

## Analisis Pengaruh Gangguan Sistem Terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Dengan Pendekatan Manajemen Layanan Di Universitas Islam Kebangsaan Indonesia

\*Rauzana<sup>1</sup>, Farhan Zikry<sup>2</sup>, Laini Marisa<sup>3</sup>, Diana Farid<sup>4</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Islam Kebangsaan Indonesia

<sup>4</sup> Universitas Muhammadiyah Bandung

\*Email Korespondensi: [nanarauzana@gmail.com](mailto:nanarauzana@gmail.com)

|                      |                     |                      |                       |
|----------------------|---------------------|----------------------|-----------------------|
| Received: 14/11/2024 | Revised: 30/01/2025 | Accepted: 10/02/2025 | Published: 17/02/2025 |
|----------------------|---------------------|----------------------|-----------------------|

### Abstract

*System disruptions in Islamic banking can affect service quality and customer satisfaction. This study aims to analyze the impact of system disruptions on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia at Universitas Islam Kebangsaan Indonesia (UNIKI). This study uses a quantitative method with a survey of customers who experience system disruptions. The results showed that disruptions such as transaction delays and difficulty accessing services can reduce customer satisfaction levels. However, responsive service management in handling complaints and fixing problematic systems can mitigate these negative impacts, maintain customer loyalty, and improve service quality. This study suggests the importance of improved system reliability and better service management in the context of Islamic banking in a university setting.*

**Keywords:** System Disruption, Customer Satisfaction, Islamic Banking.

### Abstrak

Gangguan sistem pada perbankan syariah dapat memengaruhi kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak gangguan sistem terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia di Universitas Islam Kebangsaan Indonesia (UNIKI). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan survei kepada nasabah yang mengalami gangguan sistem. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gangguan seperti keterlambatan transaksi dan kesulitan mengakses layanan dapat menurunkan tingkat kepuasan nasabah. Namun, manajemen layanan yang responsif dalam menangani keluhan dan memperbaiki sistem yang bermasalah dapat memitigasi dampak negatif tersebut, menjaga loyalitas nasabah, dan meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini menyarankan pentingnya peningkatan keandalan sistem dan pengelolaan layanan yang lebih baik dalam konteks perbankan syariah di lingkungan universitas.

**Kata Kunci:** Gangguan Sistem, Kepuasan Nasabah, Perbankan Syariah.

## PENDAHULUAN

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia, termasuk di Aceh, menunjukkan tren yang semakin meningkat. Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai lembaga perbankan yang berbasis pada prinsip syariah memainkan peran penting dalam menyediakan layanan perbankan yang sesuai dengan ajaran Islam. Di Universitas Islam Kebangsaan Indonesia (UNIKI), BSI menjadi pilihan utama bagi civitas akademika, seperti mahasiswa dan dosen, dalam melakukan transaksi perbankan yang mengedepankan prinsip keadilan,

transparansi, dan keberlanjutan. Keberadaan BSI di Aceh, yang mayoritas penduduknya adalah muslim, memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses layanan perbankan sesuai dengan hukum Islam, yang diharapkan mampu memberikan kontribusi positif terhadap ekonomi lokal (Hamzah, 2023; 47).

Seiring dengan berkembangnya perbankan syariah, BSI terus berusaha memberikan layanan terbaik kepada nasabahnya, baik dalam hal kemudahan transaksi maupun dalam menyediakan produk-produk finansial yang sesuai dengan prinsip syariah. Namun, meskipun memiliki sistem yang sesuai dengan prinsip syariah, gangguan pada sistem yang digunakan oleh BSI terkadang terjadi, yang memengaruhi kelancaran layanan dan kualitas pengalaman nasabah. Gangguan sistem yang sering terjadi, seperti keterlambatan transaksi atau kesulitan mengakses layanan melalui aplikasi mobile banking, bisa berdampak langsung pada kepuasan nasabah. Selain itu, gangguan dalam sistem yang terjadi dalam waktu lama dapat menyebabkan penurunan kepercayaan nasabah terhadap kualitas layanan yang disediakan (Aini, 2022; 120).

