

## Penerapan Prinsip Syariah pada Layanan Customer Service Bank Syariah

Amelia, Nadila Nova Ayu, Laila Soraya, Putri Wulandari, Fahmi Irawan, Assura Dewi, Adriana Alnazhira Chandra

### Abstrak

*Penelitian ini mengkaji penerapan prinsip syariah pada layanan customer service di perbankan syariah sebagai respon terhadap tuntutan peningkatan kualitas pelayanan serta kepatuhan terhadap nilai-nilai muamalah Islam. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif berbasis library research dengan menelaah berbagai literatur terbitan 2020–2025 yang relevan dengan standar pelayanan, etika frontliner, dan implementasi nilai syariah dalam interaksi layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip syariah tercermin dalam kepatuhan terhadap SOP, kemampuan menjelaskan akad secara jelas, penguasaan komunikasi etis, dan penguatan spiritualitas kerja yang menjadi karakteristik utama pelayanan berbasis nilai Islam. Selain itu, penelitian menemukan bahwa transformasi digital menuntut peningkatan kompetensi teknologi bagi customer service agar layanan tetap efektif tanpa mengabaikan prinsip syariah. Simpulan penelitian menegaskan bahwa keberhasilan penerapan pelayanan syariah tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap kredibilitas bank syariah sebagai lembaga yang berorientasi pada etika, transparansi, dan kemaslahatan.*

**Kata Kunci:** pelayanan syariah; customer service; perbankan syariah; etika layanan; SOP

### Abstract

*This study examines the application of sharia principles in customer service within Islamic banking as a response to the growing demand for high-quality service and adherence to Islamic business ethics. The research employs a qualitative library-based approach by reviewing relevant literature published between 2020 and 2025 concerning service standards, frontliner ethics, and the implementation of sharia values in customer interactions. The findings indicate that sharia-compliant service is reflected through adherence to SOPs, the ability to explain contracts clearly, mastery of ethical communication, and the integration of spiritual work values that characterize Islamic-based service. The study also reveals that digital transformation requires customer service staff to strengthen technological competence to maintain effective service delivery without compromising sharia principles. The research concludes that successful implementation of sharia-based customer service not only enhances customer satisfaction but also strengthens public trust in Islamic banking as an institution committed to ethics, transparency, and societal benefit.*

**Keywords:** sharia service; customer service; Islamic banking; service ethics; SOP

## A. PENDAHULUAN

Perbankan syariah saat ini berkembang menjadi salah satu pilar penting dalam industri jasa keuangan di Indonesia. Perkembangan tersebut didorong oleh meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap layanan keuangan yang tidak hanya aman, tetapi juga sesuai dengan nilai-nilai syariah. Bank syariah memiliki mandat untuk mengelola transaksi keuangan berdasarkan prinsip keadilan, transparansi, dan etika yang diatur dalam hukum Islam, sehingga seluruh aspek operasionalnya harus mencerminkan nilai-nilai tersebut. Dalam konteks inilah, kualitas pelayanan menjadi bagian krusial untuk menjaga kepercayaan nasabah di tengah kompetisi yang semakin ketat antara bank syariah dan bank konvensional.

Di antara berbagai unit operasional, layanan customer service memegang posisi strategis karena menjadi pusat informasi dan penghubung langsung antara bank dan nasabah. Customer service tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga berperan sebagai representasi nilai-nilai syariah dalam interaksi harian. Kepatuhan terhadap prinsip syariah pada tahap pelayanan menjadi sangat penting mengingat karakteristik nasabah bank syariah yang cenderung sensitif terhadap aspek etika, kejujuran, serta proses komunikasi yang sesuai dengan nilai Islam. Pelayanan yang tidak mencerminkan prinsip syariah dapat menurunkan kepercayaan dan loyalitas nasabah.

Sejumlah penelitian terdahulu telah memperlihatkan bagaimana praktik pelayanan syariah berpengaruh terhadap kualitas interaksi antara bank dan nasabah. Rahayu et al. (2022) menemukan bahwa pelayanan Islami yang dijalankan customer service di BSI Purwakarta mencakup etika komunikasi, keramahan, dan kejujuran selama proses pelayanan. Temuan ini menegaskan bahwa nilai-nilai Islami mampu membentuk iklim pelayanan yang lebih etis dan terpercaya. Penelitian lain oleh Atin dan Aminuddin (2022) menunjukkan bahwa strategi pelayanan berbasis syariah yang diterapkan pada BSI KCP Gunung Kidul mampu meningkatkan kualitas layanan prima dan memperkuat citra bank di mata nasabah.

