

PERAN CUSTOMER SERVICE (CS) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN KEPATUHAN SYARIAH DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KOTA BENGKULU

Rahmadia Pami Aprilina¹⁾, Supardi²⁾, Kustin Hartini³⁾

^{1,2,3}Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

Correspondence author: R.P.Aprilina, aprilina003@gmail.com, Bengkulu, Indonesia

Abstract

The purpose of this study was to determine the quality of customer service officers at Bank Syariah Indonesia (BSI) in Bengkulu City and to determine customer service officers from the perspective of sharia compliance. This study is a field study using a descriptive qualitative approach, through observation, interviews, and documentation methods. The data analysis techniques used are data reduction, data presentation, and data conclusion. The results show that the quality of customer service officers at Bank BSI Bengkulu has met good standards in the aspects of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Clean facilities, comfortable waiting rooms, and the professional appearance of employees create a positive experience. The speed, accuracy, and openness of information show the service reliability, which can increase customer trust. Customer service officers are friendly, responsive to complaints, and provide fast and appropriate solutions. Caring and professionalism are the main factors in improving customer satisfaction. Customer service officers at Bank BSI Bengkulu is in accordance with Sharia law, focusing on product and contract transparency, avoiding gambling (maysir) and gharar, and preventing usury (riba). Customer service officers clearly explains product benefits and risks, ensuring transactions comply with Sharia principles. Customer service officers uses empathy and fair solutions to handle customer complaints. Furthermore, oversight by the Sharia Supervisory Board (DPS) ensures services remain in accordance with the fatwa DSN-MUI.

Keywords: service quality, sharia compliance, customer service

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan *customer service* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Bengkulu serta untuk mengetahui pelayanan *customer service* di Bank BSI Bengkulu dilihat dari sisi kepatuhan syariah. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, melalui metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, kemudian menarik kesimpulan dari data yang ditemukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *customer service* di Bank BSI Kota Bengkulu telah memenuhi standar yang baik dalam aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Fasilitas bersih, ruang tunggu nyaman, serta tampilan profesional pegawai menciptakan pengalaman positif. Keandalan layanan terlihat dari kecepatan, ketepatan, dan keterbukaan informasi, yang dapat meningkatkan kepercayaan nasabah. Petugas *customer service*

ramah, sigap menangani keluhan, memberikan solusi cepat dan tepat. Kepedulian dan profesionalisme menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Dan Pelayanan *customer service* di Bank BSI Bengkulu telah sesuai dengan kepatuhan syariah, berfokus pada transparansi produk dan akad, penghindaran *maysir* dan *gharar*, serta pencegahan *riba*. *Customer service* menjelaskan manfaat dan risiko produk secara jelas, memastikan transaksi sesuai prinsip syariah, Penanganan keluhan dilakukan dengan empati dan solusi yang adil. Selain itu, pengawasan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) memastikan layanan tetap sesuai dengan fatwa DSN-MUI.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kepatuhan syariah, *customer service*

A. PENDAHULUAN

Bank merupakan suatu lembaga yang sangat penting dalam perekonomian, dimana Bank merupakan suatu alat penggerak perekonomian di Indonesia. Bank adalah suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan yang aktivitasnya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman serta memberikan jasa pelayanan bank lainnya (Ceysa et al., 2024).

Jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah yang berkaitan dengan kegiatan usaha dan operasional bank sehari-hari dilakukan oleh *customer service*. *Customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah (Fadilah & Hasibuan, 2022).

Peran *customer service* disebut sebagai unit *front line* bank yang sangat penting yaitu sebagai pelaksana proses awal kegiatan bank yang berhubungan langsung dengan nasabah (Widy & Dewi, 2024). Terdapat empat fungsi utama yang dituntut dari seorang *customer service* yang dikaitkan dengan peran *public relations* yaitu *communicator*, *relationship*, *backup management*, dan *good image maker*. Empat fungsi tersebut dikaitkan dengan *customer service* sebagai juru bicara bank harus mampu berkomunikasi secara intensif dengan nasabah maupun calon nasabah (Putri, 2021). Kemampuan *customer service* harus

membangun hubungan positif antara bank dan nasabah maupun calon nasabah.

