



## Kepuasan Nasabah Daerah Pinggiran Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bank Aceh Cabang Pembantu Subulussalam

Mikhral Rinaldi<sup>1</sup>, Sajim<sup>2</sup>

Stain Teungku Dirundeng Meulaboh, Indonesia<sup>1,2</sup>

[mikhralrinaldi@staindirundeng.ac.id](mailto:mikhralrinaldi@staindirundeng.ac.id)<sup>1</sup>, [jimsajim0@gmail.com](mailto:jimsajim0@gmail.com)<sup>2</sup>

Received: December 3, 2023; Revised: December 19, 2023; Published: December 30, 2023

### Abstract

*This study aims to analyze customer satisfaction from the outlying areas towards the services provided by the Bank Aceh Subulussalam Branch Office. The main focus of the study is to understand how service aspects such as responsiveness, reliability, empathy, assurance, and physical evidence affect customer satisfaction from remote areas. The research method used is a qualitative approach with a qualitative descriptive method, collecting data through interviews and direct observation of 15 customers from outlying areas. The results of the study indicate that customers from outlying areas are satisfied with the services provided by the bank. This satisfaction is influenced by several factors, including the quality of the bank's physical facilities, the reliability and responsiveness of employees, and the attention and assurance provided. Fair service without distinguishing the customer's area of origin, friendly and professional attitudes from employees, and concern for the specific needs of customers such as assistance in filling out forms and providing health facilities during the COVID-19 pandemic, are key factors in increasing customer satisfaction. This study concludes that Bank Aceh Subulussalam Branch Office has succeeded in providing good and satisfactory service to customers from various backgrounds, including those from outlying areas. Therefore, it is recommended that banks continue to maintain and improve the quality of service to maintain customer satisfaction and increase their loyalty. Customers are expected to actively ask and communicate with the bank if they need help so that the transaction process runs smoothly and effectively.*

**Keywords:** *Level of Satisfaction, Marginal Communities, Services*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan nasabah dari daerah pinggiran terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Aceh Cabang Pembantu Subulussalam. Fokus utama penelitian adalah memahami bagaimana aspek-aspek pelayanan seperti responsivitas, kehandalan, empati, jaminan, dan bukti fisik mempengaruhi kepuasan nasabah dari daerah terpencil. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif kualitatif, mengumpulkan data melalui wawancara dan observasi langsung terhadap 15 nasabah yang berasal dari daerah pinggiran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah dari daerah pinggiran merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut. Kepuasan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk kualitas fasilitas fisik bank, kehandalan dan ketanggapan pegawai, serta perhatian dan jaminan yang diberikan. Pelayanan yang adil tanpa membedakan asal daerah nasabah, sikap ramah dan profesional dari pegawai, serta kepedulian terhadap kebutuhan spesifik nasabah seperti bantuan dalam pengisian formulir dan penyediaan fasilitas kesehatan selama pandemi COVID-19, menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian ini menyimpulkan bahwa



<https://doi.org/10.53491/oikonomika.v4i2.1177>

[Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Bank Aceh Cabang Pembantu Subulussalam telah berhasil memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada nasabah dari berbagai latar belakang, termasuk mereka yang berasal dari daerah pinggiran. Oleh karena itu, disarankan agar bank terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk menjaga kepuasan nasabah serta meningkatkan loyalitas mereka. Nasabah diharapkan untuk aktif bertanya dan berkomunikasi dengan bank jika membutuhkan bantuan, agar proses transaksi berjalan lancar dan efektif.

**Keywords:** *Tingkat Kepuasan, Masyarakat Pinggiran, Pelayanan*

## PENDAHULUAN

Pelayanan adalah tindakan atau upaya yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam konteks perbankan, petugas dituntut untuk memberikan pelayanan optimal kepada nasabahnya. Agar pelayanan ini memuaskan, petugas harus memiliki pemahaman mendalam mengenai dasar-dasar pelayanan, seperti etiket, pengenalan produk, dan prinsip-prinsip pelayanan lainnya. Pelayanan yang berkualitas tercipta jika petugas dilengkapi dengan pengetahuan yang relevan dengan tugas mereka, termasuk pengetahuan tentang perusahaan dan produk yang mereka tawarkan.

Menurut (Kristanto, 2022) Kualitas layanan dapat diartikan sebagai tingkat mutu dari layanan yang disediakan oleh perusahaan, yang mana pengembangannya dilakukan secara internal oleh perusahaan itu sendiri. Kualitas layanan adalah sejauh mana layanan tersebut mampu memenuhi ekspektasi konsumen dan ini ditentukan oleh perbandingan antara harapan dan persepsi terhadap kinerja layanan. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas barang atau jasa yang mereka inginkan, sehingga memastikan kualitas menjadi prioritas utama bagi perusahaan sebagai indikator daya saingnya. Dari perspektif konsumen, kualitas pelayanan di perusahaan jasa sangatlah penting. Konsumen cenderung menilai tidak hanya hasil akhirnya, tetapi juga proses penyampaian layanan tersebut (Negara AT et al., 2020).

Karena sifat jasa yang tidak terlihat dan sulit untuk dinilai secara objektif, pelanggan biasanya menilai kualitas layanan berdasarkan pengalaman mereka, yakni atribut-atribut yang mencerminkan proses dan kualitas pelayanan. Menurut Fandy Tjiptono, penilaian kualitas layanan dapat dilakukan melalui beberapa aspek, yaitu:

1. Responsiveness (Ketanggapan): Kemampuan dalam membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat serta responsif.
2. Reliability (Keandalan): Kemampuan untuk memberikan layanan sesuai janji dengan tepat, akurat, dan memuaskan.
3. Empathy (Empati): Kepedulian dalam memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan, memahami kebutuhan mereka, dan kemudahan dalam berkomunikasi.
4. Assurance (Jaminan): Pengetahuan, kesopanan, dan kepercayaan yang diberikan oleh petugas, sehingga pelanggan merasa aman dari risiko.
5. Tangible (Bukti langsung): Aspek fisik seperti fasilitas, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi. (Tjiptono & Chandra, 2020).



