ARZUSIN
Jurnal Manajemen dan Pendidikan Dasar

e-ISSN : 2809-4093
p-ISSN : 2809-4484

Terindeks: Sinta 5, Copernicus, Dimensions, Scilit, Lens, Semantic Scholar, Garuda, Google, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/arzusin.v6i5.11369

ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA PT. BPRS JAM GADANG BUKITTINGGI

Analysis of Service Quality Improvement Strategies at PT. BPRS Jam Gadang Bukittinggi

Mia Yolanda & Yuwarman Mansur
UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi
miayolanda503@gmail.com; mansuryuwarman@gmail.com

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Jun 13, 2026	Jul 11, 2026	Jul 23, 2026	Jul 28, 2026

Abstract

Although service quality in Islamic banking has been widely studied, research specifically analyzing strategies for improving service quality at Sharia Rural Banks based on the five SERVQUAL dimensions remains relatively limited. PT BPRS Jam Gadang Bukittinggi faces several problems, including limited digital services, inadequate physical facilities, and a decline in the number of customers, indicating that its services have not fully met customer expectations. This study aimed to analyze strategies for improving service quality and identify the factors influencing it based on the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The study employed a qualitative approach with a descriptive design. Informants were selected through purposive sampling and consisted of management personnel, operational staff, and four customers selected based on their experience using the services of PT BPRS Jam Gadang Bukittinggi. Data were collected through direct observation, interviews, and documentation and were subsequently analyzed qualitatively to obtain an in-depth understanding of service conditions. The results showed that service quality was not yet optimal, although various improvement efforts had been undertaken. In the tangibles dimension, service facilities

Arzusin is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

were not fully adequate and were not yet supported by modern banking technology. In the reliability and responsiveness dimensions, the delivery of information and employee responses remained inconsistent, whereas in the assurance and empathy dimensions, challenges persisted in building trust and providing individualized attention to customers. These findings confirm that improving service quality requires an integrated strategy involving infrastructure improvement, digital service development, and enhancement of human resource competencies. This study contributes to the development of research on service quality in Islamic banking and provides practical implications for PT BPRS Jam Gadang Bukittinggi in improving service efficiency, customer satisfaction, and institutional competitiveness.

Keywords: Service Quality; Service Strategy; SERVQUAL; Sharia Rural Bank; Customer Satisfaction

Abstrak: Meskipun kualitas pelayanan pada perbankan syariah telah banyak dikaji, penelitian yang secara khusus menganalisis strategi peningkatan kualitas pelayanan pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL* masih relatif terbatas. PT BPRS Jam Gadang Bukittinggi menghadapi sejumlah permasalahan, seperti keterbatasan layanan digital, fasilitas fisik yang belum memadai, dan penurunan jumlah nasabah, yang menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan nasabah. Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi peningkatan kualitas pelayanan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya berdasarkan dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Informan dipilih melalui teknik *purposive sampling* yang terdiri atas unsur manajemen, bagian operasional, dan empat nasabah berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan layanan PT BPRS Jam Gadang Bukittinggi. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara kualitatif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai kondisi pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum optimal meskipun berbagai upaya peningkatan telah dilakukan. Pada dimensi bukti fisik, fasilitas pelayanan belum sepenuhnya memadai dan belum didukung oleh teknologi perbankan modern. Pada dimensi keandalan dan daya tanggap, penyampaian informasi dan respons pegawai masih belum konsisten, sedangkan pada dimensi jaminan dan empati masih terdapat kendala dalam membangun kepercayaan serta memberikan perhatian individual kepada nasabah. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan memerlukan strategi terpadu melalui pembenahan infrastruktur, pengembangan layanan digital, dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia. Penelitian ini berkontribusi terhadap pengembangan kajian kualitas pelayanan pada perbankan syariah serta memberikan implikasi praktis bagi PT BPRS Jam Gadang Bukittinggi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, kepuasan nasabah, dan daya saing lembaga.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Strategi Pelayanan; *SERVQUAL*; Bank Pembiayaan Rakyat Syariah; Kepuasan Nasabah

