

## Strategi Perbankan Syariah Dalam Peningkatan Kepuasan Nasabah

Amanah Amalia<sup>1</sup>, Mezi Novisya<sup>2</sup>, Aldi Saputra<sup>3</sup>, Muhammad Aidil Fitriansyah<sup>4</sup>, Mis'ad Akilil Hasani<sup>5</sup>, Clara Ayu Febiana<sup>6</sup>

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang<sup>1,2,3,4</sup>, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin<sup>1</sup>, Universitas Syiah Kuala Aceh<sup>1</sup>

Corresponding email: [aldisaputrays27@gmail.com](mailto:aldisaputrays27@gmail.com)

---

### ABSTRACT

Islamic banking has a positive development in influencing people to be willing to become customers in Islamic banks. The purpose of this study is to create customer satisfaction with the quality of services provided by the bank. The purpose of this study is how to develop innovations in financial products and Islamic banking in order to maintain and improve the satisfaction of existing customers or consumers and to increase the expansion of the market that is still wide open for the progress of Islamic finance and banking in Indonesia. Increasing customer satisfaction is a must for Islamic banking, considering that competition in the financial services business is getting tighter. Customer satisfaction can maintain the existence of Islamic banking. One instrument that can increase customer satisfaction is by providing quality services. This study aims to determine the effect of Islamic banking service quality on customer satisfaction. This study is a quantitative study consisting of bank service quality with indicators of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and sharia compliance as independent variables. Customer satisfaction is the emotional response felt by customers when they enjoy the experience of using a product/service. The banking industry provides m-banking facilities for customer satisfaction.

**Keywords:** Banking, Quality, Innovation, Existence, Service, Empathy.

### ABSTRAK

Perbankan syariah memiliki perkembangan positif dalam memengaruhi masyarakat agar bersedia menjadi nasabah di bank syariah. Tujuan penelitian ini adalah untuk menciptakan kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh bank. Tujuan penelitian ini adalah bagaimana mengembangkan inovasi produk keuangan dan perbankan syariah agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah atau konsumen yang sudah ada serta meningkatkan perluasan pasar yang masih terbuka lebar bagi kemajuan keuangan dan perbankan syariah di Indonesia. Peningkatan kepuasan nasabah merupakan suatu keharusan bagi perbankan syariah, mengingat persaingan dalam bisnis jasa keuangan semakin ketat. Kepuasan nasabah dapat mempertahankan eksistensi perbankan syariah. Salah satu instrumen yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah adalah dengan memberikan layanan yang berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan perbankan syariah terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang terdiri dari kualitas layanan bank dengan indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kepatuhan syariah sebagai variabel independen. Kepuasan nasabah merupakan respons emosional yang dirasakan oleh nasabah ketika menikmati pengalaman menggunakan suatu produk/layanan. Industri perbankan menyediakan fasilitas m-banking untuk kepuasan nasabah.

**Kata Kunci:** Perbankan, Kualitas, Inovasi, Eksistensi, Pelayanan, Empati.

---

### INTRODUCTION

Perbankan syariah, sebagai bagian integral dari sistem keuangan global, memiliki tujuan utama untuk memberikan layanan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan nasabahnya. Saat ini, peningkatan kepuasan nasabah menjadi fokus utama bagi lembaga keuangan syariah, mengingat persaingan yang semakin ketat dan ekspektasi pelanggan yang semakin tinggi. Untuk mencapai keunggulan kompetitif, perbankan syariah perlu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dan mengembangkan strategi yang efektif untuk memperbaiki layanan mereka.

Bank mempunyai peran sangat penting untuk menopang gerakan ekonomi suatu negara. Industri perbankan bisa digunakan sebagai salah satu tolak ukur kondisi ekonomi suatu negara, dengan berkembangnya industri perbankan menunjukkan bahwa disitu ekonomi berkembang, karena di dunia yang semakin global ini hampir semua kegiatan ekonomi sudah dilakukan melalui perbankan. Bank

mempunyai peranan penting dalam menghimpun modal masyarakat dalam bentuk tabungan, giro, deposito dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan

Bank Syariah sebagai bank yang menjalankan kegiatan operasinya berdasarkan prinsip Islam. Heri Sudarsono mengatakan bank syariah adalah lembaga keuangan publik yang memberikan kredit dan jasa lainnya dalam aliran pembayaran dan peredaran uang yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah atau Islam

perbankan syariah merupakan bentuk perbankan modern berdasarkan hukum Islam, yang dikembangkan sejak Abad Pertengahan Islam dengan konsep pembagian risiko sebagai sistem utama dan penghapusan sistem keuangan berdasarkan hukum Islam yang didasarkan pada kepastian dan keuntungan yang telah ditentukan<sup>3</sup>. Undang-Undang Perbankan Syariah No 21 Tahun 2008 dengan jelas menyebutkan pengertian perbankan syariah dan pentingnya perbankan syariah. Perbankan syariah, khususnya segala sesuatu yang berkaitan dengan perbankan syariah dan unit usaha syariah, termasuk kelembagaan syariah, termasuk kegiatan usahanya serta prosedur dan proses yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan usaha yang akan dijalankan

Peningkatan Kepuasan Nasabah dalam Perbankan Syariah telah menjadi fokus utama di tengah dinamika industri keuangan yang terus berubah. Di era globalisasi dan persaingan yang semakin sengit, bank-bank syariah dihadapkan pada tuntutan untuk mengutamakan kepuasan nasabah guna menjaga dan meningkatkan pangsa pasar mereka. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam mengenai kebutuhan serta harapan nasabah menjadi sangat penting untuk merancang strategi yang efektif dalam meningkatkan kepuasan mereka.

