

PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN NASABAH ANTARA BANK SYARIAH DAN BANK KONVENSIONAL DI BANK MUAMALAT DAN BANK BNI

(Comparison of Customer Satisfaction Levels between Sharia Banks and Conventional Banks at Bank Muamalat and Bank BNI)

Amirullah Putri Paradibah¹, Nurul Alhidayah², Riskha Arman³, Kamaruddin⁴
Amuriaputri06@gmail.com¹, nurul_alhidayah@gmail.com², riskaarman02@gmail.com³
dr.kamaruddin46@gmail.com⁴

Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Alauddin Makassar, Indonesia.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan tingkat kepuasan nasabah antara Bank Syariah (Bank Muamalat) dan Bank Konvensional (Bank BNI). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan wawancara mendalam terhadap nasabah dari kedua bank tersebut. Wawancara dilakukan untuk menggali persepsi dan pengalaman nasabah terkait layanan yang diberikan oleh masing-masing bank, termasuk aspek produk, kualitas layanan, kemudahan akses, dan biaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah Bank Muamalat cenderung lebih puas dengan penerapan prinsip-prinsip syariah dalam produk dan layanan yang ditawarkan, namun terdapat beberapa keluhan terkait keterbatasan produk dan aksesibilitas layanan. Sementara itu, nasabah Bank BNI mengungkapkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi terkait dengan kemudahan transaksi, fasilitas digital, dan jaringan yang lebih luas, meskipun ada kekhawatiran terkait biaya administrasi dan transparansi produk. Secara keseluruhan, meskipun kedua jenis bank memiliki keunggulan masing-masing, nasabah kedua bank menginginkan adanya peningkatan dalam hal kemudahan akses, kualitas layanan, dan transparansi biaya. Penelitian ini memberikan wawasan bagi pengelola bank untuk meningkatkan kepuasan nasabah melalui peningkatan kualitas layanan dan adaptasi terhadap kebutuhan nasabah yang terus berkembang.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan Nasabah, Bank Syariah, Bank Konvensional, Bank Muamalat, Bank BNI

Abstract

This study aims to compare the level of customer satisfaction between Islamic Banks (Bank Muamalat) and Conventional Banks (Bank BNI). The method used in this study is qualitative with an in-depth interview approach to customers of both banks. Interviews were conducted to explore customer perceptions and experiences related to the services provided by each bank, including aspects of products, service quality, ease of access, and costs. The results of the study indicate that Bank Muamalat customers tend to be more satisfied with the application of sharia principles in the products and services offered, but there are several complaints related to product limitations and service accessibility. Meanwhile, Bank BNI customers expressed a higher level of satisfaction related to ease of transactions, digital facilities, and wider networks, although there are concerns regarding

Article history

Received: Januari 2025
Reviewed: Januari 2025
Published: Januari 2025

Plagirism checker no
871.814.812

Doi : prefix doi :
10.8734/musytari.v1i2.365

Copyright : author
Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

administrative costs and product transparency. Overall, although both types of banks have their own advantages, customers of both banks want improvements in terms of ease of access, service quality, and cost transparency. This study provides insight for bank managers to improve customer satisfaction by improving service quality and adapting to evolving customer needs.

Keywords: Customer Satisfaction Level, Islamic Bank, Conventional Bank, Bank Muamalat, Bank BNI

PENDAHULUAN

Bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan umumnya didirikan dengan kewenangan menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan. Kata bank berasal dari bahasa Italia *banca* yang berarti tempat penukaran uang. Sedangkan menurut undang-undang perbankan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Industri perbankan telah mengalami perubahan besar dalam beberapa tahun terakhir.(Rosyda,2021)

Sebagai lembaga keuangan, kegiatan bank yang sehari - hari tidak akan terlepas dari bidang keuangan, lembaga perbankan memiliki peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi. Salah satu fungsi dari bank adalah untuk menghubungkan antara orang yang kelebihan dana dengan orang yang membutuhkan dana untuk tujuan usaha. (Nurpadillah,2019)

Secara sederhana, cara kerja bank berawal dari tabungan yang disetorkan oleh nasabahnya. Dana yang terkumpul dari tabungan nasabah akan dipinjamkan ke pihak yang memerlukan modal dengan bunga yang lebih tinggi. Dana yang dikumpulkan tadi juga bisa diinvestasikan kembali ke instrumen investasi yang lain seperti surat utang pemerintah (obligasi). Bunga yang didapat dari selisih peminjam atau hasil investasi dengan yang diberikan kembali ke nasabah inilah yang nantinya akan menjadi keuntungan pihak bank.

