



Peningkatan Kualitas Layanan Perbankan Syariah Melalui Kegiatan Seminar di Desa Timbang Jaya

Improving the Quality of Islamic Banking Services Through Seminar Activities in Timbang Jaya Village

Dina Ismaini^{1*}, Anggi Luthfia Pane², Salsabila Rambe³, Syahrina Aisyah Lubis⁴, Risyad Fakar Lubis⁵

¹⁻⁵Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Email: dinaismaini390@gmail.com^{1*}, anggiluthfia1104@gmail.com², salsabilarambe21@gmail.com³, syahrinaaisyahlubis21@gmail.com⁴, risyadfakarlubis@uinsu.ac.id⁵

*Penulis korespondensi: dinaismaini390@gmail.com¹

Riwayat Artikel:

Naskah Masuk: 28 April 2026;

Revisi: 20 Mei 2026;

Diterima: 07 Juni 2026;

Terbit: 10 Juni 2026

Keywords: Customer Satisfaction; Digital Transformation; Islamic Banking; Loyalty; Service Quality.

Abstract: Service quality plays a strategic role as it directly influences customer satisfaction and loyalty, making it a crucial factor in the growth of Islamic banking. Despite the significant development of the Islamic banking industry in Indonesia, a gap remains between customer expectations and perceptions of service quality in both conventional and digital services. This study aims to analyze the concepts, dimensions, and challenges of service quality in Islamic banking and its impact on customer satisfaction and loyalty based on Islamic principles. This research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through in-depth interviews, observations, and documentation involving customers, employees, and management of Islamic banks. The findings reveal that service quality is determined not only by technical aspects such as reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles, but also by adherence to Islamic values, including honesty, justice, transparency, and the absence of riba, gharar, and maisir. Furthermore, digital transformation plays a significant role in enhancing service quality, although challenges remain in terms of infrastructure, human resources, and the integration of Islamic values. Therefore, improving integrated service quality that combines professionalism, digital technology, and Islamic values is essential to enhance customer satisfaction, loyalty, and the competitiveness of Islamic banking.

Abstrak

Kualitas layanan memiliki peran strategis karena secara langsung memengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah, sehingga menjadi faktor penting dalam pertumbuhan perbankan syariah. Meskipun industri perbankan syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang signifikan, masih terdapat kesenjangan antara ekspektasi nasabah dan persepsi terhadap kualitas layanan, baik pada layanan konvensional maupun digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis konsep, dimensi, serta tantangan kualitas layanan perbankan syariah serta pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah dengan berlandaskan prinsip-prinsip syariah Islam. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi yang melibatkan nasabah, karyawan, serta manajemen bank syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, tetapi juga oleh kepatuhan terhadap nilai-nilai Islam seperti kejujuran, keadilan, transparansi, serta terbebas dari unsur riba, gharar, dan maisir. Selain itu, transformasi digital menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan, meskipun masih menghadapi kendala pada aspek infrastruktur, sumber daya manusia, dan integrasi nilai-nilai syariah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan yang terintegrasi antara profesionalisme, teknologi digital, dan nilai-nilai Islam menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan, loyalitas, serta daya saing perbankan syariah.

Kata Kunci: Kepuasan Nasabah; Kualitas Layanan; Loyalitas; Perbankan Syariah; Transformasi Digital.

1. PENDAHULUAN

Dalam perbankan syariah, kualitas layanan adalah elemen penting yang mempengaruhi kemampuan suatu organisasi untuk mempertahankan klien dan tetap kompetitif dalam industri keuangan yang bersaing ketat. Secara teoritis, faktor-faktor seperti keandalan, jaminan, responsivitas, empati, dan elemen nyata yang penting bagi klien saat memilih bank, semuanya termasuk dalam kualitas layanan. Model SERVQUAL, yang digunakan dalam penelitian perbankan untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap layanan, mengakui dimensi-dimensi ini. Selain aspek-aspek umum ini, kepatuhan terhadap prinsip-prinsip Islam dalam konteks keuangan Islam juga merupakan komponen integral dari harapan pelanggan saat mengevaluasi kualitas layanan. Penelitian Kuantitatif terbaru menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah, yang pada gilirannya berimplikasi pada loyalitas mereka terhadap institusi perbankan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan bukan sekadar operational excellence, tetapi juga bagian dari komitmen bank untuk mengintegrasikan nilai-nilai syariah dalam pelayanan finansialnya (Ketaren, 2026: 393).

