (Fransiska, 2019)

3. Pengertian Pelayanan ATM

Pelayanan ATM dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan nasabah. Pelayanan merupakan segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan nasabah (Atmaja, 2018:50).

Pelayanan merupakan faktor yang akan menjadi keunggulan daya saing di dunia perbankan saat ini dan seterusnya. Bank yang memberikan pelayanan buruk maka dengan sendirinya mempromosikan keburukannya. Pelayanan pada perbankan merupakan masalah yang langsung berhubungan dengan nasabah atau konsumen, maka dari itu perlu untuk dilakukan evaluasi terhadap institusi perbankan sebagai penyedia jasa dalam menjalankan operasionalnya (Susanti Novia & Arsyad Syahrian, 2019:57-58).

Berdasarkan definisi di atas disimpulkan bahwas pelayanan

digambarkan sebagai bentuk atau sikap seseorang, yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan nasabah dengan kemampuan perusahaan. Pelayanan berfokus pada manfaat yang diciptakan bagi nasabah (Nissa, 2019, 15-16)

4. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan berasal dari jurnal dengan melihat hasil penelitiannya dan akan dibandingkan dengan penelitian selanjutnya dengan menganalisis berdasarkan keadaan dan waktu yang berbeda adapun ringkasan penelitian terdahulu akan dijabarkan di bawah ini (Tanzeh, 2018 : 116).

Penelitian oleh Dewi Ratna, Institut Agama Islam Negri (IAIN) Bengkulu tahun 2016 yang berjudul “Kepuasan Nasabah Pada Fasilitas *Automatic Teller Maching* (ATM) PT.Bank Muamalat Kota Bengkulu” Menyimpulkan bahwa Kepuasan Nasabah Pada PT.Bank Muamalat kota Bengkulu fasilitas ATM nya yang sudah cukup baik. Minat nasabah untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai. Persamaan, penelitian ini sama-sama tentang kepuasan nasabah. Perbedaan, penelitian sebelumnya membahas Kepuasan Nasabah Pada Fasilitas *Automatic Teller Maching* (ATM) PT.Bank Muamalat. Sedangkan penulis membahas Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Praktik Pelayanan ATM Pada Bank BTN KC Syariah Kapten Ahmad Rivai Palembang.

Penelitian oleh Sundari Listia, Universitas Asy’ari Jombang tahun 2022 yang berjudul “Strategi Bank NTB Syariah dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Layanan Digital Di Masa Pandemi-19” Menyimpulkan kualitas layanan digital di Bank NTB Syariah pada masa pandemi covid-19 secara umum sudah bagus dan memuaskan bagi nasabah karena sudah mencakupi empat standar layanan digital yaitu efisiensi, pemenuhan kebutuhan, keamanan dan kendala. Persamaan, penelitian ini sama-sama tentang kepuasan nasabah. Perbedaan, penelitian sebelumnya membahas Strategi Bank NTB Syariah dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Layanan Digital Di Masa Pandemi-19. Sedangkan penulis membahas Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Praktik Pelayanan ATM Pada Bank BTN KC Syariah Kapten Ahmad Rivai Palembang.

Penelitian oleh Rini Eka Setia, Universitas Muhammadiyah Makassar tahun 2021 yang berjudul “Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Cabang Kabupaten Belukumba” Menyimpulkan, Terdapat pengaruh kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Persamaan, penelitian ini sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan kepuasan nasabah. Perbedaan,

penelitian sebelumnya membahas Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Cabang Kabupaten Belukumba. Sedangkan penulis membahas Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Praktik Pelayanan ATM Pada Bank BTN KC Syariah Kapten Ahmad Rivai Palembang.

Penelitian oleh Fitriani Ida, Insititut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro tahun 2017 yang berjudul "Kepuasan Nasabah Terhadap Produk dan Pelayanan Bank Syariah di Kota Metro" Menyimpulkan, Kepuasan nasabah terhadap produk dan pelayanan bank syariah di kota Metro ada yang puas dan juga ada yang tidak puas. Kepuasan nasabah terhadap produk bank syariah yaitu pada produk tabungan prinsip *Wadiah*, karena adanya unsur kemurahan dalam produk, tingginya *fee* dari produk tabungan yang diberikan dan hanya sedikit yang mempersalahkan mengenai kemudahan produk. Persamaan, penelitian ini sama membahas kepuasan nasabah terhadap produk. Perbedaan, penelitian sebelumnya membahas Kepuasan Nasabah Terhadap Produk dan Pelayanan Bank Syariah di Kota Metro. Sedangkan penulis membahas Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Praktik Pelayanan ATM Pada Bank BTN KC Syariah Kapten Ahmad Rivai Palembang.