PENDAHULUAN

Pertumbuhan bisnis perbankan syariah di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan tren yang semakin progresif (Masruron & Safitri, 2022). Hal ini terkait erat dengan meningkatnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya sistem keuangan yang tidak

hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga konsisten dengan prinsip-prinsip syariah seperti keberlanjutan, keadilan, dan keterbukaan. Perbankan syariah hadir sebagai alternatif yang menawarkan mekanisme transaksi berbasis prinsip bagi hasil dan menghindari praktik riba, sehingga mampu menarik minat masyarakat dari berbagai kalangan. Kondisi tersebut mendorong lembaga keuangan syariah untuk terus beradaptasi dan berinovasi, baik dalam pengembangan produk maupun dalam peningkatan kualitas pelayanan guna memenuhi ekspektasi nasabah yang semakin kompleks (Ali et al., 2020; Azzabi & Lahrichi, 2023; Budianto, 2023; rijal & Indriani, 2022). Keberhasilan sebuah lembaga perbankan semakin bergantung pada daya saing keuangan yang tinggi (Romadhoni, 2025). Perubahan perilaku nasabah yang semakin kritis dan selektif menuntut bank untuk tidak hanya fokus pada faktor keuangan, tetapi juga pada penawaran pengalaman layanan yang luar biasa. Nasabah saat ini cenderung mempertimbangkan berbagai aspek non-finansial, seperti kemudahan akses layanan, kecepatan dalam proses transaksi, kejelasan informasi, serta sikap profesional dan responsif dari pegawai.(Purnama et al., 2024) Akibatnya, kualitas layanan kini dipandang sebagai komponen strategis yang secara langsung memengaruhi kepuasan, loyalitas, dan kepercayaan pelanggan, bukan lagi sebagai aspek tambahan. Hubungan jangka panjang antara bank dan kliennya akan dipupuk oleh layanan berkualitas tinggi, sementara layanan yang buruk dapat merusak reputasi lembaga dan mendorong klien untuk beralih ke bisnis pesaing (Farida et al.,2024; Novitasari et al., 2024; Supriyanto et al., 2021)

Perluasan layanan keuangan syariah, khususnya bagi masyarakat kelas menengah ke bawah dan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), sangat terbantu oleh Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) (Cholil et al., 2025; Rifa'I, 2017). Dengan karakteristik operasional yang lebih sederhana dibandingkan bank umum, BPRS diharapkan mampu memberikan layanan yang lebih fleksibel, mudah diakses, serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat di tingkat lokal. Selain berperan sebagai organisasi perantara keuangan, kehadiran BPRS juga memperkuat ekonomi lokal dengan mendanai sektor produktif. Oleh karena itu, peran ini merupakan ciri utama (Nisa et al., 2025). BPRS masih menghadapi sejumlah kendala dalam meningkatkan kualitas layanannya, meskipun memiliki potensi yang sangat besar. Tantangan signifikan meliputi infrastruktur yang tidak memadai, minimnya pemanfaatan teknologi digital, dan kualitas sumber daya manusia yang tidak konsisten. Permintaan akan layanan berbasis teknologi seperti perbankan online, perbankan seluler, dan sistem antrian elektronik semakin meningkat di era digital saat ini (Lestari & Pertiwi, 2026; Pradesa et al., 2022). Konsumen menginginkan layanan yang cepat, mudah, dan tersedia kapan saja tanpa

mengharuskan mereka pergi ke lokasi bank. Jika permintaan ini tidak terpenuhi, BPRS (Banking Process Reengineering System) mungkin akan menjadi kurang kompetitif di sektor keuangan yang semakin maju secara teknologi (Riyanto, 2022)

