

Studi Komparasi pada Program dan Layanan Nasabah antara Bank BJB dengan Bank BJB Syariah

Alfaredza Vania Zhafira*, Popon Srisusilawati, Intan Manggala Wijayanti

Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*vaniazhafira2017@gmail.com, poponsrisusilawati@unisba.ac.id, intan.manggala@unisba.ac.id

Abstract. This research aims to analyze the programs and services of bank bjb and bank bjb syariah. This research uses quantitative and qualitative data with a descriptive analytical research approach, where the type of data used is secondary data obtained from the annual reports of bank bjb and bank bjb syariah for the period of 2010-2023 and a questionnaire to bank customers, primary data obtained from interviews with bank officials. The data is from the official websites of bank bjb and bank bjb syariah and other literature. The population in this research is 687 bank bjb customers and 538 bank bjb syariah customers. After using purposive sampling, there were 100 customers who became respondents in this study. The analysis methods used in this research are variability analysis, reliability analysis, and descriptive analysis using SPSS23 software. The findings of the research show that bank bjb and bank bjb syariah have almost the same programs and services, the difference between these two banks is that Islamic banks have Sharia principles. Islamic banks have advantages in transaction security and understanding specific customer needs. While bank bjb gets the advantage of modern and attractive physical facilities and prioritizing customer interests.

Keywords: *Program, Service, Conventional.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis program dan layanan pada bank bjb dan bank bjb syariah. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif dan metode kualitatif dengan pendekatan penelitian deskriptif analisis, dimana jenis data yang digunakan merupakan data sekunder yang diperoleh dari laporan tahunan bank bjb dan bank bjb syariah periode 2010-2023 dan kuesioner kepada nasabah bank, data primer yang diperoleh dari wawancara kepada pihak bank. Data tersebut dari website resmi bank bjb dan bank bjb syariah dan literatur lainnya. Populasi dalam penelitian ini adalah 687 nasabah bank bjb dan 538 nasabah bank bjb syariah. Setelah melewati purposive sampling, terdapat 100 nasabah yang menjadi responden penelitian ini. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis variabilitas, analisis realibilitas, dan analisis deskriptif dengan perangkat lunak SPSS23. Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa bank bjb dan bank bjb syariah memiliki program dan layanan yang hampir sama, perbedaan antara kedua bank ini yaitu bank syariah memiliki prinsip syariah. Bank syariah memiliki keunggulan dalam keamanan dalam bertransaksi dan memahami kebutuhan nasabah secara spesifik. Sedangkan bank bjb mendapatkan keunggulan dari hal fasilitas fisik yang terlihat modern dan menarik dan mengutamakan kepentingan nasabah. Saran peneliti antara lain melakukan perbaikan dari sisi kualitas layanan dan lebih mengembangkan program menarik bagi nasabah.

Kata Kunci: *Program, Layanan, Konvensional.*

A. 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 strategi berbasis 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. Di Indonesia, sistem perbankan menganut dual banking system, sehingga nasabah masih dapat melakukan pilihan antara bank konvensional dengan bank syariah.

Industri perbankan di Indonesia terus berkembang dengan hadirnya beragam jenis bank, baik itu bank konvensional maupun bank syariah. Salah satu fenomena yang menarik adalah keberadaan bank konvensional dan bank syariah yang beroperasi di bawah perusahaan yang sama, seperti Bank bjb dan Bank bjb Syariah.

Syariah secara etimologis berarti jalan ke tempat pengairan atau jalan yang harus diikuti. Menurut pakar hukum islam, syariah adalah segala titah Allah yang berhubungan dengan tingkah laku manusia yang berhubungan dengan masalah Aqidah (tauhid), Ibadah (hubungan dengan Allah) dan Muamalah (hubungan dengan manusia). Syariah bukan hanya bersifat komprehensif tetapi juga universal yang berarti dapat diterapkan setiap waktu dan tempat serta tidak membedakan muslim dan non muslim.

Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Perbankan syariah merupakan suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah (hukum) islam. Usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama islam untuk mendapat maupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram, dimana hal ini tidak dapat dijamin oleh sistem perbankan konvensional.

