

IMPLEMENTASI NILAI-NILAI ISLAM DALAM PELAYANAN BANK SYARIAH

Jannatul Kharimah Hasibuan¹, Muhammad Anggi², Muhammad Fauzi Siregar³, Munawaroh⁴
^{1,2,3,4}Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah

Email: jannatulkharimah08@gmail.com¹, anggisiregar816@gmail.com²,
siregarfauzi93@gmail.com³, munawaroh@umnaw.ac.id⁴

Abstrak: Perkembangan perbankan syariah di Indonesia menuntut penerapan nilai-nilai Islam secara konsisten, tidak hanya pada produk dan akad, tetapi juga dalam aspek pelayanan kepada nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi nilai-nilai Islam dalam pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI). Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui studi kepustakaan (*library research*) yang dipadukan dengan observasi lapangan selama kegiatan magang peneliti di salah satu kantor BSI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai-nilai Islam yang meliputi nilai akidah dan tauhid, nilai akhlak dan etika (*shiddiq, amanah, tabligh, dan fathonah*), serta nilai muamalah (keadilan, saling rela, maslahat, dan penghindaran praktik yang dilarang) telah diimplementasikan dalam pelayanan BSI. Implementasi nilai-nilai tersebut tercermin dalam kepatuhan terhadap prinsip syariah, transparansi informasi, profesionalisme pegawai, serta orientasi pada kemaslahatan nasabah dan masyarakat. Penerapan nilai-nilai Islam dalam pelayanan perbankan syariah di BSI tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan dan loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Nilai-Nilai Islam, Pelayanan Bank Syariah, Prinsip Syariah, Bank Syariah Indonesia.

Abstract: The development of Islamic banking in Indonesia demands the consistent application of Islamic values, not only in products and contracts, but also in customer service. This study aims to analyze the implementation of Islamic values in the services of Bank Syariah Indonesia (BSI). The research method used is qualitative with a descriptive approach through library research combined with field observations during the researcher's internship at one of BSI's offices. The results show that Islamic values, including the values of faith and monotheism, morals and ethics (*shiddiq, amanah, tabligh, and fathonah*), and muamalah values (justice, mutual consent, benefit, and avoidance of prohibited practices) have been implemented in BSI's services. The implementation of these values is reflected in adherence to sharia principles, information transparency, employee professionalism, and an orientation towards the benefit of customers and the community. The application of Islamic values in Islamic banking services at BSI not only improves service quality but also strengthens customer trust and loyalty.

Keywords: Islamic Values, Sharia Banking Services, Sharia Principles, Bank Syariah Indonesia.

PENDAHULUAN

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan sejak didirikannya Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1992 sebagai bank syariah pertama di Indonesia. Kehadiran bank syariah merupakan jawaban atas kebutuhan umat Islam untuk memiliki sistem perbankan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, terutama terkait larangan riba yang secara tegas disebutkan dalam Al-Quran. Salah satu tonggak penting dalam sejarah perbankan syariah Indonesia adalah merger tiga bank syariah yaitu Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah, dan Bank BRI Syariah pada tanggal 1 Februari 2021 menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Bank Syariah Indonesia hadir sebagai bank syariah terbesar di Indonesia dengan total aset mencapai Rp 239,56 triliun, menjadikannya salah satu kekuatan besar dalam industri perbankan syariah nasional. Kehadiran BSI diharapkan dapat mempercepat penetrasi pasar perbankan syariah di Indonesia dan meningkatkan daya saing perbankan syariah secara global.

Nilai-nilai Islam dalam perbankan syariah bukan sekadar aspek ritualistik atau simbolik, melainkan merupakan ruh yang harus menjiwai seluruh aktivitas perbankan, mulai dari struktur produk, mekanisme transaksi, hingga perilaku dan etika pelayanan. Nilai-nilai Islam tersebut mencakup prinsip-prinsip fundamental seperti kejujuran (shiddiq), amanah (dapat dipercaya), komunikatif (tabligh), profesional (fathonah). Nilai-nilai Islam yang fundamental dalam pelayanan bank syariah merujuk pada empat sifat utama Rasulullah SAW, yaitu shiddiq, amanah, tabligh, dan fathonah.