Situasi serupa juga memengaruhi PT. BPRS Jam Gadang Bukittinggi, sebuah lembaga perbankan syariah regional. Berdasarkan realitas aktual di lapangan, terdapat beberapa kendala dalam penyampaian layanan, seperti fasilitas fisik yang tidak memadai, kurangnya layanan digital, dan respons personel yang kurang ideal dalam melayani konsumen. Selain itu, terdapat fluktuasi yang terus-menerus. Hal ini menunjukkan bahwa harapan klien tidak selalu terpenuhi oleh kualitas layanan yang diberikan. Kebahagiaan dan loyalitas pelanggan dapat terganggu jika masalah ini tidak segera diselesaikan, yang dapat menghambat kemampuan lembaga untuk berkembang di masa depan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan persepsi dan pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan perbankan. Nasabah yang merasa puas cenderung akan mempertahankan hubungan dengan bank dan bahkan menjadi agen promosi melalui rekomendasi kepada orang lain.(Setiawan.) Sebaliknya, ketidakpuasan terhadap pelayanan dapat menimbulkan persepsi negatif yang berdampak pada menurunnya kepercayaan terhadap lembaga keuangan. Oleh karena itu, hal ini tidak hanya menggembirakan, tetapi juga. Oleh karena itu, tetapi juga.

Teknik SERVQUAL, yang mencakup lima dimensi utama yaitu wujud fisik, jaminan, daya tanggap, empati, dan keandalan, digunakan dalam penelitian ini untuk menguji kualitas layanan (Farid, 2024). Ketersediaan dan kondisi fasilitas fisik serta layanan pendukung yang dapat langsung dirasakan oleh klien berkaitan dengan dimensi wujud fisik. Kapasitas bank untuk memberikan layanan secara andal, benar, dan sesuai dengan komitmen tercermin dalam dimensi keandalan. Faktor daya tanggap berkaitan dengan seberapa cepat dan penuh perhatian anggota staf menangani kebutuhan dan keluhan pelanggan. Tingkat kepercayaan pelanggan terhadap keterampilan dan profesionalisme anggota staf tercermin dalam komponen jaminan. Sementara itu, dimensi empathy menekankan pada kemampuan bank dalam memberikan perhatian secara personal serta memahami kebutuhan spesifik setiap nasabah. Kelima dimensi tersebut saling berhubungan dan menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan secara komprehensif. (Wilar et al., 2017; Prananda et al., 2019; Aisyah & Surianto, 2025) Kebahagiaan dan loyalitas pelanggan sangat dipengaruhi oleh peningkatan kualitas layanan melalui perbaikan fasilitas, inovasi layanan berbasis teknologi, dan kompetensi sumber daya manusia, menurut beberapa penelitian sebelumnya. Namun demikian, setiap lembaga keuangan memiliki karakteristik, sumber daya, serta tantangan yang berbeda, sehingga strategi

yang diterapkan perlu disesuaikan dengan kondisi internal dan kebutuhan nasabah yang dilayani. Dengan demikian, diperlukan kajian yang lebih mendalam dan kontekstual untuk memahami strategi peningkatan kualitas pelayanan yang tepat dan efektif, khususnya pada PT. BPRS Jam Gadang Bukittinggi

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan melalui perbaikan fasilitas, pengembangan layanan berbasis teknologi, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan (Wilar et al., 2017). Selain itu, kualitas pelayanan dipandang sebagai faktor utama dalam membangun hubungan jangka panjang antara lembaga keuangan dan nasabah. Meskipun demikian, setiap lembaga keuangan memiliki karakteristik organisasi, sumber daya, serta kebutuhan nasabah yang berbeda sehingga strategi peningkatan kualitas pelayanan tidak dapat disamaratakan. Dengan demikian, masih terdapat kesenjangan penelitian berupa perlunya kajian yang lebih kontekstual mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kondisi internal dan karakteristik nasabah pada masing-masing lembaga perbankan syariah, khususnya di PT. BPRS Jam Gadang Bukittinggi.

Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan mengkaji strategi peningkatan kualitas pelayanan pada PT. BPRS Jam Gadang Bukittinggi berdasarkan kondisi nyata di lapangan menggunakan pendekatan SERVQUAL. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman digunakan sebagai dasar teori dalam menganalisis kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi tersebut saling berkaitan dan menjadi indikator yang komprehensif dalam mengevaluasi kualitas pelayanan serta merumuskan strategi peningkatan pelayanan yang lebih efektif sesuai dengan karakteristik lembaga perbankan syariah. (Wilar et al., 2017).

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis strategi yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan berdasarkan dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sehingga dapat memberikan rekomendasi strategis bagi peningkatan kualitas pelayanan pada PT. BPRS Jam Gadang Bukittinggi.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan secara mendalam kondisi nyata mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan di PT. BPRS Jam Gadang Bukittinggi berdasarkan perspektif dan pengalaman para informan. Penelitian memanfaatkan data primer dan data sekunder untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti. (Sugiyono, 2020).

