

ANALISIS KEPUASAN NASABAH AKADEMISI PERBANKAN SYARIAH TERHADAP PELAYANAN *E-CUSTOMER SERVICE*

Silvia Fajriyah Rahayu¹, Ade Fajar, S.E, M.Si², Dr. Retna Dwi Estunintyas, M.Kom.I³

silviafajriyahrahayu@uic.ac.id, Adefajar.uic@gmail.com, reretnadwie@gmail.com

Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Ibnu Chaldun
Jakarta

ABSTRACT

E-customer service is used by students to access banking services without having to visit the bank. This study aims to analyze student satisfaction with the digital customer service provided by Islamic banks. With the increasing use of customer service in the banking industry, it is important to evaluate how well the service quality meets the satisfaction of customers who generally rely more on technology. The method used in this study involves interviews with students from Islamic studies faculties regarding the e-customer service provided by several Islamic banks. The collected data will be analyzed using descriptive qualitative techniques to assess the quality of e-customer service and student satisfaction in using e-customer service at Islamic banks, focusing on aspects such as ease of access, quality of interaction, response speed, and overall satisfaction. The results of the study indicate that student satisfaction is significantly influenced by the quality of digital services, ease of application use, and responsiveness of customer service. This research provides valuable insights for Islamic banks in developing strategies to enhance digital services to meet students' needs and expectations and to improve customer loyalty and satisfaction in the digital era.

Keywords: *E-Customer Service, Service, Student Satisfaction*

ABSTRAK

Pelayanan *e-customer service* digunakan oleh mahasiswa untuk mendapatkan layanan perbankan tanpa harus datang ke bank. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan siswa dengan layanan *nasabah* digital yang disediakan oleh bank-bank syariah. Dengan meningkatnya penggunaan layanan *e-customer service* di industri perbankan, untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas layanan dalam memenuhi kepuasan nasabah yang umumnya lebih mengandalkan teknologi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dengan mahasiswa fakultas agama islam mengenai layanan *e-customer service* yang menggunakan layanan digital dari beberapa bank syariah. Data yang dikumpulkan akan dianalisis menggunakan teknik kualitatif deskriptif untuk mengetahui kualitas *e-customer service* dan kepuasan mahasiswa dalam menggunakan *e-customer service* di bank syariah. aspek layanan seperti kemudahan akses, kualitas interaksi, kecepatan tanggapan, dan kepuasan keseluruhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan digital,

kemudahan penggunaan aplikasi, dan responsif layanan nasabah. Penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi bank-bank syariah dalam mengembangkan strategi untuk meningkatkan layanan digital untuk memenuhi kebutuhan dan harapan akademisi, serta meningkatkan loyalitas dan kepuasan nasabah di era digital ini.

Kata Kunci : *E-Customer service*, Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa

Pendahuluan

Memasuki era globalisasi. Hal ini terlihat dalam kemajuan informasi dan komunikasi yang benar-benar membawa perubahan dalam kehidupan orang. Pengembangan teknologi informasi dan komunikasi telah tumbuh tidak hanya di bidang kesehatan masyarakat, tetapi juga di berbagai bidang, yaitu, ekonomi, sosial, budaya, pendidikan, keamanan dan keamanan. Selain itu, perkembangan teknologi juga dipengaruhi oleh meningkatnya penggunaan internet di Indonesia. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi terus berkembang dan menjadi pusat pembangunan ekonomi global dan nasional. (Wijayanti, 2023:19).

Dalam era digital saat ini, perkembangan teknologi informasi telah mengubah banyak aspek kehidupan, termasuk dalam layanan perbankan. Bank-bank syariah di Indonesia, sebagai bagian dari industri perbankan yang berbasis pada prinsip-prinsip syariah, telah menghadapi tantangan dan peluang yang signifikan dalam menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi ini. Salah satu inovasi yang diperkenalkan adalah layanan *E-Customer Service Office* (E-CSO), yang dirancang untuk menyediakan layanan pelanggan secara elektronik, memberikan kemudahan akses, dan meningkatkan efisiensi.