Menghadapi dinamika tersebut, penting untuk memahami bagaimana dampak gangguan sistem ini terhadap kepuasan nasabah, terutama di lingkungan akademik seperti di UNIKI. Gangguan yang terjadi bisa mengurangi kenyamanan mahasiswa, dosen, dan pihak lainnya yang mengandalkan layanan perbankan dalam kegiatan sehari-hari mereka. Mengingat pentingnya peran BSI dalam mendukung aktivitas keuangan di lingkungan akademik, gangguan sistem yang berkelanjutan dapat memengaruhi tidak hanya persepsi nasabah terhadap kualitas layanan, tetapi juga tingkat loyalitas nasabah terhadap bank tersebut (Aslam, 2023; 39). Hal ini tentu sangat mempengaruhi citra BSI sebagai lembaga perbankan yang diharapkan dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi.

Kepuasan nasabah di bank syariah sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan. Dimensi kualitas layanan, seperti kehandalan sistem, responsifitas dalam menangani keluhan, dan transparansi dalam transaksi, menjadi sangat penting untuk memastikan pengalaman nasabah yang optimal. Penurunan kualitas layanan akibat gangguan sistem berpotensi menurunkan tingkat kepuasan nasabah yang pada gilirannya mempengaruhi loyalitas mereka (Aini, 2022; 123). Dalam konteks UNIKI, di mana sebagian besar nasabahnya adalah mahasiswa yang membutuhkan akses yang cepat dan efisien untuk transaksi sehari-hari, gangguan sistem yang sering terjadi dapat

menyebabkan ketidaknyamanan yang signifikan. Hal ini berpotensi mengurangi tingkat kepuasan nasabah, yang penting dalam mempertahankan hubungan jangka panjang antara nasabah dan bank.

Melihat permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh gangguan sistem terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Universitas Islam Kebangsaan Indonesia. Penelitian ini juga akan melihat bagaimana manajemen layanan yang diterapkan oleh BSI dapat meminimalkan dampak negatif dari gangguan sistem dan menjaga kepuasan nasabah. Fokus pada layanan perbankan di kalangan civitas akademika sangat penting karena mereka adalah pengguna utama layanan bank dalam lingkup universitas, yang sering kali memiliki kebutuhan transaksi yang berkelanjutan dan bergantung pada keandalan sistem perbankan yang digunakan (Hamzah, 2023; 49).

Dengan adanya pemahaman yang lebih mendalam tentang dampak gangguan sistem terhadap kepuasan nasabah, diharapkan BSI dapat memperbaiki kualitas layanan dan menjaga kepuasan nasabah di UNIKI, serta memastikan bahwa sistem yang diterapkan selalu dapat diandalkan oleh seluruh pengguna layanan, terutama dalam memenuhi kebutuhan transaksi harian.

### **Kajian Pustaka**

Beberapa penelitian dalam beberapa tahun terakhir mengkaji dampak gangguan sistem terhadap kualitas layanan dan kepuasan nasabah di sektor perbankan. Gangguan seperti keterlambatan transaksi atau kesulitan mengakses layanan dapat langsung menurunkan kepuasan nasabah dan mengurangi loyalitas mereka, terutama di perbankan syariah yang menekankan prinsip keadilan, transparansi, dan keberlanjutan (Aini, 2022; 120). Gangguan sistem pada perbankan syariah, seperti keterlambatan transaksi atau gangguan pada aplikasi mobile banking, dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi nasabah, yang pada akhirnya menurunkan tingkat kepuasan mereka (Aslam, 2023; 39). Kepuasan nasabah sangat bergantung pada keandalan sistem dan responsivitas layanan terhadap keluhan, yang juga berhubungan dengan loyalitas nasabah terhadap bank.

Lebih lanjut, gangguan sistem yang berlangsung lama dapat merusak kualitas layanan, terutama dalam konteks transaksi perbankan daring yang cepat dan efisien. Di lingkungan universitas seperti Universitas Islam Kebangsaan Indonesia (UNIKI), di mana mahasiswa dan dosen membutuhkan akses cepat untuk mendukung aktivitas akademik

mereka, gangguan sistem dapat menghambat kelancaran transaksi yang penting (Hamzah, 2023; 47).

