



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI PADA BANK MUAMALAT KC KOLAKA

ANALYSIS OF INFORMATION SYSTEM SERVICE QUALITY AT BANK MUAMALAT KC KOLAKA

Jenika¹, Kiki Reski Amelia², Selviana³, Vira Yuningsih Amelia⁴, Ainun Lukman⁵, Fitrah Dzakiya⁶, Hajrah⁷, Hikma Ulvia⁸, Nia Adelia⁹, Nita Amelia¹⁰, Nurfadillah¹¹, Ryan Ramadhan¹², Rahmadayanti¹³, Suci Paradilla¹⁴, Yusrini¹⁵, Zalsyakila Amalia¹⁶

Universitas Sains Islam Al Mawaddah Warrahmah Kolaka

Email: kajeni555@gmail.com

Article Info

Article history:

Received: 10-08-2024

Revised : 15-08-2024

Accepted: 17-08-2024

Published : 19-08-2024

Abstract

This research aims to analyze the quality of information system services at Bank Syariah KCP Kolaka. This research is important to carry out considering the increasingly vital role of information systems in banking operation, especially in increasing customer satisfaction. The research method used was interviews. Data is collected through learning outcomes. From the results of this research, it was found that Bank Muamalat KCP Kolaka ensures service to customers through a complaint from which they can see on its website. This also an indicator for banks to determine the level of customer satisfaction. Customers can make complaints via the Muamalat DIN website or application. In carrying out its innovation, pink bank carries out training every month and every time there is a new product. Employees will be trained in various items ranging from services, products and others. So it is hoped that this research can contribute to the development of sharia banking information systems in indonesia, especially in the Kolaka area.

Keywords: *Service, Information System, Bank Muamalat Branch Office Kolaka*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan sistem informasi pada Bank Syariah KCP Kolaka. Penelitian ini penting dilakukan mengingat peran sistem informasi yang semakin vital dalam operasional perbankan, khususnya dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah wawancara. Data dikumpulkan melalui capaian pembelajaran. Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa Bank Muamalat KCP Kolaka memastikan pelayanan kepada nasabah melalui formulir pengaduan yang dapat mereka lihat dalam websitenya. Hal ini juga menjadi salah satu indikator bagi pihak bank untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabahnya. Nasabah dapat melakukan pengaduan melalui website ataupun aplikasi muamalat DIN. Dalam melakukan inovasinya pink bank melakukan pelatihan setiap bulan dan setiap ada produk baru. Karyawan akan dilatih di berbagai item mulai dari pelayanan, produk dan lainnya. Sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan sistem informasi perbankan syariah di Indonesia, khususnya di wilayah Kolaka.

Kata Kunci : *Pelayanan, Sistem Informasi, Bank Muamalat KCP Kolaka*



PENDAHULUAN

Pelayanan sistem informasi pada lembaga keuangan, khususnya Bank Syariah KC Kolaka, memiliki peran yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Sistem informasi yang handal dan berkualitas dapat meningkatkan efisiensi operasional bank serta memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah. Dalam konteks perbankan syariah, aspek kualitas pelayanan sistem informasi menjadi krusial karena harus mematuhi prinsip-prinsip syariah yang mengatur transaksi keuangan sesuai dengan hukum Islam (Aan Ansori, 2018:148).

Peningkatan kualitas pelayanan sistem informasi pada Bank Syariah KC Kolaka menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan sistem informasi, bank dapat mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah secara efektif. Melalui analisis mendalam terhadap kualitas pelayanan sistem informasi, diharapkan bank dapat meningkatkan daya saingnya di pasar perbankan syariah dan memberikan pengalaman yang lebih baik kepada nasabahnya (Rahayu Saputri, dkk., 2024:127).