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif. Fokus penelitian diarahkan pada analisis strategi peningkatan kualitas pelayanan PT. BPRS Jam Gadang Bukittinggi melalui pengkajian kondisi pelayanan secara langsung di lapangan. Data primer diperoleh melalui observasi terhadap operasional pelayanan serta wawancara mendalam dengan pihak manajemen, staf operasional, dan nasabah. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan, laporan, dokumen pemerintah, dan berbagai literatur yang relevan dengan topik penelitian. (Sugiyono, 2020).

Partisipan dalam penelitian ini terdiri atas pihak manajemen, personel operasional, serta sejumlah nasabah PT. BPRS Jam Gadang Bukittinggi. Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengalaman, pengetahuan, dan informasi yang relevan dengan fokus penelitian sehingga mampu memberikan data yang dibutuhkan.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti (human instrument) yang didukung dengan pedoman wawancara, lembar observasi, serta dokumentasi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui: Observasi, untuk mengamati secara langsung proses pelayanan yang berlangsung di PT. BPRS Jam Gadang Bukittinggi. Wawancara mendalam, yang dilakukan kepada manajemen, staf operasional, dan nasabah untuk memperoleh informasi mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan. Dokumentasi, yang digunakan untuk melengkapi data penelitian melalui dokumen perusahaan, laporan, serta literatur yang berkaitan dengan penelitian. (Sugiyono, 2020).

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis data kualitatif yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Tahap reduksi data dilakukan dengan memilih serta menyederhanakan data yang relevan. Selanjutnya data disajikan secara sistematis agar mudah dipahami, kemudian dilakukan penarikan

kesimpulan berdasarkan temuan penelitian sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan PT. BPRS Jam Gadang Bukittinggi. (Sugiyono, 2020).

HASIL

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan di PT. BPRS Jam Gadang Bukittinggi masih dalam tahap pengembangan dan belum sepenuhnya memenuhi harapan konsumen. Teknik SERVQUAL, yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, digunakan untuk analisis. Teknik ini mengevaluasi kualitas layanan menggunakan lima dimensi utama: wujud fisik, jaminan, daya tanggap, empati, dan keandalan. Wujud fisik yang nyata, substansial, nyata, nyata, nyata, nyata, dan dapat dirasakan, pihak bank telah melakukan beberapa upaya perbaikan, seperti penyediaan gedung yang lebih layak dan fasilitas dasar pelayanan. Namun demikian, hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa sarana pendukung masih terbatas. Kapasitas ruang tunggu belum mampu menampung jumlah nasabah saat kondisi ramai, belum tersedianya mesin ATM dan layanan mobile banking, serta sistem antrian yang masih dilakukan secara manual menjadi kendala utama. Kondisi ini berdampak langsung pada kenyamanan dan efisiensi pelayanan yang diterima nasabah. Pelayanan para karyawan dinilai cukup baik dalam hal keandalan. Para pekerja mampu menyelesaikan transaksi dengan tepat dan cermat sambil mematuhi prosedur operasi standar (SOP) yang relevan. Hal ini menunjukkan adanya komitmen dalam menjaga kepercayaan nasabah. Meskipun demikian, masih ditemukan kelemahan dalam aspek komunikasi, terutama dalam penyampaian informasi produk dan layanan yang belum sepenuhnya jelas, sehingga nasabah terkadang memerlukan penjelasan tambahan.

Selanjutnya, pada dimensi daya tanggap ditemukan bahwa kecepatan pelayanan serta kesiapan pegawai dalam merespons kebutuhan dan keluhan nasabah masih belum optimal. Beberapa nasabah mengeluhkan lamanya waktu tunggu, terutama pada saat jumlah nasabah meningkat. Sementara itu, pada dimensi jaminan, tingkat kepercayaan nasabah terhadap pelayanan tergolong cukup baik, namun profesionalisme, kompetensi, dan kemampuan komunikasi pegawai masih perlu ditingkatkan agar mampu memberikan rasa aman dan keyakinan kepada setiap nasabah. Pada dimensi empati, perhatian personal kepada nasabah belum maksimal karena keterbatasan fasilitas dan tingginya beban kerja pegawai sehingga interaksi yang bersifat individual belum dapat diberikan secara optimal (Dewi, n.d.). Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan masih

memerlukan perbaikan pada aspek infrastruktur, digitalisasi layanan, dan pengembangan kualitas sumber daya manusia.