Kualitas layanan dalam perbankan syariah tidak hanya bergantung pada keandalan sistem, tetapi juga pada manajemen layanan yang efektif. Manajemen layanan yang baik dapat mengurangi dampak negatif gangguan sistem dengan memberikan solusi cepat terhadap keluhan nasabah dan memperbaiki masalah yang ada segera setelah terdeteksi. Hal ini penting untuk memulihkan kepuasan dan menjaga loyalitas nasabah dalam jangka panjang (Zaki, 2022; 121).

Secara keseluruhan, penelitian-penelitian ini menunjukkan bahwa gangguan sistem dapat berdampak signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan manajemen layanan yang baik dapat memitigasi dampak tersebut. Penelitian ini akan mengeksplorasi bagaimana gangguan sistem memengaruhi kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia di UNIKI, serta bagaimana manajemen layanan dapat meningkatkan kualitas layanan perbankan di lingkungan universitas (Aini, 2022; 123).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei. Sampel yang digunakan adalah pengguna Bank Syariah Indonesia (BSI) di lingkungan Universitas Islam Kebangsaan Indonesia (UNIKI), yang terdiri dari mahasiswa dan dosen yang aktif menggunakan layanan BSI. Kuesioner yang digunakan terdiri dari dua bagian: pertama untuk mengukur pengalaman nasabah terkait dengan gangguan sistem, dan kedua untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah terkait dampak gangguan sistem. Sampel diambil secara acak, dengan total responden sebanyak 150 orang. Data yang dikumpulkan akan dianalisis menggunakan analisis regresi linier untuk menguji pengaruh gangguan sistem terhadap kepuasan nasabah. Uji hipotesis dilakukan dengan tingkat signifikansi 5%.

## **Kajian Teori**

Kajian teori ini akan membahas konsep-konsep yang relevan dengan pengaruh gangguan sistem terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan pendekatan manajemen layanan. Beberapa teori yang digunakan dalam kajian ini mencakup teori manajemen layanan, teori kualitas layanan, serta teori kepuasan nasabah, yang semuanya berkaitan erat dengan bagaimana gangguan sistem dapat memengaruhi pengalaman nasabah dan bagaimana manajemen dapat memitigasi dampak negatifnya.

## **1. Teori Manajemen Layanan**

Manajemen layanan berfokus pada bagaimana organisasi mengelola dan menyediakan layanan kepada pelanggan untuk memenuhi harapan mereka. Layanan yang baik bergantung pada seberapa efektif sistem, proses, dan komunikasi antara penyedia layanan dengan pelanggan (Zeithaml & Bitner, 2020). Dalam konteks perbankan, manajemen layanan mencakup pengelolaan semua aspek layanan mulai dari kualitas layanan yang diberikan, responsivitas terhadap keluhan nasabah, serta pengelolaan gangguan atau masalah yang terjadi dalam sistem. Keberhasilan manajemen layanan di bank sangat bergantung pada seberapa cepat dan efektif masalah yang dihadapi oleh nasabah dapat diselesaikan, termasuk gangguan teknis atau sistem yang dapat memengaruhi kelancaran layanan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas layanan dapat dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kehandalan sistem menjadi dimensi yang sangat penting dalam perbankan, karena gangguan pada sistem dapat langsung memengaruhi kualitas layanan yang diterima nasabah. Gangguan yang menghambat transaksi atau layanan lainnya akan menurunkan tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan nasabah itu sendiri.

## **2. Teori Kualitas Layanan**

Teori kualitas layanan mengacu pada pemahaman bahwa kualitas yang dirasakan oleh pelanggan tidak hanya bergantung pada hasil akhir yang diterima, tetapi juga pada proses penyampaian layanan. Dalam perbankan, kualitas layanan sangat berkaitan dengan keandalan sistem, kecepatan transaksi, dan kemudahan akses melalui saluran yang disediakan, seperti aplikasi mobile banking. Zeithaml & Bitner (2020) menyatakan bahwa pelanggan cenderung merasa puas ketika mereka menerima layanan yang tepat waktu, tanpa gangguan teknis yang mengganggu kelancaran transaksi. Kualitas layanan yang buruk, terutama yang disebabkan oleh gangguan sistem yang sering terjadi, akan menyebabkan ketidakpuasan nasabah (Muhammad, 2023; 45).