Shiddiq (kejujuran) berarti jujur atau benar dalam perkataan dan perbuatan. Prinsip menuntut bank syariah untuk menyampaikan informasi yang benar dan akurat kepada nasabah terkait produk, risiko, biaya, serta keuntungan yang ditawarkan. Kejujuran menjadi dasar utama dalam membangun kepercayaan dan menjaga integritas lembaga perbankan syariah. Amanah (dapat dipercaya) bermakna bertanggung jawab dalam menjaga kepercayaan nasabah. Dalam praktiknya, nilai ini tercermin pada pengelolaan dana secara profesional, menjaga kerahasiaan data nasabah, serta memastikan seluruh kegiatan operasional sesuai dengan prinsip syariah dan bersifat halal. Tabligh (komunikatif) berarti menyampaikan atau mengkomunikasikan dengan jelas dan transparan. menekankan pentingnya keterbukaan dan kejelasan informasi. Sementara itu, fathonah

(profesional dan kompeten) berarti cerdas, profesional, dan kompeten. menunjukkan kecakapan dan kecerdasan dalam menjalankan tugas.¹

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini antara lain sebagai berikut. Pertama, penelitian Wardayati (2011) berjudul *“Implikasi Syariah Governance terhadap Reputasi dan Kepercayaan Bank Syariah”* yang dimuat dalam Jurnal Walisongo. Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan tata kelola syariah yang baik berpengaruh positif terhadap reputasi bank syariah dan meningkatkan kepercayaan nasabah. Temuan ini menegaskan pentingnya konsistensi penerapan prinsip syariah dalam operasional bank syariah. Penelitian kedua, yang dilakukan oleh Ilham (2018) berjudul *“Implementasi Nilai-Nilai Islam dalam Budaya Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padang Ulak Karang”* yang dimuat dalam Jurnal Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah FDIK IAIN Padangsidimpuan. Penelitian ini menegaskan bahwa nilai-nilai Islam tidak sekadar bersifat simbolik, tetapi harus diinternalisasikan secara konsisten dalam budaya organisasi oleh seluruh karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada fokus kajian yang lebih menyeluruh terhadap implementasi nilai-nilai Islam dalam pelayanan bank syariah. Penelitian ini tidak hanya membahas aspek tata kelola atau produk tertentu, tetapi menelaah pelayanan bank syariah secara keseluruhan melalui pendekatan library research dengan mengintegrasikan berbagai literatur yang relevan

KAJIAN PUSTAKA

Bank Syariah Indonesia

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam. Menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Bank syariah di Indonesia pertama kali berdiri pada tahun 1992 dengan didirikannya Bank Muamalat Indonesia (BMI). Pendirian BMI merupakan realisasi dari rekomendasi Musyawarah Nasional IV Majelis Ulama Indonesia (MUI) tahun 1990 yang merekomendasikan pendirian bank berbasis syariah. Bank syariah memiliki beberapa karakteristik

¹ Wiroso, *“Penghimpunan Dana dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah”*. (Jakarta: PT Grasindo, 2017), hlm. 145.

yang membedakannya dengan bank konvensional yaitu Bebas Riba, Berdasarkan Akad Syariah, Memiliki Dewan Pengawas Syariah, Berorientasi pada Maslahat, Sistem Bagi Hasil dan Risiko.

Nilai-nilai Islam Dalam Perbankan Syariah

Nilai dalam perspektif Islam merupakan seperangkat keyakinan atau prinsip yang bersumber dari ajaran Islam yang dijadikan pedoman dalam bersikap dan berperilaku. Nilai-nilai Islam bersumber dari Al-Quran sebagai wahyu Allah SWT dan Hadits sebagai sunnah Rasulullah SAW, yang kemudian dijabarkan melalui ijtihad para ulama. Nilai-nilai Islam bersifat universal dan abadi (*shalih li kulli zaman wa makan*), namun aplikasinya dapat bersifat kontekstual sesuai dengan perkembangan zaman dan kondisi masyarakat. Islam tidak memisahkan antara aspek spiritual dan material, antara ibadah dan muamalah. nilai-nilai Islam adalah sifat-sifat (hal-hal) dari ajaran Islam yang penting atau berguna bagi kemanusiaan. Nilai-nilai Islam bukan hanya mengatur hubungan manusia dengan Allah, tapi juga hubungan antara manusia dengan manusia lainnya serta hubungan antara manusia dengan alam.²

Nilai-nilai Islam yang relevan dalam perbankan syariah dapat dikategorikan menjadi beberapa aspek:

1. Nilai Akidah Dan Tauhid

Nilai tauhid merupakan fondasi utama dalam Islam yang menegaskan keesaan Allah SWT sebagai satu-satunya Tuhan yang berhak disembah dan satu-satunya sumber hukum. Dalam konteks perbankan syariah, nilai tauhid mengharuskan bahwa seluruh aktivitas perbankan harus tunduk pada aturan Allah SWT dan tidak boleh bertentangan dengan syariah. Bank syariah harus menjadikan ridha Allah sebagai tujuan utama, bukan semata-mata mengejar keuntungan materi.