Penyajian laporan keuangan dalam suatu perusahaan merupakan suatu bentuk pelaksanaan akuntabilitas pertanggungjawaban dalam mengelola keuangan. Pertanggungjawaban laporan keuangan suatu perusahaan dipegang oleh manajemen, sementara yang terkait dengan kewajaran suatu laporan keuangan dipegang oleh seorang auditor. Tugas dan tanggung jawab auditor hanya sebatas memberikan opini atas jasa audit yang dilakukannya. Nantinya opini yang dikeluarkan oleh auditor digunakan dalam berbagai pengambilan keputusan oleh stakeholders, baik itu masyarakat luas maupun investor.

Hal tersebut tidak hanya berlaku pada perusahaan atau lembaga keuangan konvensional saja, namun juga berlaku pada lembaga keuangan Islam seperti perbankan syariah. Audit syariah mulai berkembang di Indonesia sejak maraknya perbankan.

Rencana penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peningkatan kepuasan nasabah dalam perbankan syariah. Kepuasan nasabah merupakan salah satu faktor yang penting dalam meningkatkan kinerja dan kesejahteraan perbankan. Dalam rencana penelitian ini, kami akan melakukan analisis tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, serta menghadirkan solusi untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam perbankan syariah.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kepuasan nasabah di dalam Perbankan Syariah, dan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada bank Syariah.

Dari materi sebelumnya menunjukkan bahwa perbankan syariah sebagai bagian dari sistem keuangan global, memiliki tujuan utama untuk memberikan layanan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan nasabahnya. Bank-bank syariah dihadapkan pada tuntutan untuk mengutamakan kepuasan nasabah guna menjaga dan meningkatkan pangsa pasar mereka. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam mengenai kebutuhan serta harapan nasabah menjadi sangat penting untuk merancang strategi yang efektif dalam meningkatkan kepuasan mereka.

## RESEARCH METHOD

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan tinjauan pustaka. Dengan mengkaji strategi pemasaran bank syariah terkemuka seperti Bank Sumsel Babel Syariah Mandiri dan PT Bank Rakyat

Indonesia Syariah, penelitian ini bertujuan untuk membandingkan dan membedakan efektivitas pendekatan pemasaran yang berbeda dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan memberikan wawasan dan pengertian mengenai seperangkat problem atau masalah. Riset kualitatif ini termasuk dalam metode research exploratory di mana pengumpulan datanya tidak terstruktur dan jumlah sampelnya kecil. Observasi statistik yang bersifat kualitatif merupakan serangkaian observasi di mana tiap observasi yang berfungsi sebagai panduan bagi peneliti untuk menjaga fokus dan konsistensi dengan fakta yang ditemukan di lapangan.

### RESULT AND DISCUSSION

Meningkatkan kepuasan klien dalam sektor perbankan syariah merupakan topik yang menarik. Untuk mendapatkan informasi yang lebih terperinci, Anda bisa merujuk pada penelitian atau literatur terkait dalam bidang tersebut, seperti jurnal, artikel, atau laporan yang membahas strategi konkret untuk meningkatkan kepuasan klien dalam konteks perbankan syariah.

Pasar uang antar bank yang dibenarkan menurut syariah yaitu pasar uang antar bank yang berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Pasar Uang antar bank berdasarkan prinsip syariah ini adalah kegiatan transaksi keuangan jangka pendek antar peserta pasar berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Peserta pasar uang sesuai syariah bisa dijalankan oleh bank syariah sebagai pemilik atau penerima dana, atau bank konvensional hanya sebagai pemilik dana.

Akad yang dapat digunakan dalam Pasar Uang Antar bank berdasarkan prinsip Syariah adalah: Mudarabah (Muqaradhah)/Qiradh; Musyarakah; Qardh; dan Wadiah. Pemindahan kepemilikan instrumen pasar uang ini menggunakan akad-akad syariah yang digunakan dan hanya boleh dipindah tangankan sekali.

### FINDING AND CONCLUSION

Peningkatan kepuasan pelanggan dalam sektor perbankan syariah dapat dicapai melalui serangkaian strategi, termasuk memberikan pengalaman yang memuaskan, menyesuaikan biaya layanan, meningkatkan efisiensi transaksi, menjaga kerahasiaan pelanggan, dan menyediakan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Selain itu, penerapan strategi biaya yang fleksibel, peningkatan kualitas layanan, serta kemampuan karyawan dalam membangun hubungan sosial dengan pelanggan juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan mereka. Penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas layanan, kualifikasi karyawan, kepercayaan pada manajemen bank, dan penyesuaian biaya layanan dengan kebutuhan pelanggan adalah faktor-faktor kunci yang memengaruhi kepuasan pelanggan di sektor perbankan syariah.

### REFERENCES

- Dr.abdul nasser hasibuan, r. a. (2020). *audit bank syariah* . jakarta: kencana.
- Dr.Sigit Hermawan, A. (2016). *metode penelitian bisnis*. malang : media nusa creative.
- ilham, a. (2015). *memahami bank syariah dengan baik*. jakarta: PT.Gramedia pustaka utama.
- muhammad pachmi, i. (2020). *strategi meningkatkan kepuasan nasabah*. malang: cv.pustaka learning center.