Di Indonesia, dunia perbankan saat ini diwarnai oleh dua sistem perbankan, yakni sistem perbankan konvensional dan perbankan syariah. Kedua-dua sistem perbankan ini menjadi pilihan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi kewangan seperti pelaburan atau menabung dan melakukan pinjaman serta kegiatan perbankan lain. Perbankan syariah terus berkembang, baik di Indonesia maupun di beberapa negara lain. Tahap pertumbuhan yang tinggi menjadi perhatian banyak pihak. Walaupun demikian, perbankan syariah masih relatif kecil, bahkan di beberapa negara yang mayoritas penduduknya muslim.

Di Indonesia ada banyak jenis bank, bank ini sendiri dikategorikan ke berbagai jenis, ada jenis-jenis bank berdasarkan fungsinya yang terdiri dari bank perkreditan rakyat (BPR), bank sentral dan bank umum. Untuk jenis-jenis bank berdasarkan kepemilikannya ada bank campuran, bank asing, bank pemerintahan, bank swasta nasional dan bank koperasi, serta jenis-jenis bank berdasarkan kegiatan operasionalnya yaitu bank konvensional dan bank syariah. Peneliti akan mengulik lebih dalam mengenai jenis-jenis bank berdasarkan kegiatan operasionalnya.

Jenis-Jenis Bank Berdasarkan Kegiatan Operasionalnya.

a. Bank Konvensional

Bank konvensional adalah jenis bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran secara umum berdasarkan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan.

Bank konvensional pada umumnya beroperasi dengan mengeluarkan produk-produk untuk menyerap dana masyarakat, menyalurkan dana yang telah dihimpun dengan cara mengeluarkan kredit, pelayanan jasa keuangan, dan jasa-jasa lainnya

b. Bank Syariah

Bank syariah merupakan jenis perbankan yang segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Berkaitan dengan bank syariah, ada dua konsep dalam hukum agama Islam, yaitu: larangan penggunaan sistem bunga, karena bunga (riba) adalah haram hukumnya. Sebagai pengganti bunga digunakan sistem bagi hasil.

Bank Muamalat adalah bank pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip syariah Islam dalam operasionalnya sedangkan Bank Negara Indonesia atau biasa disingkat menjadi BNI adalah sebuah [badan usaha milik negara Indonesia](#) yang menyediakan berbagai macam [jasa keuangan](#).

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian adalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah (Bank Muamalat)?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Konvensional (Bank BNI)?
3. Apa perbedaan tingkat kepuasan nasabah antara Bank Syariah (Bank Muamalat) dan Bank Konvensional (Bank BNI)?
4. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah di Bank Syariah (Bank Muamalat) dan Bank Konvensional (Bank BNI)?

Adapun tujuan penelitian adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah (Bank Muamalat)?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Konvensional (Bank BNI)?
3. Apa perbedaan tingkat kepuasan nasabah antara Bank Syariah (Bank Muamalat) dan Bank Konvensional (Bank BNI)?
4. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah di Bank Syariah (Bank Muamalat) dan Bank Konvensional (Bank BNI)?

LANDASAN TEORI

Konsep Dasar

Konsep dasar dari penelitian tentang **perbandingan tingkat kepuasan nasabah antara Bank Syariah (Bank Muamalat) dan Bank Konvensional (Bank BNI)** dapat dijelaskan melalui beberapa konsep utama berikut:

Kepuasan Nasabah

Dalam kamus bahasa Indonesia, kepuasan diartikan sebagai perasaan senang atau lega dan puas atas sesuatu yang diterima, berupa barang atau jasa material, atau merasa senang dengan suatu pelayanan yang diterima. Kepuasan juga dapat dijabarkan sebagai perasaan puas dan lega seseorang baik pada saat membeli barang yang dibutuhkannya maupun pada saat mengkonsumsi produk atau jasa tersebut. Kepuasan adalah keadaan yang dirasakan pelanggan setelah melalui suatu transaksi atau kegiatan untuk memenuhi suatu keinginan atau harapan, seperti menurut Oliver, kepuasan adalah sejauh mana seseorang (pelanggan) merasa puas. keinginan dengan layanan yang dirasakan atau dialami selama transaksi atau komunikasi.

