



## PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH MELALUI PENDEKATAN MODERASI BERAGAMA

**Nabila Maydina M.A Farotul Jannah<sup>1</sup>, Rahma Zelika Putri<sup>2</sup>, Nur Kholifah<sup>3</sup>,  
Dewi Nurul Alfianah<sup>4</sup>, Tika Prassetia<sup>5</sup>**

<sup>1,2,3,4,5</sup>Universitas Islam Negeri K. H. Abdurrahman Wahid Pekalongan

Email : [nabila.maydina.ma.farotul.jannah@mhs.uin.gusdur.ac.id](mailto:nabila.maydina.ma.farotul.jannah@mhs.uin.gusdur.ac.id)<sup>1</sup>,  
[rahma.zelika.putri@mhs.uin.gusdur.ac.id](mailto:rahma.zelika.putri@mhs.uin.gusdur.ac.id)<sup>2</sup>,  
[nur.kholifah@mhs.uin.gusdur.ac.id](mailto:nur.kholifah@mhs.uin.gusdur.ac.id)<sup>3</sup>,  
[dewi.nurul.alfianah@mhs.uin.gusdur.ac.id](mailto:dewi.nurul.alfianah@mhs.uin.gusdur.ac.id)<sup>4</sup>,  
[tika.prassetia@mhs.uin.gusdur.ac.id](mailto:tika.prassetia@mhs.uin.gusdur.ac.id)<sup>5</sup>

### Article Info

Received: 13 Des 2023

Accepted: 10 Mei 2024

Published: 10 Juni 2024

### Keywords:

sharia economic  
religious moderation  
economic justice

### ABSTRACT

Indonesia is a country with a great Islamic economic potential. National development goals are oriented toward the creation of a just and prosperous society. These goals can be achieved by an economic system based on sharia principles. Although it has great potential, the Indonesian people do not yet have sufficient literacy about Islamic economics. Religious moderation is needed in the community education process so that the resulting literacy has a positive impact. The concept and practice of Islamic economics still require development and are not free from shortcomings that make it not fully in accordance with Islamic law. People with good literacy will behave in a moderate manner, namely accepting the imperfect sharia economic system while still trying to push towards a better direction of conformity with Islamic law and existence in the economy.

### Kata Kunci:

ekonomi syariah  
moderasi beragama  
ekonomi keadilan

### ABSTRAK

Indonesia merupakan negara dengan potensi ekonomi syariah yang besar. Tujuan pembangunan nasional berorientasi pada terciptanya masyarakat adil dan makmur. Tujuan ini dapat dicapai oleh sistem perbankan yang berlandaskan prinsip syariah. Meski memiliki potensi besar, namun masyarakat Indonesia belum memiliki literasi yang cukup tentang perbankan syariah. Moderasi beragama diperlukan dalam proses edukasi masyarakat agar literasi yang dihasilkan memberikan dampak positif. Konsep dan praktek perbankan syariah masih memerlukan pengembangan dan tidak luput dari kekurangan yang menjadikannya tidak sepenuhnya sesuai dengan syariat Islam. Masyarakat dengan literasi perbankan syariah yang baik akan bersikap secara moderat yakni menerima berbagai kekurangannya dengan tetap berusaha untuk mendorong ke arah yang lebih baik dari kesesuaiannya dengan syariat Islam dan sisi eksistensinya dalam perekonomian.

### Copyright and License:

Authors retain copyright and grant the journal right of first publication with the work simultaneously licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License that allows others to share the work with an acknowledgment of the work's authorship and initial publication in this journal.



## 1. PENDAHULUAN

Bank merupakan salah satu jenis lembaga keuangan yang menyediakan berbagai macam produk dan jasa, diantaranya yaitu menghimpun dana, sebagai tempat penyimpanan uang dan benda berharga, memberikan pinjaman, memberikan pembiayaan untuk usaha, mengedarkan mata uang, dan sebagainya. Bank umum adalah bank yang menjalankan kegiatan transaksinya secara konvensional maupun berdasarkan prinsip syariah. Fungsi bank umum terdiri dari menghimpun dana nasabah dan juga menyalurkan dana kepada masyarakat.

Dalam praktiknya dibagi menjadi tiga, yaitu berdasarkan sistem bunga, murni berbasis syariah dan kombinasi antara konvensional dengan syariah. Bank syariah adalah sebuah lembaga keuangan yang pada prinsipnya menjalankan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip syariah. Bank syariah memiliki fungsi yang sama dengan bank konvensional yaitu menghimpun dana dan menyalurkan dana kembali ke nasabah. Perbedaannya terletak pada sistem operasionalnya, bank konvensional menggunakan sistem bunga sedangkan bank syariah berdasarkan prinsip syariah, tidak mengandung unsur MAGHRIB (Maysir, Gharar dan Riba), dan juga tidak mengandung unsur kedzaliman

Bank syariah bukan hanya bebas dari penerapan sistem bunga, tetapi juga memiliki tujuan untuk mencapai kesejahteraan. Terdapat perbedaan yang mendasar antara bank syariah dengan bank konvensional yaitu terletak pada struktural dan sistem pengawasannya. Pengawasan dari aspek keuangan, kepatuhan pada perbankan secara umum, dan prinsip kehati-hatian merupakan sistem pengawasan yang ada di perbankan syariah, dan yang kedua pengawasan prinsip syariah dalam kegiatan operasional bank.

