

Dampak Penyesuaian Tarif Layanan Tabungan Faedah terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Citarum Bandung

¹Ade Novia Husnul Khotimah, ²Zaini Abdul Malik, ³Aan Julia.

^{1,2,3}*Prodi Keuangan & Perbankan Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116*
e-mail: ¹adenoviahusnul@gmail.com

Abstrak. BRISyariah telah melakukan penyesuaian tarif layanan tabungan Faedah sebanyak dua kali. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya penyempurnaan dari produk tabungan Faedah yang dipandang dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggapan nasabah mengenai penyesuaian tarif layanan, mengetahui kualitas layanan dan mengetahui kepuasan serta loyalitas nasabah tabungan faedah setelah adanya penyesuaian tarif layanan. Metode yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif, Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui Kuesioner dan Wawancara, pengolahan data dengan menggunakan skala *likert* dan sampel diambil berdasarkan teknik *judgmental sampling* sebanyak 100 orang responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan positif terhadap penyesuaian tarif layanan tabungan Faedah sebesar 72,05%. Nasabah menilai kualitas layanan yang diberikan oleh BRISyariah Kantor Cabang Citarum termasuk ke dalam klasifikasi puas dengan nilai rata - rata sebesar 73,00%. Tingkat kepuasan nasabah setelah ada penyesuaian tarif layanan tidak mengalami penurunan secara signifikan, yakni tingkat kepuasan nasabah diperoleh sebesar 71,00%. Adapun tingkat loyalitas nasabah setelah ada penyesuaian tarif layanan menunjukkan presentase sebesar 65,46%, artinya mendekati klasifikasi cukup puas. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa penyesuaian tarif layanan tabungan Faedah tidak berdampak secara negatif terhadap loyalitas nasabah BRISyariah Kantor Cabang Citarum Bandung. Key Words: Credibility, Attitude, Talk Show, Mario Teguh Golden Ways.

Kata Kunci : Tarif Layanan, Kepuasan, Loyalitas Nasabah

A. Pendahuluan

Beragamnya layanan diciptakan untuk dapat menarik perhatian dari calon nasabah, layanan yang saat ini banyak digunakan adalah transfer, tarik tunai, pembelian pulsa, pembayaran telpon dan lain lain. Semakin lengkap layanan yang diberikan semakin mudah juga masyarakat mengambil keputusan untuk menjadi nasabah di bank tersebut. Layanan tersebut bisa digunakan dengan menggunakan mesin ATM (Anjungan Tunai Mandiri). Kehadiran mesin ATM saat ini memang sangat mudah ditemukan di mana-mana. Selain itu juga penggunaan Internet Banking, SMS Banking dan Mobile Banking pun turut menunjang kemudahan dalam melakukan layanan.

PT. Bank BRISyariah hadir dengan produk tabungan Faedah (Fasilitas Serba Mudah), produk tabungan ini memberikan layanan layaknya yang di berikan oleh bank lainnya. Namun, ada yang membedakan dari segi tarif layanannya, yaitu gratis untuk tarik tunai, transfer dan cek saldo baik di ATM yang berlogo BRISyariah, BRI, jaringan ATM bersama maupun prima, yang sebagaimana diketahui jika di bank lain menggunakan layanan di ATM bersama atau ATM prima akan dikenakan tarif layanan. Tambahan nilai positif bagi tabungan faedah adalah bebasnya biaya administrasi dan biaya kartu ATM perbulan. Hal ini berlaku bagi semua nasabah dengan sisa saldo yang ada dalam tabungan berapapun.

Namun, per tanggal 10 November 2014 bank BRISyariah memberikan kebijakan untuk adanya penyesuaian tarif layanan bagi pengguna tabungan faedah.