Sebenarnya, lembaga keuangan syariah di sistem pemerintahan mengalami berbagai tantangan dalam usaha untuk menyajikan pelayanan terbaik. Berbagai survei dan penelitian empiris menunjukkan adanya perbedaan antara ekspektasi pelanggan dan persepsi komunikasi di beberapa cabang lembaga keuangan syariah, walaupun ada transformasi yang pesat. Hal ini terlihat dengan jelas dari hasil analisis standar pelayanan yang dilakukan di beberapa cabang Bank Syariah Indonesia (BSI), di mana pelanggan menyatakan bahwa karakteristik tindak lanjut yang mereka terima jauh dari harapan, terutama dalam aspek efisiensi dan responsivitas. Pimpinan lembaga keuangan syariah perlu mengatasi perbedaan ini untuk meningkatkan posisi mereka di tengah kompetisi perbankan nasional. Selain berpengaruh pada pandangan individual pelanggan, kualitas pelayanan yang kurang memuaskan ini juga berdampak signifikan terhadap reputasi institusi dan prospek ekspansi lembaga keuangan syariah di masa depan. (Fahmiatul Aulia Pangaribuan, Ahmad Amin Dalimunthe, 2023: 110).

Di samping berfungsi sebagai tolok ukur luas dalam organisasi layanan, sisi mutu pelayanan termasuk ketepatan, responsivitas, kepedulian, dan asuransi jasa juga memainkan peranan penting dalam membentuk karakteristik kepuasan investor dalam konteks perbankan syariah. Salah satu ukuran keberhasilan bank dalam memenuhi kebutuhan dan harapan klien adalah tingkat kepuasan nasabah. Peningkatan mutu layanan berdampak positif pada tingkat kepuasan nasabah di lembaga keuangan syariah, seperti diungkapkan dalam beberapa penelitian jurnal nasional. Sebagai contoh, penelitian yang dilakukan di berbagai lokasi BSI

menunjukkan hubungan yang kuat antara kebahagiaan nasabah dan mutu pelayanan, menandakan bahwa memberikan layanan pelanggan yang optimal dapat meningkatkan keseluruhan pengalaman nasabah. Temuan ini menunjukkan bahwa, di tengah persaingan yang semakin ketat dalam sektor keuangan, bank syariah perlu memberikan prioritas pada aspek mutu layanan untuk meningkatkan loyalitas dan retensi klien. (Any Meilani, 2022 : 2505).

Layanan pelanggan bank syariah telah terpengaruh oleh fenomena global transformasi digital di industri perbankan. Selain sebagai kebutuhan praktis, adopsi teknologi seperti perbankan digital dan perbankan seluler sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan daya saing. Menurut penelitian ilmiah terbaru, kepuasan konsumen dipengaruhi secara positif oleh kualitas layanan perbankan seluler yang ditawarkan oleh bank syariah, terutama dalam hal privasi transaksi, kecepatan, aksesibilitas, dan kemudahan penggunaan. Integrasi layanan berbasis teknologi telah menjadi komponen penting yang harus dimaksimalkan oleh bank syariah untuk mempertahankan tingkat layanan yang diinginkan klien saat ini karena meningkatnya ekspektasi pelanggan terhadap layanan digital yang cepat dan aman. Hal ini lebih lanjut menunjukkan bahwa pengalaman digital, yang merupakan komponen penting dari layanan keuangan kontemporer, sama pentingnya dengan kontak tatap muka terhadap kualitas layanan. (Amelia Nurhaliza, Popon Srisusilawati & Prodi, 2025 : 165).