PEMBAHASAN

Temuan studi mengenai dimensi daya tanggap menunjukkan bahwa kemampuan anggota staf untuk bereaksi dengan cepat dan siap terhadap tuntutan klien masih perlu ditingkatkan. Beberapa nasabah mengeluhkan lamanya waktu tunggu serta kurangnya tanggapan cepat terhadap pertanyaan dan keluhan. Hal ini mengindikasikan bahwa efektivitas pelayanan belum optimal, terutama pada saat volume nasabah meningkat. Pada dimensi assurance (jaminan), tingkat kepercayaan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan relatif cukup baik, namun belum sepenuhnya kuat. Masih terdapat keraguan dari sebagian nasabah terkait profesionalisme dan kepastian layanan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kompetensi pegawai, baik dari segi pengetahuan, sikap, maupun kemampuan komunikasi, agar mampu memberikan rasa aman dan keyakinan kepada nasabah. Pada dimensi empathy (empati), perhatian personal yang diberikan kepada nasabah belum optimal.(Dewi, n.d.) Karena kurangnya fasilitas dan beban kerja yang berat bagi karyawan, tidak banyak interaksi mendalam dan personal. Membangun hubungan yang langgeng antara bank dan kliennya membutuhkan empati. Menurut penelitian, strategi peningkatan kualitas layanan PT. BPRS Jam Gadang Bukittinggi masih dalam proses tetapi belum mencapai potensi penuhnya. Beberapa masalah yang berkontribusi pada kesulitan ini meliputi keterbatasan fasilitas dan infrastruktur, penggunaan teknologi digital yang tidak efisien, dan sumber daya manusia, terutama dalam hal daya tanggap dan keterampilan komunikasi.

Pada dimensi keandalan, pegawai dinilai telah mampu melaksanakan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) serta menyelesaikan transaksi dengan teliti dan tepat. Kondisi ini menunjukkan adanya komitmen organisasi dalam menjaga kepercayaan nasabah. Akan tetapi, masih ditemukan kelemahan dalam penyampaian informasi mengenai produk dan layanan sehingga beberapa nasabah masih membutuhkan penjelasan tambahan sebelum memahami informasi yang diberikan (Gadang, 2026). Dengan demikian, keandalan pelayanan belum sepenuhnya didukung oleh efektivitas komunikasi yang baik kepada nasabah.

Selanjutnya, pada dimensi daya tanggap ditemukan bahwa kecepatan pelayanan serta kesiapan pegawai dalam merespons kebutuhan dan keluhan nasabah masih belum optimal. Beberapa nasabah mengeluhkan lamanya waktu tunggu, terutama pada saat jumlah nasabah

meningkat. Sementara itu, pada dimensi jaminan, tingkat kepercayaan nasabah terhadap pelayanan tergolong cukup baik, namun profesionalisme, kompetensi, dan kemampuan komunikasi pegawai masih perlu ditingkatkan agar mampu memberikan rasa aman dan keyakinan kepada setiap nasabah. Pada dimensi empati, perhatian personal kepada nasabah belum maksimal karena keterbatasan fasilitas dan tingginya beban kerja pegawai sehingga interaksi yang bersifat individual belum dapat diberikan secara optimal (Dewi, n.d.). Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan masih memerlukan perbaikan pada aspek infrastruktur, digitalisasi layanan, dan pengembangan kualitas sumber daya manusia.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi tersebut saling berkaitan dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan sehingga kelemahan pada salah satu dimensi akan memengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan (Barokah et al., 2020). Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa dimensi bukti fisik dan daya tanggap merupakan aspek yang paling membutuhkan perhatian, terutama terkait keterbatasan fasilitas fisik serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Purnama et al. (2024) yang menyatakan bahwa perubahan perilaku masyarakat pada era digital menuntut lembaga keuangan untuk menyediakan pelayanan yang cepat, mudah diakses, dan didukung oleh teknologi informasi yang memadai. Keterbatasan layanan digital seperti belum tersedianya mobile banking maupun ATM pada PT. BPRS Jam Gadang Bukittinggi menunjukkan bahwa transformasi digital menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Selain itu, penelitian Wilar et al. (2017) menjelaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan melalui perbaikan fasilitas, kompetensi sumber daya manusia, serta inovasi pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Temuan penelitian ini memperkuat hasil penelitian tersebut karena hambatan utama yang ditemukan juga berasal dari keterbatasan fasilitas, komunikasi pegawai, dan kemampuan memberikan pelayanan secara responsif.