Penggunaan teknologi menyebabkan bank mulai mengembangkan dan membuka jaringan layanan kepada *nasabah* dalam bentuk layanan kantor *nasabah* elektronik yang akan disingkat menjadi e-cso. Kantor layanan *nasabah* elektronik menanggapi perubahan ini dengan menyediakan layanan *nasabah* yang efisien dan cepat melalui berbagai saluran. Layanan e-cso membuka peluang bagi *nasabah* untuk membantu dengan masalah perbankan melalui perangkat mobile tetapi dengan menggunakan divisi layanan *nasabah* online yang muncul atau kantor dalam menanggapi perubahan ini, ia menawarkan layanan *nasabah* yang efisien, cepat dan dipersonalisasi melalui berbagai saluran digital.

Seiring dengan perkembangan teknologi di era modern, *Electronic Customer service Office* menggabungkan keahlian layanan dengan flatrom digital dan teknologi komunikasi modern. Oleh karena itu, tanggung jawab utama perbankan adalah memberikan pelayanan kepada nasabahnya melalui berbagai macam saluran digital seperti email, chat langsung maupun melalui media sosial. Selain tanggung jawab seorang *customer service office* juga harus mampu berkomunikasi yang baik, memahami teknologi serta dapat memecahkan masalah dengan tepat. Cara kerja e-cso denan mengguakan *software* ataupun *platform digital* untuk berkomunikasi dengan *nasabah*.

Bank-bank syariah kini berusaha untuk memenuhi harapan nasabahnya dengan menawarkan layanan E-CSO, yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Layanan E-CSO memungkinkan nasabah untuk berinteraksi dengan bank tanpa harus datang langsung ke kantor, memberikan akses yang lebih fleksibel dan waktu yang lebih efisien untuk berbagai transaksi perbankan, mulai dari pembukaan rekening hingga pengelolaan masalah.

Pada bank syariah memiliki layanan perbankan dengan prinsip dan syariat islam, sedangkan pada bank konvensional terdapat unsur riba dan tidak sesuai dengan syariat islam. Perbedaan bank konvensional dan bank syariah adalah bank konvensional memiliki sistem pengoperasian nya menggunakan suku bunga dan perjanjian umum berdasarkan aturan yang berlaku, sedangkan bank syariah memiliki sistem opsionalnya yang digunakan sebagian hasil nisbah. Keuntungan yang diberikan kepada nasabah bergantung pada keuntungan yang diperoleh bank. Perbankan Syariah adalah sistem perbankan yang mendukung nilai-nilai sakral dalam semua transaksi. Keberadaan bank syariah disahkan dengan UU No. 21 Tahun 2008 sebagai salah satu jenis perbankan yang diperbolehkan beroperasi di Indonesia. Legalisasi perbankan syariah juga disahkan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI). Fatwa MUI No. 1 tahun 2004 tentang haramnya bunga bank (interest) dengan berdasarkan hukum-hukum yang telah dikaji dengan berlandaskan Al-Quran, Hadis dan lain sebagainya. (Basri,2023)

Mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Ibnu Chaldun di Jakarta Timur merupakan kelompok yang sangat relevan dalam konteks penelitian ini. Sebagai mahasiswa, sering kali memerlukan layanan perbankan yang mudah diakses dan cepat, mengingat jadwal kuliah yang padat dan kebutuhan finansial yang tidak sedikit. Memahami tingkat kepuasan mahasiswa

terhadap layanan E-CSO akan memberikan wawasan yang berharga bagi bank-bank syariah dalam meningkatkan kualitas layanan yang mereka tawarkan kepada segmen pasar ini

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian terhadap tingkat layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Kualitas diartikan sebagai suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa dapat berguna dengan baik dan dapat dikerjakan dengan baik memiliki mutu yang bernilai harganya. Pelayanan yang baik juga mendukung kualitas atau mutu dari perusahaan itu sendiri, perusahaan diharapkan mampu memberikan kepuasan sehingga bisa berdampak kepada kepercayaan nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan nasabah yang terdiri dari mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Ibnu Chaldun terhadap layanan E-CSO yang diberikan oleh bank-bank syariah di Jakarta Timur. Beberapa aspek yang akan diteliti meliputi kecepatan respon, pemenuhan kebutuhan, etika pelayanan, dan intensitas penggunaan layanan E-CSO.