Sebagai lembaga keuangan yang mendapat kepercayaan masyarakat atas dananya, bank semaksimal mungkin melakukan daya tarik ekonomi berupa bunga tinggi, bonus serta hadiah yang menarik. Berbagai cara dilakukan bank dengan tujuan meningkatkan penghimpunan dana dari masyarakat yang salah satu caranya adalah meningkatkan volume (kapasitas) nasabah (Sinaga et al., 2020).

Kegagalan dalam meningkatkan volume nasabah dapat terjadi dikarenakan kesalahan bank itu sendiri sebagai perusahaan, yang kurang mampu memenuhi selera masyarakat, tidak tanggap akan tugas sehari-hari yang berhubungan dengan nasabah. Ada hal yang menyebabkan *customer service* kurang mendapat tempat di hati nasabah. Dari beberapa hal tersebut bahwa pelayanan yang kurang baik menjadi penyebab dominan bagi nasabah untuk meninggalkan bank (Al wahidin & Afni, 2022). Terdapat pengaruh kuat antara pelayanan yang buruk yang diberikan kepada nasabah terhadap kinerja suatu bank. Prosentasi yang tinggi kekecewaan nasabah sebagai penyebab nasabah meninggalkan bank, dalam memandu pelayanan, sehingga tercipta suatu kesatuan budaya dalam tubuh perusahaan (Ismet et al., 2024).

Jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah yang berkaitan dengan kegiatan usaha dan operasional bank sehari-hari dilakukan oleh *customer service*. *Customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk

memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah (Astuti & Huda, 2022).

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai salah satu lembaga perbankan syariah terbesar di Indonesia memiliki tanggung jawab yang besar dalam memastikan bahwa seluruh operasional dan layanan yang diberikan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Hal ini sangat penting karena kepercayaan nasabah terhadap bank syariah bergantung pada kepatuhan bank tersebut terhadap prinsip-prinsip seperti bebas dari *riba*, *gharar*, dan *maysir*, serta transaksi yang adil dan transparan. Salah satu elemen penting yang menentukan persepsi nasabah terhadap kepatuhan syariah adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh *customer service* (CS), yang merupakan garda depan dalam melayani nasabah.

Kualitas pelayanan CS sangat berpengaruh dalam membentuk persepsi nasabah mengenai apakah bank tersebut benar-benar menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam setiap aspeknya. Aspek layanan seperti kejujuran, keterbukaan informasi, serta kesesuaian produk dengan prinsip-prinsip syariah menjadi indikator penting dalam mengukur kualitas pelayanan tersebut (Mhd.Ari et al., 2024). Namun, meskipun CS diharapkan mampu memberikan layanan yang profesional dan berlandaskan pada prinsip syariah, masih terdapat tantangan dalam memastikan bahwa seluruh aspek pelayanan CS konsisten dengan prinsip-prinsip syariah yang ketat. Hal ini menjadi perhatian khusus di daerah dengan mayoritas penduduk Muslim seperti Kota Bengkulu, di mana nasabah bank syariah sangat mengutamakan kepatuhan syariah dalam memilih produk dan layanan keuangan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di sektor perbankan syariah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas dan kepuasan nasabah (Devi & Silviany, 2025; Febiola et al., 2023). Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan *Customer service* dan kepatuhan syariah masih terbatas, khususnya di Kota Bengkulu.

Oleh karena itu, penelitian ini akan mengkaji bagaimana kualitas pelayanan CS di BSI Kota Bengkulu berkontribusi terhadap persepsi nasabah mengenai kepatuhan syariah.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami fenomena secara mendalam. Fokus utamanya adalah menganalisis bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh *customer service* (CS) di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Bengkulu memengaruhi persepsi dan implementasi kepatuhan syariah dalam pelayanan perbankan. Penelitian deskriptif kualitatif sangat cocok digunakan karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi berbagai pengalaman, pandangan, dan interaksi secara komprehensif, sehingga memberikan gambaran yang utuh mengenai fenomena yang diteliti.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan fenomenologis, yang bertujuan menggali pengalaman dan persepsi para nasabah serta petugas CS terkait kualitas pelayanan berbasis syariah. Peneliti mengumpulkan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung terhadap interaksi antara CS dan nasabah.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan *Customer service* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Bengkulu

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Ruang kantor bersih, peralatan modern, staf berpakaian rapi. Seperti yang disampaikan saudari Nova Sari, beliau mengatakan bahwa:

“ Pengalaman saya saat berinteraksi dengan *Customer service* di BSI cukup baik. Petugas *Customer service* selalu bersikap ramah, responsif, dan berusaha memberikan penjelasan yang jelas terkait produk dan layanan perbankan. Selain itu, ruang tunggu yang nyaman dan bersih, serta penampilan profesional

petugas *Customer service* turut memberikan kesan positif”.