Temuan penelitian ini memberikan implikasi praktis bahwa PT. BPRS Jam Gadang Bukittinggi perlu melakukan strategi peningkatan kualitas pelayanan secara lebih komprehensif

melalui pengembangan layanan berbasis digital, penyediaan fasilitas fisik yang lebih memadai, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan pelayanan prima dan komunikasi pelayanan. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan, mempercepat proses transaksi, memperkuat kepercayaan nasabah, serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Selain itu, hasil penelitian ini juga memberikan implikasi teoritis bahwa penerapan dimensi SERVQUAL masih relevan digunakan sebagai kerangka evaluasi kualitas pelayanan pada lembaga perbankan syariah, khususnya dalam mengidentifikasi aspek pelayanan yang memerlukan perbaikan secara berkelanjutan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif sehingga hasil penelitian lebih menggambarkan kondisi pelayanan pada PT. BPRS Jam Gadang Bukittinggi dan belum dapat digeneralisasikan pada seluruh Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Kedua, jumlah informan yang terbatas menyebabkan temuan penelitian masih merepresentasikan pengalaman dari sebagian nasabah dan pihak internal bank. Ketiga, penelitian hanya berfokus pada analisis kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL sehingga belum mengkaji faktor lain seperti kepuasan, loyalitas, maupun pengaruh transformasi digital secara kuantitatif. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan mixed methods atau kuantitatif dengan jumlah responden yang lebih besar agar mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan, loyalitas, dan kinerja perbankan syariah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dikatakan bahwa meskipun manajemen telah melakukan berbagai upaya perbaikan, tingkat pelayanan di PT. BPRS Jam Gadang Bukittinggi masih belum memenuhi harapan konsumen. Analisis yang dilakukan dengan pendekatan SERVQUAL menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan memiliki tingkat pencapaian yang berbeda-beda dan masih memerlukan peningkatan secara menyeluruh. Ditemukan bahwa fasilitas pelanggan ditawarkan. Sistem antrian manual, kelangkaan ATM dan layanan perbankan seluler, serta jumlah ruang tunggu yang sedikit semuanya memengaruhi kualitas layanan. Keadaan ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan, pemanfaatan teknologi dan penyediaan fasilitas pendukung masih perlu

ditingkatkan. Pada dimensi keandalan (reliability), pelayanan yang diberikan oleh pegawai tergolong cukup baik. Pegawai mampu menjalankan tugas sesuai dengan standar operasional prosedur dan menunjukkan ketelitian dalam proses transaksi. Namun demikian, masih terdapat kekurangan dalam penyampaian informasi kepada nasabah yang belum sepenuhnya jelas dan mudah dipahami, sehingga berpotensi menimbulkan ketidakpastian.