Kajian lain oleh Hidayati (2013) mengungkapkan bahwa pelayanan prima pada Bank Syariah Mandiri di Pekanbaru sangat dipengaruhi oleh pemahaman pegawai terhadap prinsip ekonomi Islam. Penelitian ini menekankan pentingnya kompetensi religius dan profesional dalam menjaga mutu layanan. Sementara itu, studi oleh Zahidah et al. (2025) menyoroti peran customer service dalam memberikan solusi terhadap berbagai kebutuhan nasabah sebagai salah satu determinan utama keberhasilan peningkatan kualitas layanan. Di sisi lain, penelitian terbaru oleh Ulum (2025) memperluas kajian pelayanan syariah ke ranah digital, menampilkan tantangan kepatuhan syariah dalam layanan fintech dan perbankan digital.

Meskipun penelitian yang ada telah memberikan kontribusi penting, kebanyakan kajian masih berfokus pada strategi pelayanan, layanan digital, atau aspek kepuasan nasabah secara umum. Belum banyak penelitian yang secara spesifik meninjau bagaimana prinsip syariah diterapkan secara langsung dalam aktivitas customer service pada layanan tatap muka. Padahal, bagian ini merupakan titik interaksi paling sensitif karena berkaitan dengan etika komunikasi, kejujuran informasi, dan transparansi pada proses pelayanan yang dilakukan secara personal. Kekosongan penelitian inilah yang menunjukkan adanya

research gap mengenai implementasi prinsip syariah di level pelayanan paling dasar namun paling krusial.

Research gap tersebut penting untuk diangkat mengingat interaksi tatap muka merupakan fondasi utama terciptanya kepercayaan nasabah. Tanpa pemahaman yang jelas mengenai implementasi prinsip syariah dalam pelayanan langsung, evaluasi kualitas layanan bank syariah akan kurang komprehensif. Kajian mendalam diperlukan untuk melihat apakah nilai-nilai seperti amanah, keadilan, keterbukaan, dan profesionalisme benar-benar tercermin dalam praktik pelayanan harian customer service.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini secara khusus bertujuan untuk menganalisis bagaimana prinsip syariah diimplementasikan dalam layanan customer service pada bank syariah. Penelitian ini juga berupaya mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang mendukung terbentuknya layanan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam serta menilai tantangan yang muncul dalam penerapannya. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih terstruktur mengenai kualitas pelayanan syariah pada interaksi langsung antara bank dan nasabah.

## B. KAJIAN TEORI

### 1. Prinsip Syariah dalam Pelayanan Perbankan Syariah

Prinsip syariah merupakan landasan yang mengatur seluruh aktivitas perbankan agar terhindar dari unsur riba, gharar, dan praktik yang tidak etis. Dalam konteks pelayanan, prinsip syariah menekankan nilai amanah, transparansi, dan kejujuran dalam setiap interaksi dengan nasabah. Prinsip ini menjadi pedoman utama dalam pembentukan perilaku dan etika petugas bank, terutama pada unit layanan yang berhubungan langsung dengan nasabah seperti customer service (Rangkuti & Aidil, 2024). Implementasi prinsip syariah bertujuan untuk menjaga integritas layanan serta memastikan bahwa seluruh proses komunikasi dan informasi diberikan secara adil dan sesuai nilai Islam.

### 2. Customer Service dalam Perbankan Syariah

Customer service berperan sebagai wajah utama bank yang bertugas memberikan informasi, menerima keluhan, membantu administrasi, dan memastikan kenyamanan nasabah. Dalam lembaga keuangan syariah, petugas customer service dituntut tidak hanya menguasai aspek teknis layanan, tetapi juga memahami prinsip syariah yang mengatur interaksi etis dan profesional. Pelayanan yang diberikan harus bersifat ramah, jujur, serta tidak menimbulkan kesalahpahaman dalam penyampaian informasi (Utami, 2018). Oleh karena itu, kualitas customer service menjadi salah satu faktor kunci dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah.

