

ANALISIS SERVICE QUALITY BANK JATIM KCP UNTAG SEMOLOWARU SURABAYA TERHADAP MINAT MENABUNG MAHASISWA, DOSEN, DAN KARYAWAN UNTAG

Ida Ayu Nuh Kartini¹, Dyva Putri Trivia², Laila Mufida³

Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus Surabaya, Jawa Timur

E-mail: ¹lnuhkartini@untag-sby.ac, ²dyvaputri@gmail.com, ³lailamufidaa063@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian deskriptif kualitatif ini menganalisis service quality (SQ) Bank Jatim KCP Untag Semolowaru Surabaya terhadap minat menabung mahasiswa, dosen, dan karyawan Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) menggunakan model SERVQUAL; wawancara mendalam 18 informan ungkap kekuatan empathy (94% positif) dan assurance (78%) tapi kelemahan responsiveness (89% keluhan antre panjang peak hour) di tengah kompetisi fintech OVO/Gopay, selaras data sekunder stagnasi simpanan -17,34% (2023) dan Mafatzi & Rahmiyati (2025) kontribusi SQ 64,5% ($p=0,012$). Analisis tematik identifikasi gap layanan konvensional unggul personalisasi tapi kalah kecepatan digital, rekomendasikan training frontliner, optimalisasi antrean jangka pendek plus upgrade tangibles dan partnership UNTAG jangka panjang untuk tingkatkan simpanan akademik, memperkaya literatur SQ perbankan daerah pasca-pandemi menuju transformasi hybrid.

Kata kunci

Service Quality, SERVQUAL, Bank Jatim, Minat Menabung, UNTAG Surabaya

ABSTRACT

This descriptive qualitative study analyzes service quality (SQ) at Bank Jatim KCP Untag Semolowaru Surabaya toward saving interest among Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) students, lecturers, and staff using the SERVQUAL model; in-depth interviews with 18 informants revealed strengths in empathy (94% positive) and assurance (78%) but weaknesses in responsiveness (89% long queue complaints during peak hours) amid OVO/Gopay fintech competition, aligning with secondary data on -17.34% deposit stagnation (2023) and Mafatzi & Rahmiyati (2025) SQ contribution of 64.5% ($p=0.012$). Thematic analysis identifies gaps where conventional services excel in personalization but lag digital speed, recommending frontliner training, queue optimization short-term plus tangibles upgrades and UNTAG partnerships long-term to boost academic deposits, enriching post-pandemic regional banking SQ literature toward hybrid transformation.

Keywords

Service Quality, SERVQUAL, Bank Jatim, Saving Interest, UNTAG Surabaya

1. PENDAHULUAN

Transaksi perbankan digital di Indonesia melonjak menjadi Rp87 kuadriliun pada 2024, naik 50,6% dari tahun sebelumnya, kata Otoritas Jasa Keuangan (OJK) (Shafira, 2025). Fintech dan mobile banking mendorong perubahan ini, membuat mahasiswa lebih suka layanan 24/7 ketimbang antre di cabang biasa (Batubara & Anggrain, 2022). Akibatnya, Bank Jatim KCP Untag Semolowaru Surabaya kesulitan jaga simpanan nasabah dari komunitas Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Di tengah gempuran digital, kualitas layanan (SQ) jadi senjata utama bank konvensional, diukur SERVQUAL lewat lima aspek: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Gogi, 2017). Studi di Bank Jatim bukti bahwa SQ terutama

responsiveness tingkatkan kepuasan nasabah secara signifikan. Di Indonesia, SQ juga menguatkan loyalitas nasabah kampus saat OJK dorong transformasi digital (Fitriyah, 2023).

Minat menabung mahasiswa, dosen, dan karyawan UNTAG dipengaruhi SQ, karena nasabah segmen ini sensitif terhadap keandalan layanan konvensional dibandingkan kemudahan digital (Susilawaty & Nicola, 2020). Studi pada bank syariah menemukan kualitas pelayanan positif memengaruhi minat menabung generasi milenial melalui persepsi kenyamanan. Di Bank Jatim, SQ cabang khusus seperti KCP Untag berkontribusi pada dana pihak ketiga nasabah kampus (Nurmalasari, 2025).

Digitalisasi 2025 tekan bank daerah seperti Bank Jatim saingi SeaBank atau Bank Jago lewat SQ lebih baik. Meski OJK lewat Blueprint 2024 desak go-digital, cabang fisik tetap unggul di SQ personal untuk nasabah lokal (Soedjoko, 2025). Oleh sebab itu, analisis SERVQUAL di KCP Untag Surabaya penting ungkap kekuatan layanan buat nasabah UNTAG.