Penelitian oleh Oktaviani Ayu, Universitas Agama Islam Negeri (IAIN) Metro tahun 2019 yang berjudul "Kualitas Pelayanan *Customer Service* dan *Teller* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah BPRS Bumi Kantor Bandar Lampung" Menyimpulkan, dalam pelayanan ada beberapa kendala terkait pelayanan yaitu keluhan nasabah terkait antrian yang dirasakan terkadang masih terlalu lama, kurangnya SDM di BPRS Kota Bumi Kantor Cabang Bandar Lampung, sehingga akibat adanya kurangnya personil dalam pelayanan mengakibatkan pelayanan kurang maksimal dari BPRS tersebut yang disarankan masih membutuhkan penambahan personil ketika melayani banyaknya nasabah disaat tertentu. Persamaan, penelitian ini sama membahas kualitas pelayanan. Perbedaan, penelitian sebelumnya membahas Kualitas Pelayanan *Customer Service* dan *Teller* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah BPRS Bumi Kantor Bandar Lampung. Sedangkan penulis membahas Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Praktik Pelayanan ATM Pada Bank BTN KC Syariah Kapten Ahmad Rivai Palembang.

Penelitian oleh Madona Fitri, Universitas Islam Negeri Raden Fata Palembang tahun 2018 yang berjudul "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 ilir Palembang" Menyimpulkan, Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas terhadap kepuasan konsumen. Persamaan, penelitian ini sama membahas pelayanan kepuasan nasabah. Perbedaan,

penelitian sebelumnya membahas Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 ilir Palembang. Sedangkan penulis membahas Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Praktik Pelayanan ATM Pada Bank BTN KC Syariah Kapten Ahmad Rivai Palembang.

Penelitian oleh Trisuanti Yelli, Universitas Riau tahun 2018 yang berjudul "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap konsumen pada Bank BNI Syariah kantor cabang pekan baru" Menyimpulkan, Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Bank BNI Syariah kantor cabang pekan baru. Persamaan, penelitian ini sama-sama membahas pelayanan kepuasan nasabah. Perbedaan, penelitian sebelumnya membahas Pengaruh kualitas pelayanan terhadap konsumen pada Bank BNI Syariah kantor cabang pekan baru. Sedangkan penulis membahas Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Praktik Pelayanan ATM Pada Bank BTN KC Syariah Kapten Ahmad Rivai Palembang.

Penelitian oleh Mahrani Dara Fefrica, Institut Agama Islam (IAIN) Manado tahun 2020 yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Melalui Bank Syariah Mandiri dan Bank Rakyat Indonesia Terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim Kantor Pengawasan dan Pelayanan BEA dan Cukai Bitung" Menyimpulkan, Bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Mandiri menjalin kerja sama dengan kantor pengawasan dan pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung. Dalam penggunaannya bank rakyat Indonesia lebih unggul dibanding bank Syariah Mandiri. Persamaan, penelitian ini sama-sama membahas pelayanan kepuasan nasabah. Perbedaan, penelitian sebelumnya membahas Analisis Kualitas Pelayanan Melalui Bank Syariah Mandiri dan Bank Rakyat Indonesia Terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim Kantor Pengawasan dan Pelayanan BEA dan Cukai Bitung. Sedangkan penulis membahas Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Praktik Pelayanan ATM Pada Bank BTN KC Syariah Kapten Ahmad Rivai Palembang.