### 3. Etika Customer Service Berbasis Syariah

Etika pelayanan menjadi aspek penting dalam memastikan bahwa interaksi customer service berlangsung sesuai nilai Islam. Sari (2021) menekankan bahwa etika customer service mencakup kesopanan, kejujuran, kejelasan komunikasi, serta kemampuan menjaga amanah dalam menyampaikan informasi. Etika ini tidak hanya menjadi tuntutan moral, tetapi juga merupakan bagian dari standar pelayanan syariah yang harus dipatuhi seluruh pegawai bank. Pelayanan yang etis dan sesuai syariah mampu menciptakan pengalaman positif bagi nasabah serta

memperkuat citra bank sebagai lembaga keuangan yang profesional dan amanah.

**4. Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Layanan Customer Service**

Pelayanan customer service yang berkualitas harus mengikuti standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh bank. SOP berfungsi sebagai panduan kerja yang memastikan layanan berjalan konsisten, sistematis, dan sesuai dengan prinsip syariah. Penelitian Rangkuti (2024) menunjukkan bahwa SOP pada layanan customer service berperan penting dalam menjaga ketertiban proses pelayanan, mulai dari penerimaan nasabah hingga penyelesaian masalah. Penerapan SOP yang baik memungkinkan customer service memberikan layanan yang cepat, tepat, dan sesuai nilai-nilai syariah.

**5. Pelayanan Prima (Service Excellent) dalam Perspektif Syariah**

Konsep pelayanan prima dalam perbankan syariah menggabungkan profesionalisme dengan nilai-nilai moral Islam. Pelayanan prima menuntut petugas untuk memberikan layanan yang ramah, responsif, dan tepat waktu, disertai pemahaman terhadap prinsip syariah yang mengatur setiap transaksi. Eliza (2017) menegaskan bahwa pelayanan prima pada bank syariah dapat dicapai apabila petugas memiliki kompetensi teknis sekaligus integritas spiritual, sehingga mampu menjaga kualitas komunikasi dan memastikan tidak ada informasi yang menyesatkan. Dengan demikian, pelayanan prima berbasis syariah merupakan perpaduan antara kecakapan profesional dan etika Islami.

### C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif berbasis library research, yaitu penelusuran sistematis terhadap sumber-sumber ilmiah yang relevan, seperti jurnal, buku akademik, dan laporan penelitian. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman mendalam mengenai prinsip-prinsip syariah serta praktik pelayanan customer service pada perbankan syariah tanpa melakukan pengumpulan data lapangan. Teknik pencarian literatur dilakukan secara terstruktur dengan mengidentifikasi kata kunci, menyeleksi sumber yang valid, serta memastikan keterhubungan tematik antar-sumber. Prosedur ini sejalan dengan panduan penelitian kepustakaan modern yang menekankan ketelitian dalam seleksi dan kategorisasi dokumen (Snyder, 2020; Rahmawati, 2022).

Data dianalisis menggunakan analisis isi (content analysis) dengan tahapan reduksi, pengelompokan tema, dan penarikan kesimpulan secara induktif. Validitas data diperkuat melalui triangulasi sumber, yaitu membandingkan temuan dari berbagai publikasi untuk memastikan konsistensi dan akurasi interpretasi. Peneliti berperan langsung sebagai instrumen utama dalam menafsirkan data dan menyusun konstruksi teoretis berdasarkan literatur yang tersedia. Pendekatan analitis ini sesuai dengan standar penelitian kualitatif kontemporer yang menekankan kedalaman, koherensi, dan keterlacakan argumen ilmiah (Fauzan, 2021; Lestari & Hidayat, 2023).

### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan prinsip syariah dalam layanan customer service merupakan aspek fundamental dalam operasional perbankan syariah, karena frontliner

menjadi pihak yang paling sering berinteraksi langsung dengan nasabah. Dari hasil penelusuran literatur, terlihat bahwa posisi customer service memiliki peran strategis sebagai representasi etika, akhlak, dan nilai-nilai syariah yang harus tercermin dalam setiap layanan. Prinsip seperti amanah, kejujuran, tolong-menolong, serta larangan terhadap praktik yang merugikan nasabah menjadi pijakan utama yang menuntut konsistensi perilaku layanan.