Peningkatan kualitas pelayanan bank syariah melalui pendekatan moderasi beragama merupakan upaya untuk memperbaiki layanan perbankan syariah dengan mempertimbangkan nilai-nilai agama dalam prosesnya. Konsep moderasi beragama diperlukan dalam edukasi masyarakat agar literasi yang dihasilkan memberikan dampak positif.

Pada Makalah ini akan membahas mengenai bagaimana bank syariah dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan mempertimbangkan faktor moderasi beragama.

## 2. METODE

Penelitian ini merupakan studi pustaka dengan menggunakan metode deskriptif analisis untuk mengkaji tentang Pentingnya Edukasi Ekonomi Syariah Berbasis Moderasi Beragama Kepada Masyarakat Bagi Terwujudnya Keadilan Ekonomi di Indonesia. Cakupan pembahasan dalam penelitian ini meliputi konsep Ekonomi dan Ekonomi Syariah, Literasi Ekonomi Syariah, Konsep Moderasi Beragama, dan pentingnya Edukasi Ekonomi Syariah berbasis Moderasi Beragama bagi terwujudnya keadilan ekonomi di Indonesia. Sumber data penelitian diperoleh dari berbagai referensi yang mencakup buku, jurnal, peraturan perundang-undangan, dan referensi lain yang terkait. Penelitian dilakukan dengan cara

pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, mengolah bahan penelitian melalui analisis mendalam, dan menyajikannya menjadi tulisan yang layak untuk dibaca.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, bank syariah dapat mempertimbangkan faktor moderasi beragama dengan beberapa langkah strategi. Berikut adalah beberapa langkah yang dapat diambil:

1. Peningkatan literasi keuangan syariah:

Bank syariah dapat meningkatkan literasi keuangan syariah sebagai pemoderasi religiusitas dalam mempengaruhi minat menggunakan produk keuangan syariah. Dengan meningkatnya pemahaman masyarakat tentang produk dan prinsip keuangan syariah, bank dapat memperkuat hubungan dengan nasabah yang memiliki nilai-nilai keagamaan yang kuat.

2. Pengaruh pengetahuan dan pelayanan:

Bank syariah juga dapat memperhatikan pengaruh pengetahuan dan pelayanan terhadap minat menabung dengan religiusitas sebagai variabel moderasi. Dengan memberikan pelayanan yang baik dan meningkatkan pengetahuan tentang produk keuangan syariah, bank dapat memperkuat minat nasabah, terutama yang didasarkan pada nilai-nilai keagamaan.

3. Peranan religiusitas sebagai variabel moderasi:

Religiusitas dapat berperan sebagai variabel moderasi dalam hubungan pengalaman bertransaksi online terhadap kepuasan nasabah perbankan. Bank syariah dapat memperhatikan pengalaman bertransaksi online dan memastikan bahwa pengalaman tersebut sesuai dengan nilai-nilai religiusitas nasabah.

4. Analisis tingkat kepuasan konsumen:

Bank syariah dapat melakukan analisis tingkat kepuasan konsumen atas pelayanan dengan demografi sebagai variabel moderasi. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, bank dapat meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan nilai-nilai religiusitas nasabah.

5. Pengaruh kualitas produk bank syariah:

Bank syariah juga dapat memperhatikan pengaruh kualitas produk bank syariah terhadap loyalitas nasabah menabung dengan religiusitas sebagai variabel. Dengan memastikan kualitas produk sesuai dengan nilai-nilai religiusitas, bank dapat memperkuat loyalitas nasabah. Dengan mempertimbangkan faktor moderasi beragama, bank syariah dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat hubungan dengan nasabah yang memiliki nilai-nilai religiusitas yang kuat.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang diberikan produsen kepada konsumen atau perusahaan/instansi kepada publik untuk memberi rasa puas dan menanggapi respon konsumen. Pelayanan memiliki banyak arti dan pandangan berbeda-beda dari

setiap individu. Pelayanan yang mengesankan, yang istimewa, dapat menyebabkan kesetiaan pelanggan; misalnya, dalam bentuk pra-jual, kegiatan menjual, maupun purna-jual yang handal.

Karakteristik Pelayanan Menurut (Kasmir: 2012) terdapat beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan/nasabah: (1) Tersedianya karyawan yang baik, (2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik, (3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai, (4) Mampu melayani secara cepat dan tepat, (5) Mampu berkomunikasi. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, (6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, (7) Berusaha memahami kebutuhan nasabahi. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) tergantung pada kinerja anggapan produk relatif terhadap ekspektasi pembeli. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan sangat puas (Kotler dan Armstrong: 2008). Menurut (Irawan:2009) factor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah: (1) Kualitas produk, (2) Harga, (3) Kualitas pelayanan, (4) Faktor emosional, dan (5) Kemudahan.