2. Nilai Akhlak Dan Etika

Islam sangat menekankan pentingnya akhlak mulia dalam seluruh aspek kehidupan, termasuk dalam aktivitas ekonomi. Nilai-nilai akhlak yang harus diimplementasikan dalam perbankan syariah meliputi:

² Munawaroh, "Penerapan Nilai-nilai Islam Pada Bank Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Medan). Tesis. Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Repository UINSU (2016).hlm. 18-22

- a. Shiddiq (Kejujuran): Nilai kejujuran menuntut bank syariah untuk selalu berkata benar, tidak menipu, dan tidak memanipulasi informasi dalam setiap transaksi dan komunikasi dengan nasabah.
 - b. Amanah (Dapat Dipercaya): Amanah berarti menjaga kepercayaan yang diberikan. Bank syariah harus menjaga dana nasabah dengan baik, menjalankan transaksi sesuai akad yang disepakati, dan tidak menyalahgunakan wewenang.
 - c. Tabligh (Komunikatif dan Transparan): Nilai tabligh mengharuskan bank syariah untuk menyampaikan informasi dengan jelas, terbuka, dan mudah dipahami oleh nasabah, termasuk informasi tentang produk, risiko, dan biaya-biaya yang terkait.
 - d. Fathonah (Profesional dan Cerdas): Bank syariah harus dikelola secara profesional dengan SDM yang kompeten dan cerdas dalam mengambil keputusan bisnis, sehingga mampu memberikan layanan terbaik dan tetap kompetitif.
3. Nilai Muamalah (Transaksi)
- Nilai-nilai Islam dalam muamalah yang harus diterapkan dalam perbankan syariah meliputi:
- a. Keadilan ('Adalah): Setiap transaksi harus adil bagi semua pihak, tidak ada yang dizalimi atau menganiaya. Prinsip keadilan menuntut adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban, antara risiko dan return.
 - b. Saling Rela (An-Taradhin): Setiap transaksi harus didasarkan pada kesepakatan sukarela tanpa paksaan dari pihak manapun.
 - c. Maslahat: Setiap aktivitas perbankan harus mendatangkan manfaat dan kemaslahatan, tidak hanya bagi bank dan nasabah, tetapi juga bagi masyarakat dan lingkungan secara luas.
 - d. Menghindari Hal-Hal yang Dilarang: Bank syariah harus menghindari praktik-praktik yang dilarang dalam Islam, seperti riba (bunga), gharar (ketidakjelasan), maisir (spekulasi/judi), tadlis (penipuan), dan transaksi terhadap objek yang haram.³

³ Yusuf, Muhammad dan Ichsan Setiawan. "Pengaruh Penerapan Prinsip Shiddiq, Amanah, Tabligh, dan Fathonah terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah". *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, Vol. 6 No. 1, 2016. hlm. 23-35.

Pelayanan Dalam Perbankan Syariah

Pelayanan (service) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dalam perbankan, pelayanan merupakan aspek krusial karena produk perbankan bersifat intangible (tidak berwujud) sehingga kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penentu kepuasan dan loyalitas nasabah. Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) mencakup layanan digital lengkap melalui [BSI Mobile](#) (QRIS, cicil emas, ZISWAF, dll.) dan [BYOND by BSI](#) (superapps), layanan terdekat via [BSI Ajen](#), hingga layanan prioritas dengan fasilitas khusus seperti konsultasi pajak dan medis untuk nasabah [BSI Prioritas](#), semuanya berlandaskan prinsip syariah, mudah diakses 24/7, dan terintegrasi untuk kenyamanan nasabah di berbagai transaksi finansial maupun spiritual. ⁴

Pelayanan dalam Islam memiliki karakteristik khusus, yaitu Didasarkan pada niat untuk beribadah kepada Allah SWT, Dilakukan dengan ikhlas dan penuh ketulusan, Mengutamakan kepentingan orang lain di atas kepentingan pribadi, Dilakukan dengan sikap rendah hati dan ramah, Berorientasi pada kemaslahatan dan kebaikan bersama.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena implementasi nilai-nilai Islam dalam pelayanan bank syariah secara mendalam dan komprehensif. Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kepustakaan (*library research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan, membaca, mencatat, dan mengolah bahan-bahan pustaka sebagai sumber data. yang dipadukan dengan observasi lapangan selama kegiatan magang peneliti di salah satu kantor BSI *Library research* dipilih karena penelitian ini fokus pada analisis konseptual dan teoritis tentang nilai-nilai Islam dan implementasinya dalam perbankan syariah berdasarkan literatur yang tersedia

⁴ Masruro Sinollah, Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqyal-Parazuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelannggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collecion Cabang Kepanjen), (*Jurnal Dialektika*, 2019), hlm. 49.