Salah satu faktor penting yang menunjukkan seberapa lama hubungan antara bank syariah dan kliennya akan bertahan adalah loyalitas pelanggan. Pilihan pelanggan untuk tetap menggunakan produk dan layanan perbankan syariah serta merekomendasikannya kepada orang lain tercermin dalam loyalitas ini. Kualitas layanan memiliki dampak langsung pada tingkat loyalitas pelanggan serta kepuasan pelanggan, menurut penelitian yang menilai hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan di bank syariah. Dengan demikian, dalam menghadapi persaingan pasar yang lebih intens dan dinamis, bank syariah menggunakan kualitas layanan sebagai senjata strategis untuk mempertahankan klien. Dengan memperoleh loyalitas ini, bank syariah dapat meningkatkan pangsa pasar mereka di industri perbankan domestik dan mengurangi biaya pemasaran mereka. Hasil ini menunjukkan bahwa penekanan pada kualitas layanan merupakan investasi strategis jangka panjang untuk ekspansi bank syariah. (Sri Ismulyaty, Nurmaini, 2022 : 69).

Bank syariah harus menjaga norma-norma syariah dalam semua interaksi pelanggan, di samping karakteristik layanan tradisional dan teknologi. Kejujuran, keadilan, keterbukaan kontrak, dan dedikasi terhadap prinsip-prinsip syariah dalam semua barang dan jasa adalah beberapa ideal tersebut. Kepuasan pelanggan dapat meningkat pesat ketika kualitas layanan dan pengetahuan tentang nilai-nilai syariah digabungkan, menurut penelitian. Selain

membedakan bank syariah dari bank lain, penerapan prinsip-prinsip syariah ini sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan klien terhadap bank syariah. Akibatnya, bank syariah harus terus memasukkan prinsip-prinsip syariah ke dalam praktik layanan pelanggan mereka untuk menjamin pengalaman pelanggan yang secara fungsional memuaskan dan konsisten dengan keyakinan agama mereka. Hasil ini mendukung pentingnya prinsip-prinsip syariah sebagai komponen keunggulan layanan bank syariah. (Mochammad Rafly Kurniawan, 2025 : 210).

Selain itu, seminar juga mengungkap bahwa aspek teknis kualitas layanan seperti keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles) tetap menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat. Namun, dalam konteks perbankan syariah, kelima dimensi tersebut harus terintegrasi dengan prinsip syariah agar mampu memberikan nilai tambah yang signifikan. Dengan demikian, kualitas layanan yang ideal adalah layanan yang tidak hanya profesional secara operasional, tetapi juga sesuai dengan ketentuan syariah. Lebih lanjut, kegiatan seminar di Desa Timbang Jaya juga menunjukkan bahwa edukasi berkelanjutan menjadi kunci dalam meningkatkan literasi keuangan syariah masyarakat. Rendahnya tingkat pemahaman awal masyarakat berdampak pada minimnya pemanfaatan produk dan layanan bank syariah. Oleh karena itu, seminar sebagai bentuk pendekatan edukatif mampu meningkatkan kesadaran dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan syariah.

Secara keseluruhan, hasil kegiatan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan perbankan syariah tidak hanya bergantung pada internal lembaga, tetapi juga pada upaya eksternal melalui edukasi masyarakat. Integrasi antara profesionalisme layanan, penerapan teknologi, serta internalisasi nilai-nilai Islam, yang didukung oleh kegiatan seminar edukatif, menjadi strategi efektif dalam meningkatkan pemahaman, kepuasan, dan loyalitas masyarakat terhadap perbankan syariah, khususnya di Desa Timbang Jaya.