Metode Penelitian

Subjek pada penelitian ini adalah akademisi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam yang merupakan nasabah Bank Syariah dan pernah menggunakan layanan *e-customer service*, sedangkan obyek penelitian ini kepuasan nasabah akademisi perbankan syariah di Fakultas Agama Islam. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kepuasan nasabah terhadap kualitas dari layanan mobile banking. Dalam pengambilan dan pengumpulan data yang akurat mengenai fakta-fakta yang ada menggunakan observasi dan wawancara. yang fokus pada pengamatan yang mendalam. Teknik Pengumpulan data pada penelitian ini diambil dari studi pustaka yang dimana penelitian ini mengumpulkan data dari jurnal penelitian dan internet, selanjutnya menggunakan studi lapangan yang merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara untuk menemukan jawaban yang akan diteliti.

Analisis Kepuasan Nasabah Akademisi Perbankan Syariah Terhadap Pelayanan *E-Customer Service*

1. Kualitas Layanan E-CSO Di Bank-Bank Syariah

Kualitas pelayanan adalah dasar dari kepuasan nasabah, karena secara langsung mempengaruhi pengalaman keseluruhan dan membangun loyalitas jangka panjang. Artinya jika nasabah puas akan pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah maka nasabah akan menunjukkan loyalitas pada Bank Syariah. Pelayanan *Electronic Customer service Online* (E-CSO) menawarkan kemudahan akses dan respons cepat, dimana nasabah ataupun masyarakat tidak perlu hadir secara fisik ke Bank untuk mendapatkan layanan Perbankan Syariah. E-CSO dituntut untuk memenuhi kebutuhan layanan perbankan Nasabah. Berikut beberapa hal yang menjadi tolak ukur dari kualitas layanan E-CSO di Bank Syariah.

Kecepatan respon merupakan aspek yang krusial dalam kualitas pelayanan, karena mampu menentukan seberapa cepat dan efektif suatu masalah yang dihadapi nasabah dapat diatasi secepatnya. Sehingga peneliti memandang bahwa tingkat kecepatan respon memengaruhi kualitas layanan.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada beberapa informan disebutkan bahwa kecepatan respon layanan *e-customer service* pada bank syariah mendapatkan nilai baik dalam hal memberikan pelayanan perbankan kepada nasabah. “*Kalau menurut saya layanan e-customer service itu sudah memenuhi kebutuhan perbankan syariah, karena mereka benar-benar melayani nasabah dengan baik.*” (Wawancara dengan sdr Khairunnisa, 01 Juli 2024)

Hasil wawancara di atas menyiratkan bahwa layanan *e-customer service* pada bank syariah telah berhasil dalam memenuhi kebutuhan dan ekspektasi nasabah. Kemampuan layanan *e-customer service* untuk memberikan respon yang cepat, akurat, ramah, dan bisa memberikan solusi terhadap pernyataan yang diajukan oleh nasabah. Tentu kecepatan respon diselaraskan dengan pengetahuan staf tentang produk perbankan syariah dan kemampuan staf dalam menjelaskan informasi kepada nasabah. Informan selanjutnya menyatakan bahwa: “*Sampai sejauh ini sih saya merasa terpenuhi dengan kebutuhan yang menyangkut perbankan syariah melalui e-customer service*”. (Wawancara dengan Muhammad Tegar, 01 Juli 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti menyimpulkan bahwa informan juga memiliki pengalaman positif dengan layanan *e-customer service* dalam hal yang menyangkut kebutuhan berkenaan dengan jasa Bank Syariah. Artinya, nasabah merasa terpenuhi dengan layanan *e-customer service*. Hal ini dapat menunjukkan bahwa layanan *e-customer service* bank syariah telah berhasil memberikan layanan yang relevan dan efektif kepada nasabah mereka. Informan selanjutnya juga menyatakan bahwa : “*Untuk kecepatan respon dalam menangani nasabah cukup puas waktu saya ada masalah terkait bank syariah yang saya miliki.*”(Wawancara dengan Muhammad Faizin, 01 Juli 2024)