Bank Aceh Cabang Pembantu Subulussalam, yang lebih dikenal sebagai Bank Aceh Kecamatan Subulussalam, melayani nasabah dari berbagai latar belakang dan wilayah di Kecamatan Subulussalam. Nasabahnya tidak hanya berasal dari pusat kota, tetapi juga dari daerah-daerah terpencil seperti Desa Tualang, Langkip, dan Lenteng. Meskipun ketiga desa ini termasuk wilayah yang paling jauh dan terisolir, banyak warga dari daerah pinggiran tersebut yang menjadi nasabah setia Bank Aceh Cabang Pembantu Subulussalam.

Berdasarkan pengamatan awal peneliti pada Bank Aceh Cabang Pembantu Subulussalam memberikan pelayanan yang setara kepada semua nasabah, tanpa membedakan apakah mereka berasal dari kota atau dari daerah pinggiran. Nasabah yang baru pertama kali berurusan dengan bank, terutama yang berasal dari daerah terpencil, sering kali memerlukan bantuan lebih dalam menyiapkan dokumen administrasi. Meskipun demikian, Bank Aceh Cabang Pembantu Subulussalam tetap memberikan bantuan yang diperlukan dengan sabar dan tanpa diskriminasi. Selain itu, penulis juga mengamati bahwa nasabah di bank ini mengikuti antrian dengan tertib sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Pelayanan yang inklusif ini membuat nasabah dari daerah pinggiran merasa dihargai dan diperlakukan setara dengan nasabah lain, sehingga mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Aceh Cabang Pembantu Subulussalam. Untuk memperkuat asumsi ini, penulis melakukan penelitian lebih lanjut mengenai tingkat kepuasan nasabah dari daerah pinggiran terhadap layanan yang diberikan oleh Bank Aceh Cabang Pembantu Subulussalam

## **KAJIAN LITERATUR**

### **Masyarakat Pinggiran**

Menurut (Koentjaraningrat, 2009) istilah masyarakat berasal dari bahasa arab, yaitu *syaraka* yang artinya ikut serta atau berpartisipasi. Sedangkan dalam bahasa inggris masyarakat adalah society yang pengertiannya mencakup interaksi sosial, perubahan sosial, dan rasa kebersamaan. Dalam literatur lainnya, masyarakat juga disebut dengan sistem sosial. Masyarakat juga berarti bahwa kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersifat kontinu, dan yang terikat oleh suatu rasa identitas bersama. Menurut M.J. Herskovits dalam (Haryono, 2012), masyarakat adalah kelompok individu yang diorganisasikan, yang mengikuti satu cara hidup tertentu. Masyarakat merupakan wujud dari kehidupan bersama manusia, di mana terjadi proses kehidupan sosial yang melibatkan hubungan dan interaksi antarindividu. Dalam konteks masyarakat sebagai sebuah institusi, seluruh perkembangan kehidupan manusia juga berlangsung di dalamnya. Masyarakat dapat diartikan sebagai sebuah wadah di mana interaksi antarwarga terjadi. Selain itu, masyarakat juga bisa dipahami sebagai subjek yang mencerminkan karakteristik sosial dan psikologis dari anggotanya dalam bentuk fenomena tertentu atau keseluruhan.

Istilah "masyarakat" sering disamakan dengan "*community*" atau "*society*" dalam bahasa Inggris, yang memiliki definisi khusus dalam ilmu sosiologi dan bisa berbeda-beda menurut pandangan para ahli. Secara umum, masyarakat merujuk pada sekumpulan individu yang hidup bersama, yang ditandai oleh interaksi sosial, perubahan sosial, dan rasa kebersamaan. Kata "*society*" sendiri berasal dari bahasa Latin socius yang berarti "kawan", sedangkan istilah "masyarakat" dalam bahasa Indonesia berasal dari kata Arab *syaraka*, yang berarti "ikut serta" atau "berpartisipasi". Menurut Karl Marx, masyarakat juga dapat dilihat sebagai struktur yang

mengalami ketegangan dan perubahan karena adanya pertentangan antara kelompok-kelompok yang terpecah secara ekonomi (Prasetyo & Irwansyah, 2020).

Secara umum, masyarakat adalah kelompok manusia yang tinggal di suatu wilayah dan saling berinteraksi untuk mencapai tujuan bersama. Masyarakat ini terdiri dari berbagai latar belakang pendidikan, profesi, keahlian, suku, bangsa, agama, dan status sosial, sehingga menciptakan keragaman atau kemajemukan. Berdasarkan pengertian ini, wilayah dan anggota masyarakat bisa sangat luas dan beragam. Karena jumlahnya yang besar dan tersebar, dalam sebuah masyarakat yang luas dapat terbentuk berbagai subkelompok atau "masyarakat" yang lebih kecil, seperti masyarakat kota, desa, pedalaman, agraris, dan lainnya. Setiap subkelompok ini memiliki karakteristik dan dinamika yang berbeda-beda, mencerminkan keragaman di dalam masyarakat yang lebih luas.

Masyarakat pinggiran yang dimaksud adalah masyarakat yang hidup di pedalaman atau jauh dari kota. Masyarakat pinggiran tidak semaju masyarakat kota, namun masyarakat pinggiran masih memegang teguh pada ajaran yang asli dan tidak terpengaruh dengan suasana kota. Masyarakat dan lingkungan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan. Keduanya merupakan faktor yang saling mempengaruhi dan mempunyai hubungan timbal balik. Menurut (Soekanto, 2015) masyarakat pedesaan pada hakikatnya bersifat gradual. Warga suatu masyarakat pedesaan mempunyai hubungan yang lebih erat dan lebih mendalam ketimbang hubungan mereka dengan warga masyarakat pedesaan lainnya. Sistem kehidupannya berkelompok atas dasar sistem kekeluargaan. Penduduk masyarakat desa pada umumnya hidup dari pertanian, walaupun terlihat adanya tukang kayu, tukang membuat genteng dan bata, tukang bangunan, akan tetapi inti pekerjaan penduduk pedesaan adalah pertanian. Masyarakat ditandai oleh ciri-ciri, yaitu adanya interaksi, ikatan pola tingkah laku yang khas didalam semua aspek kehidupan yang bersifat mantap dan kontinyu, dan adanya rasa identitas terhadap kelompok, dimana individu yang bersangkutan menjadi anggota kelompoknya.