Pelayanan yang berkualitas mencakup keandalan dalam menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat, daya tanggap dalam merespons kebutuhan nasabah, kepastian yang menunjukkan profesionalisme dan keamanan dalam transaksi, empati terhadap kebutuhan individu nasabah, serta bukti fisik berupa fasilitas yang nyaman dan representatif.

Saudari Nova Sari menanggapi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan *customer service* di Bank Syariah Indonesia Kota Bengkulu.

“Alhamdulilah saya sebagai nasabah puas atas pelayanan yang diberikan dsini, terutama keramahan *Customer service*-nya mereka selalu tersenyum dan menyambut nasabah”

2. Reliability (Keandalan)

Transaksi tepat waktu, informasi sesuai kenyataan. Seperti yang disampaikan saudara Yudi, beliau mengatakan bahwa

“Selama saya bertransaksi di bank ini, *Customer service* memberikan pelayanan yang cepat dan bagus, dan saya menyukai itu karna pelayanannya cepat, dan saya seorang guru jadi saya harus terburu-buru dalam bertransaksi.”

Nuryunda Erka juga mengatakan bahwa

“Pelayanan *Customer service* bagi sudah cukup memuaskan. Dengan memberikan informasi yang jelas dan terbuka mengenai produk atau layanan, saya merasa lebih percaya dan merasa aman dalam melakukan transaksi.”

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang di berikan secara cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Pelayanan yang cepat dan tepat yang di maksudkan adalah pelayanan yang di berikan tidak bertele-tele, pelayanan yang cepat dan tepat di respon baik oleh nasabah.

Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik suatu layanan dapat memenuhi kebutuhan, harapan dan kepuasan pelanggan. Saudari Nova Sari mengungkapkan bahwa

“Secara keseluruhan bagi saya sudah cukup memuaskan ya. Pelayanannya ramah, informatif, dan

sesuai dengan prinsip syariah. Semoga kualitas layanan yang baik ini tetap dipertahankan dan semakin ditingkatkan.”

Pelayanan *Customer service* di BSI sudah cukup memuaskan, sebagaimana yang dikatakan oleh saudari Nuryunda Erka:

“Pelayanan *Customer service* bagi saya sudah cukup memuaskan. Dengan memberikan informasi yang jelas dan terbuka mengenai produk atau layanan, saya merasa lebih percaya dan merasa aman dalam melakukan transaksi. Harapan saya, *Customer service* di BSI ini dapat terus mempertahankan pelayanan yang seperti sekarang, dan semakin baik ke depannya”.

Hal ini juga disampaikan oleh Dewi Oktavia:

“ Pelayanan *Customer service* di BSI sudah memuaskan. Informasi yang jelas dan terbuka membuat saya merasa lebih percaya dan aman dalam bertransaksi. Harapan saya, pelayanan ini tetap dipertahankan dan terus ditingkatkan”.

Keandalan pelayanan BSI tercermin dalam keterbukaan informasi mengenai produk dan layanan, yang membuat nasabah merasa aman dan percaya dalam melakukan transaksi. Konsistensi dalam memberikan pelayanan yang akurat dan dapat diandalkan adalah salah satu faktor penting yang membuat nasabah puas.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Kesediaan membantu pelanggan dengan cepat dan solutif. Contoh: keluhan direspon segera, pertanyaan dijawab cepat. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan *customer service* terhadap nasabahnya penulis menanyakan kepada saudari Dewi Oktavia, mengatakan bahwa:

“ Selama berinteraksi dengan *Customer service* selalu disambut dengan ramah, memberikan senyuman, serta menjelaskan informasi dengan sopan dan jelas. Ketika saya bertanya, mereka memberikan respons yang cepat baik dan penjelasannya mudah dimengerti.”

Kemudian dari nasabah atas nama Nuryunda Erka juga mengatakan bahwa

“Pelayanannya sangat baik dalam melayani nasabah. Ketika saya bertanya, mereka memberikan respons yang baik dan penjelasannya mudah dimengerti.”