2. TINJAUAN TEORITIS

Konsep Kualitas Layanan Dalam Perbankan Syariah

Dalam penelitian administrasi layanan, mutu layanan adalah elemen yang krusial, khususnya dalam perbankan syariah, yang menekankan pemenuhan anggapan mitra secara kompeten dan Islami. Secara umum, evaluasi klien terhadap seberapa baik suatu layanan sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi mereka disebut sebagai mutu layanan. Keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan elemen fisik adalah beberapa indikator yang digunakan untuk menilai mutu dukungan dalam literatur perbankan. Model CARTER (Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, and Responsiveness), yang mengintegrasikan

aspek kepatuhan Islami sebagai komponen dari keunggulan layanan, merupakan salah satu contoh bagaimana karakteristik ini sering dimodifikasi agar sesuai dengan konteks perbankan syariah. Karena model CARTER mempertimbangkan elemen-elemen layanan Islami, yang menghubungkan layanan fungsional dan nilai-nilai Islami, model ini mampu menjelaskan pandangan pelanggan tentang mutu layanan dengan lebih komprehensif, berdasarkan penelitian empiris yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia. Dalam konteks perbankan syariah, model konseptual mutu layanan ini menyediakan landasan teoritis yang solid untuk memahami hubungan antara mutu layanan dan faktor-faktor lain, seperti kepuasan pelanggan. (Any Meilani, 2022 : 1697).

Dimensi dan Ukuran Kualitas Layanan Bank Syariah

Konsepsi SERVQUAL, yang diperkenalkan pertama kali oleh Parasuraman dan timnya, menghasilkan prinsip mengenai standard service dalam sektor perbankan Islam. Selanjutnya, ide ini disesuaikan untuk memperhitungkan karakteristik individual dari dukungan perbankan Islam yang wajib mengikuti prinsip-prinsip syariah Islam. Karena keterikatan terhadap syariah merupakan elemen penting yang menciptakan pandangan pelanggan mengenai keunggulan layanan, penelitian dalam perbankan Islam sering kali menyesuaikan model SERVQUAL klasik, yang terdiri dari lima dimensi esensial (penampilan, keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati). Menurut penelitian terbaru yang dipublikasikan di jurnal nasional, kualitas layanan yang baik di bank-bank Islam melibatkan keyakinan konsumen bahwa layanan yang disediakan sesuai dengan hukum Islam, di samping faktor operasi seperti kecepatan dan infrastruktur layanan. Hal ini menciptakan kesan kepada klien bahwa bank-bank Islam menyediakan layanan yang tidak hanya efisien dan kompeten, tetapi juga etis dan terpercaya. Prinsip-prinsip syariah yang mendasari segala produk dan layanan perbankan Islam harus diintegrasikan dengan standar layanan bisnis umum untuk menilai kualitas layanan di bank-bank Islam. (Ketaren, 2026 : 398).

3. METODE PENELITIAN

Dalam konteks perbankan syariah, kualitas layanan mencakup karakteristik syariah seperti kejujuran, keandalan, dan ketaatan pada prinsip-prinsip Islam selain aspek teknis layanan. Karena dapat menguji aspek-aspek ideal dan etika layanan yang sulit dikuantifikasi sepenuhnya, pendekatan kualitatif dianggap lebih relevan. Selama lima tahun terakhir, sejumlah studi jurnal nasional telah menunjukkan efektivitas pendekatan kualitatif untuk analisis kontekstual dan mendalam tentang kualitas layanan bank syariah, terutama dalam hal memahami keselarasan antara layanan dan prinsip-prinsip syariah. (Aisyah, 2018 : 372).

Subjek penelitian ini adalah nasabah bank syariah, teller dan perwakilan layanan pelanggan, serta manajemen yang terlibat langsung dalam penyediaan layanan keuangan. Pengambilan sampel bertujuan (*purposive sampling*), yang memilih informan berdasarkan kriteria tertentu untuk menjamin data yang relevan dan komprehensif, digunakan untuk memilih informan. Wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi semuanya digunakan dalam proses pengumpulan data, yang memungkinkan peneliti untuk mendapatkan gambaran lengkap tentang prosedur kualitas layanan bank syariah. Pengalaman dan persepsi informan diselidiki melalui wawancara, proses layanan diamati langsung melalui observasi, dan data pendukung dilengkapi dengan dokumentasi. Reduksi data, presentasi data, dan penarikan kesimpulan semuanya merupakan bagian dari proses analisis data interaktif. Triangulasi sumber dan teknik menjaga keaslian data. Karena dapat menghasilkan pemahaman menyeluruh tentang kualitas layanan dari perspektif syariah dan praktik lapangan, teknik analitis ini telah banyak digunakan dalam penelitian kualitatif tentang perbankan syariah nasional selama lima tahun terakhir. (Indriawati & Susilo, 2025 : 82).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep Kualitas Layanan dalam Perbankan Syariah