Manusia sebagai bagian dari masyarakat sangat berperan dalam mempengaruhi kondisi lingkungannya, manusia hidup dalam suatu lingkungan. Sebaliknya lingkungan yang berubah dari waktu ke waktu juga memengaruhi aktivitas dan pola kehidupannya. Masyarakat pinggiran memiliki karakteristik yang berbeda dari masyarakat kota. Umumnya, kehidupan di pedesaan atau daerah pinggiran ditandai oleh beberapa ciri khas. Menurut Roucek dan Warren yang dikutip oleh (Suparmini & Wijayanti, 2017), berikut adalah beberapa karakteristik utama dari masyarakat pedesaan:

1. **Homogenitas:** Masyarakat pinggiran cenderung homogen, baik dalam hal mata pencaharian, nilai-nilai budaya, maupun sikap dan perilaku. Keseragaman ini menciptakan kesamaan pandangan dan tujuan dalam kehidupan sehari-hari.
2. **Keluarga sebagai Unit Ekonomi:** Kehidupan di desa lebih menekankan pentingnya keluarga sebagai unit ekonomi. Semua anggota keluarga biasanya bekerja sama, baik dalam kegiatan pertanian maupun usaha lain, untuk memenuhi kebutuhan ekonomi rumah tangga.



3. **Pengaruh Faktor Geografis:** Faktor geografis, seperti keterikatan dengan tanah atau desa kelahiran, sangat memengaruhi kehidupan masyarakat pinggiran. Banyak warga yang merasa terikat dengan tempat kelahiran mereka dan enggan untuk berpindah.
4. **Hubungan Sosial yang Erat:** Hubungan antaranggota masyarakat di desa cenderung lebih intim dan bertahan lama dibandingkan dengan hubungan di kota. Keluarga inti biasanya memiliki lebih banyak anak, dan ada rasa kebersamaan yang kuat dalam komunitas.

Masyarakat pinggiran kota umumnya hidup dengan nilai-nilai persaudaraan yang erat dan saling mengenal satu sama lain. Kehidupan di sini cenderung sederhana, tanpa adanya persaingan yang mencolok antarindividu. Hubungan antarwarga dipenuhi dengan saling menghormati, yang menciptakan lingkungan yang tenang dan stabil, bebas dari pengaruh luar yang negatif.

### **Kualitas Pelayanan Perbankan**

Bank adalah lembaga keuangan yang berfungsi utama untuk menghimpun dana dari masyarakat dan kemudian menyalurkannya kembali serta memberikan berbagai layanan perbankan lainnya (Syarif, 2020). Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998, bank didefinisikan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk kredit atau bentuk lain dengan tujuan meningkatkan taraf hidup masyarakat luas.

Sebagai bank syariah, Bank Aceh menawarkan berbagai layanan keuangan berdasarkan prinsip-prinsip syariah seperti wakalah (pemberian mandat), kafalah (bank garansi), hiwalah (pengalihan utang), rahn (jaminan utang atau gadai), qardh (pinjaman kebajikan), sharf (jual beli valuta asing), dan lainnya. Selain itu, Bank Aceh juga menyediakan layanan non-keuangan seperti wadi'ah yad amanah (safe deposit box) dan pelayanan keagenan berdasarkan prinsip mudharabah muqayyadah. Bank syariah juga berperan dalam pengelolaan dana sosial, seperti zakat, infak, sedekah (ZIS), dan penyaluran qardhul hasan. (Suardin et al., 2022).

Dalam menjalankan operasinya, bank syariah mengutamakan prinsip bagi hasil sebagai landasan utama, baik dalam menghimpun maupun menyalurkan dana, yang dalam konteks perbankan syariah dikenal sebagai pembiayaan. Selain prinsip bagi hasil, bank syariah juga menggunakan prinsip lain seperti wadi'ah, qardh, dan ijarah dalam menghimpun dana, serta prinsip jual beli dan sewa dalam pembiayaan. Bank syariah juga menyediakan berbagai layanan tambahan seperti wakalah, kafalah, hiwalah, rahn, qardh, sharf, dan ujr (Sabri & Resti, 2022).

Memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah adalah kunci untuk memastikan kepuasan mereka. Layanan yang berkualitas memerlukan kesamaan persepsi antara penyelenggara layanan dan pengguna, sehingga harapan pelanggan dapat terpenuhi atau bahkan terlampaui. Bank harus berkomitmen untuk menjaga kenyamanan nasabah melalui fasilitas yang memadai, empati, kehandalan, ketanggapan, serta jaminan dan kepastian dalam layanan yang mereka berikan. Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan

sangat erat, karena kualitas pelayanan yang baik akan berdampak langsung pada kepuasan nasabah (Wahyudi et al., 2022).

Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan (Meithiana Indrasari, 2019).

Pelayanan merupakan upaya yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada orang lain, seperti korban atau ahli waris korban kecelakaan lalu lintas. Dalam konteks ini, seorang petugas atau karyawan diharuskan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya. Agar pelayanan tersebut memuaskan, petugas perlu memiliki pemahaman yang kuat tentang prinsip-prinsip pelayanan, termasuk etika dalam melayani, pengenalan terhadap produk, dan dasar-dasar pelayanan lainnya. Kualitas pelayanan yang diberikan akan lebih baik jika petugas dilengkapi dengan pengetahuan yang relevan dengan tugas mereka, termasuk pemahaman mendalam tentang perusahaan dan produk yang mereka tawarkan. Kualitas pelayanan merupakan syarat kelangsungan hidup perusahaan, tingginya kualitas yang diberikan akan mencerminkan pada aspek kepuasan para pelanggan. Pelayanan juga dapat diartikan sebagai setiap aktivitas yang memberikan manfaat dalam sebuah kelompok atau unit, yang menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak selalu berupa produk fisik. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan melebihi harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan kualitas yang ideal (Tjiptono, 2015).