Menurut Elia (2023) kepuasan pelanggan bagi perusahaan jasa perbankan merupakan hal penting yang tidak dapat diabaikan, dimana kepuasan nasabah merupakan aspek strategis untuk memenangkan persaingan dan menjaga citra perusahaan itu sendiri di kalangan masyarakat luas.

Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional.

Menurut Yusriadi (2022) di perbankan konvensional maupun perbankan syariah, Nampak sekalipun sama-sama memberikan keuntungan pada pemilik modal, akan tetapi sistem bunga pada bank konvensional dan sistem bagi hasil pada bank syariah memiliki signifikansi perbedaan, perbedaannya adalah: pada prinsipnya antara bunga yang merupakan instrumen utama perbankankonvensional dan sistem bagi hasil yang merupakan instrumen bank syariah merupakan 2 hal yang berbeda dari segi esensi dan teknisnya. Perbedaan pokoknya terletak pada landasan falsafah yang dianutnya. Bank syariah menerapkan sistem bagi hasil dalam seluruh aktivitasnya dan tidak menenal sistem bunga, sedangkan bank konvensional menerapkan sistem bunga dan tidak menerapkan sistem bagi hasil.

Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Nasabah di Bank Syariah (Muamalat) dan Bank konvensional (BRI)

Berikut adalah beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam konteks kedua jenis bank ini:

a. Kualitas Layanan

Kualitas layanan sangat penting dalam menentukan kepuasan nasabah. Tentu saja nasabah akan memilih tempat penitipan uang yang kualitas pelayanannya baik.

b. Harga atau Biaya Transaksi

Bagi nasabah, biaya transaksi yang dikenakan oleh bank sangat mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Bank syariah cenderung lebih fleksibel dalam hal biaya, karena tidak mengenakan bunga atau denda berbasis riba, yang dapat lebih menarik bagi nasabah yang peduli dengan prinsip-prinsip syariah. Sementara itu, bank konvensional sering kali dikenakan bunga, yang dapat menjadi faktor penghambat bagi nasabah yang peduli pada isu bunga (riba).

c. Kemudahan Akses dan Teknologi

Kemudahan akses, baik itu melalui ATM, internet banking, maupun aplikasi mobile banking, sangat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Bank syariah dan konvensional yang menyediakan akses yang mudah dan teknologi yang modern akan lebih memuaskan nasabahnya.

d. Nilai-Nilai Religius dan Etika

Nasabah bank syariah sering kali mempertimbangkan **nilai-nilai agama** dalam memilih bank, dan mereka mengharapkan bahwa seluruh aktivitas perbankan bank tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

e. Kinerja Keuangan Bank

Kinerja keuangan bank juga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, terutama yang berhubungan dengan stabilitas dan keamanan dana nasabah. Bank yang memiliki kinerja yang baik akan meningkatkan rasa aman bagi nasabahnya.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Bnak

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dan kemudian menyalurkannya kepada masyarakat dengan tujuan untuk mendorong peningkatan taraf hidup rakyat. Fungsi utama bank adalah menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat. (Nurpadillah,2019)

Pengertian Bank Syariah (Muamalat)

Menurut Rita Puspitaningsih (2022) Bank syariah adalah lembaga perbankan yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah Islam. Prinsip syariah Islam ini mengacu pada Al-Qur'an dan hadis, serta fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI). Bank Muamalat Indonesia, adalah [bank](#) umum pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip [Syariah Islam](#) dalam menjalankan operasionalnya. Didirikan pada [1 November 1991](#), yang diprakarsai oleh [Majelis Ulama Indonesia](#) (MUI) dan Pemerintah [Indonesia](#).

