
Implementasi Nilai-Nilai Kepemimpinan Profetik Dalam Budaya Pelayanan: Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Di Nagan Raya

Raihan, Fitri Ardila

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh,
raihan@ar-raniry.ac.id, 190403022@student.ar-raniry.ac.id

Article:

Received: 23 Oktober 2025
Accepted: 1 November 2025
Published: 2 desember 2025

© 2023 The Author(s).



This is an open-access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

Correspondence Address:

khairul.habibi@ar-raniry.ac.id

Abstrak: Penelitian ini membahas implementasi pelayanan Islami di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP 2 Alue Bilie, Kecamatan Darul Makmur, Kabupaten Nagan Raya. Fokus utama penelitian adalah bagaimana prinsip-prinsip kepemimpinan Islam berupa keteladanan Rasulullah SAW, seperti kejujuran (shiddiq), amanah, profesionalisme (fathanah), komunikasi efektif (tabligh), sabar, dan empati diterapkan dalam pelayanan kepada nasabah hal ini sangat relevan dengan aturan penerapan syariat Islam di Aceh. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan wawancara mendalam terhadap pegawai dan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di BSI sudah berjalan sesuai prinsip syariah dan nilai-nilai kepemimpinan Islam meskipun terdapat beberapa kendala teknis dan pemahaman nasabah. Penelitian ini menegaskan pentingnya penguatan nilai-nilai Islami untuk membangun budaya kerja dan layanan yang tidak hanya profesional tetapi juga bernilai spiritual dan sosial.

Kata Kunci: Pelayanan Islami, Kepemimpinan Islam, Bank Syariah, Keteladanan.

Abstrack This study discusses the implementation of Islamic services at Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP 2 Alue Bilie, Darul Makmur District, Nagan Raya Regency. The main focus of the research is how Islamic leadership principles in the form of the Prophet Muhammad's example, such as honesty (shiddiq), trustworthiness, professionalism (fathanah), effective communication (tabligh), patience, and empathy are applied in customer service. This is very relevant to the rules of Islamic law implementation in Aceh. The research method used was descriptive qualitative with in-depth interviews with employees and customers. The results of the study show that services at BSI are running in accordance with sharia principles and Islamic leadership values, despite some technical obstacles and customer understanding issues. This study emphasizes the importance of strengthening Islamic values to build a work culture and services that are not only professional but also have spiritual and social value.

Keyword: Kepemimpinan Islam, Kualitas Layanan, Bank Syariah Indonesia

Pendahuluan

Perbankan syariah menawarkan berbagai produk dan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah, seperti pembiayaan mudharabah, musyarakah, murabahah, dan ijarah. Selain itu, bank syariah juga memiliki peran strategis dalam mendorong inklusi keuangan, terutama di kalangan masyarakat yang lebih memilih layanan keuangan berbasis nilai-nilai Islam. Dengan pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, perbankan syariah di Indonesia diharapkan dapat terus berkontribusi dalam menciptakan stabilitas ekonomi serta mendukung pembangunan yang berkelanjutan. (Dusturiyah et al., 2024) Filosofi perbankan syariah yang didasarkan pada moral, etika, dan keadilan sesuai ajaran Islam menjadi landasan utama operasionalnya. (Pusvisasari et al., 2023)

Hal ini juga didukung oleh regulasi pemerintah yang semakin kondusif dan upaya edukasi yang dilakukan oleh berbagai pihak, termasuk lembaga keuangan dan akademisi. Selain itu, inovasi produk dan layanan perbankan syariah yang terus berkembang, seperti pembiayaan mikro, kartu pembiayaan, dan investasi syariah, turut menarik minat masyarakat, baik dari kalangan individu maupun korporasi. (Takwim et al., 2024) Dengan semakin banyaknya pilihan produk yang sesuai dengan prinsip syariah, perbankan syariah diharapkan dapat terus tumbuh dan memberikan kontribusi signifikan terhadap perekonomian nasional. (Fitria et al., 2025)

Perbankan syariah juga berperan aktif dalam mendorong perekonomian yang berkeadilan dengan memberikan akses pembiayaan kepada berbagai lapisan masyarakat, termasuk usaha kecil dan menengah (UKM). (Fitria et al., 2025) Melalui prinsip bagi hasil, perbankan syariah mampu menciptakan hubungan yang lebih adil antara bank dan nasabah, sehingga risiko dan keuntungan dapat dibagi secara proporsional. (Firdaus et al., 2023) Hal ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan syariah, tetapi juga mendukung terciptanya stabilitas ekonomi yang berkelanjutan.

Pada konteks ini, kualitas pelayanan menjadi cerminan nyata dari penerapan kepemimpinan Islam, yang menekankan nilai *siddiq* (kejujuran), *amanah* (tanggung jawab), *tabligh* (komunikatif), dan *fathanah* (kecerdasan). (Alfi Alfarizhi Hidayat & Imamul Muttaqin, 2024) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah menegaskan bahwa seluruh aktivitas bank syariah wajib berlandaskan prinsip syariah, baik dalam aspek kelembagaan maupun pelayanan kepada nasabah. (Undang-Undang, 2007) Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh bank syariah tidak hanya sebatas hubungan transaksi ekonomi, tetapi juga merupakan bentuk ibadah sosial (*muamalah*) yang mengedepankan keteladanan dalam sikap dan perilaku. Dalam perspektif Islam, melayani nasabah merupakan wujud implementasi nilai-nilai kepemimpinan yang berorientasi pada kemaslahatan dan keadilan. Sikap ramah, jujur, dan profesional dalam melayani menjadi bagian dari karakter pemimpin Islami yang mampu memberikan ketenangan dan kepercayaan kepada masyarakat. (Ma'ruf & Suriyanto, 2021)

Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Alue Bilie, Kecamatan Darul Makmur, Kabupaten Nagan Raya, menjadi contoh lembaga yang berupaya mewujudkan pelayanan berbasis nilai Islam di tingkat daerah. Sebagai lembaga keuangan yang lahir dari hasil merger antara tiga bank syariah besar BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri BSI membawa harapan besar untuk memperkuat fondasi ekonomi syariah nasional hingga ke wilayah pedesaan. Namun demikian, masih terdapat kesenjangan dalam penerapan prinsip kepemimpinan Islami dalam praktik pelayanan di lapangan. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain kurangnya

pemahaman yang mendalam mengenai konsep kepemimpinan Islami, kurangnya pelatihan yang memadai bagi para pemimpin di lapangan, serta adanya tekanan dari berbagai pihak yang berkepentingan. Oleh karena itu, perlu adanya upaya yang lebih serius untuk meningkatkan pemahaman dan penerapan prinsip kepemimpinan Islami dalam praktik pelayanan di lapangan. (Rahmat & Ahmad, 2020) Upaya ini dapat dilakukan melalui berbagai cara, antara lain dengan mengadakan pelatihan dan seminar mengenai kepemimpinan Islami, menyusun pedoman dan standar operasional yang berlandaskan pada prinsip kepemimpinan Islami, serta memberikan penghargaan dan sanksi bagi para pemimpin yang berprestasi atau melakukan pelanggaran terhadap prinsip kepemimpinan Islami. Selain itu, konsolidasi yang membentuk Bank Syariah Indonesia bertujuan untuk mengoptimalkan layanan pelanggan dan memperluas jangkauan ke seluruh Indonesia, termasuk daerah dengan keragaman geografis seperti Nagan Raya, meskipun ada kesenjangan dengan bank konvensional.