Komponen kunci dari sektor jasa, khususnya perbankan syariah, adalah kualitas layanan, yaitu sejauh mana harapan klien terpenuhi atau terlampaui. Dalam konteks perbankan syariah, kualitas layanan harus sejalan dengan prinsip-prinsip syariah Islam, yang menjadi dasar operasional organisasi, di samping elemen teknis seperti respons personel, fasilitas fisik, dan kecepatan layanan. Ini menyiratkan bahwa klien mempertimbangkan seberapa baik suatu layanan selaras dengan nilai-nilai Islam mereka di samping kegunaannya. Dimensi SERVQUAL yang mencakup wujud fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sering dimasukkan ke dalam model kualitas layanan di bank-bank syariah, menurut evaluasi literatur yang diterbitkan dalam publikasi nasional. Namun, untuk sepenuhnya menangkap ciri khas layanan keuangan syariah, aspek lain dari kepatuhan syariah diperlukan. Gagasan ini sangat penting karena bank-bank syariah perlu membedakan diri dari bank-bank tradisional dengan menyediakan layanan keagamaan dan layanan ahli. (Ketaren, 2026 : 395).

Paradigma SERVQUAL, yang mencakup lima komponen penting yaitu wujud fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, sering digunakan dalam penelitian perbankan untuk mengukur dimensi kualitas layanan. Hubungan antara persepsi klien dan kualitas layanan yang diterima telah lama dipelajari menggunakan paradigma ini. Namun, karena layanan harus mematuhi aturan Syariah, yang melarang riba (*riba*), gharar (*perjudian*), dan maisir (*perjudian*),

perbankan Islam memiliki ciri khas tersendiri. Dengan demikian, selain dimensi SERVQUAL konvensional lainnya, dimensi kepatuhan Syariah diperkenalkan sebagai ukuran khusus dalam model yang dikenal sebagai SERVQUAL Islami atau CARTER, khususnya Kepatuhan (kepatuhan Syariah). Penciptaan model ini sebagai landasan yang lebih menyeluruh untuk memahami opini klien tentang kualitas layanan di bank-bank Islam didukung oleh penelitian nasional. Konsep layanan sebagai perpaduan antara efektivitas operasional dan realisasi prinsip-prinsip Islam diperkuat dengan dimasukkannya dimensi kepatuhan Syariah ke dalam penilaian kualitas layanan. (Dian Sugiarti, 2021).

Bank syariah diwajibkan untuk mengikuti prinsip-prinsip Islam dalam semua prosedur pelayanan, berbeda dengan bank konvensional yang hanya fokus pada masalah teknis dan komersial. Prinsip-prinsip ini, yang meliputi integritas, keandalan, dan keterbukaan, merupakan harapan mendasar bagi klien Muslim serta standar moral. Menurut penelitian yang diterbitkan dalam jurnal nasional, kualitas pelayanan yang mengintegrasikan nilai-nilai Islam dapat sangat meningkatkan kepuasan pelanggan karena klien merasa bahwa kebutuhan mereka terpenuhi secara profesional dan sesuai dengan keyakinan agama mereka. Kepercayaan pelanggan juga meningkat dengan menyediakan layanan yang menjunjung tinggi prinsip-prinsip Islam, seperti keterbukaan tentang kesepakatan dan biaya. Akibatnya, kualitas pelayanan di bank syariah lebih dari sekadar tolok ukur kinerja pelayanan teknis; hal itu juga menunjukkan dedikasi bank untuk memastikan bahwa pelayanan sejalan dengan nilai-nilai Islam, yang menjadi landasan etika organisasi. (Mochammad Rafly Kurniawan, 2025 :210).