Bank konvensional adalah lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usaha di bidang keuangan secara konvensional, yaitu tidak berdasarkan prinsip-prinsip syariah islam dan berdasarkan jenisnya terdiri atas Bank Umum Konvensional dan Bank Perkreditan Rakyat. Bank Jabar Banten termasuk ke dalam jenis Bank Pembangunan Daerah (BPD) di Indonesia.

Dalam upaya menarik dan mempertahankan nasabah, kedua bank ini tentu memiliki strategi pemasaran dan layanan yang berbeda. Bank bjb menawarkan produk dan layanan perbankan konvensional seperti tabungan, deposito, pinjaman, dan layanan digital. Sementara bank bjb syariah, seperti tabungan mudharabah, deposito mudharabah, dan pembiayaan mudharabah.

Bank bjb merupakan bank umum konvensional yang telah berdiri sejak tahun 1961 dan menjadi salah satu bank termuka di Jawa Barat. Sementara itu, bank bjb syariah didirikan pada tahun 2010 sebagai unit usaha syariah dari bank bjb untuk melayani nasabah yang menginginkan layanan perbankan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Meskipun berada dalam satu induk perusahaan, kedua bank ini memiliki segmen pasar, model operasional, dan penawaran produk yang berbeda. Bank bjb beroperasi dengan sistem bunga, sedangkan bank bjb syariah menerapkan prinsip bagi hasil dan menghindari transaksi yang mengandung riba.

Bank bjb beroperasi dengan sistem bunga, sedangkan bank bjb syariah menerapkan prinsip bagi hasil dan menghindari transaksi yang mengandung riba. Bank bjb meraih 2 penghargaan dari The Asian Post (Infobank Media Group) yaitu Golden Champion Excellent Finansial Performance in 5 Consecutive Years 2019-2023 dan Excellent for the Finansial Performance During September 2022-2023 dalam ajang The Asian Post The Best Regional Champion 2021: Agility BUMD Keuangan di Tengah Ketidakpastian Ekonomi, bank bjb syariah sebagai Best Islamic Retail Banking Brand in Indonesia 2022. Islamic Retail Banking Awards (IRBA) adalah program penghargaan perbankan syariah pertama yang didasarkan pada analisis akademis terhadap kinerja efisiensi perbankan syariah secara global. Pada peraih penghargaan di ajang tersebut telah lolos penilaian secara ketat oleh panel ahli yang independen berdasarkan model efisiensi yang dikembangkan oleh Cambridge IFA.

Pelayanan menjadi sangat penting bagi setiap perusahaan untuk berkembang, termasuk pula kepada badan usaha perbankan karena pelayanan sangat berkaitan erat dengan sumber daya manusia di dalamnya. Banyak strategi dan cara yang digunakan perusahaan untuk membangun sumber daya manusianya agar dapat bekerja dan memperlakukan nasabah dengan baik. Pelayanan sering pula dijadikan acuan untuk mengukur kepuasan konsumen. Pelayanan yang baik harus tanggap dan respon terhadap kritik, saran dan keluhan-keluhan konsumen. Tidak untuk menjadikan perusahaan mundur atau jauh, tapi untuk lebih memotivasi perusahaan agar dapat bekerja lebih baik. Untuk meningkatkan citra perbankan maka diperlukan karyawan yang siap melayani setiap kebutuhan nasabahnya.

Faktor penting yang menjadikan alasan nasabah tertarik untuk bisa bekerjasama dan memberikan loyalitasnya salah satunya karena kualitas pelayanan yang baik, salah satu pelaku utama yang melakukan pelayanan yang prima adalah customer service. Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen atau nasabah. Dalam menyeragamkan pelayanan di sebuah bank, setiap bank pasti memiliki visi misi dan tata cara yang harus dilakukan dalam melakukan setiap pelayanan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Studi Komparasi Pada Program Dan Layanan Nasabah Antara Bank BJB Dengan Bank BJB Syariah”

B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif dengan pendekatan deskriptif komparatif, berfokus pada bagaimana penelitian ini menggambarkan, menganalisis, dan membandingkan program serta layanan nasabah pada dua objek yang berbeda. Sumber data utama adalah data sekunder yang diperoleh dari laporan tahunan dan laporan keuangan Bank BJB dan Bank BJB Syariah, OJK, Bank Indonesia, dan asosiasi perbankan juga menjadi sumber informasi. Teknik pengumpulan data meliputi dokumentasi dari laporan keuangan yang telah dipublikasikan dan studi pustaka dari berbagai sumber terpercaya.