Nilai-nilai moderasi beragama yang dapat diterapkan dalam peningkatan kualitas pelayanan bank, khususnya bank Syariah, antara lain:

1. Tawasuth (tengah-tengah)

Nilai ini mengutamakan sikap tengah dan moderat dalam memberikan pelayanan, sehingga tidak berlebihan maupun kurang dalam interaksi dengan nasabah.

2. I'tidal (keadilan)

Nilai ini menjunjung tinggi prinsip keadilan dalam memberikan pelayanan, baik dalam hal produk, transparansi, maupun penyelesaian masalah.

3. Tasamuh (toleransi)

Nilai moderasi ini menyediakan pelayanan yang inklusif dan menghormati keberagaman nasabah tanpa diskriminasi.

4. Syura (Musyawarah)

Melibatkan nasabah dalam pengambilan keputusan terkait pelayanan, sehingga memberikan rasa memiliki dan meningkatkan kepuasan.

5. Ishlah (reformasi)

Nilai moderasi ini selalu berupaya melakukan perbaikan dalam pelayanan berdasarkan umpan balik dari nasabah.

6. Qudwah (kepeloporan/teladan)

Menjadi teladan dalam memberikan pelayanan yang baik, jujur, dan bertanggung jawab.

7. Muwathanah (kewarganegaraan/cinta tanah air)

Menciptakan ikatan yang kuat antara bank dan nasabah melalui pelayanan yang ramah dan berorientasi pada kepuasan nasabah.

8. Al-Unf (anti kekerasan)  
Memberikan pelayanan dengan penuh kasih sayang dan empati terhadap kebutuhan nasabah.
9. I'tidal al-Urf (ramah budaya/keseimbangan)  
Nilai ini menyesuaikan pelayanan dengan kebiasaan dan budaya setempat, namun tetap sesuai dengan prinsip Syariah.

Nilai-nilai ini dapat menjadi pedoman dalam meningkatkan kualitas pelayanan bank, terutama bank Syariah, sehingga dapat memberikan layanan yang berkualitas dan sesuai dengan prinsip-prinsip agama.

#### 4. KESIMPULAN

Studi-studi yang dilakukan menunjukkan bahwa pendekatan moderasi beragama dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah di Bank Syariah. Sebagai contoh, sebuah penelitian menemukan bahwa "pengetahuan dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung di Bank Syariah, religiusitas tidak mampu memoderasi pengaruh pengetahuan dan pelayanan terhadap minat menabung di Bank Syariah". Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti pengetahuan dan pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat menabung di Bank Syariah, namun religiusitas tidak memoderasi pengaruh tersebut.

Dengan demikian, kesimpulan yang dapat diambil dari berbagai penelitian adalah bahwa pendekatan moderasi beragama dapat memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan Bank Syariah, namun pengaruhnya mungkin bervariasi tergantung pada konteks dan variabel yang diteliti. Penelitian lebih lanjut mungkin diperlukan untuk memahami secara lebih mendalam bagaimana faktor-faktor ini saling berinteraksi dalam konteks pelayanan Bank Syariah.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Prayoga, Dwi. (2021). Kesadaran Masyarakat Desa Menggunakan Bank Syariah Mendorong Moderasi Beragama di Indonesia. Kompasiana. Moderasi Beragama di Indonesia. Kompasiana.  
<https://www.kompasiana.com/dwiprayoga/61959e74c26b774bbc001322/opini-kesadaran-masyarakat-desa-menggunakan-bank-syariah-mendorong-moderasi-beragama-di-indonesia>
- Hafizd, Jefik Zulfikar. (2022). Pentingnya edukasi ekonomi syariah berbasis moderasi beragama kepada masyarakat bagi terwujudnya keadilan ekonomi di Indonesia. Jurnal studi sosial keagamaan.  
<https://www.syekhnrjati.ac.id/sejati/index.php/sejati/article/download/10>
- Prasasti, Rizal. (2020). "Pengaruh pengetahuan dan pelayanan terhadap minat menabung mahasiswa di bank syariah dengan religiusitas sebagai variabel moderasi". UNNES

Gustati, Dian R., dan Reni E. S. (2023). "Literasi keuangan syariah sebagai remoderasi religiusitas dalam mempengaruhi minat menggunakan produk keuangan syariah". *Jurnal Politeknik Caltex Riau* . Vol. 16, No. 1. ISSN: 2085-0751. Politeknik Negeri Padang. Hal 100-109.

Akmalia, Riska. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A. Yani 1 Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi Skripsi, Ekonomi dan Bisnis Islam. <https://jurnal.pcr.ac.id/index.php/jakb/article/view/5946/2082>