Hasil wawancara di atas menyatakan bahwa layanan *e-customer service* sangat cepat dalam hal merespon pertanyaan, permintaan, atau masalah lain yang diajukan oleh informan. Kecepatan respon yang tinggi berarti nasabah tidak perlu menunggu waktu lama untuk mendapatkan bantuan atau jawaban. Kecepatan respons dalam layanan *e-customer service* sangat penting, khususnya dalam perbankan syariah, karena dapat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dalam hal ini, respons cepat dari layanan pelanggan e-pelanggan memberikan rasa aman dan kenyamanan kepada nasabah ketika mereka menghadapi masalah atau memerlukan bantuan terkait layanan perbankan syariah. Ini menunjukkan bahwa bank syariah dengan menggunakan layanan *e-customer service* dapat memberikan layanan yang sangat baik. Respon cepat menunjukkan kemampuan teknis dan kemampuan untuk memahami dan menyelesaikan masalah nasabah. Kepuasan nasabah juga menunjukkan bahwa layanan *e-customer service* efektif dalam memenuhi ekspektasi dan menyelesaikan masalah atau permintaan yang diajukan. Ini mencerminkan kualitas dan kemampuan layanan untuk menangani berbagai situasi dengan baik. Informan yang lain juga menyebutkan bahwa: “*Kalau kecepatan itu menurut saya lumayan cepat karena saya waktu itu pernah meminta dibuatkan mobile banking oleh customer service dan sangat cepat proses pembuatan nya.*”(Wawancara dengan Suci Rahmdani, 01 Juli 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas informan juga mendukung pernyataan dari Muhammad Faizin terkait kecepatan layanan *e-customer service* khususnya dalam permintaan pembuatan akun *mobile banking*.

“Disini saya merasa cukup puas ya, karena memang dari bank syariah ini kebetulan saya menjadi nasabah nya, itu respon nya cukup baik dan sangat cepat melalui aplikasi nya ataupun melalui whatsapp ataupun lainnya seperti tatap muka secara langsung respon nya cukup baik dan memberikan informasi yang cukup akurat.”(Wawancara dengan Khofsotul Ulfa, 01 Juli 2024)

Hasil dari wawancara di atas. Peneliti menyimpulkan bahwa informan mendapatkan respon yang baik dan cepat terhadap pertanyaan dan masalah yang sedang dialami terkait kendala layanan perbankan syariah. Informan juga mendapatkan layanan e-customer melalui aplikasi WhatsApp. Salah satu dosen Fakultas Agama Islam juga menambahkan bahwa *“Alhamdulillah selama ini mereka cepat menanggapi dan menghubungi jika ada keluhan-keluhan yang saya rasakan.”*(Wawancara dengan Bapak Mifta Huda, 01 Juli 2024)

Dari pernyataan ini peneliti menyimpulkan kepuasan nasabah terhadap responsivitas layanan nasabah Bank Syariah. Pernyataan di atas juga menunjukkan bahwa layanan nasabah yang responsif dan proaktif dalam menangani keluhan dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah. Informan terakhir menyatakan bahwa *“Kalau untuk kecepatan nya si sangat responsive paling bagus lah kalau menurut saya.”*(Wawancara dengan Bapak Imron, 01 Juli 2024)

Dari pernyataan di atas mencerminkan tingginya tingkat kepuasan nasabah terhadap responsivitas layanan nasabah Bank Syariah. Hasil wawancara menunjukkan bahwa kecepatan respon yang tinggi adalah faktor utama yang diapresiasi oleh nasabah, dan hal ini berkontribusi positif terhadap kepercayaan nasabah akan kualitas layanan *customer service*.

2. Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan E-CSO Bank-Bank Syariah

Kepuasan nasabah terhadap layanan *E-customer service Officer* (E-CSO) merupakan aspek krusial dalam menentukan keberhasilan dan reputasi sebuah bank di era digital. Dengan pergeseran menuju layanan perbankan yang lebih terintegrasi secara daring, Hasil penelitian ini untuk mengetahui berbagai pengalaman kepuasan informan sebagai nasabah terhadap layanan E-CSO.