### **Kepuasan Nasabah**

Salah satu tujuan utama perusahaan jasa dalam hal ini adalah menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkan nya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan nasabah menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon nasabah terhadap evaluasi kesesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dengan kinerja produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan konsumen adalah ukuran yang mencerminkan sejauh mana perasaan konsumen setelah membandingkan apa yang mereka terima dengan apa yang mereka harapkan.

Ketika seorang pelanggan merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, kemungkinan besar mereka akan menjadi pelanggan setia dalam jangka waktu yang lama. Tingkat kepuasan konsumen ini sangat dipengaruhi oleh persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Menurut (Lupiyoadi, 2013) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja dibawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan konsumen akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka konsumen akan merasakan sangat puas.



Menurut (Fahmi, 2018) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap nasabah dan pelayanan perbankan dengan memperhatikan kemampuan nasabah dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan nasabah sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil.

Persepsi manusia terhadap suatu produk atau jasa sering kali dibentuk oleh pengalaman atau pembelajaran masa lalu mereka terkait orang, objek, atau kejadian serupa. Pemasaran yang berorientasi pada pengalaman memiliki kemampuan untuk membangun pengalaman khusus bagi konsumen, menciptakan sesuatu yang baru melalui strategi pemasaran yang menyentuh emosi dan pemikiran mereka. Beberapa faktor yang mempengaruhi pengalaman konsumen meliputi aksesibilitas, kompetensi, keramahan terhadap pelanggan, personalisasi, kemampuan memecahkan masalah, dan pemenuhan janji. Mengingat pentingnya faktor-faktor ini, perusahaan perlu mempertimbangkan persepsi dan pengalaman konsumen sebagai aspek penting yang dapat memengaruhi keputusan pembelian, karena persepsi dan pengalaman positif dapat membantu perusahaan memenangkan pasar (Puspasari et al., 2021).

Pelanggan dapat dikatakan puas saat perasaanya setelah menerima pelayanan lebih besar dibandingkan harapannya. Jika pelanggan menerima sebaliknya, maka dapat disimpulkan bahwa pelanggan tidak puas. Kepuasan nasabah bank terhadap layanan yang diberikan tidak hanya ditentukan oleh yang melayani saja, tetapi juga oleh orang yang dilayani. Kunci kepuasan pelanggan adalah kemampuan perusahaan untuk memahami kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan, dalam hal ini pelayanan yang diberikan akan selaras dengan harapan pelanggan (Khaliq, 2019).

Memenuhi kebutuhan konsumen adalah tujuan utama bagi setiap perusahaan. Selain menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, kepuasan konsumen juga dapat meningkatkan daya saing. Konsumen yang puas dengan produk dan layanan cenderung melakukan pembelian ulang ketika kebutuhan serupa muncul di kemudian hari. Ini menunjukkan bahwa kepuasan adalah faktor kunci dalam keputusan pembelian ulang, yang berkontribusi signifikan terhadap volume penjualan perusahaan. Karena setiap pelanggan memiliki cara yang berbeda dalam menggunakan produk, sikap yang berbeda, dan cara berkomunikasi yang berbeda, program kepuasan pelanggan umumnya diukur melalui beberapa indikator, yaitu kesesuaian harapan, minat untuk kembali berkunjung, dan kesediaan untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain.

### **Bank Aceh Syariah**

PT. Bank Pembangunan Daerah Aceh (Bank Aceh) didirikan sebagai hasil prakarsa Dewan Pemerintah Daerah Peralihan Provinsi Aceh pada tahun 1957, awalnya bernama PT Bank Kesejahteraan Atjeh, NV dengan modal dasar Rp25 juta. Pada tahun 1960, bank ini mendapatkan izin dari Menteri Keuangan dan berubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh pada tahun 1973. Seiring waktu, berbagai peraturan daerah mengatur

perubahan status dan peningkatan modal, hingga akhirnya bank ini menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Bank BPD Aceh pada tahun 1999, dan modal dasar meningkat menjadi Rp150 miliar, lalu Rp500 miliar pada tahun 2003, dan Rp1,5 triliun pada tahun 2008. Pada tahun 2009, nama perusahaan diubah menjadi PT Bank Aceh. Pada tahun 2016, Bank Aceh mengkonversi operasinya sepenuhnya ke sistem syariah, dengan izin dari OJK, menjadikannya Bank Aceh Syariah. Konversi ini diharapkan membawa dampak positif bagi perekonomian dan pembangunan daerah. Pada tahun 2021, Bank Aceh membuka cabang di Jakarta untuk memperluas layanan perbankan di ibu kota.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif kualitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan nasabah yang berasal dari daerah pinggiran terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Aceh Cabang Pembantu Kecamatan Subulussalam. Metode deskriptif ini digunakan untuk menggambarkan dan melukiskan kondisi subjek atau objek penelitian (seperti individu, lembaga, atau masyarakat) pada saat penelitian dilakukan, berdasarkan fakta-fakta yang ada. Tujuan dari metode ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan nasabah dari daerah pinggiran terhadap layanan yang mereka terima dari Bank Aceh Cabang Pembantu di Kecamatan Subulussalam.

Untuk pengumpulan data, penelitian ini menggunakan dua jenis data utama:

1. Data Primer: Data yang diperoleh melalui penelitian lapangan, yaitu dengan mengumpulkan informasi langsung dari nasabah Bank Aceh di Kecamatan Subulussalam yang berasal dari daerah pinggiran. Data ini diperoleh melalui wawancara langsung dengan nasabah dan observasi terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank.
2. Data Sekunder: Data yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan, yang melibatkan kajian terhadap buku-buku, dokumentasi, arsip, dan sumber-sumber lain yang relevan dengan topik penelitian ini.

Subjek penelitian adalah nasabah Bank Aceh Cabang Pembantu Kecamatan Subulussalam yang berasal dari daerah pinggiran. Karena tidak ada data pasti mengenai jumlah nasabah dari daerah pinggiran (informasi internal), peneliti memilih 15 orang nasabah sebagai subjek penelitian. Pemilihan subjek ini menggunakan teknik snowball sampling (bola salju), di mana setiap sampel yang telah diwawancarai akan merekomendasikan sampel berikutnya hingga ditemukan pola jawaban yang konsisten. Setelah pola yang diinginkan tercapai, proses pengumpulan sampel dihentikan.