Penelitian ini bertujuan untuk menggali informasi yang relevan dan signifikan terkait kualitas pelayanan sistem informasi pada Bank Syariah KC Kolaka, sehingga dapat memberikan kontribusi positif dalam pengembangan layanan perbankan syariah yang lebih baik di masa depan.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Sistem Informasi

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai rangkaian aktivitas atau proses yang dilakukan oleh individu, organisasi, atau lembaga dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, atau harapan pelanggan atau penerima layanan. Pelayanan dapat berupa tindakan, bantuan, informasi, atau produk yang diberikan kepada pelanggan dengan tujuan memberikan kepuasan dan manfaat bagi mereka.

Pelayanan tidak hanya mencakup aspek fisik atau materiil, tetapi juga aspek non-materiil seperti pengalaman, emosi, dan persepsi pelanggan terhadap interaksi dengan penyedia layanan. Kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting dalam mempertahankan loyalitas pelanggan dan menciptakan hubungan jangka panjang yang baik antara penyedia layanan dan pelanggan (Mohamad Iqbal, 2019:39).

Dalam konteks perbankan, pelayanan merupakan upaya yang dilakukan oleh bank untuk memenuhi kebutuhan nasabah, baik dalam hal transaksi keuangan maupun informasi terkait layanan perbankan yang disediakan. Kualitas pelayanan perbankan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan reputasi bank di mata masyarakat (Hendri Jayadi, 2018:1).

Oleh karena itu, bank perlu terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat bersaing dan mempertahankan kepercayaan nasabahnya.



Sistem Perbankan

Sistem perbankan merujuk pada struktur dan mekanisme yang mengatur kegiatan perbankan dalam suatu negara atau wilayah. Sistem perbankan mencakup semua lembaga keuangan yang terlibat dalam kegiatan perbankan, seperti bank umum, bank syariah, bank investasi, dan lembaga keuangan lainnya.

Sistem perbankan memiliki peran yang penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi suatu negara dengan menyediakan akses keuangan yang mudah, memfasilitasi kegiatan bisnis, dan mengelola risiko keuangan. Regulasi dan pengawasan yang kuat terhadap sistem perbankan diperlukan untuk memastikan stabilitas dan kepercayaan dalam sektor keuangan.

Bank Syariah

Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang operasionalnya didasarkan pada prinsip-prinsip syariah Islam (Setia Budhi Wilardjo, 2004:2).

Bank Syariah berbeda dengan bank konvensional dalam hal prinsip-prinsip yang mendasari kegiatan operasionalnya. Bank Syariah beroperasi sesuai dengan ajaran Islam yang melarang riba (bunga), praktik spekulasi berlebihan (gharar), investasi dalam bisnis haram, dan kegiatan yang dianggap tidak etis menurut hukum Islam.

Bank Syariah bertujuan untuk memberikan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam kepada nasabahnya. Bank Syariah juga berkomitmen untuk memberikan solusi keuangan yang adil, transparan, dan berkelanjutan sesuai dengan ajaran agama Islam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas pelayanan sistem informasi yang di berikan kepada nasabah

Adapun hasil wawancara yang diperoleh bersama kepala Pada Bank Muamalat KCP Kolaka yaitu Bapak Erwin Hatta, aplikasi sistem informasi pada berbagai level organisasi perbankan syariah itu melalui pelayanan. Nasabah dapat mengisi formulir pengaduan secara online di handphone yang sebagaimana seharusnya pelayanan itu diberikan. Ketika membuka websitenya, kita dapat melihat banyaknya nasabah yang mengeluh di bidang pelayanan ini tepatnya di CS (*Customer Service*). Kita harus memanfaatkan pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Bank. Misalnya, memberi keluhan mengenai produk yang mungkin saja kurang berkembang ataupun yang memiliki masalah teknis. Dari sinilah pihak Bank mungkin saja memberi respon terhadap pengaduan yang telah kita kirimkan, seperti melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap produk yang sekiranya kurang berkembang atau sedang bermasalah. Hal ini sangat penting dilakukan oleh pihak bank untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan.