Etika Pelayanan pada penelitian ini meyangkut tentang keramahan dan kesopanan *e-customer service* dalam menangani kendala yang dialami mahasiswa dalam hal ini nasabah yang menyangkut urusan perbankan syariah. Informan pertama menyatakan bahwa, “*Keramahan dan kesopanan customer service nya sangat bagus dan baik pada saat saya mengalami kendala.*”(Wawancara dengan Khairunnisa, 01 Juli 2024)

Dari hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa ketika mahasiswa mengalami kendala, mahasiswa mendapatkan pelayanan yang ramah dan sopan dari *e-customer service*. Oleh karena itu Keramahan dan kesopanan adalah bagian penting dari keterampilan komunikasi yang efektif. Nasabah yang merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik cenderung lebih toleran terhadap masalah yang mereka hadapi, dan ini dapat memperkuat hubungan antara nasabah dan bank. Wawancara ini menunjukkan bahwa sikap ramah dan sopan dari *e-customer service* memiliki dampak positif yang signifikan terhadap pengalaman nasabah. Meskipun mungkin ada kendala lain dalam layanan, keramahan dan kesopanan ini membantu menjaga kepuasan nasabah dan membangun citra positif bagi bank syariah. Ini adalah salah satu aspek yang perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan untuk memberikan layanan yang berfokus pada kebutuhan dan perasaan nasabah. Informan yang selanjutnya juga menerangkan bahwa, “*Respon nya cukup cepat ya, bagus dan juga sesuai dengan kebutuhan dan saya merasa puas sih dengan adanya layanan e-customer service.*”(Wawancara dengan Muhammad Tegar, 01 Juli 2024)

Hasil wawancara di atas, peneliti menemukan bahwa respon yang cepat dalam layanan *e-customer service* secara nyata mahasiswa merasakan kepuasan karena mahasiswa merasakan lebih dihargai dan puas dengan layanan yang responsif. Nasabah menyatakan bahwa mereka merasa puas dengan adanya layanan *e-customer service*. Kepuasan ini mencerminkan bahwa layanan tersebut memenuhi atau bahkan melampaui harapan nasabah dalam hal kecepatan dan relevansi. Kepuasan nasabah adalah indikator positif bahwa layanan *e-customer service* berjalan dengan baik. “*Untuk keramahan ataupun kesopanan bank syariah itu sendiri macam-macam ya, ada yang ramah dan baik, ada juga yang kurang ramah dalam melayani nasabah.*”(Wawancara dengan Muhammad Faizin, 01 Juli 2024)

Hasil dari wawancara di atas menyoroti adanya perbedaan dalam keramahan dan kesopanan di Bank Syariah. Artinya beberapa staf bank syariah ada yang sangat ramah, membantu, dan menunjukkan sikap profesional yang tinggi, sementara ada juga staf yang kurang ramah atau kurang responsif terhadap keluhan mahasiswa sebagai nasabah. Informan yang selanjutnya menyatakan bahwa, *“Kalau kesopanan cukup sopan ya, ramah juga hanya saja kendala nya seperti tadi yang saya jelaskan diawal kurang memuaskan.”*(Wawancara dengan Suci Ramadani, 01 Juli 2024)

Pernyataan di atas menyoroti secara umum, layanan *e-customer service* yang diberikan sudah menunjukkan tingkat kesopanan dan keramahan yang baik. Meskipun keramahan dan kesopanan telah diperlihatkan, ada salah satu kendala yang membuat pengalaman menjadi kurang memuaskan. Perbedaan antara sikap yang ramah dan sopan dengan kualitas hasil atau penyelesaian dari layanan yang diberikan, mengindikasikan bahwa kesopanan dan keramahan tidak selalu diikuti dengan kualitas layanan yang memadai.

“Ini pendapat saya secara tatap muka ya, jadi memang kebetulan di tempat saya bekerja memang sudah bekerjasama dengan bank syariah, jadi untuk keramahan dan kesopanan nya bisa di nilai dari 9/10, Karena itu tadi dalam menghubungi lewat whatsapp cukup responsif, lalu ketika dalam bertemu secara langsung itu juga cukup inovatif dalam memberikan informasi mengenai keperluan bank tadi ya, dan untuk kesopanan nya ya alhamdulillah jika di bandingkan dengan bank konvensional bank syariah itu lebih ramah.”(Wawancara dengan Khofsotul Ulfa, 01 Juli 2024)