Data dikumpulkan melalui wawancara terbuka dan observasi langsung terhadap pelayanan bank. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Aceh di Kecamatan Subulussalam yang berasal dari daerah pinggiran. Wawancara terbuka digunakan untuk mendapatkan pandangan langsung dari nasabah, sementara observasi dilakukan dengan mengamati pelayanan yang diberikan oleh bank.

Proses analisis data melibatkan tiga tahap utama: reduksi data (data reduction), penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan (conclusion).



## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### **Pelayanan Bank Aceh Cabang Pembantu Subulussalam kepada Masyarakat yang Berada di Daerah Pinggiran**

Pelayanan diberikan Bank Aceh Cabang Pembantu Subulussalam kepada nasabah sebagai tindakan atau perbuatan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan peserta, seorang karyawan harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etika pelayanan, pengenalan program dan dasar pelayanan lainnya.

Menurut pimpinan Bank Aceh Cabang Pembantu Subulussalam pelayanan di bank diberikan Bank Aceh Cabang Pembantu Subulussalam dilakukan dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan nasabah diberikan Bank Aceh Cabang Pembantu Subulussalam, maka akan memberikan masukan penting bagi Bank Aceh Cabang Pembantu Subulussalam untuk merancang pelayanan agar dapat menciptakan kepuasan bagi nasabahnya. Karena pelayanan menjadi perihal yang utama yang harus kami berikan bagi nasabah-nasabah kami, agar nasabah selalu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dengan menyadari bahwa sebenarnya nilai merupakan cerminan dari sejumlah hal yang diantaranya adalah kualitas dan pelayanan pelanggan, maka keputusan atau ketidakpuasan pelanggan menjadi topik yang menarik untuk dibicarakan dan dibahas pada setiap kesempatan yang ada.

Pengakuan Bank Aceh Cabang Pembantu Subulussalam di atas senada dengan pengakuan karyawan yang mengatakan bahwa dalam melayani nasabah kami selaku karyawan tentu harus melakukan yang terbaik buat nasabah sesuai dengan prosedur yang ada, misalnya nasabah yang kurang bisa menulis ya kami bantu, nasabah yang bertanya kami jawab dengan sebaik mungkin, pokoknya selama nasabah berlaku sopan kami melayaninya dengan baik.

Lebih lanjut pimpinan Bank Aceh Cabang Pembantu Subulussalam mengatakan bahwa bank Bank Aceh Cabang Pembantu Subulussalam sangat memperhatikan kehandalan pegawai dalam melayani nasabah, seperti mewajibkan pegawai bersikap ramah dan lemah lembut kepada nasabah, dan menjelaskan setiap keluhan nasabah dengan penuh kesabaran dan kelembutan serta pegawai harus menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh nasabah supaya nasabah lebih mudah memahami penjelasan dari pegawai Bank Aceh Cabang Pembantu Subulussalam dan merasa senang dengan Bank Aceh Cabang Pembantu Subulussalam.

Selain pelayanan jasa seperti yang dikemukakan di atas salah satu bentuk pelayanan Bank Aceh Cabang Pembantu Subulussalam kepada nasabah adalah menyediakan fasilitas/wujud fisik bank yang nyaman bagi nasabah. Berkaitan dengan wujud fisik Bank Aceh Cabang Pembantu Subulussalam selaku Fungsi Operasional Layanan dan Penunjang Bank Aceh Cabang Pembantu Subulussalam menjelaskan bahwa “Bank Aceh Cabang Pembantu Subulussalam selalu mengedepankan kebersihan, keindahan dan kenyamanan bagi nasabah

supaya nasabah merasa aman dan nyaman berada di Bank Aceh Cabang Pembantu Subulussalam”.

Dari uraian di atas dapat dipahami bahwa Bank Aceh Pembantu Subulussalam sudah memberikan pelayanan kepada nasabah yang melakukan transaksi di bank tersebut. Bank memberikan pelayanan kepada setiap nasabah tanpa memperlakukan nasabahnya berasal dari mana, baik dari daerah perkotaan maupun nasabah yang berasal dari daerah pinggiran. Pegawai Bank Aceh Pembantu Subulussalam selalu memberikan pelayanan dengan ramah dan sabar dalam bentuk memberikan informasi, melayani nasabah yang kurang bisa baca tulis. Pelayanan selalu diberikan secara profesional kepada nasabah sehingga nasabah merasa puas.

### **Kepuasan Masyarakat Yang Berasal dari Daerah pinggiran Terhadap Pelayanan Bank Aceh Cabang Pembantu Subulussalam**

Pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Banyak kriteria atau ukuran kualitas yang bervariasi dan cenderung terus dapat berubah sepanjang waktu, maka tidaklah mudah untuk mendefinisikan kualitas secara tepat. Namun demikian para ahli berpendapat bahwa kualitas secara konvensional menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti performance, kehandalan, mudah dalam penggunaan, dan estetika. Untuk lebih jelasnya mengenai pelayanan yang diberikan oleh Bank Aceh Cabang Pembantu Subulussalam dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### **1. Wujud Fisik**

Dimensi berwujud sering kali diartikan sebagai penampilan fisik yang terlihat dalam suatu lingkungan pelayanan. Di dunia perbankan, khususnya di Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam, penampilan fisik ini meliputi kebersihan ruangan, kerapian berpakaian petugas, dan penataan fasilitas yang tersedia. Penampilan fisik yang baik dapat membangun citra positif di mata nasabah dan mencerminkan profesionalisme serta kualitas pelayanan bank.