Saudara Suwadi juga mengatakan bahwa :

“Dari yang saya lihat sebagian besar berinteraksi nasabah dengan *Customer service* sangat baik. Mereka selalu responsif, ramah, dan siap membantu nasabah dengan cepat. Ketika ada nasabah yang membutuhkan bantuan atau mengalami masalah, CS dengan sigap memberikan solusi. Hal ini tentu membantu menciptakan suasana yang nyaman dan tertib di dalam bank, karena nasabah merasa puas dan tidak menunggu terlalu lama.”

Sebagai pihak yang berinteraksi langsung dengan nasabah sebelum bertemu *customer service*, Saudara Suwadi sering mengamati bagaimana *customer service* menangani kebutuhan dan keluhan nasabah. Jika *customer service* memberikan pelayanan yang responsif, ramah, dan profesional, Hal tersebut menciptakan suasana yang nyaman dan kondusif di lingkungan bank. Kerja sama yang baik antara satpam dan *customer service* membantu menjaga ketertiban serta meningkatkan kepuasan nasabah.

Respons cepat dan kesiapan dalam memberikan pelayanan juga menjadi faktor utama kepuasan nasabah, sebagaimana dikatakan oleh Nuryunda Erka dan Dewi Oktavia yang berharap agar pelayanan *customer service* BSI tetap dipertahankan dan semakin baik ke depannya.

Suwadi, selaku Satpam di BSI Kota Bengkulu, juga menegaskan pentingnya peningkatan layanan secara berkelanjutan:

“Secara keseluruhan mungkin sudah sangat baik ya, komunikasi yang terbuka antara *customer service* dan nasabah, di mana setiap nasabah diberikan penjelasan yang jelas terkait proses dan biaya yang ada. Hal ini memberikan rasa aman dan kepercayaan bagi nasabah dalam melakukan transaksi tanpa adanya kebingungan atau keraguan. Yang pasti jangan gampang puas, dan terus tingkatkan pelayanannya.”

Harapan nasabah agar pelayanan terus ditingkatkan menunjukkan bahwa daya tanggap BSI terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan sangat penting untuk terus dijaga dan dikembangkan.

4. Assurance (Jaminan)

Staf ramah, paham produk, data pelanggan aman. Seperti yang disampaikan saudara suwadi, beliau mengatakan bahwa:

“Mereka selalu responsif, ramah, dan siap membantu nasabah dengan cepat. Ketika ada nasabah yang

membutuhkan bantuan atau mengalami masalah, CS dengan sigap memberikan solusi. Hal ini tentu membantu menciptakan suasana yang nyaman dan tertib di dalam bank, karena nasabah merasa puas dan tidak menunggu terlalu lama”.

Pelayanan *customer service* adalah salah satu faktor mendukung keberhasilan sebuah perusahaan, pelayanan yang baik akan berdampak kepada perusahaan juga, setiap nasabah tentu akan senang jika di layani dengan baik, keramahan serta selalu tersenyum dalam menyambut nasabah merupakan point terpenting yang harus dimiliki *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah maupun calon nasabah. Hal tersebut dapat di buktikan dari pernyataan dari saudara Yudi yang mengatakan bahwa :

“Menurut saya pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, terutama kerapian pegawai dalam berpakaian Keramahan serta kesabarannya menanggapi permasalahan nasabah. Dan yang saya lebih suka, mereka tidak membeda-bedakan status sosial nasabah. Semua nasabah diperlakukan sama tanpa memandang latar belakang pendidikan dan pekerjaannya.”

Hal yang sama juga di ungkap oleh Dewi Oktavia juga mengatakan bahwa

“Pelayanan yang diberikan oleh *Customer service* menurut saya lumayan bagus, ramah, dan sopan. Saat mendengarkan pertanyaan dan menangani keluhan, *Customer service* juga cukup responsif dan sigap..”

Dengan memberikan informasi yang jelas dan terbuka mengenai produk atau layanan, nasabah merasa lebih aman dan percaya saat melakukan transaksi. Hal ini mencerminkan komitmen Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Bengkulu dalam menjaga transparansi yang menjadi salah satu indikator penting dalam pelayanan *customer service*.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Suwadi ‘

“setiap nasabah diberikan penjelasan yang jelas terkait proses dan biaya yang ada. Hal ini memberikan rasa aman dan kepercayaan bagi nasabah dalam melakukan transaksi tanpa adanya kebingungan atau keraguan.”

Transparansi ini tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah tetapi juga memperkuat hubungan antara bank dan nasabah, yang diharapkan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan ke depannya.