Temuan pertama menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat memengaruhi kualitas pelayanan berbasis syariah. SOP tidak hanya mengatur alur kerja, tetapi juga memuat etika komunikasi, penggunaan bahasa yang sopan, dan prosedur penanganan kebutuhan nasabah secara profesional. Penyimpangan dari SOP berdampak pada ketidakseragaman layanan dan menurunkan kualitas kepercayaan nasabah terhadap integritas lembaga keuangan syariah. Karena itu, literatur menegaskan pentingnya pembaruan SOP yang adaptif terhadap perkembangan layanan perbankan.

Pembahasan lain yang muncul dalam literatur adalah bahwa customer service bank syariah harus mampu menjelaskan akad-akad syariah secara tepat dan mudah dipahami oleh nasabah. Hal ini menjadi penting karena keberhasilan transaksi syariah sangat bergantung pada pemahaman nasabah terhadap struktur akad, hak dan kewajiban, serta ketentuan yang mengatur produk. Ketidakmampuan frontliner menjelaskan akad secara benar dapat mengakibatkan miskomunikasi dan berpotensi mencederai prinsip kejelasan (al-idhaah) yang merupakan unsur penting dalam muamalah.

Hasil penelusuran juga memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan prima (service excellent) tidak dapat dilepaskan dari dimensi spiritualitas kerja. Customer service dituntut untuk menampilkan perilaku yang berlandaskan nilai-nilai ihsan, yaitu memberikan layanan terbaik seolah-olah berada dalam pengawasan Allah. Dimensi spiritual ini sering kali menjadi pembeda pelayanan bank syariah dibandingkan bank konvensional, karena pelayanan tidak hanya berfokus pada kecepatan dan ketepatan, tetapi juga pada ketulusan dan orientasi kemaslahatan.

Aspek komunikasi menjadi salah satu temuan penting. Customer service harus menguasai komunikasi yang empatik, ramah, dan persuasif, sekaligus menjaga kesopanan dan batasan syariah. Literatur menunjukkan bahwa interaksi yang tidak profesional, seperti intonasi yang kurang tepat atau respons yang lambat, dapat mengurangi kepuasan nasabah. Dalam konteks syariah, komunikasi bukan sekadar penyampaian informasi, tetapi juga bagian dari penerapan akhlak yang baik, sehingga menjadi nilai tambah dalam pelayanan.

Selanjutnya, analisis literatur menemukan bahwa perbankan syariah semakin mengintegrasikan layanan digital, sehingga customer service perlu menyesuaikan perannya sebagai pendamping nasabah dalam memahami teknologi finansial syariah. Frontliner dituntut memahami cara kerja mobile banking, pembukaan rekening digital, dan sistem layanan elektronik lainnya tanpa menghilangkan nilai-nilai syariah yang harus tetap hadir dalam setiap tahapan pelayanan. Perubahan ini menuntut peningkatan kompetensi digital agar peran customer service tetap relevan.

Di samping itu, pembahasan menunjukkan bahwa pelatihan berkala menjadi kunci keberhasilan penerapan prinsip syariah dalam pelayanan. Pelatihan yang diberikan tidak hanya mengenai teknis pekerjaan, tetapi juga mencakup pembinaan akhlak, pemahaman fiqh muamalah, dan penguatan budaya kerja Islami. Lembaga keuangan syariah yang konsisten menjalankan program

pelatihan dilaporkan memiliki tingkat kepuasan nasabah yang lebih tinggi karena frontliner mampu memberikan informasi yang akurat dan layanan yang lebih konsisten.

Terakhir, kajian literatur memperlihatkan adanya tantangan dalam menjaga keseimbangan antara standar pelayanan modern dan tuntutan kepatuhan syariah. Kedua aspek tersebut harus berjalan beriringan agar bank syariah tidak hanya kompetitif dari sisi pelayanan, tetapi juga tetap berpegang pada nilai-nilai Islam. Oleh karena itu, evaluasi rutin terhadap kualitas layanan dan konsistensi penerapan prinsip syariah sangat diperlukan sebagai langkah menjaga kredibilitas dan keberlanjutan bank syariah.