Penelitian oleh Mira, Institut Agama Islam (IAIN) Parepare tahun 2019 yang berjudul "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Parepare" Menyimpulkan, Pelayanan Bank Syariah Mandiri Parepare memberikan kepuasan bagi nasabah, hal tersebut ditunjukkan dengan hasil wawancara terhadap nasabah yang mengatakan bahwa para karyawan melayani dengan ramah, sopan dan penuh tanggung jawab. Pelayanan yang cukup baik ini juga didukung dengan adanya fasilitas yang memadai seperti penambahan fitur layanan *mobile banking*. Persamaan, penelitian ini sama-sama membahas pelayanan kepuasan nasabah. Perbedaan, penelitian sebelumnya membahas Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri

Parepare. Sedangkan penulis membahas Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Praktik Pelayanan ATM Pada Bank BTN KC Syariah Kapten Ahmad Rivai Palembang.

Penelitian oleh Zuhra Arafa, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tahun 2017 yang berjdul “Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Belawan” Menyimpulkan, Bank Syariah Mandiri Cabang Belawan kualitas kepuasan kosumen pimpinan dan karyawan bank dalam melayani konsumen sangat nyaman dan sangat memuaskan pihak nasabah. Persamaan, penelitian ini sama-sama membahas pelayanan kepuasan nasabah. Perbedaan, penelitian sebelumnya membahas Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Belawan. Sedangkan penulis membahas Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Praktik Pelayanan ATM Pada Bank BTN KC Syariah Kapten Ahmad Rivai Palembang.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan analisis deskriptif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme atau yang dianggap hanya mengandalkan kemampuan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti. (Sugiyono, 2019 : 25). Metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati (Moeleong, 2017 : 4). Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang bertujuan agar data-data yang dikumpulkan relevan dengan permasalahan penelitian. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan:

1. Observasi

Observasi melibatkan kegiatan melihat, menganalisis, dan menginterpretasikan perilaku, tindakan, atau peristiwa secara terencana.(Wiley, 2018 : 151)

2. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang efektif, terutama selama tahap penelitian eksploratif (Wiley, 2017 : 136). Adapun jenis wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara secara terstruktur yaitu wawancara yang dilakukan sejak awal diketahui informasi apa yang diperlukan (Wiley, 2017 : 138) dalam hal ini peneliti akan memberikan pertanyaan secara pribadi kepada nasabah. Untuk mengetahui kualitas pelayanan bank BTN Syariah. Mengajukan beberapa pertanyaan akan diberikan kepada nasabah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT.

Bank Tabungan Negara Syariah kantor cabang syariah Kapten Ahmad Rivai Palembang.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek itu sendiri atau oleh orang lain. Dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan (Herdiansyah, 2018 : 143). Pada penelitian ini peneliti mengambil dokumentasi berupa foto dan mengumpulkan data-data atau dokumen yang berkaitan dengan tingkat kualitas pelayanan bank. Dalam analisis data peneliti menggunakan model analisis Milles dan Huberman, aktivitas dalam model ini meliputi, reduksi data, menyajikan data dan memverifikasi data.

Hasil Dan Pembahasan

1. Gambaran Umum Bank BTN KC Syariah Kapten Ahmad Rivai Pakembang

Dilatar belakangi kesadaran umat Islam khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk memanfaatkan sistem perbankan syari"ah disertai dengan komitmen PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk untuk memeberikan yang terbaik bagi masyarakat terutama masyarakat yang membutuhkan jasa keuangan syari"ah, maka Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) Perusahaan Perseroan (Persero) PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk tentang pengesahan Rencana kerja dan Anggaran perusahaan tahun 2004, mengamanatkan Pembentukan Unit Usaha Syari"ah PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk sebagai unit bisnis dan dalam rangka meningkatkan kualitas dan kuantitas layanan kepada nasabah melalui penyediaan layanan secara dual banking system.(Mastura, 2018)

2. Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Praktik Pelayanan ATM

Menurut 'Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah memandangkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Siti Laela Sari, 2019) dan pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada nasabah yang diikuti dengan sikap keramahan dan kemudahan, pelayanan yang diberikan sebagai tindakan atau sikap seseorang atau perusahaan untuk memberikan sebagai tindakan atau sikap seseorang. Tidak dapat dihindari hampir disemua produk yang

ditawarkan distiap perusahaan memerlukan pelayanan yang baik, baik secara langsung maupun tidak langsung (Tanzeh, 2018 : 116).