5. *Empathy* (Empati)

Mendengarkan kebutuhan pelanggan, memberikan solusi sesuai. Seperti yang disampaikan saudari Nuryunda Erka, mengatakan bahwa:

“Customer service selalu menyambut dengan ramah, memberikan senyuman, serta menjelaskan informasi dan solusi dengan sopan dan jelas.”

Dalam islam sikap empati merupakan wujud dari keamanan karyawan untuk memberikan kemudahan pada nasabah dengan senang hati dalam melakukan transaksi, selain itu perilaku adil adalah memberikan hak kepada yang berhak atau dengan kata lain menempatkan suatu pada tempatnya, *customer service* telah menerapkan sikap adil tersebut kepada para nasabahnya, pernyataan tersebut telah disampaikan oleh saudara Yudi

“Semua nasabah diperlakukan sama tanpa memandang latar belakang pendidikan dan pekerjaannya. Tua maupun muda, yang naik mobil maupun naik motor. Mereka tetap santun dan menghargai nasabah dengan selayaknya.”

Untuk memastikan nasabah merasa puas, penting juga bagi *customer service* untuk bersikap adil. Sikap adil berarti memberikan perlakuan yang sama kepada setiap nasabah tanpa memandang status sosial, latar belakang, atau kondisi lainnya. Dengan sikap ini, nasabah merasa dihargai dan diperlakukan dengan hormat, yang akan meningkatkan tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan. sebagai mana hasil wawancara dengan saudara Yudi, beliau mengatakan bahwa:

“Saya puas dengan pelayanan *Customer service* BSI. Pegawainya rapi, ramah, dan sabar dalam menangani nasabah. Saya juga mengapresiasi sikap mereka yang adil dan tidak membeda-bedakan status sosial, sehingga semua nasabah merasa dihargai. Semoga tetap terjaga dan makin baik ke depannya”.

Hal ini menunjukkan sikap profesionalisme, keramahan, dan kesabaran dalam melayani nasabah, menunjukkan

bahwa BSI berhasil menciptakan lingkungan yang inklusif dan adil, di mana semua nasabah, tanpa memandang status sosial.

Keberpihakan terhadap kenyamanan dan kepuasan nasabah menjadi perhatian utama dalam pelayanan BSI. Keterlibatan *Customer service* yang ramah dan peduli terhadap kebutuhan nasabah mencerminkan empati dalam memberikan pelayanan yang lebih baik.

Pelayanan *customer service* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Bengkulu dilihat dari sisi kepatuhan syariah

1. Transparansi Produk dan Akad Perbankan Syariah

Salah satu prinsip utama dalam perbankan syariah adalah transparansi dalam produk dan akad. Saudari Een Tantri Yuswanti selaku *customer service* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Bengkulu menjelaskan bahwa *Customer service* di BSI memastikan bahwa setiap nasabah memahami manfaat dan risiko dari produk yang mereka pilih. Sebelum menawarkan produk, *customer service* terlebih dahulu menanyakan tujuan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan, seperti yang dijelaskan berikut:

“Biasanya jika terkait dengan produk itu kita tanyakan terlebih dahulu tujuannya untuk apa, itu yang membedakan kita dengan bank konvensional. Kalau kita di BSI ini ada beberapa rekening tabungan. Misalnya, kalau nasabah mau buka tabungan khusus untuk usaha, otomatis kita sarankan buka tabungan bisnis. Kalau untuk menabung biasa, kita punya tabungan wadiah dan mudarabah. Kita kasih tahu manfaatnya, misalnya mudarabah ada bagi hasilnya tetapi ada biaya administrasi, sedangkan wadiah bersifat titipan tanpa biaya dan tanpa bagi hasil.”

Selain itu, *customer service* juga memastikan bahwa nasabah mendapatkan penjelasan yang sesuai dengan tingkat pemahaman mereka, terutama bagi mereka yang belum familiar dengan produk perbankan syariah. saudari Een Tantri Yuswanti menyebutkan

“Untuk memastikannya, kita tanyakan terlebih dahulu kebutuhannya apa dan kita jelaskan dahulu seperti yang saya sebutkan di awal tadi. Kita kasih tahu manfaat setiap produknya apa.”

Hal ini menunjukkan bahwa *Customer service* di BSI berupaya untuk memenuhi prinsip transparansi dan edukasi yang sesuai dengan standar syariah.