Seorang nasabah bernama Masjar, yang berasal dari daerah pinggiran, memberikan kesan positif terkait fasilitas fisik yang ada di Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam. Ia menyatakan bahwa fasilitas yang disediakan, seperti tempat parkir yang nyaman dan ruang tunggu yang memadai, menunjukkan bahwa bank tersebut memperhatikan kenyamanan nasabahnya. Selain itu, Nur Sapa, nasabah lain, mengungkapkan bahwa Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam memberikan pelayanan yang sangat baik, terutama dalam penerapan protokol kesehatan selama pandemi Covid-19. Bank tersebut, menurutnya, dengan sigap menyediakan fasilitas seperti masker dan pembersih tangan bagi para nasabah, yang membuatnya merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Pengakuan dari para nasabah ini menunjukkan bahwa mereka merasa puas dengan kondisi fisik yang ada di Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam. Kenyamanan yang mereka rasakan dari fasilitas fisik, seperti ruang tunggu yang nyaman dan tempat parkir yang memadai, serta perhatian bank terhadap protokol kesehatan selama masa pandemi,



menjadi faktor penting yang meningkatkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank ini.

## **2. Kehandalan Pegawai**

Kehandalan dalam pelayanan mengacu pada kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan. Aspek ini mencakup penyediaan layanan dengan sikap simpatik, ketepatan waktu, profesionalisme dalam berinteraksi dengan nasabah, serta sistem pencatatan yang tepat. Di Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam, kehandalan pegawainya mendapatkan pengakuan positif. Salihin, salah satu nasabah, mengungkapkan, “Pelayanan di Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam sangat memuaskan. Pegawainya sopan, tempat parkir dan ruang tunggu juga nyaman. Saya sangat puas dengan kondisi saat ini di cabang tersebut.”

Nanda Saputra juga memberikan pendapat yang serupa mengenai kehandalan pegawai bank ini. Ia menyatakan, “Pegawai di Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam selalu memberikan respons yang baik kepada setiap nasabah. Yang penting, mereka tidak membedakan antara satu nasabah dengan lainnya; siapa yang datang duluan, itu yang dilayani terlebih dahulu. Dengan layanan seperti ini, saya merasa sangat puas.”

Pengalaman Nanda Saputra sejalan dengan pendapat Rahmidun Lembeng yang menambahkan, “Pegawai di Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam sangat baik dalam melayani nasabah. Mereka menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan siap membantu jika nasabah kurang paham dengan prosedur. Mereka tidak pilih kasih dalam pelayanan, sehingga saya sangat puas dengan kehandalan mereka.”

Dari ulasan di atas, dapat disimpulkan bahwa nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam merasa puas dengan tingkat kehandalan pelayanan yang diberikan. Pegawai bank ini dianggap cepat dan tepat dalam melayani, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, serta responsif terhadap keluhan tanpa membebani nasabah.

## **3. Responsif**

Responsif atau ketanggapan merujuk pada kesiapan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Dimensi ini menekankan pentingnya perhatian dan kecepatan dalam menangani permintaan, pernyataan, keluhan, serta kesulitan yang dihadapi nasabah. Di Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam, penting bagi penyedia layanan untuk dapat menanggapi setiap keluhan nasabah dengan baik. Daya tanggap (*responsiveness*) memiliki hubungan positif yang signifikan dengan kepuasan nasabah; artinya, semakin baik persepsi pelanggan terhadap ketanggapan, semakin tinggi tingkat kepuasan mereka. Sebaliknya, persepsi yang buruk terhadap ketanggapan akan menurunkan kepuasan nasabah.

Mengenai ketanggapan pegawai, Nana Mardiana menyatakan, “Pegawai di Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam sangat cepat dalam menanggapi semua keluhan atau permintaan nasabah, seperti pencetakan buku rekening dan lainnya. Saya merasa pegawai di sini sangat respek dalam melayani dan saya puas dengan respons cepat yang mereka berikan.”

Pendapat Nana Mardiana sejalan dengan yang disampaikan oleh Amsah. Amsah mengungkapkan, “Pegawai di Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam sangat bertanggung jawab dalam pelayanan. Mereka cepat dalam menangani keluhan dan memberikan solusi yang baik. Misalnya, ketika saya tidak bisa mengisi slip, satpam bank dengan sabar mengajarkan cara mengisinya dan mengarahkan saya untuk menunggu di teller. Satpam tersebut sangat ramah dan membantu.”

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas dengan tingkat responsivitas pegawai di Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam. Pegawai di cabang ini dianggap cepat dalam memenuhi kebutuhan nasabah dan memberikan bantuan yang diperlukan, seperti membantu pengisian slip dan bimbingan lainnya.

#### **4. Peduli atau empati**

Empati adalah perhatian secara individu yang diberikan oleh penyedia jasa sehingga nasabah merasa penting, dihargai dan dimengerti oleh perusahaan. Inti dari dimensi ini adalah bagaimana perusahaan meyakinkan pelanggannya bahwa mereka itu adalah unik dan istimewa dan dapat digambarkan dengan perhatian secara personal kebutuhan spesifik dan terhadap keluhan terhadap nasabah dimana pada umumnya nasabah ingin diperlakukan dan diperhatikan secara khusus oleh pihak pengelola pegadaian. Hal ini akan menambah kepercayaan mereka terhadap Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam.

Berkaitan dengan pelayanan Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam pada indikator peduli atau empati Rahma Yanti mengatakan bahwa menurut saya pegawai Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam sangat peduli kepada nasabah misalnya satpam menanyakan kepada setiap nasabah tentang apa yang dibutuhkan, mendampingi nasabah yang kurang bisa menulis pada struk penarikan dan setoran, mengarahkan nasabah kepada pegawai bank yang ingin dihadapnya, dengan pelayanan demikian saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam kepada nasabah Pengakuan Rahma Yanti di atas senada dengan pengakuan Delmi yang mengatakan bahwa menurut saya pegawai Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam sangat peduli kepada nasabah, seperti mengarahkan nasabah dalam menulis struk bagi nasabah yang sudah tua, mencarikan tempat duduk jika dalam kondisi ruangan penuh kepada nasabah yang sudah tua atau ibu hamil. Hal ini sesuai dengan apa yang saya lihat saat saya ke Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam. Oleh karena itu saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam kepada nasabah.

Berdasarkan pengakuan nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam di atas dapat dipahami bahwa pegawai Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam peduli kepada nasabah seperti menanyakan keperluan nasabah atau menawarkan apa yang bisa dibantu, membantu nasabah yang sudah tua dalam mengisi struk bank mecarikan tempat duduk bagi nasabah yang tua atau ibu hamil jika kondisi ruang tunggu sedang penuh.