Kepuasan bisa juga ditafsirkan sebagai perasaan puas dan lega dirasahkan oleh seseorang baik dalam pelayanan saat bertransaksi yang dibutuhkan maupun dalam mengkonsumsi terhadap produk di Bank BTN KC Syariah Kapten Ahmad Rivai Palembang. Kepuasan merupakan suatu kondisi yang dirasakan pelanggan atau nasabah setelah mengalami suatu transaksi atau kegiatan dalam memenuhi keinginan atau harapan, dan kepuasan merupakan kadar perasaan seseorang nasabah dimana setelah membandingkan antara harapan dan keinginan dengan perasaan pelayanan yang didasarkan atau dialami saat bertransaksi (Miming 2017,18).

Kepuasan nasabah terhadap praktik pelayanan ATM, berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Kuswartini selaku nasabah, Bank BTN KC Syariah Kapten Ahmad Rivai Palembang dapat disimpulkan bahwa : *“Saya selama menjadi nasabah di bank BTN KC Syariah Palembang selalu senang dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh seluruh staff BTN. Hal yang saya ingat yaitu saat saya mengajukan keluhan tentang masalah ATM saya yang gagal saat hendak melakukan transaksi dan Aalhamdulilah dapat teratasi dengan baik dan Sewaktu pertama kali datang ke bank BTN Syariah saya selalu disapa dengan lembut oleh semua petugas bank, dan cepat dalam memberikan pelayanan”* (Kuswartini, 22 April 2022).

Dari hasil wawancara diatas dapat dianalisa, bahwa dalam menangani keluhan nasabah seluruh pihak dan staf-staf memberikan pelayanan yang sangat baik dan sesuai dengan standar oprasional prosedur, sudah sangat memuaskan dan sangat membantu bagi parah nasabah dalam kualitas pelayanan di bank BTN KC Syariah Kapten Ahmad Rivai Palembang. Menurut teori Sutriadi (2021) seperti *customer service* dan parah karyawan dalam melayani nasabah seperti sudah sangat memuaskan walaupun harus antri dan menunggu, antrian tetapi fasilitas pelayanan yang diberikan bank BTN KC Syariah Kapten Ahmad Rivai Palembang, nyaman dalam antrian tersebut dan selalu memberikan pelayanan yang sopan dan ramah dan memberikan pelayanannya dan selalu ramah kepada setiap nasabah yang datang. Tidak hanya itu smua karyawan dan staf-staf lainnya sehingga membuat nasabah merasa nyaman, puas dan percaya kepada bank BTN KC Syariah Kapten Ahmad Rivai Palembang.

3. Faktor-Faktor Pendukung Kepuasan Nasabah Terhadap Praktik Pelayanan ATM

Salah satu faktor menentukan kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah mengenai tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Selain itu dipengaruhi oleh tingkat kualitas produk, harga dan faktor-faktor

yang bersifat pribadi. Pengukuran terhadap kepuasan nasabah telah menjadi sesuatu yang sangat bagi setiap perusahaan. Hal ini disebabkan karena kepuasan nasabah dapat menjadi umpan balik pengukuran terhadap kepuasan pelanggan (nasabah) menjadi hal yang sangat penting bagi setiap bank atau perusahaan. Hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi kepuasan nasabah. (Khaliq, 2019:181)

Ada 5 faktor yang menentukan tingkat kepuasan, antara lain tingkat kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan biaya :

a. Kualitas Produk

Konsumen akan merasa puas jika hasil evaluasi menunjukan bahwa produk yang mereka gunakan adalah berkualitas. Konsumen rasional selalu menuntut produk yang berkualitas untuk setiap pengormanan yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut. Dalam hal ini, kualitas produk yang baik akan memberikan nilai tambah di benak konsumen, produk hal yang penting suatu perusahaan dapat menarik minat nasabah atau konsumen dengan menawarkan produk yang sesuai dengan kebutuhan, dan memiliki kualitas yang terbaik.

b. Kualitas Pelayanan

Terutama untuk industri jasa pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang diharapkan. Konsumen yang puas akan memwujudkan kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama. Konsumen yang puas cenderung akan memberikan persepsi terhadap produk perusahaan.