Dimensi Kualitas Layanan Bank Syariah

mutu layanan terkait sektor perbankan, terutama terkait bank syariah, diartikan sebagai fitur umum yang dirasakan oleh klien terkait setiap interaksi dengan lembaga keuangan. Biasanya, kumpulan variabel yang mencerminkan berbagai aspek pengalaman pengguna terhadap layanan digabungkan untuk menghasilkan ukuran kuantitas layanan ini. Berdasarkan penelitian nasional mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di bank syariah Indonesia, model SERVQUAL syariah terdiri dari lima dimensi utama: penampilan fisik, jaminan, responsif, empati, dan keandalan. Kerangka kerja untuk mengungkap sejauh mana layanan perbankan syariah memberikan pengalaman yang dapat diandalkan, aman, dan disesuaikan dengan kebutuhan klien disediakan oleh kelima dimensi ini. Penelitian ini menunjukkan penerapan variabel-variabel tersebut dalam menggambarkan pandangan konsumen secara keseluruhan untuk kualitas layanan. (Ketaren, 2026 : 394).

Tantangan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Bank Syariah

Persaingan yang ketat antara lembaga keuangan syariah dan lembaga keuangan konvensional adalah salah satu tantangan utama dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan syariah. Jika dibandingkan dengan bank konvensional, jejak pasar bank syariah di Indonesia masih tergolong rendah, meskipun mereka menerapkan prinsip-prinsip Islam yang lebih mendalam. Hal ini mengakibatkan pandangan masyarakat mengenai profesionalisme layanan bank syariah menjadi terbelah; sebagian orang meragukan kualitas layanan yang disediakan dengan alasan bahwa bank konvensional lebih cepat beradaptasi terhadap teknologi dan tuntutan layanan modern. Berdasarkan penelitian nasional, ekspektasi pelanggan yang meningkat dan kesenjangan yang terus terjadi antara harapan dan pengalaman layanan yang sebenarnya di bank syariah menunjukkan bahwa meskipun kualitas layanan sangat berpengaruh pada kepuasan pelanggan, tingkat kepuasan yang dicapai masih jauh dari yang diharapkan. Pihak manajemen bank syariah menghadapi tantangan dalam menciptakan metode pelayanan yang bisa memenuhi harapan tinggi klien akan kecepatan, kenyamanan, dan keandalan layanan sambil tetap setia pada nilai-nilai Islam.

Inovasi dalam layanan, terutama transformasi digital yang kini menjadi kebutuhan penting bagi industri perbankan, juga menghadirkan tantangan yang lain. Bank syariah dihadapkan pada tuntutan untuk menghadirkan fitur digital seperti internet banking, mobile banking, dan layanan transaksi online yang cepat serta aman. Namun, penerapan inovasi digital ini tidak selalu berjalan mulus karena memerlukan investasi yang besar dalam teknologi, serta sumber daya manusia yang menguasai TI dan prinsip-prinsip syariah, serta sistem keamanan yang kokoh untuk menjaga kepercayaan dari konsumen. Mengintegrasikan digitalisasi dengan dasar-dasar syariah juga menjadi tantangan; setiap fitur harus mematuhi hukum syariah tanpa menambah unsur riba atau gharar. Penelitian terbaru yang dipublikasikan dalam jurnal nasional menunjukkan bahwa banyak bank syariah masih kesulitan dalam mengoptimalkan digitalisasi layanan, yang berujung pada pelayanan pelanggan yang tidak memuaskan, terutama di saat konsumen menginginkan layanan digital yang lebih responsif dan lancar. Untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan, ini merupakan masalah penting yang harus segera ditangani. (Miftahul Jannah, Kamsiah, 2025 :3).