2. Mengukur kepuasan nasabah terhadap pelayanan sistem informasi

Adapun hasil wawancara yang diperoleh bersama nasabah yaitu ibu Rispayanti Sistem informasi pendukung manajemen perbankan syariah pada Bank Muamalat KCP Kolaka terdapat pada aplikasi Muamalat DIN. Muamalat DIN sendiri memiliki berbagai fitur yaitu transfer dana, beli atau bayar berbagai kebutuhan, qris, notifikasi sholat,



pembukaan rekening haji, pembukaan deposito, dan zis (zakat infaq sedekah). Salah satu hal yang menjadi indikator yang digunakan Bank Muamalat KCP Kolaka untuk mengukur kepuasan nasabah terhadap pelayanan sistem informasi yaitu survey kepuasan penanganan pengaduan nasabah.

Nasabah merasa bahwa bank muamalat benar-benar berusaha menjaga prinsip-prinsip syariah dalam setiap layanan yang mereka sediakan, termasuk di sistem informasinya. Misalnya, dalam transaksi mobile banking, nasabah tidak pernah dikenakan biaya bunga atau biaya yang tidak jelas asal usulnya, semuanya transparan dan sesuai dengan nilai-nilai syariah.

Kecepatan transaksi di aplikasi mobile banking cukup baik, selama jaringan internet nasabah stabil, nasabah bisa melakukan transaksi dengan cepat. Namun, nasabah pernah mengalami kendala saat melakukan transfer di malam hari, sistemnya sepertinya mengalami gangguan karena nasabah harus mencoba beberapa kali sampai transaksi berhasil. Mungkin hal ini bisa di tingkatkan, terutama untuk layanan 24 jam.

Menurut nasabah pelayanan staf bank muamalat cukup berepengetahuan. Mereka bisa memberikan penjelasan yang rinci mengenai produk dan layanan yang ditawarkan, serta membantu nasabah memilih produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Saran nasabah untuk bank muamalat ialah terus meningkatkan pelatihan dan pengembangan keterampilan staf, khususnya dalam hal layanan pelanggan dan pemecahan masalah. Pelatihan tambahan dalam keterampilan komunikasi dan manajemen stres juga bisa membantu staf dalam menghadapi situasi yang lebih kompleks.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan sistem informasi pada Bank Syariah KC Kolaka, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi yang diberikan oleh bank muamalat harus memenuhi standar kualitas yang mencakup aspek keandalan, kecepatan, keamanan, dan kemudahan akses. Kualitas pelayanan yang tinggi mencerminkan kemampuan sistem untuk memberikan informasi yang akurat, memproses transaksi dengan cepat, serta menjaga keamanan data nasabah.

Kepuasan nasabah terhadap bank muamalat dapat di ukur melalui berbagai indikator, termasuk kemudahan pengguna layanan, kecepatan respons terhadap permintaan atau masalah, serta kepuasan terhadap fitur dan fungsionalitas yang di sediakan oleh sistem informasi. Survey kepuasan nasabah dan analisis feedback pelanggan merupakan metode yang umum di gunakan untuk menilai sejauh mana ekspektasi nasabah terpenuhi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ansori, Aan. 2018. "Sistem Informasi Perbankan Syariah", Jurnal BanqueSyar'I, Vol.4. Nomor 1.
- Iqbal, Mohamad. 2019. "Strategi Pelayanan Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang: Perspektif Experiential Marketing", Skripsi, (Malang: Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Jayadi, Hendri. 2018. "Sistem Perbankan dalam Negara Kesejahteraan di Indonesia" Jurnal Tora, vol. 4, Nomor 2.



Saputri, Rahayu, dkk. 2024. “Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Manfaat Bersih Aplikasi Mobile Banking Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pengguna”, Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis Vol.17, Nomor.1.

Wilardjo, Setia Budhi. 2004. Pengertian, Peranan dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia” Jurnal Value Added, Vol. 2, Nomor1