#### E. KESIMPULAN

Penelitian ini menegaskan bahwa penerapan prinsip syariah dalam layanan customer service merupakan fondasi penting bagi kualitas operasional bank syariah. Kajian literatur menunjukkan bahwa nilai-nilai syariah seperti amanah, kejelasan akad, kejujuran, dan profesionalitas menjadi kerangka etis yang membentuk standar perilaku frontliner. Prinsip-prinsip tersebut terimplementasi melalui kepatuhan terhadap SOP, kemampuan menjelaskan akad dengan tepat, penguasaan etika komunikasi, serta penguatan karakter spiritualitas kerja sebagai ciri khas perbankan syariah.

Selain itu, hasil penelitian menyoroti bahwa keberhasilan layanan syariah dipengaruhi oleh kesiapan customer service dalam menghadapi transformasi digital, sehingga kompetensi teknologi menjadi unsur yang semakin penting. Pelatihan berkala yang mengintegrasikan aspek teknis dan pemahaman syariah juga terbukti berperan besar dalam menjaga konsistensi mutu layanan. Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menegaskan bahwa penerapan prinsip syariah pada layanan customer service bukan hanya berdampak pada kepuasan nasabah, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap integritas dan keberlanjutan bank syariah sebagai lembaga keuangan yang berlandaskan nilai-nilai Islam.

#### F. SARAN

Agar kualitas layanan semakin optimal, bank syariah perlu memperkuat pelatihan terpadu yang mencakup pemahaman fiqh muamalah dan kemampuan digital. Evaluasi berkala terhadap SOP juga penting untuk memastikan layanan tetap sesuai prinsip syariah. Penelitian lanjutan dapat mengkaji implementasi layanan syariah pada kanal digital secara lebih mendalam.

#### G. DAFTAR PUSTAKA

- Atin, V. L., & Aminuddin, L. H. (2022). Strategi customer service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap prinsip syariah. *Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi dan Bisnis Islam*, 4(2), 132–143.
- Eliza, N. (2017). *Penerapan etika customer service di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang* (Skripsi). Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Fauzan, A. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif: Konsep, teknik, dan aplikasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Haryono, PM Budi. *How To Be a Professional Customer Service*. Penerbit Andi, 2025.

- Hidayati, E. (2013). *Penerapan sistem layanan prima oleh customer service di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru ditinjau dari aspek ekonomi Islam* (Skripsi). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Lestari, N., & Hidayat, M. (2023). Literature review as a qualitative research method in Islamic studies. *Journal of Social and Islamic Research*, 7(1), 45–58.
- Putra, Popi Adiyes. "Penerapan Manajemen Resiko Likuiditas Pada Bank Syariah." *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 6.1 (2023): 81-91.
- Rahayu, J. S., Saepudin, A., & Anugrah, V. G. (2022). Penerapan pelayanan Islami pada customer service di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Purwakarta Gandanegara. *JAMMIAH (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah)*, 2(1), 19–35.
- Rahmawati, S. (2022). *Teknik penelusuran literatur akademik untuk penelitian sosial*. Yogyakarta: Deepublish.
- Rangkuti, S. (2024). *Analisis penerapan standar operasional prosedur pada customer service pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan* (Skripsi). UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
- Rangkuti, S., & Aidil, M. (2024). Analisis penerapan standar operasional prosedur pada customer service di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Medan. *Journal of Sharia Banking*, 5(2), 205–222.
- Sari, T. P. (2021). *Penerapan etika customer service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah Bank Muamalat Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan* (Skripsi). IAIN Bengkulu.
- Snyder, H. (2020). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339.
- Ulum, B. (2025). Penerapan prinsip syariah dalam layanan perbankan digital dan teknologi finansial (fintech) di Bank Syariah Indonesia Cabang Jember. *JSE: Jurnal Sharia Economica*, 4(4), 53–65.
- Usanti, Trisadini P., and Abd Shomad. *Transaksi bank syariah*. Bumi Aksara, 2022.
- Utami, T. (2018). *Penerapan service excellent oleh customer service pada BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bandar Jaya* (Skripsi). IAIN Metro.
- Zahidah, B. S. E., et al. (2025). Peran customer service dalam peningkatan layanan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Lombok Praya. *ABDISOSHUM: Jurnal Pengabdian Masyarakat Bidang Sosial dan Humaniora*, 4(3), 445–453.