#### **5. Jaminan**



Jaminan dalam pelayanan mencakup pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan kepercayaan diri yang dimiliki oleh staf, serta keamanan dari risiko dan keragu-raguan. Hal ini berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam menanamkan kepercayaan kepada pelanggan, sikap sopan santun, dan keterampilan dalam menjawab pertanyaan nasabah. Setiap nasabah umumnya mengharapkan perlakuan baik dari pihak pengelola Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam. Adanya jaminan bahwa nasabah akan dilayani dengan baik oleh pegawai bank ini memberikan rasa aman dan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank tersebut.

Mengenai jaminan pelayanan, Rahmidun Lembeng menyatakan, “Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam memberikan jaminan yang baik kepada nasabah. Misalnya, simpanan nasabah dijamin melalui Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), dan kerahasiaan identitas serta informasi keuangan nasabah terjaga dengan baik. Saya merasa aman menggunakan layanan di Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam.” Pendapat Rahmidun Lembeng didukung oleh Masjar, yang juga mengungkapkan kepuasan atas jaminan yang diberikan oleh bank ini. Masjar mengatakan, “Saya merasa puas dengan jaminan yang disediakan oleh Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam. Jaminan tersebut mencakup keamanan uang kami di bank ini. Saya tahu bahwa Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam adalah anggota Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), sehingga saya merasa nyaman menabung di sini.”

Dari pengakuan para nasabah, terlihat bahwa mereka merasa puas dengan jaminan yang diberikan oleh Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam. Jaminan ini mencakup perlindungan oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dan keamanan kerahasiaan identitas nasabah.

Secara keseluruhan, nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam merasa puas dengan berbagai aspek pelayanan, termasuk fisik bank, kehandalan pegawai, responsivitas pegawai terhadap keluhan nasabah, kepedulian pegawai, dan jaminan yang diberikan oleh bank. Semua faktor ini berkontribusi pada tingkat kepuasan nasabah terhadap Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam.

## **Pembahasan**

Perbankan harus memberikan layanan yang prima untuk memastikan kepuasan nasabah, baik yang berasal dari daerah perkotaan, pedesaan, atau pinggiran. Untuk mencapai hal ini, pelayanan perbankan harus efisien dan profesional. Selain itu, Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam harus memandang nasabah sebagai mitra penting dalam operasionalnya. Mengingat bahwa manusia adalah makhluk sosial yang bergantung pada bantuan orang lain, kerjasama dalam bisnis serta pertukaran barang merupakan hal yang diperbolehkan dan didorong dalam Islam. Oleh karena itu, eksistensi Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam tidak akan berarti tanpa adanya nasabah. Sebagai mitra, hubungan antara Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam dan nasabah harus didasarkan pada solidaritas, yakni sikap saling membantu dan persaudaraan, yang merupakan fondasi untuk membangun hubungan baik dalam kegiatan ekonomi.

Berdasarkan penelitian dan analisis, dapat disimpulkan bahwa nasabah dari daerah pinggiran merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam. Kepuasan ini tercermin dari berbagai indikator seperti Bukti Langsung (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy) yang menunjukkan tingkat kepuasan yang baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Robyardi, 2017) dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI cabang Rivai Palembang. Pengakuan dari nasabah di daerah pinggiran menunjukkan kepuasan terhadap aspek fisik bank, seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir yang memadai, dan fasilitas pencuci tangan selama pandemi Covid-19. Mereka juga mengapresiasi keandalan pegawai yang cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, serta memahami dan menangani keluhan nasabah dengan baik.

Selain itu, nasabah merasa diperhatikan dengan baik oleh pegawai bank, yang menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan nasabah. Misalnya, pegawai membantu nasabah lanjut usia dalam mengisi formulir, menyediakan tempat duduk bagi ibu hamil atau nasabah tua saat ruang tunggu penuh, dan memperhatikan kesehatan dengan menyediakan fasilitas cuci tangan serta menyarankan penggunaan masker selama pandemi. Penelitian yang dilakukan oleh (Sabri, 2022) juga menunjukkan bahwa baik secara parsial maupun secara simultan wujud fisik dan proses menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Arafah dikota Takengon. Kepuasan nasabah juga diperoleh dari jaminan yang diberikan oleh Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam. Bank ini dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), yang memberikan rasa aman kepada nasabah dalam menabung dan memastikan kerahasiaan identitas nasabah terjaga. Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Setiawan & Ferawati, 2018) menunjukkan bahwa jaminan, empati dan keandalan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelanggan. Berpengaruh nyata untuk dapat menciptakan kepuasan pelanggan dalam proses pelayanan KPR di Bank BJB Cabang Bogor.

Pelayanan di Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam memperlakukan semua nasabah dengan adil tanpa membedakan asal daerah. Ini sejalan dengan pandangan (Antonio et al., 2012) yang menjelaskan bahwa bank syariah mengutamakan sikap baik, akhlakul karimah, dan prinsip keadilan dalam hubungan antara nasabah dan bank. Berbeda dengan bank konvensional, bank syariah membangun ikatan emosional yang kuat antara pemegang saham, pengelola, dan nasabah, menjadikannya lebih dari sekadar hubungan debitor-kreditor. Kepuasan nasabah dari daerah pinggiran terhadap Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam merupakan hasil dari upaya bank untuk memberikan kenyamanan tanpa membedakan asal daerah nasabah. Prinsip pelayanan yang adil dan perhatian terhadap kebutuhan nasabah adalah kunci dalam menjaga kesehatan dan keberlangsungan bank.



## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Pelayanan yang diberikan oleh Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam kepada nasabah, baik yang berasal dari daerah pinggiran maupun dari daerah lainnya, sudah dilakukan dengan sangat baik. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam melayani setiap nasabah tanpa memandang status sosial atau asal daerah mereka. Pegawai bank ini selalu menunjukkan sikap ramah, sopan, santun, dan sabar dalam memberikan informasi secara profesional kepada semua nasabah, termasuk mereka yang berasal dari daerah pinggiran.