Dalam konteks Bank Syariah Indonesia, gangguan sistem yang terjadi pada aplikasi atau sistem transaksi dapat menurunkan kualitas layanan, meskipun bank tersebut berbasis pada prinsip syariah yang menekankan transparansi dan keadilan. Hal ini bisa berujung pada ketidakpuasan nasabah, yang merasa layanan yang diberikan tidak sesuai

dengan harapan mereka, terutama jika gangguan ini terjadi secara berulang dan tidak segera ditangani dengan baik (Rahman et al., 2022; 89).

### **3. Teori Kepuasan Nasabah**

Kepuasan nasabah adalah evaluasi yang dilakukan oleh nasabah terhadap produk dan layanan yang mereka terima setelah pembelian atau penggunaan. Menurut Kotler & Keller (2016), kepuasan nasabah tercapai ketika pengalaman yang diperoleh dari layanan yang diberikan melebihi harapan mereka. Dalam perbankan, kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diterima, termasuk kehandalan sistem perbankan yang digunakan untuk melakukan transaksi.

Kepuasan nasabah dalam konteks perbankan syariah sangat sensitif terhadap gangguan sistem, karena bank syariah tidak hanya menawarkan produk keuangan tetapi juga memberikan nilai-nilai yang sesuai dengan prinsip syariah. Gangguan sistem dapat merusak persepsi nasabah tentang keandalan bank dalam menjalankan operasional yang sesuai dengan prinsip-prinsip tersebut. Jika gangguan ini terus berlanjut dan tidak ditangani dengan cepat, nasabah dapat merasa kecewa dan akhirnya beralih ke bank lain yang dianggap lebih stabil dan dapat diandalkan (Syarif, 2023; 67).

### **4. Teori Loyalitas Nasabah**

Loyalitas nasabah adalah salah satu hasil dari kepuasan nasabah yang berkepanjangan. Nasabah yang puas dengan layanan perbankan cenderung menjadi lebih loyal, yang artinya mereka lebih mungkin untuk terus menggunakan layanan bank dalam jangka panjang dan bahkan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain (Oliver, 1999). Dalam sektor perbankan syariah, loyalitas nasabah sangat penting karena nasabah yang puas cenderung mempercayakan transaksi keuangan mereka kepada bank dan memilih untuk mempertahankan hubungan jangka panjang.

Namun, gangguan sistem yang berulang dapat menurunkan loyalitas nasabah. Berdasarkan teori loyalitas nasabah, jika nasabah merasa bahwa kualitas layanan yang diterima tidak konsisten atau terganggu karena masalah teknis, mereka dapat mengalihkan kepercayaan dan menggunakan layanan dari bank lain yang dianggap lebih dapat diandalkan. Oleh karena itu, manajemen layanan yang efektif dalam menangani gangguan sistem sangat penting untuk mempertahankan tingkat loyalitas nasabah (Zaki, 2022; 110).

**HASIL**

**Jenis Gangguan Sistem yang Ditemui Nasabah**

Hasil survei yang dilakukan terhadap 150 pengguna Bank Syariah Indonesia (BSI) di Universitas Islam Kebangsaan Indonesia (UNIKI) menunjukkan bahwa gangguan sistem dalam layanan perbankan menjadi masalah yang cukup signifikan dan berdampak pada tingkat kepuasan nasabah. Secara keseluruhan, sekitar 60% dari responden melaporkan bahwa mereka mengalami gangguan sistem pada transaksi mereka dalam periode 3 bulan terakhir. Hal ini menunjukkan bahwa gangguan sistem di Bank Syariah Indonesia cukup sering terjadi dan menjadi isu yang perlu segera ditangani oleh pihak bank untuk menjaga kualitas layanan yang optimal.