Variabel penelitian terdiri dari variabel independen yaitu perkembangan fintech syariah, yang diukur melalui Program Bank (X1) dan Layanan Nasabah (X2), serta variabel dependen yaitu Tanggapan Nasabah Bank (Y). Definisi operasional dan skala pengukuran untuk setiap variabel telah ditetapkan untuk memastikan kejelasan dalam pengukuran.

Analisis data menggunakan Uji Validitas dan Uji Realibilitas dengan bantuan software IBM SPSS. Teknik analisis meliputi analisis statistik deskriptif, analisis perbandingan dan teknik triangulasi. Metode ini dipilih untuk mengetahui bagaimana perbandingan antara Bank BJB dengan Bank BJB Syariah, dengan periode 2010-2023.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil dari perhitungan Uji Validitas memberikan hasil bahwa r hitung lebih besar dari 0.196 (r tabel), pada kuesioner 1 memiliki r hitung 0.653, kuesioner 2 memiliki r hitung 0.767, kuesioner 3 memiliki r hitung 0.719, kuesioner 4 memiliki r hitung 0.796, kuesioner 5 memiliki r hitung 0.812, kuesioner 6 memiliki r hitung 0.787, kuesioner 7 memiliki r hitung 0.793, kuesioner 8 memiliki r hitung 0.815, kuesioner 9 memiliki r hitung 0.770, kuesioner 10 memiliki r hitung 0.769, kuesioner 11 memiliki r hitung 0.748, kuesioner 12 memiliki r hitung 0.822, kuesioner 13 memiliki r hitung 0.714, kuesioner 14 memiliki r hitung 0.801 dan kuesioner 15 memiliki r hitung 0.754. Maka dari seluruh pernyataan diatas memiliki kondisi yang valid pada setiap indikator. Semua pernyataan mengenai indikator keberwujudan, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dalam penelitian ini dapat diandalkan dan layak dalam penelitian. Dan hasil dari Uji Reabilitas setiap indikatornya memberikan hasil yang reliabel karena setiap indikator menunjukkan hasil Cronbach Alpha lebih besar dari 0.60.

Hasil analisis mengungkapkan bahwa program dan layanan nasabah Bank BJB yang paling besar pada hal program loyalitas yang di mana nasabah setia mendapatkan poin reward yang dapat ditukarkan dengan hadiah menarik, fasilitas fisik perusahaan terlihat modern dan menarik, dan juga pada bank mengutamakan kepentingan nasabah.

Temuan ini mengindikasikan bahwa fasilitas perusahaan yang dinilai cukup modern dan

menarik, memberikan kesan positif kepada nasabah. Karyawan Bank BJB di nilia mampu mengutamakan kepentingan nasabah dalam melayani keperluan nasabah. Jika dilihat dari yang paling kecil ada pada perusahaan menyediakan tepat waktu dan karyawan memberikan layanan yang cepat kepada nasabah. Yang dimaksud adalah ketepatan waktu dalam penyediaan layanan oleh bank masih belum mencapai standar yang diharapkan, pelanggan sering kali harus menunggu lebih lama dari seharusnya untuk mendapatkan layanan yang mereka butuhkan. Pada kecepatan layanan yang diberikan oleh karyawan kepada nasabah juga dinilai kurang memuaskan. Para karyawan tampaknya belum mampu memberikan respon dan penyelesaian masalah cepat yang diharapkan oleh nasabah.

Program dan layanan nasabah Bank BJB Syariah yang paling besar adalah layanan prioritas untuk nasabah premium, nasabah selalu merasa aman dalam bertransaksi dengan perusahaan dan karyawan memahami kebutuhan spesifik nasabah.