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa mahasiswa memberikan penilaian diberikan berdasarkan pengalaman langsung dengan Bank Syariah dalam dua konteks, yakni secara tatap muka dan melalui komunikasi digital seperti WhatsApp. Pemberian nilai 9 dari 10 menunjukkan bahwa secara umum layanan *e-customer service* sangat sopan dan ramah. *E-customer service* juga cepat dalam merespon pertanyaan atau keluhan mahasiswa melalui WhatsApp. Hasil wawancara juga membandingkan bank syariah dengan bank konvensional dalam hal keramahan dan kesopanan. Penilaian yang sangat baik menunjukkan bahwa staf bank syariah sangat responsif dan inovatif, serta memiliki standar keramahan yang tinggi. Keramahan juga bisa terlihat dari penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan kepercayaan nasabah bahwa bank syariah mendepankan etika atau tata krama. Hal ini dipertegas dari hasil wawancara yang menyebutkan bahwa, *“Ya, alhamdulillah saya yakin karena mereka sudah mempunyai SOP nya kita sama-sama tau bahwa bank syariah adalah*

mengedepankan etika atau tata karma selama ini ya kalau saya pribadi sih alhamdulillah baik-baik saja.” (Hasil wawancara dengan Bapak Mifta Huda, 01 Juli 2024)

Hasil wawancara di atas menyiratkan bahwa individu merasa yakin terhadap kualitas pelayanan bank syariah karena bank syariah memiliki SOP yang jelas. Selain itu, etika dan tata krama menjadi prioritas utama dalam operasional bank syariah. *“Kalau untuk keramahan ya cukup ramah untuk customer service ada timbal balik kata-kata yang enak dan sopan. Saya juga pernah mengalami kendala beberapa waktu lalu tetapi ada beberapa yang tetap harus datang langsung ke bank nya.”* (Wawancara dengan Bapak Imron, (01 Juli 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dalam hal keramahan, layanan *customer service* dianggap sudah cukup baik. Layanan *e-customer service* memberikan tanggapan yang sopan dan menyenangkan dalam menyampaikan informasi. Meskipun pelayanan *customer service* secara umum baik, ada kalanya nasabah masih terdapat masalah yang tidak dapat diselesaikan melalui *online* sehingga memerlukan kunjungan langsung ke bank untuk menyelesaikan masalah tersebut. Hasil wawancara ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan untuk meningkatkan kemampuan *e-customer service* agar bisa menyelesaikan masalah nasabah secara lebih menyeluruh. Bank syariah perlu mengevaluasi kembali proses dan teknologi yang digunakan dalam layanan digital mereka, serta memberikan pelatihan tambahan bagi tim *e-customer service* untuk menangani masalah dengan lebih baik.

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan penelitian kualitas layanan *e customer service* ditinjau dari lima aspek yaitu *Reability*, *Responsive*, *Assurance*, *Emphaty*, *Tangible*.

Penelitian ini telah memaparkan data tentang kualitas layanan *E-CSO* dan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *E-CSO*. Peneliti terlebih dahulu membahas temuan tentang kualitas layanan *E-CSO* pada bank syariah di Jakarta Timur. Penelitian yang dimaksud berfokus pada evaluasi dua aspek penting dalam layanan perbankan syariah, yaitu kualitas layanan *E-CSO* dan kepuasan nasabah. Peneliti menemukan bahwa kualitas layanan *E-CSO* dibuktikan dengan kecepatan respon dan pemenuhan kebutuhan perbankan syariah.

Kecepatan respon yang diberikan berupa merespon pertanyaan, permintaan, atau masalah lain yang diajukan oleh nasabah. Selain itu memberikan respon yang cepat, akurat, ramah, dan bisa memberikan solusi terhadap pertanyaan yang diajukan oleh nasabah. Sebagai contoh kecepatan dalam pembuatan rekening simpanan melalui E-CSO. Kecepatan respon mengacu pada seberapa cepat layanan E-CSO menanggapi pertanyaan, permintaan, atau masalah yang diajukan oleh nasabah. Ini adalah salah satu ukuran penting dari kualitas layanan pelanggan karena nasabah umumnya mengharapkan jawaban atau solusi dalam waktu yang relatif singkat. Sebagai contoh, kecepatan respon dapat diukur dalam konteks pembuatan rekening simpanan. Jika seorang nasabah mengajukan permohonan untuk membuka rekening tabungan melalui E-CSO, kecepatan respon mencakup seberapa cepat E-CSO memproses permohonan tersebut, memberikan informasi yang diperlukan, dan menyelesaikan proses pembukaan rekening.