HASIL DAN PEMBAHASAN**Konsep Nilai-Nilai Islam Dalam Perbankan Syariah**

Nilai-nilai Islam merupakan prinsip-prinsip dasar yang bersumber dari ajaran Islam, yang mengatur seluruh aspek kehidupan manusia termasuk dalam bidang ekonomi dan muamalah. Dalam perbankan syariah, nilai-nilai Islam yaitu:

1. Nilai Akidah Dan Tauhid

Nilai akidah dan tauhid adalah keyakinan kepada keesaan Allah SWT yang menjadi dasar seluruh aktivitas dalam Islam. Dalam perbankan syariah, nilai ini menegaskan bahwa setiap kegiatan dan layanan bank harus sesuai dengan prinsip syariah dan bertujuan memperoleh ridha Allah SWT.

2. Nilai Akhlak Dan Etika

Nilai akhlak dan etika merupakan pedoman perilaku dalam Islam yang menuntut adanya kejujuran, amanah, tanggung jawab, dan profesionalisme. Dalam perbankan syariah, nilai ini tercermin dalam sikap pegawai bank dalam memberikan pelayanan yang jujur, transparan, dan adil kepada nasabah.⁵

a. Shiddiq (Kejujuran)

Shiddiq berarti bersikap jujur dalam perkataan dan perbuatan. Dalam pelayanan bank syariah, kejujuran tercermin dalam penyampaian informasi produk dan layanan secara benar, terbuka, dan tidak menutupi risiko maupun biaya.

b. Amanah (Tanggung Jawab dan Dapat Dipercaya)

Amanah berarti menjaga kepercayaan dan bertanggung jawab atas tugas yang diberikan. Dalam bank syariah, amanah diwujudkan melalui pengelolaan dana nasabah sesuai prinsip syariah, menjaga kerahasiaan data nasabah, serta memastikan dana digunakan untuk kegiatan yang halal dan bermanfaat.

c. Tabligh (Komunikatif dan Transparan)

Tabligh berarti menyampaikan informasi secara jelas dan transparan. Dalam pelayanan bank syariah, nilai ini terlihat dari kemampuan pegawai menjelaskan produk, akad,

⁵ Wardayati, "Implikasi Shariah Governance terhadap Reputasi dan Kepercayaan Bank Syariah," *Jurnal Walisongo*, Vol. 19, No. 1 (2011), **hlm. 45–47**.

serta ketentuan transaksi dengan bahasa yang mudah dipahami, sehingga nasabah memperoleh informasi secara utuh dan terbuka.

d. Fathonah (Profesional dan Cerdas)

Fathonah berarti bersikap profesional, cerdas, dan kompeten. Dalam bank syariah, nilai ini tercermin dari kemampuan pegawai memberikan solusi keuangan yang tepat, mengelola risiko dengan baik, serta memberikan pelayanan yang efektif dan berkualitas.

3. Nilai Muamalah (Transaksi)

Nilai muamalah adalah aturan Islam yang mengatur hubungan dan transaksi antar manusia. Dalam perbankan syariah, nilai ini menekankan pelaksanaan transaksi yang adil, saling rela, serta bebas dari unsur riba, gharar, dan maisir demi tercapainya kemaslahatan bersama.

Nilai-nilai Islam Yang Diimplementasikan Dalam Pelayanan Bank Syariah

Berdasarkan hasil kajian literatur serta observasi langsung yang dilakukan peneliti terhadap praktik pelayanan di salah satu kantor Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai lokasi magang, implementasi nilai-nilai Islam dalam pelayanan perbankan syariah dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Implementasi Nilai Akidah Dan Tauhid

Bank Syariah Indonesia (BSI) telah mengimplementasikan nilai akidah dan tauhid. Hal ini terlihat dari penggunaan akad syariah, kepatuhan terhadap fatwa DSN-MUI, pengawasan DPS, serta orientasi pelayanan yang tidak hanya bersifat bisnis, tetapi juga ibadah dan kemaslahatan umat.