Banyak penelitian sebelumnya lebih menyoroti aspek teknis seperti kepuasan nasabah, efektivitas operasional, atau sistem pembiayaan, sementara dimensi kepemimpinan berbasis keteladanan Islami dalam membentuk budaya pelayanan masih jarang dieksplorasi secara mendalam, terutama pada konteks perbankan di daerah seperti Nagan Raya. Padahal, kepemimpinan yang mengintegrasikan nilai-nilai Islami dalam praktik sehari-hari dapat menjadi fondasi yang kuat dalam membangun budaya pelayanan yang berorientasi pada kebaikan, keadilan, dan keberkahan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah. (Muhammad Nur Kurma, 2024) Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan meneliti secara mendalam bagaimana kepemimpinan berbasis keteladanan Islami diimplementasikan dan memengaruhi budaya pelayanan di perbankan Nagan Raya. Melalui studi kasus dan pendekatan kualitatif, penelitian ini akan menggali praktik-praktik kepemimpinan yang diterapkan, nilai-nilai Islami yang diinternalisasi, serta dampak keduanya terhadap kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan keberlanjutan bisnis bank di wilayah tersebut.

Kesenjangan ini menjadi penting untuk dikaji karena keberhasilan lembaga perbankan syariah tidak hanya ditentukan oleh struktur dan sistem, tetapi juga oleh keteladanan pemimpin dan pegawai dalam menghidupkan nilai-nilai Islam di tempat kerja. Pelayanan Islami yang sejati lahir bukan semata dari pelatihan teknis, melainkan dari kepribadian yang mencerminkan nilai kepemimpinan Rasulullah SAW, seperti kejujuran, keadilan, kasih sayang, dan tanggung jawab terhadap amanah. Oleh karena itu, penelitian mengenai implementasi nilai-nilai Islam dalam kepemimpinan dan perilaku pegawai di perbankan syariah menjadi krusial. Studi ini dapat memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana nilai-nilai seperti kejujuran (sidq), amanah (dapat dipercaya), tabligh (komunikasi yang efektif), dan fathanah (kecerdasan) diinternalisasi dan diaktualisasikan dalam operasional sehari-hari.

Untuk upaya mengaitkan konsep kepemimpinan Islam yang biasanya dikaji dalam konteks organisasi dan dakwah dengan praktik pelayanan bank syariah di tingkat lokal. (Muhammad Nur Kurma, 2024) penelitian ini menjanjikan wawasan baru mengenai bagaimana nilai-nilai dan prinsip-prinsip kepemimpinan Islam dapat diimplementasikan secara konkret dalam operasional sehari-hari sebuah lembaga keuangan syariah. Fokus pada tingkat lokal memungkinkan untuk menangkap nuansa dan kekhasan budaya serta sosial yang mungkin memengaruhi cara kepemimpinan Islam dipraktikkan. Kajian ini berpotensi memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan model kepemimpinan yang relevan dan efektif bagi bank syariah, khususnya dalam konteks pelayanan nasabah dan pengelolaan sumber daya manusia. Untuk hasil penelitian ini

dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan bagi para pemimpin bank syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat citra lembaga sebagai entitas yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga menjunjung tinggi nilai-nilai etika dan moralitas Islam.

Jadi implementasi kepemimpinan Islami dalam layanan bank syariah dapat menjadi model efektif dalam meningkatkan loyalitas nasabah, membangun kepercayaan publik, serta memperkuat citra lembaga keuangan syariah sebagai institusi yang tidak hanya efisien secara ekonomi, tetapi juga bernilai spiritual dan sosial. Fokus pada nilai-nilai Islami seperti keadilan, kejujuran, amanah, dan tanggung jawab diharapkan dapat meresap ke dalam seluruh aspek operasional bank, mulai dari interaksi dengan nasabah hingga pengambilan keputusan strategis. Menyoroti pentingnya pengembangan sumber daya insani yang memiliki pemahaman mendalam tentang prinsip-prinsip syariah serta kompetensi profesional yang tinggi. (Penelitian, 2025) Integrasi antara spiritualitas dan profesionalisme diyakini dapat menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan etis, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah perlunya pelatihan dan pengembangan kepemimpinan yang berkelanjutan bagi para pemimpin bank syariah, serta penyusunan standar kinerja yang selaras dengan nilai-nilai Islami.

Oleh karena itu maka kebutuhan untuk memahami bagaimana nilai-nilai kepemimpinan Islam diterapkan dalam layanan bank syariah di Darul Makmur, Nagan Raya. Kebutuhan untuk memahami bagaimana nilai-nilai kepemimpinan Islam diterapkan dalam layanan bank syariah di Darul Makmur, Nagan Raya menjadi semakin mendesak. Penelitian mendalam diperlukan untuk mengidentifikasi praktik-praktik kepemimpinan yang efektif, mengukur dampaknya terhadap kinerja dan kepuasan nasabah, serta memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi pengembangan bank syariah di wilayah tersebut. Studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap literatur kepemimpinan Islam dan praktik perbankan syariah di Indonesia, khususnya dalam konteks lokal Darul Makmur, Nagan Raya. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat ditemukan bentuk penerapan kepemimpinan Islami yang tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga operasional dan kontekstual, sehingga dapat memberikan kontribusi nyata terhadap penguatan karakter pelayanan dan keberlanjutan sistem perbankan syariah di Indonesia.