Nasabah merasa aman ketika bertransaksi dengan bank dan karyawan mampu memahami dan memberikan yang dibutuhkan nasabah secara jelas. Jika dilihat yang paling kecil pada bank bjb syariah yaitu karyawan bersikap sopan kepada nasabah dan perilaku karyawan menumbuhkan rasa percaya kepada nasabah. Kesopanan yang seharusnya menjadi landasan dasar dalam pelayanan nasabah, nasabah mungkin merasa bahwa mereka diperlakukan dengan cukup hormat atau penghargaan yang semestinya, yang dapat menimbulkan kenyamanan dan kepuasan. Lalu kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pada nasabah juga dinilai cukup, ini bisa jadi disebabkan oleh berbagai faktor, seperti masih kurangnya pengetahuan produk, kekurangan dalam menjelaskan layanan dengan jelas, atau mungkin sikap yang kurang meyakinkan saat berinteraksi dengan nasabah.

Keamanan bank menjadi faktor utama dalam mempertimbangkan antara memilih bank konvensional dan bank syariah. Yang dimana bank syariah menekankan keamanan dalam bertransaksi, ini menjadi daya tarik kuat bagi nasabah yang sangat memperhatikan keamanan finansial nasabah, terutama dalam transaksi dengan jumlah yang besar. Dengan adanya prinsip Islam bisa juga menjadi faktor penting bagi nasabah yang mencari layanan perbankan sesuai prinsip syariah. Pemberian pelayanan yang baik kepada nasabah dalam melakukan transaksinya menyebabkan nasabah merasa senang dan puas. Bahwa faktor inilah yang bisa dinilai penting. Melihat dengan adanya nilai kecil bisa menjadi faktor yang harus diperbaiki oleh bank karena kepuasan nasabah merupakan kunci dari keberlanjutannya suatu usaha. Pengembangan dan perbaikan hal-hal tersebut di atas harus menjadi program ke depan bagi industri perbankan syariah, karena loyalitas nasabah merupakan kunci dari berlanjutnya sebuah perusahaan.

Menurut Nikmatius menunjukkan 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 pada dasarnya merupakan bank dengan dasar syariah, ternyata memberikan pelayanan kepada nasabah dengan kualitas lebih baik daripada bank konvensional. Secara keseluruhan atau rata-rata rasio yang ada maka terdapat perbedaan yang signifikan antara bank syariah dengan bank konvensional. Namun secara keseluruhan kinerja perbankan syariah lebih baik dibanding perbankan konvensional pada periode penelitian. Kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah (tandamata) sebesar 74,2% dan sisanya sebesar 25,8% dipengaruhi oleh faktor lain. Berdasarkan hasil dari penelitian ini bahwa hasil pada uji statistik yang telah dilakukan, terbukti $T_{hitung} \geq T_{Tabel}$, dapat dinyatakan bahwa hal ini berarti terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah (tandamata).

Berdasarkan penilaian fasilitas fisik, mengutamakan kepentingan nasabah, pemahaman kebutuhan spesifik nasabah, rasa keamanan nasabah dalam bertransaksi, membangun rasa kepercayaan nasabah, pelayanan tepat waktu dan kecepatan pelayanan. Menjadi faktor penting dalam mempengaruhi pertimbangan nasabah, kedua bank ini menunjukkan kinerja yang bervariasi dalam berbagai aspek pelayanan. Memiliki kekuatan dalam hal fasilitas fisik, keamanan transaksi, dan upaya memahami kebutuhan nasabah. Namun, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan. Fokus pada peningkatan aspek-aspek ini akan sangat penting untuk mempertahankan loyalitas nasabah dan

memperkuat posisi bank di pasar perbankan yang semakin kompetitif

D. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis pembahasan yang telah dilakukan, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Penelitian ini menunjukkan bahwa bank bjb dan bank bjb syariah masing-masing memiliki keunggulan sendiri dalam menarik nasabah baru dan mempertahankan nasabah eksisting. Keduanya sama-sama memiliki program dan layanan yang dapat menarik perhatian nasabah. Dengan memberikan program atau layanan dengan berbagai variasi yang menarik menjadi strategi utama dalam menarik nasabah baru dan mempertahankan nasabah eksisting.
2. Bank bjb dan bank bjb syariah telah mengembangkan positioning yang berbeda namun efektif dalam konteks masing-masing. Keduanya berhasil membangun positioning yang kuat aspek yang menjadi keunggulan masing-masing bank. Seperti bank bjb dengan keunggulan fasilitas fisik dan mengutamakan kepentingan nasabah, sedangkan bank bjb syariah memiliki keunggulan dalam aspek keamanan transaksi dan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan nasabah.
3. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pilihan antara bank konvensional dan bank syariah dipengaruhi oleh berbagai faktor yang kompleks dan saling terkait. Nasabah dengan tingkat religiusitas tinggi cenderung memilih bank syariah karena kepatuhan terhadap prinsip-prinsip Islam.