c. Faktor Emosional

Konsumen yang bangga akan merasa yakin bahwa orang lain akan kagum bila dia menggunakan produk dengan merek tertentu yang cendrung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.

d. Harga

Produk yang mempunyai tingkat kualitas yang sama akan menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen. Untuk mendapatkan barang dan jasa (Sutriadi,2021) penentuan harga merupakan hal yang penting dalam pemasaran, yang menghasilkan besar atau kecilnya permintaan dan juga dipengaruhi oleh tinggi rendahnya pendapatan suatu perusahaan, harga juga sangat berpengaruh dalam persaingannya pasar. Penepatan harga juga tergantung oleh kebijakan perusahaan tetapi juga harus mempertimbangkan berbagai hal yaitu murah dan mahalnya suatu harga

itu dilihat dari kualitas suatu produk.

e. Biaya dan Kemudahan

Untuk mendapatkan produk. Pelanggan yang tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa yang cenderung puas. ATM adalah contoh dimana nasabah merasa puas oleh mudahnya dalam mendapatkan tingkat kualitas pelayanan perbankan. (Madona, 2017)

Dalam kaitannya dengan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ada juga hal yang mempengaruhi ketidakpuasan konsumen/nasabah disebabkan oleh faktor yang relatif dapat dikendalikan oleh perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi dan sebaliknya faktor eksternal diluar kendali perusahaan seperti cuaca, gangguan pada jaringan, infrastuktur, dan masalah pribadi lainnya. (Nissa, 2019)

Simpulan

Berdasarkan hasil penlitian yang dilakukan oleh penlit, maka dapat disimpulkan bahwa Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Praktik Pelayanan ATM pada Bank BTN Syariah KC kapten ahmad rivai Palembang maka dapat ditarik kesimpulan sebagai dari rumusan masalah sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian yang dilakukan, bahwa para nasabah secara umum sudah merasa puas terhadap tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di bank BTN KC Syariah Kapten Ahmad Rivai Palmebang.
2. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan faktor pendukung tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dapat disimpulkan sebagian nasabah sudah beranggap bahwa nasabah merasa sudah puas dengan kualitas kinerja atau tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan juga faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebagian beranggap sudah cukup memuaskan, jika pelayanan yang diberikan baik, ramah dan cepat tanggap maka nasabah akan merasa puas.

Daftar Pustaka

Aravik, H., Sulastyawati, D., & Yunus, N. R. (2020). Leadership Concept At Sharia Bank ; *Islamic Banking: Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 5(2), 21–32.

Atmaja, J. (2018). *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah*. 2(1).

- Fransiska, S. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Curup*. Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Insititut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Herdiansyah Haris. (n.d.). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*.
- Karim, K. (2019). *Kajian mengenai kepuasan nasabah bank syariah*. August.
- Khaliq, R. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan*. 177–188.
- Madona, F. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang. Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fata Palembang. *Вестник Росздравнадзора*, 6, 5–9.
- Nafi, Rahmad, & S. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah*. 4(1), 19–39.
- Nissa, A. F. (2019). *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syariah Ponorogo*. 1–9.
- Siti Laela Sari. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Cikinde. Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadipayana*, 6(3), 2019. <https://doi.org/10.35137/jmbk.v6i3.217>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta.
- Susanti Novia & Arsyad Syahrian. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*. 1(1), 55–62.
- Tanzeah, A. dan S. (2006). *Dasar - Dasar Penelitian*. Elkaf.
- Utomo, K. W., Aji, R. H. S., & Aravik, H. (2022). *Islamic Entrepreneurship : Konsep Berwirausaha Ilahiyah*. Jakarta: Media Edu Pustaka.
- Wahab, W. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah industri perbankan syariah di kota pekanbaru*.
- Wahono, Y. A. V. dan B. (2017). *Analisis Perbandingan Kinerja Keuagan Bank Umum Syariah Dengan Bank Umum Konvensional Di Indonesia*. 15–28.
- Wiley, J. (2013). *Metode Penelitian Untuk Bisnis Edisi Keenam*. Selemba Empat.

Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Praktik Pelayanan ATM Pada Bank BTN KC Syariah
Kapten Ahmad Rivai Palembang
Yeyen Novita Sari, Moh. Faizal, Meriyati