Rumusan masalah penelitian adalah: (1) Sejauh mana pengaruh lima dimensi SERVQUAL terhadap minat menabung nasabah di Bank Jatim KCP Untag Semolowaru Surabaya? (2) Dimensi SQ mana yang paling dominan bagi nasabah mahasiswa, dosen, dan karyawan UNTAG? (3) Strategi apa untuk tingkatkan SQ guna saingi bank digital?

Tujuan penelitian mencakup: (1) Menganalisis SQ menggunakan SERVQUAL pada Bank Jatim KCP Untag Semolowaru Surabaya. (2) Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan terhadap minat menabung nasabah UNTAG. Tujuan ini mendukung pengembangan strategi berbasis data empiris.

Secara teoritis, penelitian memperkaya literatur SERVQUAL di perbankan daerah Indonesia pasca-pandemi. Praktis, hasilnya direkomendasikan bagi Bank Jatim untuk tingkatkan simpanan nasabah UNTAG melalui peningkatan dimensi dominan SQ. Manfaat lain termasuk kontribusi pada kebijakan OJK transformasi digital (Mafatzi & Rahmiyati, 2025).

Penelitian menargetkan nasabah aktif Bank Jatim KCP Untag Semolowaru Surabaya dari kalangan mahasiswa, dosen, serta karyawan UNTAG Surabaya. Pendekatan kualitatif lewat wawancara mendalam melibatkan 15-20 informan guna ungkap persepsi terhadap lima dimensi SERVQUAL dan minat menabung. Cakupan terbatas pada layanan cabang konvensional saja, tanpa menyentuh produk digital Bank Jatim.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis service quality (SQ) Bank Jatim KCP Untag Semolowaru Surabaya terhadap minat menabung mahasiswa, dosen, dan karyawan UNTAG. Populasi mencakup sivitas akademika UNTAG Surabaya yang berpotensi jadi nasabah, dengan sampel purposive 18 informan (12 mahasiswa, 4 dosen, 2 karyawan) dipilih berdasarkan pengalaman transaksi rutin di cabang tersebut.

Data primer diperoleh melalui wawancara semi-struktural mendalam (45-60 menit/informan) yang direkam dengan informed consent, fokus lima dimensi SERVQUAL: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Data sekunder dari laporan tahunan Bank Jatim 2020-2024, jurnal GEMAH RIPA (2025), serta perbandingan kompetitor seperti OVO/Gopay untuk konteks stagnasi simpanan (-17,34% di 2023).

Analisis tematik Braun & Clarke (2006) diterapkan: transkrip wawancara dikode manual untuk identifikasi tema gap SQ (kekuatan: empathy/assurance; kelemahan: responsiveness), frekuensi kemunculan, dan pola minat menabung (Braun & Clarke, 2006). Triangulasi dengan data sekunder validasi temuan, seperti survei kepuasan Bank Jatim 2024 (SQ overall 64,7%).

Instrumen wawancara adaptasi SERVQUAL Parasuraman (1988) dengan indikator lokal: antre peak hour (08.00-12.00), fasilitas ruang tunggu, keandalan transaksi mahasiswa. Etika dijaga anonimitas, member checking, dan persetujuan komite UNTAG; pengumpulan data Q4 2025.

Kredibilitas ditingkatkan saturasi data (tema baru berhenti di informan ke-15) dan visualisasi affinity diagram hubungkan SQ-edukasi keuangan-iklan ke minat menabung, sesuai kerangka GEMAH RIPA (p=0,012; kontribusi 64,5%). Pendekatan ini hindari empiris kuantitatif, fokus konseptual untuk rekomendasi praktis Bank Jatim.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Wawancara dengan 18 informan (12 mahasiswa, 4 dosen, 2 karyawan UNTAG) ungkap persepsi SQ Bank Jatim KCP Untag Semolowaru. Sebanyak 72% informan nilai empathy dan assurance paling kuat, dengan kutipan seperti "Petugas ramah dan jelasin biaya admin sampai paham" (INF-05). Tema dominan: antre panjang peak hour jadi keluhan utama, responsiveness lemah dibanding fintech seperti OVO/Gopay yang instan. Ada penelitian ini, data yang digunakan berasal dari Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Sumatera Selatan dan Badan Meteorologi, Klimatologi dan Geofisika (BMKG).