Dalam survei tersebut, gangguan yang paling sering dilaporkan oleh nasabah mencakup keterlambatan proses transaksi dan gangguan pada akses layanan mobile banking. Keterlambatan transaksi biasanya terjadi pada transaksi transfer antar bank atau pembayaran tagihan, yang dapat mengakibatkan ketidaknyamanan bagi nasabah. Di sisi lain, gangguan pada akses layanan mobile banking, seperti kesulitan login, tidak dapat mengakses fitur tertentu, atau aplikasi yang tidak merespon dengan baik, menjadi isu penting lainnya yang dihadapi oleh nasabah. Gangguan semacam ini sangat mengganggu karena mahasiswa di UNIKI, sebagai pengguna utama layanan BSI, sangat bergantung pada kemudahan dan kecepatan transaksi untuk berbagai kebutuhan akademik dan pribadi mereka.

Tabel 1: Persentase Gangguan Sistem yang Dilaporkan oleh Nasabah

| Jenis Gangguan Sistem                                                  | Persentase Responden (%) |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Keterlambatan Proses Transaksi                                         | 45%                      |
| Gangguan Akses Layanan Mobile Banking                                  | 35%                      |
| Keterlambatan Proses Transaksi & Gangguan Akses Layanan Mobile Banking | 15%                      |
| Gangguan Lainnya (misalnya kesulitan login)                            | 5%                       |

**1. Frekuensi Gangguan Sistem dalam 3 Bulan Terakhir**

Sebanyak 40% responden melaporkan bahwa mereka tidak pernah mengalami gangguan dalam periode 3 bulan terakhir, namun 30% responden mengalami gangguan 1-2 kali, dan 20% mengalami gangguan 3-5 kali. Meskipun sebagian besar tidak sering

mengalami gangguan, frekuensi gangguan yang lebih tinggi menunjukkan dampak langsung pada tingkat kepuasan nasabah.

Tabel 2: Frekuensi Gangguan Sistem dalam 3 Bulan Terakhir

| Frekuensi Gangguan Sistem       | Persentase Responden (%) |
|---------------------------------|--------------------------|
| Tidak Pernah Mengalami Gangguan | 40%                      |
| 1-2 Kali                        | 30%                      |
| 3-5 Kali                        | 20%                      |
| Lebih dari 5 Kali               | 10%                      |

## 2. Analisis Regresi: Pengaruh Gangguan Sistem terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil analisis regresi yang dilakukan terhadap data survei menunjukkan adanya pengaruh negatif yang signifikan antara frekuensi gangguan sistem dan kepuasan nasabah. Koefisien regresi yang ditemukan adalah -0,42 ( $p < 0,05$ ), yang berarti bahwa semakin sering gangguan sistem terjadi, semakin rendah tingkat kepuasan nasabah. Nilai koefisien yang negatif menunjukkan bahwa gangguan sistem berperan secara langsung dalam menurunkan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Hal ini sangat relevan dalam konteks perbankan syariah, di mana keandalan sistem sangat penting karena terkait dengan prinsip-prinsip transparansi dan keadilan dalam transaksi keuangan.

Tabel 3: Hasil Analisis Regresi Pengaruh Gangguan Sistem terhadap Kepuasan Nasabah

| Variabel                  | Koefisien Regresi | Nilai p    | Pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah |
|---------------------------|-------------------|------------|------------------------------------|
| Frekuensi Gangguan Sistem | -0,42             | $p < 0,05$ | Pengaruh negatif signifikan        |

## 3. Pengaruh pada Dimensi Kualitas Layanan

Dari hasil survei, dimensi kualitas layanan yang paling terpengaruh oleh gangguan sistem adalah kehandalan dan daya tanggap. Kehandalan sistem di perbankan syariah adalah salah satu elemen kunci dalam memberikan rasa aman dan nyaman kepada nasabah. Ketika nasabah mengalami gangguan yang menghambat transaksi atau akses layanan, mereka merasa bank tidak dapat diandalkan. Hal ini berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan nasabah terhadap institusi tersebut.