2. Penghindaran unsur *Maysir* (perjudian) dan *Gharar* (ketidakjelasan)

BSI berkomitmen untuk memastikan bahwa setiap produk dan layanan yang diberikan tidak mengandung unsur *maysir* atau spekulasi yang bertentangan dengan prinsip syariah. Salah satu cara yang dilakukan adalah dengan melakukan pengecekan terhadap aktivitas transaksi nasabah yang mencurigakan. Saudari Een Tantri Yuswanti menjelaskan langkah-langkah yang diambil oleh BSI dalam pelayanannya untuk mencegah adanya unsur perjudian dalam transaksi perbankan:

“Kalau unsur perjudian, biasanya kita cek dulu pekerjaan nasabah. Misalkan nasabah ini seorang mahasiswa tetapi transaksinya banyak sampai puluhan juta, dana masuk dana keluar, itu bisa kita cek, karena secara logika itu tidak mungkin seorang mahasiswa.”

Pemeriksaan ini dilakukan untuk memastikan bahwa dana yang digunakan dalam transaksi perbankan tidak berasal dari sumber yang tidak halal atau mengandung unsur spekulatif yang dilarang dalam Islam.

3. Pencegahan Unsur *Riba* dalam Setiap Transaksi

Salah satu aspek fundamental dalam perbankan syariah adalah menghindari *riba* dalam setiap transaksi. *Customer service* di BSI memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa nasabah memahami konsep ini sejak awal pembukaan rekening atau penggunaan produk perbankan syariah. Saudari Een Tantri Yuswanti menjelaskan bahwa:

“Di BSI tidak ada unsur *riba*, makanya kita jelaskan dari awal jenis tabungan dan hal-hal lainnya. Dalam artian, ketika nanti setelah jadi rekeningnya, tahu-tahunya ada biaya-biaya atau potongan, nasabah sudah mengerti karena sudah kita jelaskan di awal.”

Dengan adanya edukasi ini, *customer service* berusaha memastikan bahwa nasabah paham bahwa setiap potongan atau biaya yang

diterapkan dalam perbankan syariah bukan merupakan bunga (*riba*), melainkan biaya administrasi yang sudah sesuai dengan ketentuan syariah.

4. Penanganan Keluhan Nasabah dengan Prinsip Syariah

Selain memberikan informasi yang jelas, *customer service* juga memiliki peran dalam menangani keluhan nasabah dengan pendekatan yang sesuai dengan prinsip Islam, seperti empati dan *ta’awun* (tolong-menolong). Saudari Een Tantri Yuswanti menyatakan:

“Kalau langkah-langkah itu, yang pertama, misal ada nasabah yang mengajukan keluhan di kami, otomatis kami memberikan empati terlebih dahulu. Biasanya, kita mengerti keadaan yang dikeluhkan oleh nasabah. Misalnya, tertelan ATM atau penipuan, itu otomatis akan diberikan empati. Yang kedua, kita kasih solusinya, kita kasih jalan yang terbaik seperti apa, nanti kita coba cek data dirinya secara keseluruhan, nanti otomatis akan terverifikasi.”

Langkah ini mencerminkan prinsip keadilan dan pelayanan prima yang sesuai dengan nilai-nilai Islam, di mana nasabah tidak hanya diperlakukan sebagai klien tetapi juga sebagai bagian dari komunitas yang harus dilayani dengan baik dan adil.

5. Peran Dewan Pengawas Syariah dalam Menjaga Kepatuhan

Untuk memastikan bahwa semua produk dan layanan tetap dalam koridor syariah, BSI memiliki Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang berfungsi untuk mengawasi dan memberikan arahan sesuai dengan fatwa DSN-MUI. Saudari Een Tantri Yuswanti menyatakan “Kita sebagai bank syariah harus menjelaskan sesuai dengan prinsip syariah, kita harus menjelaskan bahwa memang di dalam syariah ada namanya Dewan Pengawas Syariah.”

DPS berperan dalam meninjau produk dan layanan agar tidak bertentangan dengan hukum Islam, serta memastikan bahwa operasional perbankan syariah tetap berada dalam jalur yang telah ditetapkan.