Pengertian Bank Konvensional (BRI)

Bank konvensional adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional, yaitu dengan menerapkan bunga dalam kegiatan perekonomiannya. Bank konvensional memberikan imbalan berupa bunga atas pinjaman dan membayar bunga atas simpanan. Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank konvensional di Indonesia. Bank konvensional adalah lembaga perbankan yang menjalankan kegiatannya berdasarkan sistem konvensional berbasis bunga.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tujuan untuk memahami perbandingan tingkat kepuasan nasabah antara bank konvensional dan bank syariah di bank BRI dan bank muamalat.. Pendekatan kualitatif dipilih karena dapat menggali pemahaman yang mendalam terkait alasan dan persepsi masyarakat dalam memahami bagaimana perbandingan antara bank syariah (muamalat) dengan bank konvensional (bank BRI) sebagai pilihan lembaga keuangan. Dengan pendekatan ini, penelitian dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif. Peneliti melakukan wawancara secara mendalam, Wawancara ini bertujuan untuk menggali perbandingan tingkat kepuasan nasabah antara bank syariah (muamalat) dengan bank konvensiobal (BRI). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer data yang diperoleh langsung di lapangan, dan sumber sekunder data yang peroleh dari beberapa data yang telah disajikan oleh beberapa pihak.

PEMBAHASAN

Bank syariah atau Bank Islam adalah lembaga keuangan yang memberikan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip Islam. Bank syariah berprinsip dalam perjanjian antara bank berdasarkan hukum Islam dengan orang lain untuk menyimpan uang atau untuk membiayai usaha atau kegiatan perbankan lainnya. Dalam menentukan harga atau mencari keuntungan bagi bank berdasarkan prinsip syariah adalah sebagai berikut:

1. Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil.
2. Pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal.
3. Prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan.
4. Pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa bank oleh pihak lain.

Bank Muamalat Indonesia, adalah [bank](#) umum pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip [Syariah Islam](#) dalam menjalankan operasionalnya. Didirikan pada [1 November 1991](#), yang diprakarsai oleh [Majelis Ulama Indonesia](#) (MUI) dan Pemerintah [Indonesia](#). Mulai beroperasi pada tahun [1992](#), yang didukung oleh cendekiawan Muslim dan pengusaha, serta masyarakat luas. Pada tahun [1994](#), telah menjadi [bank devisa](#). Produk pendanaan yang ada menggunakan prinsip [Wadiah \(titipan\)](#) dan [Mudharabah \(bagi-hasil\)](#). Sedangkan penanaman dananya menggunakan prinsip [jual beli](#), bagi-hasil, dan [sewa](#).

Dalam mencari keuntungan dan menentukan harga untuk nasabah berdasarkan pada prinsip bank konvensional adalah menentukan bunga sebagai harga yang baik untuk produk simpanan giro, tabungan dan deposito berjangka serta harga pinjaman (kredit) juga ditentukan berdasarkan tingkat suku bunga tertentu.

Dalam perbankan konvensional ada kegiatan yang dilarang oleh hukum Islam, seperti menerima dan membayar bunga (riba), membiayai kegiatan produksi dan perdagangan barang yang dilarang seperti minuman keras (haram), aktivitas yang sangat dekat dengan judi (maisir) untuk transaksi tertentu dalam menangani valuta asing.

Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk atau biasa disingkat menjadi BNI, adalah sebuah [badan usaha milik negara Indonesia](#) yang menyediakan berbagai macam [jasa keuangan](#). Untuk mendukung kegiatan bisnisnya, hingga akhir tahun [2022](#), bank ini memiliki 195 unit kantor cabang dan 16.125 unit [ATM](#) yang tersebar di seantero Indonesia.

Diantara kedua bank ini meskipun sama-sama lembaga keuangan tentu saja mereka memiliki perbedaan, dari persamaan dan perbedaan itulah penulis akan menganalisis perbandingan tingkat kepuasan nasabah antara bank syariah dan bank konvensional di bank muamalat dan bank BNI melalui hasil wawancara berikut :

Dari hasil wawancara adapun faktor-faktor yang memengaruhi adanya perbandingan tingkat kepuasan nasabah antara bank syariah dan bank konvensional terkhusus di bank muamalat dan di bank BNI :

1. Berdasarkan Pengalaman Umum dengan Bank Muamalat dan Bank BNI

Pewawancara :

Bagaimana pengalaman Anda secara umum saat berurusan dengan Bank Muamalat dan Bank BNI?