2. Implementasi Nilai Akhlak Dan Etika

a. Nilai Kejujuran (Shiddiq)

Dalam pelayanan bank syariah ini, nilai kejujuran diimplementasikan dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu Kejujuran Dalam Informasi Produk, Kejujuran Dalam Transaksi, Kejujuran Dalam Komunikasi.⁶ pelayanan BSI menunjukkan bahwa nilai kejujuran telah diterapkan, terutama dalam penyampaian informasi produk, akad, biaya, dan risiko secara terbuka kepada nasabah.

⁶ Nurdin, Ridwan dan Nurfatimah. "Implementasi Nilai Kejujuran dalam Pelayanan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Bone". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam Al-Tijary*, Vol. 4 No. 1 (2018), hlm. 67-82.

b. Nilai Amanah (Dapat Dipercaya)

Dalam pelayanan bank syariah telah mencerminkan nilai amanah yang diimplementasikan melalui Menjaga Dana Nasabah, Melaksanakan Akad Dengan Baik, Menjaga Kerahasiaan Data Nasabah sesuai SOP dan prinsip syariah.⁷

c. Nilai Komunikatif dan Transparan (Tabligh)

Transparansi merupakan nilai penting dalam Islam yang tercermin dalam sifat tabligh Rasulullah SAW, BSI telah menerapkan nilai tabligh, melalui komunikasi yang jelas, yaitu menyampaikan sesuatu dengan jelas dan terbuka. Dalam pelayanan bank syariah di implementasikan seperti Transparansi Biaya Dan Nisbah, Keterbukaan Informasi Kinerja, Komunikasi Yang Efektif.⁸

d. Nilai Profesional Dan Kompeten (Fathonah)

Dalam industri perbankan modern, termasuk perbankan syariah, Nilai fathonah (cerdas dan profesional) menuntut bank syariah untuk dikelola. Pelayanan BSI telah mencerminkan nilai fathonah, ditunjukkan oleh SDM yang kompeten, terampil, dan profesional dalam bidangnya yaitu Kompetensi Teknis Dan Syariah, Pelayanan Yang Cepat Dan Akurat, Penampilan Dan Etika Profesional.

3. Implementasi Nilai Muamalah (Transaksi)

a. Keadilan ('Adalah)

Prinsip keadilan menuntut adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban, antara risiko dan return. penerapan akad berbasis bagi hasil seperti *mudharabah* dengan nisbah yang disepakati bersama menunjukkan adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban para pihak. Selain itu, kebijakan denda keterlambatan (*ta'wīdh*) yang tidak

⁷ Nurchalizah, S., & Kusumawati, R. 2024. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Nasabah dan Citra Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BJB Margonda Kota Depok–Jawa Barat". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, Vol. 4, No. 1, hlm. 153-164.

⁸ Safana salsabila, Juliana putri. Peran Nilai-Nilai Syariah dalam Membentuk Loyalitas Nasabah terhadap Lembaga Keuangan Syariah". 2025. *Musytari: Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, Vol. 21, No. 2, hlm. 1-10.

dijadikan sebagai keuntungan bank, melainkan disalurkan untuk kegiatan sosial, mencerminkan upaya menghindari unsur kezaliman.⁹

b. Saling Rela (*An-Taradhin*)

Setiap transaksi harus didasarkan pada kesepakatan sukarela tanpa paksaan dari pihak manapun. proses akad yang dilakukan atas dasar persetujuan sukarela tanpa paksaan, disertai dengan keterbukaan informasi mengenai hak, kewajiban, serta ketentuan akad, hal ini menunjukkan bahwa transaksi di BSI telah memenuhi unsur kerelaan para pihak.

c. Maslahat

BSI tidak hanya berorientasi pada keuntungan bisnis, tetapi juga pada kemanfaatan sosial dan ekonomi yang lebih luas. Hal ini tercermin melalui pembiayaan UMKM syariah, program-program sosial melalui BSI Maslahat, serta dukungan terhadap pengembangan ekonomi halal dan keuangan inklusif. Dengan demikian, aktivitas perbankan BSI berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat dan pembangunan ekonomi yang berkelanjutan

d. Menghindari Hal-Hal yang Dilarang

BSI secara konsisten tidak menerapkan sistem bunga (*riba*), melainkan menggunakan mekanisme margin dan bagi hasil. Penyusunan akad yang jelas untuk menghindari *gharar*, serta kebijakan tidak membiayai usaha yang mengandung unsur haram, *maisir*, dan *tadlīs*, menunjukkan komitmen BSI dalam menjaga kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah

⁹ Nurfadillah, "Prinsip-Prinsip Hukum Perbankan Syariah," *JIESA: Jurnal Inovasi Ekonomi Syariah dan Akuntansi*, Vol. 2, No. 3 (2025), hlm. 56–58.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil kajian literatur dan observasi lapangan yang dilakukan selama kegiatan magang di salah satu kantor Bank Syariah Indonesia (BSI), dapat disimpulkan bahwa implementasi nilai-nilai Islam dalam pelayanan perbankan syariah telah diterapkan secara sistematis dan berkelanjutan. Nilai akidah dan tauhid menjadi landasan utama yang menjiwai seluruh aktivitas pelayanan, tercermin dari kepatuhan BSI terhadap prinsip syariah, fatwa DSN-MUI, serta pengawasan Dewan Pengawas Syariah. Nilai akhlak dan etika yang meliputi shiddiq, amanah, tabligh, dan fathonah juga terimplementasi dalam praktik pelayanan melalui kejujuran dalam penyampaian informasi, tanggung jawab dalam pengelolaan dana nasabah, transparansi dalam komunikasi, serta profesionalisme dan kompetensi sumber daya manusia. Selain itu, nilai muamalah diterapkan melalui transaksi yang adil, saling rela, berorientasi pada kemaslahatan, serta bebas dari unsur riba, gharar, maisir, dan praktik terlarang lainnya. Dengan demikian, penerapan nilai-nilai Islam dalam pelayanan Bank Syariah Indonesia tidak hanya berfungsi sebagai pembeda dari perbankan konvensional, tetapi juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, membangun kepercayaan nasabah, serta mewujudkan sistem perbankan yang berkeadilan dan berorientasi pada kesejahteraan umat

DAFTAR PUSTAKA

- Hidayati, Nur., & Setyaningsih, Sekar Utami. (2017). *Kerjasama Perbankan Syariah dengan Perguruan Tinggi dalam Pengembangan SDM Perbankan Syariah*. *Economica: Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 8 No. 1.
- Ichsan, Setiawan. (2016). *Pengaruh Penerapan Prinsip Shiddiq, Amanah, Tabligh, dan Fathonah terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah*. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, Vol. 6 No. 1.
- Lestari, Mega., & Mujiatun, Siti. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Medan*. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, Vol. 5 No. 7.
- Maharani, Innes Puspita. (2017). *Manajemen SDM Bank Syariah: Sebuah Kajian Teoritis dan Praktis*. *Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Keislaman*, Vol. 5 No. 2.

- Mansur, Suherman., & Lestari, Santri. (2016). *Peran DSN-MUI dalam Pengembangan Produk Perbankan Syariah di Indonesia*. Jurnal Syariah dan Hukum, Vol. 8 No. 2.
- Munawaroh. (2016). Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Medan). Tesis. Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Nurdin, Ridwan., & Nurfatimah. (2018). *Implementasi Nilai Kejujuran dalam Pelayanan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Bone*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam Al-Tijary, Vol. 4 No. 1.
- Nurchalizah, S., & Kusumawati, R. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Nasabah, dan Citra Produk terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BJB Margonda Kota Depok–Jawa Barat*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA), Vol. 4 No. 1.
- Nurfadillah. (2025). *Prinsip-Prinsip Hukum Perbankan Syariah*. JIESA: Jurnal Inovasi Ekonomi Syariah dan Akuntansi, Vol. 2 No. 3.
- Noviyanti, Ririn Dwi., Romdon, Fani., & Sarpini. (2024). *Etika, Moral, dan Akhlak: Pilar Utama dalam Perbankan Syariah*. Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen (EBISMEN), Vol. 3 No. 4.
- Permana, D. A., & Amrizal. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jayapura Abepura Provinsi Papua*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Vol. 10 No. 1.
- Syariah. Al-Amwal: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, Vol. 11 No. 1.
- Putra, R. P., & Herianingrum, S. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya*. JESTT (Journal of Economics and Social Science Technology), Vol. 1 No. 8.
- Salsabila, Safana., & Putri, Juliana. (2025). *Peran Nilai-Nilai Syariah dalam Membentuk Loyalitas Nasabah terhadap Lembaga Keuangan Syariah*. Musytari: Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi, Vol. 21 No. 2.