Acknowledge

Pada kesempatan ini, penulis menghaturkan ras terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. N. Eva Fauziah, Dra., M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syari'ah Universitas Islam Bandung. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan berkah dan Hidayah-Nya.
2. Bapak Yayat Rahmat Hidayat., S.Pd., M.E.Sy. selaku Wakil Dekan II Fakultas Syari'ah Universitas Islam Bandung.
3. Jajaran Dosen Fakultas Syari'ah dan seluruh civitas akademika Universitas Islam Bandung.

Daftar Pustaka

- [1] Fatimatus ZS. Prosedur Pelayanan Nasabah Priority (Prioritas) Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Jember [Internet]. 2023. Available from: http://digilib.uinkhas.ac.id/17383/%0Ahttp://digilib.uinkhas.ac.id/17383/1/SITI_FATIMATUS_ZAHRO_E20181198.pdf
- [2] Zakiah N. Analisis Perbandingan Pelayanan Perbankan Syariah dan Perbankan Konvensional. *J Masharif al-Syariah*. 2020;5.
- [3] Bjb B. 3 juni. 2024. Bank bjb raih penghargaan dalam Ajang Best Regional Champion 2024. Available from: <https://ir.bankbjb.co.id/news/akselerasi-ekonomi-daerah-bank-bjb-raih-2-penghargaan-dalam-ajang-best-regional-champion-2024>
- [4] Syariah bank bjb. 16 desember. 2022. Bank BJB syariah raih penghargaan Best Islamic Retail Banking Brand 2022. Available from: <https://www.bjbsyariah.co.id/read/bank-bjb-syariah-sabet-penghargaan-best-islamic-retail-banking-brand-2022>
- [5] Fernandes YD, Marlius D. Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang [Internet]. 2018. Available from: <https://osf.io/preprints/inarxiv/wrh3p>
- [6] Sumarno, Dapiyah, Sunnardi, Tarjono I. Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer service Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah (Studi kasus Bank BJB Syariah KCP Pabuaran). *Ecobankers J Econ Bank*. 2022;
- [7] Tabrani A, Sumarna G, Permatasari M. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Tandamata) Pada Bank BJB Cabang Rangkasbitung. *Muamalatuna*.

- 2019;11(1):44.
- [8] Riyantotuban. "Analisis Deskriptif Persentase". 11 April 2024. <https://riyanto60.com/analisis-deskriptif-persentase/#:~:text=Analisis deskriptif persentase merupakan teknik,persentase setiap tingkatan%2Fpilihan jawaban.>
 - [9] Popon Srisusilawati, dkk, *Loyalitas Pelanggan*, ed. Widina Bhakti Persada Bandung, I Mei (Bandung: Widina Bhakti Persada, 2023). hlm.148.
 - [10] Yayat Rahmat Hidayat, Ifa Hanifia Senjiati, *Modul Praktikum Statistika*, ed. Mujahid Press, I November (Bandung: Mujahid Press, 2016).hlm.54.
 - [11] S. N. Azizah and I. Y. Silviani, "Pengaruh Debt Financing dan Equity Financing terhadap Profit pada Bank Umum Syariah Periode 2018-2022," *Jurnal Riset Perbankan Syariah*, vol. 3, no. 1, pp. 37–42, 2024.
 - [12] F. A. Firjatullah and Hidayat Yayat Rahmat, "Analisis Tingkat Efisiensi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah di Bandung Raya Sebelum dan Setelah Pandemi Covid-19," *Jurnal Riset Perbankan Syariah*, vol. 3, no. 1, pp. 53–60, 2024.