Responden :

“Secara keseluruhan, saya merasa pengalaman saya dengan kedua bank ini cukup memuaskan, namun ada beberapa perbedaan. Di Bank Muamalat, saya merasa lebih nyaman dengan produk-produk yang sesuai dengan prinsip syariah. Sedangkan di Bank BNI, saya merasa lebih

mudah dalam mengakses layanan secara umum karena jaringan cabang yang lebih luas". (Wawancara Sri Enri Anandayani, 2024)

Sri Enri Anandayani mengatakan bahwa pengalamannya terkait di kedua bank ini sama-sama memuaskan, di bank muamalat ia lebih nyaman dengan prinsip syariah yang diterapkan dan untuk di bank BNI ia lebih mudah mengakses layanan karena cabangnya ada di mana-mana.

2. Produk dan Layanan Perbankan

Pewawancara:

Bagaimana menurut Anda tentang produk dan layanan yang ditawarkan oleh kedua bank ini? Apakah Anda merasa lebih puas dengan produk di Bank Muamalat atau Bank BNI?

Responden:

"Di Bank Muamalat, saya merasa lebih percaya diri menggunakan produk-produk syariah, seperti tabungan dan pembiayaan yang bebas dari bunga. Produk-produk tersebut memberikan rasa aman bagi saya yang ingin mengikuti prinsip syariah. Namun, di Bank BNI, saya merasa lebih banyak pilihan produk yang lebih fleksibel, seperti kredit tanpa agunan yang sangat mudah diakses, namun tentunya dengan bunga yang cukup tinggi" (Wawancara Nur Indah Sari, 2024)

Menurut Nur Indah Sari ia lebih nyaman menggunakan produk syariah di bank muamalat karena pembiayaannya juga bebas dari bunga dan untuk BNI layanannya lebih mudah namun dengan bunga yang cukup tinggi.

3. Pelayanan Nasabah dan Kenyamanan

Pewawancara:

Bagaimana pelayanan nasabah yang Anda terima di Bank Muamalat dibandingkan dengan di Bank BNI?

Responden:

"Pelayanan nasabah di kedua bank ini cukup baik, tetapi saya merasa di Bank Muamalat pelayanan lebih personal dan lebih mengutamakan kesesuaian produk dengan kebutuhan saya. Misalnya, ketika saya mengajukan pembiayaan, pihak bank sangat cermat dalam menjelaskan apakah itu sesuai dengan prinsip syariah atau tidak. Di Bank BNI, pelayanan juga baik, tetapi kadang terasa lebih umum dan fokus pada efisiensi daripada menjelaskan produk secara mendalam". (Wawancara Ibu Hasbiah, 2024)

Ibu Hasbiah dalam wawancara ini mengatakan bahwa pelayanan nasabah di kedua bank ini cukup baik. Namun Ibu Hasbiah lebih suka ke pelayanan bank muamalat yang lebih personal.

4. Akses dan Teknologi

Pewawancara:

Bagaimana pendapat Anda mengenai akses dan penggunaan teknologi di kedua bank ini? Misalnya, kemudahan dalam menggunakan aplikasi mobile banking atau fasilitas lainnya.

Responden:

"Saya rasa di Bank BNI, teknologi dan aplikasi mobile banking jauh lebih maju dan lebih mudah digunakan. Aplikasi BNI Mobile Banking sangat responsif dan memiliki berbagai fitur yang memudahkan transaksi. Di Bank Muamalat, meskipun aplikasinya cukup baik, saya merasa masih ada beberapa fitur yang kurang lengkap dibandingkan BNI. Misalnya, untuk transaksi internasional atau fitur-fitur canggih lainnya, Bank BNI lebih unggul." (Wawancara Pak Sarifuddin, 2024)

Terkait akses dan teknologi dari bank BNI lebih maju dibanding bank muamalat, Pak Sarifuddin mengatakan bahwa aplikasi BNI mobile banking lebih responsif dan fiturnya lebih lengkap dibanding bank muamalat.

5. Kepuasan Secara Keseluruhan

Pewawancara:

Secara keseluruhan, bank mana yang Anda anggap lebih memuaskan dalam memberikan layanan dan produk perbankan, Bank Muamalat atau Bank BNI?