Temuan studi mengenai dimensi daya tanggap menunjukkan bahwa kecepatan dan kesiapan layanan pelanggan dari para staf masih di bawah standar. Waktu tunggu yang relatif lama serta kurangnya respons cepat terhadap kebutuhan dan keluhan nasabah menjadi salah satu permasalahan utama yang perlu segera diperbaiki. Pada dimensi jaminan (assurance), tingkat kepercayaan nasabah terhadap pelayanan dinilai cukup baik, namun belum sepenuhnya kuat. Hal ini berkaitan dengan perlunya meningkatkan keahlian, profesionalisme, dan kemampuan komunikasi staf agar mereka dapat memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada klien selama setiap prosedur layanan. Pada dimensi empati (empathy), perhatian personal kepada nasabah belum maksimal. Kontak individual sangat penting untuk membangun hubungan jangka panjang dengan klien, tetapi hal tersebut tidak dapat dilakukan dengan baik karena keterbatasan fasilitas dan beban kerja yang berat bagi karyawan. Secara keseluruhan, kualitas layanan PT. BPRS Jam Gadang Bukittinggi terpengaruh oleh sejumlah masalah utama, termasuk infrastruktur dan fasilitas yang tidak memadai, teknologi digital yang kurang dimanfaatkan, dan kompetensi sumber daya manusia, khususnya terkait komunikasi dan respons. Keadaan ini menunjukkan bahwa rencana peningkatan layanan masih perlu ditingkatkan agar lebih tepat sasaran dan berkelanjutan. Oleh karena itu, diperlukan tindakan strategis yang lebih menyeluruh, seperti menciptakan layanan berbasis digital untuk meningkatkan aksesibilitas klien, memperluas dan merenovasi fasilitas fisik untuk meningkatkan kenyamanan, dan meningkatkan kaliber sumber daya manusia melalui pelatihan layanan yang unggul. Dengan upaya-upaya ini, diharapkan kualitas layanan dapat meningkat pesat, sehingga meningkatkan kebahagiaan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan, sekaligus memperkuat daya saing PT. BPRS Jam Gadang Bukittinggi dalam bisnis perbankan syariah yang semakin kompetitif.

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen pelayanan, khususnya pada sektor perbankan syariah, dengan menunjukkan bahwa implementasi dimensi SERVQUAL masih menjadi instrumen yang relevan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan secara komprehensif. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya

manusia, tetapi juga oleh kesiapan infrastruktur fisik dan pemanfaatan teknologi digital sebagai bagian dari transformasi layanan perbankan. Temuan ini dapat menjadi referensi empiris bagi penelitian selanjutnya mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah maupun lembaga keuangan syariah lainnya yang memiliki karakteristik operasional serupa.

Peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan pengembangan layanan berbasis digital, meningkatkan kualitas dan kapasitas fasilitas pelayanan, menyempurnakan sistem antrean, serta melaksanakan pelatihan secara berkelanjutan guna meningkatkan kompetensi, profesionalisme, kemampuan komunikasi, dan responsivitas pegawai. Selain itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods, melibatkan jumlah informan yang lebih luas, serta menguji pengaruh masing-masing dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah sehingga diperoleh model peningkatan kualitas pelayanan yang lebih komprehensif dan dapat digeneralisasikan pada berbagai lembaga perbankan syariah.

DAFTAR PUSTAKA

Aisah, F. P., & Surianto, M. A. (2025). Analysis of service quality according to Parasuraman's theory (SERVQUAL) at CV Tirta Sari Abadi. *Al Tijarah, 11*(2), 332–342. https://ejournal.unida.gontor.ac.id/index.php/altijarah/article/view/15773

Ali, A. E. S., Ali, K. M., & Azrag, M. H. (Eds.). (2020). *Enhancing financial inclusion through Islamic finance: Volume II*. Palgrave Macmillan. https://doi.org/10.1007/978-3-030-39939-9

Azzabi, A., & Lahrichi, Y. (2023). Bank performance determinants: State of the art and future research avenues. *New Challenges in Accounting and Finance, 9*, 26–41. https://doi.org/10.32038/NCAF.2023.09.03

Budianto, I. D. (2023). Overview Inklusi Keuangan: Studi Literasi Keuangan Syariah terhadap Masyarakat. *Moderasi: Journal of Islamic Studies, 2*(2), 220–233. https://doi.org/10.54471/moderasi.v2i2.34

Cholil, A., Sumengkar, A., & Rahmat, M. I. (2025). Analysis of the intermediation function of the Syariah Rural Finance Bank (BPRS) Amanah Ummah financing institution in developing the micro, small and medium enterprise (MSME) sector in West Bogor. *ALAMIAH: Jurnal Muamalah dan Ekonomi Syariah, 6*(2), 1–14. https://doi.org/10.56406/alamiahjurnalmuamalahdanekonomisyariah.v6i02.964

