

Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa di Bank Syariah dengan Menggunakan Metode Servqual dan Dimensi Digitalisasi = Improving Quality of Services in Sharia Bank Using the Servqual Method and Digitization Dimension

Lutfie Hidayatullah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20526687&lokasi=lokal>

Abstrak

Digitalisasi sektor perbankan saat ini terus mengalami perkembangan yang sangat masif dan inovatif, karena untuk dapat bersaing dengan kompetitor lain suatu bank dituntut untuk memiliki keunggulan dengan teknologi yang digunakan selain untuk efisiensi, bank yang memiliki layanan digital dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi dan menjadi lebih fleksibel. Sehingga nasabah mendapatkan pengalaman yang berkesan. Tujuan penelitian ini adalah menentukan dimensi dan atribut yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, dan bagaimana kualitas pelayanan jasa. Metode yang dilakukan adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada 155 nasabah sebagai responden kemudian data di uji validitas dan reliabilitasnya. Jika data dinyatakan valid dan reliabel maka dihitung gap antara persepsi dan harapan dari setiap atribut. 5 atribut yang memiliki gap terbesar yaitu tidak adanya bunga pinjaman, fasilitas parkir kendaraan, tidak ada bunga tabungan, pelayanan yang menyenangkan (waktu pelayanan cepat) dan tim manajemen memiliki pengetahuan yang luas. Investasi terhadap digitalisasi pada bank memang keputusan yang tepat pada abad 21 ini. Tetapi sebagai bank yang memiliki prinsip khusus dalam aktivitasnya, diperlukan pengembangan terhadap pemenuhan kepatuhan.

.....The current digitization of the banking sector continues to experience massive and innovative developments because to be able to compete with other competitors, a bank has an advantage with the technology used in addition to efficiency, a bank that has digital services can make it easier for customers to transact and be more flexible. So that customers get a memorable experience. The purpose of this study is to determine the dimensions and attributes used to measure the quality of service, and how the quality of service is. The method used is by distributing questionnaires to 155 customers as respondents then the data is tested for validity and reliability. The 5 attributes that have the biggest gap are no credit interest, vehicle parking facilities, no savings interest, pleasant service, and a broad management team. Investing in digitization in banks is indeed the right decision in this 21st century. But as a bank that has specific principles in its activities, it is necessary to develop compliance.