Penelitian ini mengisi kekosongan dalam studi perbankan syariah dengan fokus pada kepemimpinan berbasis keteladanan Islami dalam membentuk budaya pelayanan, berbeda dari penelitian terdahulu yang lebih menitikberatkan pada aspek teknis seperti kepuasan nasabah dan efektivitas operasional. Beberapa studi sebelumnya, misalnya penelitian tentang kepuasan nasabah bank syariah di daerah tertentu, hanya menilai kualitas layanan dan loyalitas secara kuantitatif tanpa menggali bagaimana nilai-nilai Islami diaplikasikan oleh pimpinan dalam praktik sehari-hari. Sementara itu, kajian tentang kepemimpinan Islami biasanya dikaji pada tingkat makro atau nasional tanpa meneliti konteks lokal yang spesifik dan sosial budaya yang membentuk cara kepemimpinan tersebut diimplementasikan di lapangan.

KCP Alue Bilie di Nagan Raya dipilih karena merupakan perwakilan cabang bank syariah di daerah pedesaan dengan karakteristik masyarakat yang unik, seperti tingkat pemahaman syariah yang berbeda, kondisi sosial ekonomi yang khas, serta tantangan infrastruktur yang mempengaruhi pelayanan bank. Selain itu, kasus ini menarik karena merger besar yang membentuk Bank Syariah Indonesia menghadirkan tantangan integrasi budaya dan kepemimpinan yang konsisten di area yang beragam geografis dan

sosialnya. Permasalahan khusus, seperti ketidakpuasan nasabah akibat prosedur yang rumit dan adanya insiden yang mengganggu kepercayaan seperti kasus penipuan ATM di wilayah tersebut, menambah urgensi penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan pendekatan naratif kualitatif yang menggali pengalaman dan praktik pimpinan serta pegawai dalam menginternalisasi nilai-nilai Islami (kejujuran, amanah, tabligh, fathanah) ke dalam pelayanan. Narasi akan disusun secara kronologis dan tematik untuk merefleksikan keunikan dan permasalahan di lapangan yang belum terjamah secara mendalam oleh penelitian sebelumnya. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan bisa memberikan rekomendasi konkret untuk pengembangan model kepemimpinan Islami yang efektif di tingkat lokal dan memperkuat budaya pelayanan berkualitas di perbankan syariah, sekaligus membantu meningkatkan loyalitas nasabah dan stabilitas institusi bank di Nagan Raya.

Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, artinya penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya tingkah laku, cara pandang, motivasi dan sebagainya (Charismana et al., 2022) secara menyeluruh dan dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu kejadian-kejadian khusus yang alamiah yang terdapat pada implementasi pelayanan Syariah pada Bank Syariah Indonesia di Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya, pendekatan dalam penelitian ini tidak menggunakan angka-angka.

Jenis metode penelitian ini adalah merupakan penelitian deskriptif kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang diamati, (Ili et al., n.d.) dari latar belakang individu secara utuh (*holistic*) tanpa mengisolasi individu dan organisasinya dalam variabel tetapi memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan. Penelitian kualitatif sering pula disebut metode etnografik, metode fenomenologis, atau metode impresionistik. (Taylor, 20 C.E.). Sedangkan untuk lokasi penelitian ini adalah di Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya, yaitu di kantor Bank Syariah Indonesia tetapi di khususkan tentang implementasi pelayanan islami pada Bank Syariah Indonesia di Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya.

Dalam penelitian ini, informan dipilih secara purposive dengan mempertimbangkan peran dan keterlibatan langsung mereka dalam pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Alue Bilie, Nagan Raya. Informan terdiri dari beberapa kelompok utama, yaitu sekitar 8-12 staf bank yang meliputi manajer cabang, kepala bagian pelayanan, dan pegawai frontline yang berinteraksi langsung dengan nasabah. Selain itu, sekitar 15-20 nasabah dari berbagai latar belakang demografis dan jenis layanan yang mereka gunakan juga menjadi informan untuk memberikan berbagai perspektif tentang kualitas pelayanan dan implementasi kepemimpinan Islami. Teknik purposive dipilih agar data yang dikumpulkan benar-benar relevan dengan fokus studi, yakni kepemimpinan Islami dan budaya pelayanan.

Hasil dan Pembahasan

Pelayanan Bank dengan Teladan Rasulullah

Pelayanan dalam perbankan syariah tidak hanya berorientasi pada transaksi keuangan semata, tetapi juga pada penerapan nilai-nilai syariah, moral, dan etika Islam dalam seluruh aktivitasnya. Pelayanan Islami di Bank Syariah merupakan refleksi dari

kepemimpinan yang berlandaskan nilai keteladanan Rasulullah SAW, seperti kejujuran (*shiddiq*), amanah, tanggung jawab, dan keadilan. Nilai-nilai inilah yang menjadi dasar dalam membangun kepercayaan nasabah serta memperkuat eksistensi lembaga keuangan syariah di tengah masyarakat. (Khairunnisa & Ahmadi, 2024)

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP 2 Alue Bilie, Kecamatan Darul Makmur, Kabupaten Nagan Raya. Sebanyak 12 orang menjadi informan, terdiri atas kepala kantor, pegawai bank, dan nasabah. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana kepemimpinan Islami terwujud dalam praktik pelayanan yang dilakukan oleh pegawai BSI, baik dari sisi sikap, tanggung jawab, maupun penerapan prinsip syariah dalam melayani nasabah.

Menurut Bapak Ali Amran, selaku Kepala BSI KCP 2 Alue Bilie: “Pelaksanaan pelayanan di BSI harus mengikuti prinsip syariah. Kalau ada sedikit saja pelanggaran terhadap nilai-nilai Islam, maka itu akan berdampak buruk bagi kepercayaan masyarakat. Karena itu kami selalu menanamkan kepada pegawai untuk melayani dengan jujur, sabar, dan penuh tanggung jawab.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kepemimpinan di BSI menekankan *uswah hasanah* (keteladanan baik), di mana pimpinan menjadi contoh dalam integritas dan pelayanan. Keteladanan ini menjadi faktor penting dalam membentuk budaya kerja Islami di lingkungan perbankan.

Dari hasil wawancara dengan pegawai BSI, seperti disampaikan oleh *Saudari Murniati* (pegawai frontliner): “Kami selalu diingatkan untuk menyapa nasabah dengan senyum dan salam, melayani dengan sabar, terutama kalau ada nasabah lanjut usia atau yang belum memahami prosedur. Prinsip kami, melayani itu ibadah.”

Sikap ini menunjukkan penerapan nilai *rahmah* (kasih sayang) dalam pelayanan, yang menjadi salah satu karakteristik kepemimpinan Islam. Nilai tersebut tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah tetapi juga memperkuat citra positif lembaga.