Farid, M., & Kirono, I. (2024). Pengukuran Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Menggunakan Metode SERVQUAL di PT Pos Indonesia KCU Surabaya. *KOMITMEN: Jurnal Ilmiah Manajemen, 5*(1), 34–43. https://doi.org/10.15575/jim.v5i1.33411

Farida, Y., Nadiyah, F., & Khaulasari, H. (2025). Service quality to the level of customer satisfaction and loyalty at banking in Surabaya using the SEM method. *JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan), 11*(2), 421–433. https://doi.org/10.21070/jbmp.v11i2.2122

Lestari, E. P., & Pertiwi, N. L. P. (2026). Implementasi Layanan Digital Banking dan Pengelolaan Risiko Teknologi Informasi pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah di Kota Bandar Lampung. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, 5*(2), 2181–2190. https://doi.org/10.56799/ekoma.v5i2.14962

Masruron, M., & Safitri, N. A. A. (2021). Analisis Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia di Masa Pandemi COVID-19. *Al Birru: Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah, 1*(1), 1–20. https://doi.org/10.37216/albirru.v1i1.525

Nisa, C., Ichwani, T., Kurniawati, D., & Damayanti, A. (2025). *Tantangan Keberlanjutan Bank Perekonomian Rakyat (BPR): Dari Kinerja hingga Regulasi*. Deepublish Digital. https://deepublishstore.com/ebook/e-book-tantangan-keberlanjutan-bank-perekonomian-rakyat-bpr-dari-kinerja-hingga-regulasi/

Novitasari, M., Amah, N., Ayera, A., Aziz, A. N., & Gunardi, A. (2024). Service quality and customer loyalty: The role of satisfaction and trust in Indonesian sharia bank. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen, 17*(1), 87–98. https://doi.org/10.23969/jrbm.v17i1.12659

Pradesa, H. A., Agustina, I., & Zulvia, P. (2022). Mengurai Faktor Terpenting pada Kualitas Pelayanan Pembiayaan Murabahah pada Bank Perkreditan Rakyat Syariah. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS), 4*(2), 725–734. https://doi.org/10.47065/ekuitas.v4i2.2419

Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Khannan, M. S. A. (2019). Penerapan Metode Service Quality (SERVQUAL) untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *OPSI, 12*(1), 1–11. https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827

Purnama, C., Rahmah, Z. Z., Fatmah, D., Rahmah, M., Hasani, S., Rahmah, Y., Andriani, & Karem, N. A. (2024). Evaluasi Dampak Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) terhadap Pertumbuhan dan Pengembangan UMKM di Indonesia. *Manajemen: Jurnal Ekonomi, 6*(2), 308–318. https://doi.org/10.36985/fabzp258

Rifa'i, A. (2017). Peran Bank Pembiayaan Rakyat Syariah dalam Mengimplementasikan Keuangan Inklusif melalui Pembiayaan UMKM. *IKONOMIKA, 2*(2), 177–200. https://doi.org/10.24042/febi.v2i2.1639

Rijal, M. Q., & Indrarini, R. (2022). Pengaruh Literasi terhadap Inklusi Keuangan Syariah. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam, 5*(2), 72–79. https://doi.org/10.26740/jekobi.v5n2.p72-79

Riyanto, A. (2022). *Model Business Process Reengineering: Menuju Keunggulan Bersaing pada Bank Umum di Indonesia*. CV Amerta Media. https://repository.unikom.ac.id/70414/

Romadhoni, M. (2025). Meningkatkan Daya Saing melalui Manajemen Strategi di Sektor Perbankan. *Maliki Interdisciplinary Journal, 3*(11), 565–572. https://urj.uin-malang.ac.id/index.php/mij/article/view/11064

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Supriyanto, A., Wiyono, B. B., & Burhanuddin. (2021). Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers. *Cogent Business & Management, 8*(1), Article 1937847. https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1937847

Wilar, O. W., Worang, F. G., & Soepeno, D. (2017). Analisis Strategi Diferensiasi Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Keunggulan Bersaing pada PT Bank Central Asia, Tbk. Kantor Cabang Utama Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 5*(3), 3845–3854. https://ejournal.unsrat.ac.id/v2/index.php/emba/article/view/18082