Tabel 1. Ringkasan GAP analysis SERVQUAL Bank Jatim KCP UNTAG

Dimensi SERVQUAL	Tema positif (% informan)	Tema negatif (% informan)	GAP utama
Tangibles	Fasilitas bersih (50%)	Ruang tunggu sempit (61%)	Perluas ruang layanan
Reliability	Transaksi akurat (83%)	Info saldo lambat (28%)	Tinggi secara keseluruhan
Responsiveness	Layani ramah (67%)	Antre 30+ menit (89%)	Paling lemah
Assurance	Data aman (78%)	Kurang jelas promo (33%)	Kuat
Empathy	Perhatian Personal (94%)	Jam operasional kaku (39%)	Terkuat

Responsiveness paling dominan memengaruhi minat menabung, sesuai Mafatzi & Rahmiyati (2025) yang temukan pengaruh SQ signifikan (p=0,012) dengan kontribusi 64,5% di Bank Jatim. Informan mahasiswa bilang, "Kalau cepet kayak app, pasti tambah tabung rutin" (INF-12), kontras data sekunder simpanan turun 17,34% tahun 2023 akibat kompetisi digital.

Minat menabung rendah karena gap responsiveness, tapi empathy tinggi jadi kekuatan segmen akademik. Frekuensi tema: 15/18 informan pilih Bank Jatim karena "dekat kampus dan staf kenal muka" (INF-03). Bandingkan OVO/Gopay: nasabah nilai

gratis admin dan instan, tapi kurang personal—cocok dosen/karyawan yang prioritas assurance.

4. KESIMPULAN

Service quality (SQ) Bank Jatim KCP Untag Semolowaru Surabaya berperan krusial mementuk minat menabung mahasiswa, dosen, dan karyawan UNTAG, dengan kekuatan dimensi empathy (94% positif) dan assurance (78%) melalui sikap ramah serta jaminan keamanan transaksi, namun kelemahan responsiveness (89% keluhan antre panjang peak hour 08.00-12.00) jadi penghambat utama di tengah kompetisi fintech OVO/Gopay yang instan dan gratis admin. Stagnasi simpanan pihak ketiga (-17,34% tahun 2023) selaras temuan Mafatzi & Rahmiyati (2025) bahwa SQ kontribusi 64,5% terhadap minat menabung ($p=0,012$), di mana layanan konvensional unggul personalisasi tapi kalah kecepatan digital.

Analisis tematik dari 18 informan konfirmasi gap SERVQUAL, tangibles perlu perluasan ruang tunggu, reliability solid (83% akurat), sementara responsiveness paling lemah picu rendahnya tabungan baru 2020-2024 meski potensi 20.000 sivitas akademika UNTAG. Kerangka SQ-edukasi keuangan-iklan terbukti relevan, dengan 15/18 informan pilih Bank Jatim karena "dekat kampus dan staf kenal muka" (INF-03).

Rekomendasi strategis: jangka pendek prioritaskan training frontliner, optimalisasi antrean, dan edukasi finansial kolaborasi UNTAG; jangka panjang upgrade tangibles (ATM contactless), partnership payroll dosen, serta promosi kampus via media sosial untuk transformasi hybrid konvensional-digital. Penelitian ini perkaya literatur SQ perbankan daerah Indonesia pasca-pandemi, beri panduan praktis Bank Jatim saingi fintech sambil maksimalkan loyalitas segmen akademik.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Batubara, M. & Anggrain, T., 2022. Analisis Pengaruh layanan digital terhadap minat Generasi Z. *Jurnal Musharif Al-Syariah*, 7(2), pp. 706-725.
- Braun, V. & Clarke, V., 2006. Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), pp. 77-93.
- Fitriyah, M., 2023. Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah. *Jurnal EMBS*, 11(1), pp. 1-12.
- Gogi, K., 2017. The influence of service quality dimensions. *RJOAS*, 2(62), pp. 1-8.
- Mafatzi, N. & Rahmiyati, N., 2025. Pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan konsumen, dan periklanan terhadap minat menabung di Bank Jatim. *Gemah Ripah: Jurnal Bisnis*, 5(3), pp. 133-146.
- Nurmalasari, S., 2025. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menabung di Bank Syariah. *Jurnal Warta Ekonomi*, 8(1), pp. 1-15.
- Parasuraman, A. Z. V. A. & B. L. L., 1988. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-30.
- Shafira, C., 2025. *OJK Sebut Transaksi Digital Perbankan RI Tembus RP 87 Kuadriliun*, Jakarta: detikFinance.
- Soedjoko, D., 2025. The effect of service quality on customer loyalty Bank Jatim. *Proceeding Suci*, 1(1), pp. 1-10.

Susilawaty, N. & Nicola, R., 2020. Pengaruh layanan perbankan digital pada kepuasan nasabah perbankan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 12(2), pp. 45-60.