Nasabah dari daerah pinggiran merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam. Masyarakat dari daerah pinggiran yang menjadi nasabah bank ini mengungkapkan bahwa meskipun mereka berasal dari daerah yang lebih terpencil, pelayanan yang mereka terima tidak berbeda dengan nasabah dari daerah lain. Hal ini menunjukkan bahwa Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam benar-benar konsisten dalam memberikan pelayanan yang adil dan berkualitas kepada semua nasabah.

Dengan demikian, masyarakat dari daerah pinggiran sangat menghargai dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam.

### Saran

Untuk Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Subulussalam, penting untuk terus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan agar nasabah selalu merasa puas. Pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah tetapi juga dapat mendorong lebih banyak transaksi dan meningkatkan loyalitas nasabah.

Kepada nasabah, disarankan untuk tidak ragu bertanya jika mengalami kebingungan atau ketidakpahaman mengenai mekanisme pelayanan di bank. Dengan bertanya, nasabah dapat memperoleh informasi yang diperlukan dan memastikan bahwa proses transaksi berjalan dengan lancar. Pihak bank akan berusaha memberikan penjelasan dan bantuan yang dibutuhkan untuk memastikan pemahaman yang jelas mengenai layanan yang disediakan.

### Referensi

- Antonio, M. S., Sanrego, Y. D., & Taufiq, M. (2012). IIUM Institute of Islamic Banking and Finance ISSN. *Journal of Islamic Finance*, 1(1), 2289–2109.
- Fahmi, I. (2018). *Analisis Kinerja Keuangan: Panduan bagi Akademisi, Manajer, dan Investor dan Menganalisis Bisnis dari Aspek Keuangan*. 213.
- Haryono, T. J. S. (2012). *Pengantar Antropologi*. Bandung: CV Pustaka Setia, 95.
- Khaliq, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan. *Relevance: Journal of Management and Business*, 2(1). <https://doi.org/10.22515/relevance.v2i1.1609>
- Koentjaraningrat, K. (2009). *Pengantar ilmu antropologi, edisi revisi* PT. Rineka Cipta: Jakarta, 144.

- Kristanto, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen, Studi Kasus Pada Usaha Susu Murni Siliwangi A Karsan Bandung. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 19(1), 13–22. <https://doi.org/10.21831/jim.v19i1.50173>
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen pemasaran jasa : berbasis kompetensi / Rambat Lupiyoadi*. August, 2018.
- Meithiana Indrasari. (2019). *pemasaran dan kepuasan pelanggan - Google Play Buku*. In Unitomo Press (p. 114). Unitomo Press. <https://play.google.com/books/reader?id=PYfCDwAAQBAJ&pg=GBS.PA56&hl=id&lr=>
- Negara AT, M. H. P., Situmorang, S., & Gultom, D. T. (2020). Analisis Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Terhadap Pisang Raja Sereh Dan Pisang Cavendish Di Kota Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu-Ilmu Agribisnis*, 8(1), 124. <https://doi.org/10.23960/jiia.v8i1.4342>
- Prasetyo, D., & Irwansyah. (2020). Memahami masyarakat dan perspektifnya. *Jurnal manajemen pendidikan dan ilmu sosial*, 1(1), 163–175. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v1i1.253>
- Puspasari, M., Nurrahmi, M., Handhiko, B., & Fitriah, W. (2021). Pengaruh Persepsi Dan Pengalaman Terhadap Keputusan Memilih Universitas Muhammadiyah Palembang. *Motivasi*, 6(2), 134. <https://doi.org/10.32502/mti.v6i2.3785>
- Robyardi, E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Nasabah Kantor Cabang Rivai Bank Rakyat Indonesia Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 14(1), 102–112. <https://jurnal.univpgri-palembang.ac.id/index.php/Ekonomika/article/view/1720>
- Sabri, S. (2022). Pengaruh Wujud Fisik Dan Proses Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Arafah Takengon Kabupaten Aceh Tengah. *Biram Samtani Sains*, 6. <http://jurnal.ugp.ac.id/index.php/jbss/article/view/158>
- Sabri, S., & Resti, O. (2022). Produk dan Jasa Bank Syariah Dalam Kajian Literatur. *Manageable*, 1(2), 1–8. <https://doi.org/10.59000/jm.v1i2.75>
- Setiawan, B., & Ferawati. (2018). Pengaruh Jaminan, Empati Dan Kehandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada KPR Bank BJB Cabang Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 6(1), 25–32. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v6i1.33>
- Soekanto, S. (2015). *Sosiologi Suatu Pengantar/ Soerjono Soekanto-Ed. Revisi, Cet. 47.- Jakarta :Rajawali Pers. Jakarta: Rajawali Pers, 410.*
- Suardin, H. S., Hakim, L., & Mubyarto, N. (2022). Analisis Determinan Fungsi Intermediasi dan Profitabilitas Bank Umum Syariah di Indonesia. *Islamika : Jurnal Ilmu-Ilmu Keislaman*, 22(2), 218–232. <https://doi.org/10.32939/islamika.v22i2.1715>
- Suparmini, & Wijayanti, agustina tri. (2017). Masyarakat Desa Dan Kota (Tinjauan Geografis, Sosiologis Dan Historis). In *Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta* (Vol. 01). <https://staffnew.uny.ac.id/upload/198608172014042001/pendidikan/bahan-ajar-masy-kota-desa.pdf>
- Syarif. (2020). *Bank Dan Lemabaga Keuangan Modern Lainnya*. Kencana.



Tjiptono & Chandra, F. (2020). Service, Quality, and Satisfaction. In Chandra, G. Penerbit ANDI.

Tjiptono, F. (2015). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran jasa | Perpustakaan. [http://digilib.itbwigalumajang.ac.id/index.php?p=show\\_detail&id=3905](http://digilib.itbwigalumajang.ac.id/index.php?p=show_detail&id=3905)

Wahyudi, B., Umiyarzi, E., & Mapaza, G. (2022). Kepuasan Nasabah terhadap kualitas pelayanan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Tanjung Batu Cabang Kayu Agung. Pada masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 2(1), 103–112. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v2i1.55>