D. PENUTUP

Kualitas pelayanan *customer service* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Bengkulu telah memenuhi standar yang baik dalam berbagai aspek, baik dari segi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Yang didukung oleh fasilitas yang bersih, ruang tunggu yang nyaman, serta tampilan profesional pegawai, menciptakan pengalaman positif bagi nasabah. Keandalan layanan tercermin dalam kecepatan, ketepatan, serta keterbukaan informasi yang meningkatkan kepercayaan dan keamanan transaksi. Petugas *customer service* selalu ramah, sigap menangani keluhan, serta memberikan solusi yang cepat dan tepat. Dengan pemahaman yang baik tentang produk perbankan syariah, mereka menjelaskan secara transparan tanpa membeda-bedakan status sosial nasabah, sehingga menciptakan rasa aman dan nyaman. Selain itu, kepedulian tinggi terhadap kebutuhan nasabah ditunjukkan melalui perlakuan yang adil dan profesionalisme, yang menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Pelayanan *customer service* di Bank Syariah Indonesia (BSI) BSI Kota Bengkulu sudah sesuai dengan kepatuhan syariah yang berfokus pada transparansi produk dan akad, penghindaran unsur *maysir* dan *gharar*, pencegahan *riba*, penanganan keluhan sesuai prinsip Islam, serta pengawasan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS). *Customer service* memastikan nasabah memahami manfaat dan risiko produk sebelum memilih, dengan menjelaskan tujuan serta mekanisme akad perbankan syariah. Untuk menghindari unsur spekulasi dan ketidakjelasan, transaksi nasabah yang mencurigakan diperiksa agar sesuai dengan prinsip syariah. Pencegahan *riba* dilakukan dengan edukasi awal mengenai biaya administrasi agar nasabah memahami bahwa tidak ada unsur bunga dalam transaksi. Dalam menangani keluhan, *Customer service* mengedepankan empati

dan solusi yang adil, sesuai dengan kepatuhan syariah. Selain itu, DPS berperan dalam mengawasi kepatuhan operasional bank terhadap prinsip syariah guna memastikan layanan yang sesuai dengan fatwa DSN-MUI.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwahidin, & Afni, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah Indonesia. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 3(1), 57–71.
<https://doi.org/10.47065/arbitrase.v3i1.445>
- Astuti, S. D., & Huda, B. (2022). Pengaruh Service Excellent Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan BSM di Bank Syariah Mandiri KC Jatinangor. *SHIDQIA : Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 1(1), 29–43.
<https://doi.org/10.30999/jsn.v1i1.765>
- Ceysa, S. D., Putri, J. D., Putri, D. A., & Siswajanthy, F. (2024). Peranan Perbankan dalam Perekonomian Indonesia. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(2), 25959–25964.
<https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/16350>
- Devi, S., & Silviani, I. Y. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia. *JRPS : Jurnal Riset Perbankan Syariah*, 4(1), 39–48.
<https://doi.org/10.29313/jrps.v4i1.6602>
- Fadilah, A., & Hasibuan, I. H. (2022). Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Al-Fatih Global Mulia*, 4(2), 107–120.
<https://doi.org/10.59729/alfatih.v4i2.55>
- Febiola, V., Fasa, M. I., & Suharto. (2023). Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Produk Tabungan Easy Wadiyah Pada PT. Bank Syariah Indonesia Tahun 2022. *Jurnal*

- Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi, 3(1), 97–104.
<https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.73>
- Ismet, J., Bakkareng, B., & Afrizoni, H. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Costumer Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Gunung Pangilun. *Ekasakti Matua : Jurnal Manajemen*, 2(1), 35–45.
<https://doi.org/10.31933/emjm.v2i1.1014>
- Mhd.Ari, Nurkhozin, & Setiawati, P. C. (2024). Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia. *Al-Zayn : Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 2(2), 33–47.
<https://doi.org/10.61104/alz.v2i2.324>
- Putri, L. N. (2021). *Peran Customer Service Dalam Menangani Komplain Mesin ATM di BRI Syariah KC. Bandar Lampung*. Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.
- Sinaga, A., Alam, A. P., Nawawi, M. H., & Sifana, N. (2020). Pelayanan yang Baik terhadap Nasabah sebagai Motivasi Menabung di Bank Muamalat Cabang Pembantu Stabat. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 1(2), 234–251.
<https://doi.org/10.47467/elmal.v1i2.550>
- Widy, W. P., & Dewi, S. (2024). Analisis Peranan Customer Service Dalam Manajemen Komplain Card ATM (Studi Kasus BSI KC Padang Imam Bonjol). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(10), 1453–1458.
<http://j-economics.my.id/index.php/home/article/view/261>