Sementara itu, sebagian nasabah menyampaikan apresiasi terhadap pelayanan BSI. *Ibu Mawarni*, salah satu nasabah, mengatakan: “Saya merasa puas dengan pelayanan di sini. Pegawainya sopan dan cepat tanggap. Hanya saja kadang kalau ramai, ada beberapa pegawai yang kurang merespons cepat. Tapi secara umum sudah sangat baik dan sesuai dengan prinsip Islam.”

Kutipan tersebut menunjukkan adanya konsistensi dalam penerapan pelayanan Islami, meskipun masih terdapat aspek teknis yang dapat ditingkatkan. Hal ini menjadi tantangan bagi pimpinan untuk terus menanamkan disiplin dan tanggung jawab moral dalam diri pegawai agar layanan tetap profesional dan berorientasi pada kepuasan nasabah. Untuk implementasi pelayanan Islami di BSI Darul Makmur telah berjalan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, yang menegaskan bahwa setiap kegiatan usaha bank syariah harus bebas dari unsur riba dan berlandaskan prinsip keadilan, kemitraan, dan kemaslahatan. (2008, شوكت) BSI juga beroperasi di bawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Dewan Pengawas Syariah (DPS) untuk memastikan kepatuhan terhadap hukum-hukum Islam.

Dari observasi dan wawancara, ditemukan beberapa nilai kepemimpinan Islami yang tercermin dalam praktik pelayanan di BSI, yaitu Kejujuran (*Shiddiq*) dimana pegawai mengutamakan keterbukaan dan kejelasan dalam setiap transaksi. *Amanah* yaitu bertanggung jawab penuh terhadap kepercayaan nasabah, menjaga rahasia, dan menepati janji. *Fathanah* (Profesionalisme) kepada pegawai dibekali keterampilan dan kemampuan teknis agar mampu melayani dengan cepat dan akurat. *Tabligh* (Komunikatif)

karyawan mampu penyampaian informasi kepada nasabah dilakukan dengan bahasa yang sopan dan mudah dipahami. Serta Sabar dan Empati terutama kepada nasabah lanjut usia atau yang kesulitan memahami prosedur perbankan.

Sikap dan perilaku pelayanan seperti ini mencerminkan kepemimpinan Islam yang meneladani Rasulullah SAW, di mana pemimpin tidak hanya mengarahkan tetapi juga memberi contoh nyata dalam tindakan. Kepemimpinan semacam ini menjadikan pelayanan bukan sekadar tugas administratif, melainkan bagian dari ibadah dan tanggung jawab moral. (Publising, 2025) Jadi BSI di Darul Makmur telah menampilkan praktik pelayanan Islami yang berorientasi pada keteladanan kepemimpinan Islam, baik dari sisi sikap pimpinan maupun pegawai. Meski masih ada beberapa aspek teknis yang perlu diperbaiki, secara umum nilai-nilai syariah telah terinternalisasi dalam sistem dan budaya kerja, menjadikan layanan bank syariah bukan hanya unggul secara profesional, tetapi juga bernilai spiritual dan sosial.

Pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP 2 Alue Bilie, Kecamatan Darul Makmur, Kabupaten Nagan Raya, menampilkan kepemimpinan Islami yang kuat sebagai fondasi praktik layanan mereka. Kepemimpinan di BSI mengadopsi nilai-nilai utama Islam seperti shiddiq (kejujuran), amanah (kepercayaan), fathanah (profesionalisme), tabligh (komunikasi yang efektif), sabar, dan empati. Nilai-nilai tersebut tidak hanya menjadi pedoman formal, tetapi juga diwujudkan secara nyata dalam sikap dan perilaku pimpinan serta pegawai dalam melayani nasabah. (Rahmat & Ahmad, 2020)

Kepemimpinan yang berlandaskan uswah hasanah (keteladanan yang baik) terlihat dari bagaimana pimpinan BSI secara aktif menanamkan prinsip-prinsip moral dan etika Islam kepada pegawai. (Ma'ruf & Suriyanto, 2021) Hal ini membantu membangun budaya kerja Islami yang fokus pada pelayanan sebagai ibadah, sehingga pegawai didorong untuk sabar, jujur, tanggung jawab, dan berorientasi pada kepuasan nasabah secara holistik. Sementara dari sudut pandang nasabah, pelayanan BSI secara umum dianggap memuaskan dan sesuai dengan nilai-nilai Islami, meski terdapat tantangan pada aspek teknis seperti responsivitas ketika pelayanan sedang padat. Ini menunjukkan bahwa meskipun nilai-nilai kepemimpinan Islami sudah diterapkan dengan baik, masih perlu upaya peningkatan profesionalisme agar layanan semakin optimal.

Secara regulasi dan operasional, BSI patuh pada Undang-Undang Perbankan Syariah dan diawasi oleh OJK serta Dewan Pengawas Syariah, yang memperkuat komitmen institusi terhadap prinsip syariah dan kepemimpinan moral. Bank Syariah Indonesia di Darul Makmur telah berhasil mengimplementasikan layanan Islami yang mencerminkan kepemimpinan Islam berlandaskan nilai-nilai keteladanan Rasulullah SAW. Kepemimpinan di BSI tidak hanya berfungsi sebagai pengarah, tetapi juga sebagai teladan nyata dalam perilaku dan sikap yang Islami.

Nilai-nilai seperti kejujuran, amanah, profesionalisme, komunikasi baik, sabar, dan empati telah terintegrasi dalam budaya kerja dan layanan, menjadikan pelayanan bank ini tidak hanya unggul secara profesional, tetapi juga bermuatan spiritual dan sosial. (Khairunnisa & Ahmadi, 2024) Meskipun terdapat beberapa aspek teknis yang masih dapat ditingkatkan, secara keseluruhan BSI telah menciptakan layanan perbankan yang tidak hanya memuaskan secara administratif, tetapi juga memperkuat kepercayaan dan hubungan moral dengan masyarakat.

Kendala Implementasi Pelayanan Islami di Bank Syariah Indonesia Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya

Pada konteks kepemimpinan Islam, pelayanan yang baik merupakan cerminan dari nilai amanah, keadilan, tanggung jawab, dan ihsan. Namun, dalam praktiknya, implementasi pelayanan Islami di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) 2 Alue Bilie, Kecamatan Darul Makmur, Kabupaten Nagan Raya masih menghadapi sejumlah kendala baik internal maupun eksternal.

Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Ali Amran, selaku Kepala BSI KCP 2 Alue Bilie, “Kami berupaya agar seluruh pegawai meneladani sikap Rasulullah SAW dalam melayani nasabah, dengan ramah, sabar, dan penuh tanggung jawab. Namun memang di lapangan, tidak semua situasi berjalan ideal. Ada kalanya kendala teknis dan faktor nasabah menjadi tantangan tersendiri.”