Kecepatan respon mengacu pada seberapa cepat layanan E-CSO menanggapi berbagai bentuk komunikasi dari nasabah, seperti pertanyaan, permintaan, atau masalah. Dalam layanan pelanggan, kecepatan respon adalah kriteria utama yang sering digunakan untuk menilai kualitas layanan.

Hasil temuan didapati bahwa nasabah mendapatkan tanggapan dalam waktu yang relatif singkat. Artinya harapan nasabah akan mendapatkan jawaban dan solusi segera terpenuhi. Informasi yang diberikan kepada nasabah adalah informasi yang benar serta relevan sehingga nasabah mendapatkan informasi yang akurat, selain itu layanan E-CSO menggunakan bahasa yang sopan dan menyenangkan yang berarti layanan E-CSO mencerminkan sikap profesional dan empati. Peneliti menyimpulkan bahwa layanan E-CSO memberikan layanan yang cepat, akurat, ramah dan dapat memberikan solusi yang memadai.

Kecepatan respon menjadi salah satu ukuran penting dari kualitas layanan Nasabah. Nasabah umumnya mengharapkan tanggapan yang cepat agar mereka tidak merasa menunggu terlalu lama untuk mendapatkan jawaban atau solusi. Respon yang cepat dan efisien turut andil dalam memberikan pengalaman praktis nasabah. Ini dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan memperkuat kepercayaan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Hasil temuan juga menyebutkan bahwa pemenuhan kebutuhan perbankan syariah juga menjadi tolak ukur dalam membuktikan kualitas layanan E-CSO. Layanan yang responsif dan solutif membantu meredakan kekhawatiran nasabah dan memastikan bahwa pemenuhan kebutuhan dapat terselesaikan dengan baik, sehingga meningkatkan rasa kepercayaan nasabah terhadap bank. Selain itu, layanan *e-customer service* berhasil mengakomodasi kebutuhan nasabah secara efektif, menunjukkan bahwa *e-customer service* yang baik dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah memiliki dampak positif pada pengalaman dan kepuasan nasabah. Terdapat juga informan yang merasakan respon yang diberikan tidak cukup cepat dan masalah yang dihadapi tidak diselesaikan secara tuntas, peneliti juga menemukan beberapa hal yang menyebabkan pemenuhan perbankan syariah yang tidak bisa diselesaikan secara *online*, sehingga nasabah harus datang secara fisik ke kantor bank syariah. Pernyataan tersebut menggambarkan beberapa tantangan yang ditemui dalam layanan E-CSO (*Electronic Customer Service Officer*) dalam ranah perbankan syariah.

Beberapa informan atau nasabah merasa bahwa respons yang diberikan oleh layanan E-CSO tidak cukup cepat. Hal ini mengindikasikan bahwa ada keterlambatan dalam memberikan balasan atau menanggapi pertanyaan, permintaan, atau masalah yang diajukan oleh nasabah.

Selain masalah kecepatan, ada juga keluhan bahwa masalah yang diajukan tidak diselesaikan dengan cara yang memuaskan atau tuntas. Ini bisa mencakup kurangnya kemampuan E-CSO untuk memberikan solusi yang memadai atau kurangnya otoritas atau wewenang dalam mengambil tindakan yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah.

Peneliti menemukan bahwa ada beberapa aspek dari pemenuhan kebutuhan perbankan syariah yang tidak dapat diselesaikan secara *daring*. Ini dapat terjadi karena adanya kebijakan atau prosedur tertentu yang memerlukan kehadiran fisik nasabah di kantor bank syariah untuk menyelesaikan transaksi atau permintaan tertentu.