5. KESIMPULAN

Hasil studi mengindikasikan bahwa tingkat kebahagiaan dan loyalitas dari pelanggan sangat dipengaruhi oleh mutu layanan, yang menjadi topik penting dalam perbankan syariah. Karakteristik utama dari bank syariah, yaitu kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah,

difungsikan sebagai tolok ukur untuk mengevaluasi kualitas layanan selain dari aspek teknis. Pandangan positif pelanggan sebagian besar ditentukan oleh seberapa baik layanan profesional dan nilai-nilai syariah saling terjalin.

Di samping itu, penelitian menunjukkan bahwa perbedaan antara ekspektasi dan pengalaman pelanggan masih menjadi kendala bagi aspek kualitas layanan, baik secara langsung maupun melalui internet. Mengingat tantangan ini, bank syariah perlu secara terus-menerus mengevaluasi dan memperbaiki layanan mereka untuk menjaga daya saing dalam jangka panjang di industri perbankan domestik.

Saran

Sambil tetap berakar pada prinsip-prinsip Syariah, bank-bank Islam disarankan untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan dengan mengoptimalkan layanan digital, menstandarisasi layanan, dan memperkuat kompetensi sumber daya manusia. Untuk meningkatkan kepercayaan klien, transparansi kontrak dan perilaku yang dapat diandalkan harus dijunjung tinggi.

Untuk meningkatkan studi tentang kualitas layanan perbankan Syariah, para peneliti di masa mendatang didorong untuk menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran dan memasukkan variabel lain termasuk kualitas layanan digital dan literasi keuangan Syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, M. (2018). *Islamic Bank Service Quality and It ' s Impact on Indonesian Customers ' Satisfaction and Loyalty*. 10(95), 367–388.
- Amelia Nurhaliza, Popon Srisusilawati, A. Y., & Prodi. (2025). Kualitas Layanan Mobile banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BTN Syariah. *Jurnal Riset Perbankan Syariah*, 4(2), 163–172. <https://doi.org/https://doi.org/10.29313/jrps.v4i2.8392>
- Any Meilani, D. S. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(03), 2501–2510. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6586> 1.
- Dian Sugiarti, A. M. (2021). Dimensi Carter Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia : Studi Komparatif Sebelum dan Setelah Merger. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(03), 1696–1704. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v7i3.3660> 1.
- Fahmiatul Aulia Pangaribuan, Ahmad Amin Dalimunthe, M. I. H. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Syariah Dengan Metode Fuzzy-Service Quality Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kisaran. *Jurnal Ekonomi Islam*, 5(1), 100–113. <https://doi.org/https://doi.org/10.30596/aghniya.v5i1.15415>
- Indriawati, D. A., & Susilo, E. (2025). The Determinants of Customer Satisfaction at Bank Syariah Indonesia. *Mutanaqishah: Journal of Islamic Banking*, 5(1), 75–90. <https://doi.org/https://doi.org/10.54045/Mutanaqishah.v5i1.2639>

Ketaren, A. A. B. (2026). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 4(1), 391–403.

<https://doi.org/https://doi.org/10.61722/jiem.v4i1.8188>

Miftahul Jannah, Kamsiah, A. S. (2025). Dampak Digitalisasi Terhadap Inklusi Keuangan Di Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kota Samarinda. *At-Tawazun : Jurnal Ekonomi Syariah*, 13(01), 1–17. <https://jurnal.staiskutim.ac.id/index.php/at-tawazun>

Mochammad Rafly Kurniawan, & M. (2025). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai-Nilai Syariah Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bsi Kcp Ahmad Yani Sidoarjo*. 8(1), 206–217.

[https://doi.org/https://doi.org/10.25299/jtb.2025.vol8\(1\).22822](https://doi.org/https://doi.org/10.25299/jtb.2025.vol8(1).22822)

Sri Ismulyaty, Nurmaini, M. R. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi Kalirejo). *J u r n a l N i s b a H*, 8(1), 66–75. <https://doi.org/https://doi.org/10.30997/jn.v8i1.6117>