Responden:

"Kedua bank ini memiliki kelebihan masing-masing, tapi jika harus memilih, saya lebih puas dengan Bank Muamalat karena produk dan layanannya lebih sesuai dengan prinsip yang saya anut. Meskipun dari sisi teknologi dan kemudahan layanan, Bank BNI lebih unggul, tetapi bagi saya, nilai-nilai syariah dan produk yang bebas bunga lebih penting." (Wawancara Ibu Nurmiyati, 2024)

Ibu Nurmiyati lebih puas dengan bank muamalat karena sesuai dengan prinsip syariah yaitu prinsip agama islam yang sesuai dengan agama yang dianut oleh ibu Nurmiyati.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang membandingkan tingkat kepuasan nasabah antara Bank Syariah (Bank Muamalat) dan Bank Konvensional (Bank BNI), ditemukan bahwa kedua jenis bank memiliki keunggulan dan tantangan masing-masing dalam memenuhi harapan nasabah.

Tingkat Kepuasan Nasabah di Bank Syariah (Bank Muamalat), Nasabah Bank Muamalat menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terkait dengan penerapan prinsip-prinsip syariah dalam produk dan layanannya. Fitur-fitur layanan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam, seperti transaksi tanpa bunga dan produk keuangan syariah yang transparan, menjadi salah satu faktor utama yang meningkatkan kepuasan. Namun, beberapa nasabah juga mengungkapkan bahwa terdapat keterbatasan dalam pilihan produk dan kemudahan akses dibandingkan dengan bank konvensional.

Tingkat Kepuasan Nasabah di Bank Konvensional (Bank BNI): Di sisi lain, nasabah Bank BNI lebih puas dengan kemudahan akses, kelengkapan produk, serta layanan digital yang lebih canggih. Bank konvensional cenderung menawarkan beragam produk dan fasilitas yang lebih memadai dari segi teknologi dan jaringan yang lebih luas, yang berkontribusi pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi dalam hal kepraktisan dan kenyamanan.

Perbandingan Kepuasan secara keseluruhan, tingkat kepuasan nasabah di Bank Muamalat lebih dipengaruhi oleh prinsip-prinsip syariah dan integritas dalam layanan, sementara nasabah Bank BNI lebih menilai kemudahan akses, fasilitas, dan teknologi yang tersedia. Meskipun demikian, nasabah kedua jenis bank memberikan perhatian yang besar pada kualitas pelayanan, keamanan transaksi, serta biaya yang dikenakan oleh bank.

Bank Syariah seperti Bank Muamalat perlu meningkatkan fasilitas dan kemudahan akses layanan, serta memperkaya variasi produk untuk bersaing dengan bank konvensional. Sementara itu, Bank Konvensional dapat mempertimbangkan untuk meningkatkan transparansi dalam produk dan layanan untuk menarik minat nasabah yang mengutamakan prinsip-prinsip syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Nurpadillah 2019, Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Bank Syariah dan Bank Konvensional di Kota Palopo. Selengkapnya di : <http://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/2686/1/NURPADILLAH.pdf>
- Puspaningsih Rita, Puti Vanya. 2022, Pengertian Bank Syariah dan Konvensional Beserta Perbedaannya. Diakses pada 14 Desember 2024, Selengkapnya di

https://www.kompas.com/skola/read/2022/05/19/103000669/pengertian-bank-syariah-dan-konvensional-beserta-perbedaannya?utm_source=Various&utm_medium=Referral&utm_campaign=Top_Desktop

Rosyda, 2021, pengertian Bank : Fungsi dan Jenis-jenis Bank di Indonesia Selengkapnya di :

https://www.gamedia.com/literasi/pengertian-bank/?srsltid=AfmBOooPx23gZVY712wUo2Jz0vVCN2yed4_Pan7eWr07s2XXgtsNylcO

Wati Elia S, Fasa Muhammad Iqbal, Suharto, 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. Selengkapnya di <https://jurnalambitek.stie-mahaputra-riau.ac.id/ojs/index.php/ambitek/article/view/65/67>

Wikipedia, 2024. Bank Muamalat Indonesia. Selengkapnya di : https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Muamalat_Indonesia

Wikipedia, 2024. Bank Negara Indonesia. Selengkapnya di : https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Negara_Indonesia

Yusriadi, 2022. Bank Syariah dan Bank Konvensional (Suatu Analisis Perbedaan dan Prinsip-prinsipnya) Selengkapnya di : <https://journal.iainlhokseumawe.ac.id/index.php/syarah/article/view/293/274>