Selain itu, daya tanggap atau responsivitas bank dalam menangani masalah juga tercatat sebagai dimensi yang terdampak oleh gangguan sistem. Meskipun bank telah



menyediakan saluran untuk melaporkan masalah, namun jika gangguan sistem tidak segera diperbaiki atau ditangani dengan baik, hal ini akan meningkatkan ketidakpuasan nasabah. Mahasiswa di UNIKI, yang sering membutuhkan akses cepat untuk berbagai transaksi, cenderung merasa frustrasi apabila masalah teknis tidak segera diselesaikan oleh bank.

Tabel 4: Dimensi Kualitas Layanan yang Terpengaruh oleh Gangguan Sistem

| Dimensi Kualitas Layanan     | Pengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah (%) |
|------------------------------|----------------------------------------|
| Kehandalan Sistem            | 55%                                    |
| Daya Tanggap (Responsivitas) | 45%                                    |

Penurunan pada kedua dimensi ini berkontribusi langsung pada tingkat kepuasan nasabah yang lebih rendah, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi loyalitas mereka terhadap bank. Dalam hal ini, penting bagi Bank Syariah Indonesia untuk melakukan perbaikan yang tidak hanya berfokus pada sisi teknis tetapi juga pada cara mereka merespons keluhan dan mengelola ekspektasi nasabah.

**PEMBAHASAN**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa gangguan sistem di Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di lingkungan Universitas Islam Kebangsaan Indonesia (UNIKI). Sebanyak 60% dari responden yang disurvei melaporkan adanya gangguan pada transaksi mereka dalam tiga bulan terakhir, yang sebagian besar terkait dengan keterlambatan transaksi dan masalah pada akses aplikasi mobile banking. Gangguan semacam ini mengganggu kenyamanan nasabah, yang secara langsung berdampak pada penurunan tingkat kepuasan mereka. Terlebih lagi, di UNIKI, di mana banyak mahasiswa, dosen, dan staf akademik mengandalkan layanan BSI untuk berbagai transaksi, baik untuk kebutuhan akademik maupun pribadi, gangguan ini dapat memengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas layanan yang mereka terima.

Sebagai lembaga perbankan yang berbasis pada prinsip syariah, Bank Syariah Indonesia memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan yang tidak hanya sesuai dengan ketentuan agama, tetapi juga memiliki kehandalan teknis yang mendukung kenyamanan dan kepuasan nasabah. Nasabah yang mengalami gangguan dalam transaksi perbankan cenderung merasa kecewa dan kehilangan kepercayaan terhadap sistem yang

ada, yang pada akhirnya dapat menurunkan loyalitas mereka. Pada lingkungan akademik seperti UNIKI, gangguan sistem dapat memberikan dampak yang lebih besar, karena mahasiswa, misalnya, sangat bergantung pada kecepatan dan kemudahan akses untuk membayar biaya kuliah, melakukan transaksi terkait akademik, atau bahkan dalam urusan harian mereka.

Berdasarkan hasil analisis regresi yang dilakukan, frekuensi gangguan sistem berpengaruh negatif signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah dengan koefisien regresi -0,42 ( $p < 0,05$ ). Ini berarti bahwa semakin sering gangguan terjadi, semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Penurunan kepuasan ini berhubungan langsung dengan menurunnya dimensi kualitas layanan yang paling terpengaruh, yaitu kehandalan sistem dan daya tanggap bank dalam menangani masalah. Dimensi kehandalan sistem dan daya tanggap menjadi faktor penting dalam membentuk pengalaman nasabah. Semakin besar gangguan yang terjadi pada kedua dimensi ini, semakin besar pula penurunan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah.

Gangguan pada sistem transaksi yang menyebabkan keterlambatan atau kesulitan dalam mengakses layanan mobile banking mengurangi kenyamanan nasabah dan menurunkan persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh BSI. Hal ini terutama relevan di UNIKI, di mana civitas akademika membutuhkan akses yang cepat dan efisien dalam melakukan berbagai transaksi. Mahasiswa, yang menjadi bagian besar dari nasabah BSI di lingkungan ini, sangat bergantung pada perbankan untuk menyelesaikan berbagai urusan akademik dan pribadi, yang menuntut sistem yang dapat diandalkan dan mudah diakses.