Akibat dari keterbatasan tersebut, nasabah sering kali diharuskan untuk datang langsung ke kantor bank syariah untuk menyelesaikan masalah atau melakukan transaksi tertentu yang tidak dapat dipenuhi secara *daring*. Hal ini dapat mempengaruhi kenyamanan

dan kemudahan layanan bagi nasabah, terutama mereka yang mengharapkan kemudahan dalam berinteraksi dengan bank secara elektronik.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan dan pembahasan yang telah peneliti lakukan terkait analisis kepuasan nasabah, khususnya mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Ibnu Chaldun, terhadap layanan E-Customer Service Office (E-CSO) yang disediakan oleh bank-bank syariah di Jakarta Timur. Serta indikator yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dalam hal kecepatan respon, mahasiswa merasa puas ketika menerima tanggapan cepat dan solusi yang efektif dari E-CSO.

Pemenuhan kebutuhan peneliti menemukan bahwa mahasiswa merasa puas ketika E-CSO dapat memenuhi permintaan mereka dengan tepat dan cepat. Namun, ada beberapa kekurangan dalam hal pemenuhan kebutuhan yang lebih kompleks serta memerlukan interaksi lebih lanjut atau kunjungan fisik ke kantor bank, yang menunjukkan area untuk perbaikan.

Dalam hal etika pelayanan, penelitian ini menyimpulkan bahwa mahasiswa cenderung merasa lebih nyaman dan dihargai ketika E-CSO menerapkan etika pelayanan yang baik. Kualitas interaksi yang ramah dan sopan membantu menciptakan pengalaman positif dan meningkatkan loyalitas nasabah. Terakhir, intensitas penggunaan E-CSO, mahasiswa hanya menggunakan E-CSO jika mengalami kendala, selebihnya mahasiswa jarang menggunakan E-CSO.

DAFTAR PUSTAKA

- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727-737.
- Sangi, I. M., Tamengkel, L. F., & Mukuan, D. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana. *Productivity*, 3(2), 107-112.
- Hidayat, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Universitas Indonesia.

- Sulaiman, A. (2021). Evaluasi Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital pada Bank Syariah. *International Journal of Islamic Finance*, Universitas Malaya.
- Fitria, M. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking pada Bank Syariah. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, Institut Teknologi Bandung.
- Wibowo, D. (2023). Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Customer Service Digital di Bank Syariah: Studi Kasus di Kota X. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, Universitas Gadjah Mada.
- Prasetyo, S. (2021). Analisis Perbandingan Kepuasan Nasabah antara Layanan Digital dan Konvensional pada Bank Syariah. *Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis*, Universitas Airlangga.
- Along, Antonius. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak. *JIAP*. Vol.6, Nomor 1, April.
- Wijayanti, Niken Putri. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Surakarta. Skripsi S1. Surakarta. FEBI IAIN.
- Bank Syariah Indonesia. (2021). Sejarah Bank Syariah Indonesia. <https://ir.bankbsi.co.id>. (20 Agustus 2024).
- Ivainaroh, R. E. (2022). Pelayanan Customer Service Pada Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ngawi. (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).
- Pangaribuan, Daniel. (2023). Indikator Kualitas Pelayanan. <https://klc2.kemenkeu.go.id/kms/knowledge/indikator-pelayanan-publik-e708ca87/detail/> (24 Maret 2024).
- Qiscus. (2021:3). 5 Elemen Service Quality Dan Pentingnya Untuk Kepuasan Nasabah. <https://www.qiscus.com/id/blog/elemen-service-quality-dan-pentingnya-untuk-kepuasan-pelanggan/>. (24 Mei 2024).
- Bank Syariah Indonesia. (2021). Produk Dan Layanan Bank Syariah Indonesia. <https://ir.bankbsi.co.id/> (12 Agustus 2024).
- Bank Syariah Indonesia. (2021). Prinsip-Prinsip Bank Syariah Indonesia. <https://ir.bankbsi.co.id/> (Agustus 2024).
- Fathurrozi, A., & Karimah, F. (2021). Pelayanan Dan Informasi Customer Service Berbasis Bot Telegram Dengan Algoritma Forward Chaining Pada CV. PRIMGUARD INDONESIA. *Journal of Informatic and Information Security*, 2(2).

Sari, T. P. (2021). Penerapan Etika Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Bank Muamalat Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan (Doctoral dissertation, IAIN Bengkulu).