Kendala ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencerminkan perlunya penguatan nilai-nilai kepemimpinan Islam dalam pelayanan, terutama dalam hal kesabaran, keadilan, dan komunikasi yang santun. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai dan nasabah, ditemukan beberapa kendala utama dalam implementasi pelayanan Islami. Keterbatasan Pemahaman Nasabah terhadap Prosedur dan Prinsip Syariah Sebagian nasabah, terutama dari kalangan lanjut usia dan masyarakat awam, mengaku belum sepenuhnya memahami prosedur perbankan syariah.

Hal ini diungkapkan oleh salah satu pegawai front office, Saudari Mawarni, “Banyak nasabah yang masih bingung dengan istilah akad, margin, dan prosedur pembiayaan. Jadi kami sering harus menjelaskan berulang kali agar mereka paham dan tidak salah persepsi.”

Kurangnya literasi keuangan syariah menjadi tantangan tersendiri. Dalam hal ini, sikap sabar, lemah lembut, dan keteladanan pegawai sangat diperlukan, sebagaimana prinsip kepemimpinan Rasulullah SAW dalam berdakwah, yaitu dengan hikmah dan mau'izhah hasanah. Kurangnya Kesabaran Beberapa Nasabah Beberapa nasabah menunjukkan ketidaksabaran saat proses pelayanan berlangsung, terutama saat antrean panjang.

Seorang nasabah, Ibu Rina (45 tahun), menyampaikan, “Kadang antriannya lama, jadi kami merasa agak kesal, apalagi kalau sedang terburu-buru. Tapi saya lihat pegawai tetap melayani dengan ramah, tidak marah atau membalas dengan kasar.”

Situasi seperti ini menguji kesabaran dan profesionalitas pegawai sebagai bentuk implementasi nilai ihsan dan sabar dalam melayani. Pihak bank harus terus menanamkan nilai spiritual ini sebagai bagian dari budaya kerja Islami. Ada kendala Teknis pada Fasilitas Perbankan Masalah teknis seperti gangguan mesin ATM dan pemadaman listrik juga menjadi kendala yang cukup sering terjadi.

Salah satu pegawai bagian layanan teknis menjelaskan, “Kalau listrik padam atau jaringan terganggu, otomatis mesin ATM error. Kami sudah berkoordinasi cepat dengan tim pusat, tapi tetap saja nasabah kadang merasa kecewa.”

Untuk menghadapi kendala teknis, kepemimpinan Islam menuntut adanya amanah dan tanggung jawab, yakni segera mencari solusi, memberikan penjelasan yang jujur, serta tetap menjaga kepercayaan nasabah. Selain itu Kendala dalam Pemenuhan Persyaratan Pembiayaan sebagian nasabah belum memenuhi ketentuan administratif seperti jaminan atau dokumen kepemilikan.

Pegawai BSI menjelaskan bahwa ini sering menjadi hambatan dalam proses pembiayaan. “Ada nasabah yang jaminannya masih atas nama orang lain atau

lembaga sosial, jadi prosesnya tidak bisa langsung disetujui,” ujar Bapak Rahmad, salah satu pegawai bagian pembiayaan.

Situasi ini menuntut ketegasan dalam menegakkan prinsip keadilan dan profesionalitas, agar layanan tetap sesuai dengan hukum syariah dan tidak mengandung unsur yang bertentangan dengan regulasi. Jadi analisis dan refleksi kepemimpinan Islam dari keseluruhan kendala di atas, dapat disimpulkan bahwa problem utama bukan hanya pada aspek teknis atau prosedural, tetapi juga pada penerapan nilai-nilai kepemimpinan Islam dalam pelayanan. Kepemimpinan yang efektif di BSI Darul Makmur Adalah Keteladanan (*uswah hasanah*) dengan pimpinan dan pegawai harus menunjukkan sikap sabar, adil, dan jujur dalam melayani. Menunjukkan Keadilan (*‘adl*) dengan cara memastikan tidak ada diskriminasi dalam pelayanan terhadap nasabah. Bertanggung jawab (*amanah*) dalam menyelesaikan setiap kendala dengan penuh integritas. Dan prinsip Keterbukaan (*shidq*) dalam menyampaikan informasi dan solusi dengan jujur kepada nasabah. (Imawan et al., 2022)

Implementasi nilai-nilai tersebut merupakan bentuk nyata dari kepemimpinan Islam dalam pelayanan bank syariah, di mana orientasi utamanya bukan hanya kepuasan pelanggan secara duniawi, tetapi juga mendapatkan ridha Allah SWT. Implementasi pelayanan Islami di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP 2 Alue Bilie menghadapi kendala yang bersifat teknis, psikologis, dan edukatif, yang sekaligus menuntut penguatan aspek kepemimpinan Islam.

Meskipun pimpinan bank berusaha menanamkan nilai *uswah hasanah* (keteladanan Rasulullah SAW) dalam budaya kerja, realita di lapangan memperlihatkan tantangan nyata seperti pemahaman nasabah yang terbatas terhadap prosedur dan prinsip syariah menyebabkan perlunya kesabaran dan komunikasi yang hikmah dari pegawai, menuntut kualitas *tabligh* dan sabar dalam kepemimpinan. Ketidaksabaran beberapa nasabah saat antrean panjang menguji profesionalisme dan penerapan nilai *ihsan* oleh pegawai, di mana kepemimpinan harus terus mendorong penguatan sikap sabar dan empati. Kendala teknis fasilitas seperti gangguan listrik dan mesin ATM mengharuskan pimpinan dan pegawai bertindak amanah dan bertanggung jawab secara cepat dan transparan untuk menjaga kepercayaan. Dan persyaratan pembiayaan yang belum terpenuhi menuntut penegakan keadilan dan ketegasan agar layanan tetap sesuai prinsip syariah walau menghadapi tekanan dari pihak nasabah.

Kendala-kendala tersebut menunjukkan bahwa kualitas kepemimpinan Islam yang diaplikasikan harus holistik, tidak hanya berfokus pada aspek administratif, tetapi juga penguatan karakter, komunikasi efektif, dan solusi bertanggung jawab. Pelayanan Islami di BSI Darul Makmur mencerminkan penerapan nilai-nilai kepemimpinan Islam yang sehat, memiliki keteladanan (*Uswah Hasanah*), Keadilan (*‘Adl*), bertanggung jawab (*Amanah*): Setiap masalah maupun kendala dihadapi dengan integritas dan solusi yang jujur. Keterbukaan (*Shidq*): Informasi dan solusi disampaikan dengan transparan untuk membangun kepercayaan. Kepemimpinan Islam yang diaplikasikan di BSI tidak hanya mencari kepuasan duniawi, melainkan juga ridha Allah SWT, menjadikan pelayanan sebagai bagian ibadah sekaligus kewajiban moral. Meski kendala teknis dan pemahaman nasabah menjadi tantangan, nilai-nilai ini memperkuat fondasi budaya kerja Islami yang terus berkembang.

Prinsip Implementasi Pelayanan Syariah pada Bank Syariah Indonesia di Kecamatan Darul Makmur, Kabupaten Nagan Raya

Setelah mengetahui berbagai kendala yang dihadapi dalam implementasi pelayanan islami pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP 2 Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur, penelitian ini berupaya menelusuri lebih dalam mengenai prinsip-prinsip yang menjadi dasar dalam pelaksanaan layanan syariah di lembaga tersebut. BSI sebagai lembaga keuangan berbasis syariah beroperasi dengan prinsip-prinsip Islam yang menjadi pembeda utama dengan bank konvensional. Jika bank konvensional berlandaskan pada hukum formal negara dan kesepakatan ekonomi nasional maupun internasional, maka BSI berpegang pada prinsip hukum Islam yang ditetapkan melalui fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI).

Menurut hasil wawancara dengan salah satu pegawai BSI KCP 2 Alue Bilie, *“Pelayanan kami selalu berpedoman pada prinsip syariah, seperti kejujuran, transparansi, dan menjauhi riba. Dalam setiap transaksi, kami pastikan nasabah memahami akad yang digunakan agar tidak ada unsur gharar atau ketidakjelasan.”* Pernyataan ini menegaskan bahwa nilai-nilai pelayanan islami tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga spiritual—menjaga amanah dan memastikan setiap transaksi terhindar dari unsur yang dilarang dalam Islam.

Prinsip-prinsip syariah yang diterapkan di BSI KCP 2 Alue Bilie telah sesuai dengan regulasi yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Dalam menjalankan fungsinya, lembaga ini juga diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bertugas memastikan seluruh kegiatan operasional berjalan sesuai dengan tuntunan Islam. Salah satu anggota DPS menyebutkan, *“Kami terus melakukan pembinaan agar setiap pegawai memahami nilai syariah bukan hanya sebagai aturan formal, tetapi sebagai bentuk pengabdian dan amanah dalam bekerja.”*

Secara prinsip, perbankan syariah menjunjung tinggi sistem keuangan yang bebas dari riba, gharar, dan maisir. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam QS. An-Nisa: 161: *“Dan disebabkan mereka memakan riba, padahal sesungguhnya mereka telah dilarang daripadanya, dan karena mereka memakan harta benda orang dengan jalan yang batil. Kami telah menyediakan untuk orang-orang kafir di antara mereka itu siksa yang pedih.”*

Ayat ini menegaskan larangan riba sebagai dasar pembentukan lembaga keuangan yang bersih dari praktik batil dan berorientasi pada keadilan. Allah juga memperkuat larangan tersebut dalam QS. Ali Imran: 130, *“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.”*

Larangan tersebut menjadi landasan moral bagi sistem keuangan syariah yang menempatkan keimanan sebagai inti dari setiap aktivitas ekonomi. Sebagaimana disampaikan oleh salah satu nasabah dalam wawancara, *“Kami memilih BSI karena ingin bertransaksi sesuai dengan prinsip Islam. Kami merasa lebih tenang ketika tahu bahwa akad yang digunakan sudah diawasi oleh Dewan Syariah.”*

Implementasi prinsip-prinsip syariah di BSI KCP 2 Alue Bilie juga menggambarkan nilai kepemimpinan Islam dalam pelayanan. Pemimpin cabang menekankan bahwa setiap pegawai harus meneladani sifat Rasulullah SAW dalam bekerja—amanah, sabar, dan adil terhadap nasabah. Dalam wawancaranya, beliau menyampaikan, *“Kepemimpinan dalam Islam bukan sekadar mengatur, tetapi memberi teladan. Jika pimpinan melayani dengan tulus dan adil, maka pegawai juga akan meneladani hal yang sama dalam melayani nasabah.”*

Pendekatan kepemimpinan yang berorientasi pada keteladanan ini menjadi

kekuatan utama BSI dalam menjaga kepercayaan masyarakat. Adapun prinsip-prinsip utama yang dipegang dalam operasional perbankan syariah, sebagaimana diatur oleh OJK.

1. Larangan Maisir (perjudian) yaitu setiap transaksi yang bersifat untung-untungan tanpa usaha yang jelas. Sebagaimana difirmankan Allah dalam QS. Al-Ma'idah: 90, *“Sesungguhnya khamar, maisir, berhala, dan mengundi nasib dengan panah adalah perbuatan keji termasuk perbuatan syaitan, maka jauhilah agar kamu mendapat keberuntungan.”*
2. Larangan Gharar (ketidakjelasan) yaitu transaksi yang mengandung unsur spekulatif atau tidak pasti, seperti menjual sesuatu yang belum dimiliki. Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Baqarah: 188, *“Dan janganlah sebagian kamu memakan harta sebagian yang lain dengan jalan yang batil...”*
3. Larangan Riba (tambahan yang batil) yaitu pengambilan keuntungan yang tidak sesuai dengan prinsip jual beli atau bagi hasil yang adil.

Ketiga prinsip ini menjadi fondasi utama dalam implementasi pelayanan syariah di BSI KCP 2 Alue Bilie. Dengan bimbingan kepemimpinan yang meneladani nilai-nilai Islam, lembaga ini tidak hanya berfokus pada peningkatan layanan kepada nasabah, tetapi juga berkomitmen dalam menegakkan nilai keadilan, amanah, dan keberkahan dalam setiap transaksi. Pelaksanaan pelayanan syariah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP 2 Alue Bilie di Kecamatan Darul Makmur berlandaskan prinsip-prinsip Islam yang membedakannya dari bank konvensional. BSI mengedepankan nilai kejujuran, transparansi, dan menjauhi praktik riba, gharar, dan maisir, sesuai fatwa MUI dan supervisi DPS. Prinsip-prinsip ini dijalankan tidak hanya sebagai aturan administratif, tetapi juga sebagai bentuk spiritual yang menjunjung amanah dan keadilan dalam setiap transaksi.

Kepemimpinan di BSI menekankan keteladanan Rasulullah SAW memiliki sifat amanah, sabar, dan adil sebagai inti budaya kerja, yang berperan penting dalam menjaga kepercayaan nasabah dan masyarakat. Pimpinan dan pegawai yang memberikan contoh nyata dalam tindakan menciptakan pelayanan yang bukan sekadar prosedural, melainkan juga bernilai ibadah dan moral. Sehingga prinsip utama seperti larangan riba, gharar, dan maisir secara tegas menjadi pondasi operasional bank. Dewan Pengawas Syariah dan otoritas terkait memastikan kepatuhan secara ketat, sekaligus mendorong pemahaman pegawai agar nilai-nilai tersebut menjadi pengabdian, bukan sekadar aturan formal.

Bank Syariah Indonesia di Darul Makmur telah berhasil menerapkan prinsip-prinsip pelayanan syariah secara menyeluruh, yang didukung oleh kepemimpinan Islami berwujud keteladanan pimpinan dan penguatan karakter pegawai. Komitmen untuk menghindari praktik yang bertentangan dengan prinsip Islam menjadikan bank ini tidak hanya unggul secara profesional tapi juga bermakna secara spiritual dan sosial. (Khairunnisa & Ahmadi, 2024) Implementasi nilai keadilan, amanah, dan keberkahan dalam setiap transaksi memperlihatkan bahwa pelayanan di BSI bukan hanya memenuhi regulasi resmi seperti yang ditetapkan oleh OJK dan DPS, tapi juga menjalankan peran moral sebagai lembaga keuangan berbasis syariah. Hal ini mendorong kepercayaan nasabah dan memberikan ketenangan hati dalam bertransaksi secara Islami.

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP 2 Alue Bilie menegaskan bahwa implementasi nilai-nilai kepemimpinan Islami seperti kejujuran (shiddiq), amanah, fathanah, tabligh, sabar, dan empati telah secara nyata mewarnai sikap dan perilaku pimpinan serta pegawai dalam melayani nasabah,

sehingga pelayanan tidak hanya berorientasi pada transaksi ekonomi, melainkan juga sebagai wujud ibadah dan tanggung jawab moral. Kepala kantor dan pegawai secara konsisten menanamkan prinsip uswah hasanah (keteladanan Nabi Muhammad SAW), di mana pimpinan menjadi teladan dalam integritas dan perhatian terhadap nasabah, khususnya yang membutuhkan kesabaran ekstra, seperti lanjut usia dan yang kurang paham prosedur perbankan syariah. Dari sudut pandang nasabah, pelayanan ini dianggap memuaskan secara umum, meskipun terdapat beberapa aspek teknis seperti responsivitas pada saat ramai yang masih dapat ditingkatkan.

Namun, pembahasan penelitian yang ada perlu dikritisi secara lebih dalam dengan menampilkan bagaimana kepemimpinan Islam konkret menghadapi kendala teknik dan operasional. Misalnya, masalah gangguan listrik dan mesin ATM yang berdampak pada pelayanan, tidak cukup dijawab hanya dengan prinsip kesabaran, tetapi pimpinan juga harus mengambil kebijakan strategis seperti koordinasi cepat dengan tim pusat, penguatan kapasitas teknis pegawai, dan komunikasi terbuka dengan nasabah sebagai wujud amanah dan fathanah dalam kepemimpinan. Hal ini selaras dengan temuan studi lain yang menekankan bahwa kepemimpinan Islami tidak hanya berperan sebagai pengarah moral, tapi juga sebagai agen perubahan dan solusi strategis dalam mengatasi tantangan organisasi guna menjaga kepercayaan dan keberlanjutan lembaga.

Dalam dialog dengan teori kepemimpinan Islam, hasil penelitian ini mendukung konsep bahwa kepemimpinan Islami menuntut keseimbangan antara nilai spiritual dan profesionalisme, yang mengintegrasikan moralitas dengan kinerja organisasi. Nilai kejujuran, amanah, sabar, dan komunikatif dalam pelayanan yang dideskripsikan di lapangan memperkuat teori kepemimpinan Islam sebagai basis membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Namun, terdapat hambatan dalam pelaksanaan nilai tersebut terutama pada tingkat SDM dan pemahaman nasabah, yang mengindikasikan bahwa kepemimpinan Islami perlu didukung dengan program pelatihan berkelanjutan dan penguatan literasi keuangan syariah di masyarakat.

Penelitian ini tidak hanya mengkonfirmasi adanya nilai kepemimpinan Islami dalam praktik pelayanan di BSI KCP Alue Bilie, tetapi juga menunjukkan kebutuhan penerapan kepemimpinan yang adaptif, inovatif, dan responsif terhadap situasi lapangan agar kendala teknis dan sosial dapat diatasi secara efektif. Kepemimpinan yang berorientasi pada solusi strategis dan nilai-nilai Islam sekaligus menjadi kunci untuk meningkatkan kualitas layanan yang tidak sekadar formalitas, melainkan berbuah pada peningkatan kepuasan nasabah dan keberlanjutan bisnis perbankan syariah di daerah yang memiliki karakteristik unik seperti Nagan Raya. Oleh karena itu perlu memperdalam refleksi terhadap bagaimana prinsip-prinsip kepemimpinan Islam diterjemahkan ke dalam kebijakan dan tindakan konkret pimpinan dalam mengatasi problema teknis, sosial, dan edukatif, sekaligus berinteraksi dan membandingkan temuan ini dengan teori dan studi terdahulu supaya hasil penelitian tidak hanya menguatkan teori secara normatif tapi juga memberikan kontribusi praktis dan strategis di lapangan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, dapat diberikan beberapa rekomendasi penting yang diharapkan dapat memperkuat implementasi pelayanan Islami dan kepemimpinan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP 2 Alue Bilie, Kecamatan Darul Makmur, Kabupaten Nagan Raya.

Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP 2 Alue Bilie, Kecamatan Darul Makmur, Kabupaten Nagan Raya perlu adanya penguatan pelatihan dan pengembangan sumber

daya manusia yang berfokus pada nilai-nilai kepemimpinan Islami sekaligus meningkatkan literasi keuangan syariah bagi pegawai dan nasabah. Pelatihan ini penting agar pegawai tidak hanya memahami aspek teknis layanan, tetapi juga mampu menerapkan sikap sabar, amanah, dan komunikatif sesuai nilai Islami dalam pelayanan.

Kepemimpinan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP 2 Alue Bilie, Kecamatan Darul Makmur, Kabupaten Nagan Raya harus mengembangkan kebijakan strategis yang responsif terhadap berbagai kendala teknis yang sering terjadi, seperti gangguan listrik dan mesin ATM. Respons cepat dan koordinasi dengan pihak pusat layanan serta komunikasi terbuka dengan nasabah menjadi implementasi nyata dari nilai amanah dan profesionalisme yang menguatkan kepercayaan pelanggan.

Pimpinan dan pengelola cabang Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP 2 Alue Bilie, Kecamatan Darul Makmur, Kabupaten Nagan Raya harus terus mengedepankan prinsip uswah hasanah keteladanan dalam nilai kejujuran, keadilan, dan sabar sehingga budaya kerja Islami meresap hingga ke seluruh tingkatan organisasi. Penguatan budaya ini dapat dilakukan lewat penilaian dan penghargaan bagi pegawai yang menunjukkan sikap pelayanan Islami yang berkualitas.

Perlu diperbaiki sistem pelayanan, terutama pada waktu antrean yang padat dengan mengupayakan efisiensi dan komunikasi yang lebih baik agar nasabah tetap merasa dihargai dan tenang. Pegawai harus terus didorong menerapkan nilai tabligh dan ihsan dalam interaksi dengan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP 2 Alue Bilie, Kecamatan Darul Makmur, Kabupaten Nagan Raya.

Menghadapi masalah administratif, terutama terkait persyaratan pembiayaan, pimpinan dan pegawai perlu bersikap tegas namun adil, memastikan prosedur syariah dipatuhi tanpa diskriminasi, dan menjelaskan dengan jelas kepada nasabah agar tercipta transparansi dan kepercayaan maka seluruh kebijakan dan praktik di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP 2 Alue Bilie, Kecamatan Darul Makmur, Kabupaten Nagan Raya harus mengintegrasikan nilai-nilai syariah bukan sekedar sebagai aturan formal, tetapi sebagai budaya kerja dan orientasi layanan yang spiritual dan moral. Pengawasan berkelanjutan dari Dewan Pengawas Syariah (DPS) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) penting untuk memastikan kepatuhan dan mendorong pegawai memahami nilai-nilai ini sebagai pengabdian, bukan sekedar kewajiban administratif.

Referensi

- Alfi Alfarizhi Hidayat, & Imamul Muttaqin. (2024). Kepemimpinan Dalam Pendidikan Islam (Pengertian, Karakteristik Kepemimpinan Rasulullah, Karakteristik Kepemimpinan Islam dan Keberhasilannya). *Katalis Pendidikan: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Matematika*, 1(4), 173–185. <https://doi.org/10.62383/katalis.v1i4.962>
- Charismana, D. S., Retnawati, H., & Dhewantoro, H. N. S. (2022). Motivasi Belajar Dan Prestasi Belajar Pada Mata Pelajaran Ppkn Di Indonesia: Kajian Analisis Meta. *Bhineka Tunggal Ika: Kajian Teori Dan Praktik Pendidikan PKN*, 9(2), 99–113. <https://doi.org/10.36706/jbti.v9i2.18333>
- Dusturiyah, N., Jannah, D. H., Hasanah, L. N., & Astuti, R. P. (2024). Perkembangan Lembaga Keuangan Syariah Dan Dampaknya Terhadap Pertumbuhan Ekonomi. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(12), 500–503.
- Firdaus, I., Ardiarta, N., & Mu'is, A. (2023). Penerapan+Akad+Musyarakah+Dalam+Pembiayaan+Usaha+Di+Bank+Syariah. *Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang*, 1–10.
- Fitria, H., Hakim, M. L. Al, & Astuti, R. P. (2025). Analisis Pembiayaan Perbankan Syariah

- Dalam Pembiayaan Mikro Kecil (UMKM) Sebagai Shahibul Maal Produk Mudharabah. *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1, 197–206. <https://padangjurnal.web.id/index.php/menulis/article/view/253%0Ahttps://padangjurnal.web.id/index.php/menulis/article/download/253/246>
- lii, B. A. B., Pendekatan, A., & Penelitian, J. (n.d.). *Lexy J. Moloeng, Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), 37. *Ibid.*, 4. 48. 48–54.
- Imawan, D. H., Indonesia, U. I., Rahman, Y. A., Indonesia, U. I., Rakhmawati, R., Indonesia, U. I., & Divorce, P. (2022). Peningkatan Kualitas Hidup Islami Martini Dwi Pusparini, Umminita Wahyu Pertiwi, Siti Achiria, Septian Tirta Wicaksono, YUSDANI, Uun Zahratun Nisa, Dzulkifli Hadi Imawan, dan Rakhmawati Januariansyah Arfaizar, Fuat Hasanudin, (Issue January).
- Khairunnisa, & Ahmadi. (2024). Karakteristik dan Nilai-Nilai Kepemimpinan Rasulullah SAW dalam Persektif Islam. *JIMU: Jurnal Ilmiah Multi Disiplin*, 03(02), 3031–9498.
- Ma'ruf, & Suriyanto. (2021). *Kepemimpinan Rasuli*. 25.
- Muhammad Nur Kurma. (2024). Model Kepemimpinan Spiritual-Transformasional dalam Penguatan Budaya Mutu di Lembaga Pendidikan Islam. *IslamicEdu Management Journal*, 1(2), 173–184. <https://doi.org/10.71259/ha7cr224>
- Penelitian, I. (2025). *a Kuntabilitas Sosial Dalam Analisis Kepuasan Nasabah*.
- Publising, K. A. (2025). <https://doi.org/10.61722/jinu.v2i4.5051>. 2(4).
- Pusvisasari, L., Bisri, H., & Suntana, I. (2023). Analisis Filosofi dan Teori Hukum Ekonomi Syariah dalam Konteks Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi Utama*, 2(3), 269–277. <https://doi.org/10.55903/juria.v2i3.125>
- Rahmat, & Ahmad. (2020). Manajemen Kepemimpinan Islami Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Ud Iqbal Jaya Bondowoso. *Al-Idarah: Jurnal Manajemen Dan Bisnis Islam*, 1(2), 128–141. <https://doi.org/10.35316/idarah.2020.v1i2.128-141>
- Takwim, A., Lestari, D., Maharani, F. N., Prasetya, I., & Anggraeni, L. S. (2024). Inovasi Produk Dan Layanan Keuangan Syariah Di Era Digital. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 12(2), 205–213. <http://e-journalppmunsa.ac.id/index.php/jeb>
- Taylor, B. (20 C.E.). *Metode Penelitian. Andrew's Disease of the Skin Clinical Dermatology.*, 37–47.
- Undang-Undang. (2007). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Kup. *Direktorat Jenderal Pajak, 8112y(235)*, 245.