Melihat temuan ini, Bank Syariah Indonesia perlu memberikan perhatian lebih pada kehandalan sistem mereka untuk mencegah dampak negatif yang lebih lanjut terhadap kepuasan nasabah, khususnya di lingkungan akademik seperti UNIKI. Pemeliharaan dan pembaruan sistem secara berkala sangat penting untuk menjaga kelancaran layanan dan memastikan bahwa gangguan yang terjadi dapat diminimalisir. Selain itu, BSI perlu meningkatkan responsivitas dalam menangani keluhan nasabah. Pengelolaan keluhan yang cepat dan efektif akan membantu mengurangi dampak negatif yang ditimbulkan oleh gangguan sistem dan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Sebagai langkah strategis, BSI juga harus mempertimbangkan peningkatan komunikasi dengan nasabah mengenai cara-cara untuk mengatasi gangguan sistem.

Edukasi yang lebih baik mengenai prosedur yang dapat diambil saat terjadi masalah pada sistem akan membantu nasabah merasa lebih nyaman dan terinformasi. Selain itu, BSI harus mengedepankan solusi teknologi yang dapat meningkatkan pengalaman nasabah, seperti pengembangan aplikasi mobile banking yang lebih stabil dan peningkatan infrastruktur IT untuk mendukung kelancaran transaksi.

Secara keseluruhan, penting bagi Bank Syariah Indonesia untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan dengan mengutamakan kehandalan sistem dan responsivitas terhadap keluhan nasabah. Dengan melakukan perbaikan pada sistem dan memberikan pelayanan yang lebih baik, BSI dapat mempertahankan tingkat kepuasan nasabah yang tinggi, yang pada gilirannya akan mendukung loyalitas nasabah dan keberlanjutan pertumbuhan bank tersebut, terutama di lingkungan akademik seperti UNIKI.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa gangguan sistem di Bank Syariah Indonesia memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di lingkungan Universitas Islam Kebangsaan Indonesia. Gangguan seperti keterlambatan transaksi dan masalah pada aplikasi mobile banking menurunkan kepuasan nasabah, terutama dalam dimensi kehandalan sistem dan daya tanggap bank. Untuk itu, BSI perlu memperhatikan pentingnya pemeliharaan sistem yang lebih baik dan respons yang cepat terhadap keluhan nasabah guna menjaga kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Dengan langkah-langkah perbaikan ini, BSI dapat meningkatkan pengalaman nasabah dan memastikan keberlanjutan hubungan jangka panjang yang lebih baik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aini, N. (2022). *Pengaruh Gangguan Sistem terhadap Kepuasan Nasabah di Perbankan Syariah*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 15(3), 120-123.
- Aslam, R. (2023). *Dampak Gangguan Sistem terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia*. *Jurnal Manajemen Layanan Perbankan*, 27(1), 39-41.
- Hamzah, M. (2023). *Kualitas Layanan Perbankan Syariah dan Dampaknya terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Kasus di Bank Syariah Indonesia*. *Jurnal Perbankan Syariah Indonesia*, 30(2), 47-49.
- Muhammad, A. (2023). *Strategi Peningkatan Kepuasan Nasabah dalam Perbankan Syariah*. Jakarta: Penerbit Ekonos.

- Rahman, M. A., & Syarif, F. (2022). *Pengaruh Gangguan Sistem terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah: Tinjauan pada Bank Syariah Indonesia*. *Jurnal Ekonomi Islam*, 20(2), 89-91.
- Syarif, I. (2023). *Konsep Kepuasan dan Loyalitas Nasabah di Perbankan Syariah*. Yogyakarta: Penerbit Akademika.
- Zaki, S. (2022). *Manajemen Layanan dalam Perbankan Syariah: Mengelola Gangguan Sistem dan Kepuasan Nasabah*. *Jurnal Manajemen Layanan Perbankan*, 22(4), 110-121.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill.