



Research Article

Standar Pelayanan Kondisi Fisik Kantor pada Perbankan Syariah dalam Meningkatkan Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah

Ibnudin¹, Indra Sudrajat², Abdul Aziz Romdhoni³

1. Fakultas Agama Islam Universitas Wiralodra, Indonesia; ibnufauzanhariri@gmail.com
2. Fakultas Agama Islam Universitas Wiralodra, Indonesia; buyaindrasudrajat@gmail.com
3. Fakultas Agama Islam Universitas Wiralodra, Indonesia; romdhoniaziz98@gmail.com

Copyright © 2026 by Authors, Published by **Values: Jurnal Kajian Islam Multidisiplin**. This is an open access article under the CC BY License <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Received : November 13, 2025
Accepted : January 19, 2026

Revised : December 17, 2025
Available online : February 10, 2026

How to Cite: Ibnudin, Indra Sudrajat, & Abdul Aziz Romdhoni. (2026). Service Standards for Physical Conditions of Islamic Banking Offices to Increase Customer Satisfaction and Trust. *Values: Jurnal Kajian Islam Multidisiplin*, 3(1), 856–860. <https://doi.org/10.61166/values.v3i1.168>

Service Standards for Physical Conditions of Islamic Banking Offices to Increase Customer Satisfaction and Trust

Abstract. Islamic banking has experienced rapid growth in recent years, both in Muslim-majority and non-Muslim countries. As financial institutions operating based on Sharia principles, Islamic banks are required to provide services that not only meet customer needs but also align with Islamic values. One important aspect of these service standards is the physical condition of the office, which includes interior design, cleanliness, comfort of the service area, security, and accessibility. Good physical office conditions play a role in creating a sense of security and comfort, as well as increasing customer trust and satisfaction. Furthermore, an office environment that reflects the values of simplicity, professionalism, and cleanliness demonstrates the Islamic bank's commitment to implementing Sharia principles comprehensively. In the increasingly competitive Islamic banking industry, high service standards, including the quality of the physical condition of the office, are a crucial differentiating

factor. Therefore, the development and implementation of service standards and physical office conditions that comply with Sharia principles are essential to support service quality, strengthen the bank's positive image, and increase customer satisfaction and loyalty.

Keywords: Sharia Principles, Service Standards, Customer Satisfaction, Image of Islamic Banks

Abstrak. Perbankan syariah mengalami perkembangan pesat dalam beberapa tahun terakhir, baik di negara mayoritas Muslim maupun non-Muslim. Sebagai lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah, perbankan syariah dituntut untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan nasabah, tetapi juga selaras dengan nilai-nilai Islam. Salah satu aspek penting dalam standar pelayanan tersebut adalah kondisi fisik Kantor, yang mencakup desain interior, kebersihan, kenyamanan ruang layanan, keamanan, dan aksesibilitas. Kondisi fisik Kantor yang baik berperan dalam menciptakan rasa aman, nyaman, serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah. Selain itu, lingkungan Kantor yang mencerminkan nilai kesederhanaan, profesionalisme, dan kebersihan menunjukkan komitmen bank syariah dalam menerapkan prinsip syariah secara menyeluruh. Dalam persaingan industri perbankan syariah yang semakin kompetitif, standar pelayanan yang tinggi, termasuk kualitas kondisi fisik Kantor, menjadi faktor pembeda yang penting. Oleh karena itu, penyusunan dan penerapan standar pelayanan kondisi fisik Kantor yang sesuai dengan prinsip syariah sangat diperlukan guna mendukung kualitas layanan, memperkuat citra positif bank, serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Prinsip Syariah, Standar Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Citra Bank Syariah

PENDAHULUAN

Perbankan syariah telah berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir, tidak hanya di negara-negara dengan mayoritas Muslim, tetapi juga di berbagai negara lainnya. Sebagai lembaga keuangan yang beroperasi dengan prinsip syariah, perbankan syariah memiliki keunikan dalam hal produk dan layanannya yang berlandaskan pada hukum Islam. Keberhasilan operasional perbankan syariah sangat bergantung pada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan prinsip syariah, serta memenuhi ekspektasi dan kebutuhan nasabah. Salah satu elemen penting yang tidak boleh diabaikan adalah kondisi fisik Kantor sebagai bagian dari standar pelayanan yang mendukung kenyamanan dan kepercayaan nasabah.

Kondisi fisik Kantor perbankan syariah mencakup berbagai aspek, mulai dari desain interior, kebersihan, kenyamanan ruang layanan, hingga sistem keamanan dan aksesibilitas yang disediakan untuk nasabah. Dalam konteks perbankan syariah, penting bagi Kantor untuk tidak hanya memenuhi standar fasilitas umum yang diperlukan, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai Islam, seperti kesederhanaan, kebersihan, dan profesionalisme. Sebagai lembaga yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah, perbankan syariah dituntut untuk menciptakan suasana yang mendukung tercapainya tujuan utama, yaitu memberikan layanan yang transparan, aman, dan nyaman bagi nasabah sesuai dengan ajaran Islam.

Pentingnya kondisi fisik Kantor yang sesuai dengan standar pelayanan yang baik menjadi lebih jelas ketika mempertimbangkan bahwa nasabah datang ke Kantor perbankan tidak hanya untuk melakukan transaksi, tetapi juga untuk merasakan pengalaman yang nyaman dan aman. Kondisi Kantor yang baik dapat meningkatkan

citra bank syariah, memberikan kenyamanan bagi nasabah, serta menunjukkan keseriusan lembaga dalam menjalankan prinsip syariah dengan mengutamakan kualitas pelayanan. Seiring dengan pertumbuhan industri perbankan syariah yang semakin kompetitif, bank-bank syariah diharapkan mampu memenuhi standar layanan yang lebih tinggi, termasuk dalam hal kondisi fisik Kantor.

Hal ini menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi kepuasan nasabah, serta membedakan bank syariah dari lembaga perbankan lainnya. Oleh karena itu, penyusunan standar pelayanan kondisi fisik Kantor pada perbankan syariah sangat penting untuk memastikan kualitas pelayanan yang optimal dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan nasabah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perbankan syariah telah berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir, tidak hanya di negara-negara dengan mayoritas Muslim, tetapi juga di berbagai negara lainnya. Sebagai lembaga keuangan yang beroperasi dengan prinsip syariah, perbankan syariah memiliki keunikan dalam hal produk dan layanannya yang berlandaskan pada hukum Islam. Keberhasilan operasional perbankan syariah sangat bergantung pada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan prinsip syariah, serta memenuhi ekspektasi dan kebutuhan nasabah. Salah satu elemen penting yang tidak boleh diabaikan adalah kondisi fisik Kantor sebagai bagian dari standar pelayanan yang mendukung kenyamanan dan kepercayaan nasabah.

Kondisi fisik Kantor perbankan syariah mencakup berbagai aspek, mulai dari desain interior, kebersihan, kenyamanan ruang layanan, hingga sistem keamanan dan aksesibilitas yang disediakan untuk nasabah. Dalam konteks perbankan syariah, penting bagi Kantor untuk tidak hanya memenuhi standar fasilitas umum yang diperlukan, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai Islam, seperti kesederhanaan, kebersihan, dan profesionalisme. Sebagai lembaga yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah, perbankan syariah dituntut untuk menciptakan suasana yang mendukung tercapainya tujuan utama, yaitu memberikan layanan yang transparan, aman, dan nyaman bagi nasabah sesuai dengan ajaran Islam.

Pentingnya kondisi fisik Kantor yang sesuai dengan standar pelayanan yang baik menjadi lebih jelas ketika mempertimbangkan bahwa nasabah datang ke Kantor perbankan tidak hanya untuk melakukan transaksi, tetapi juga untuk merasakan pengalaman yang nyaman dan aman. Kondisi Kantor yang baik dapat meningkatkan citra bank syariah, memberikan kenyamanan bagi nasabah, serta menunjukkan keseriusan lembaga dalam menjalankan prinsip syariah dengan mengutamakan kualitas pelayanan. Seiring dengan pertumbuhan industri perbankan syariah yang semakin kompetitif, bank-bank syariah diharapkan mampu memenuhi standar layanan yang lebih tinggi, termasuk dalam hal kondisi fisik Kantor.

Hal ini menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi kepuasan nasabah, serta membedakan bank syariah dari lembaga perbankan lainnya. Oleh karena itu, penyusunan standar pelayanan kondisi fisik Kantor pada perbankan syariah sangat penting untuk memastikan kualitas pelayanan yang optimal dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan nasabah.

KESIMPULAN

Penerapan standar layanan perbankan syariah yang baik, yang mencakup kepatuhan terhadap prinsip syariah, tata cara pelayanan yang ramah, serta etika yang sesuai, sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan nasabah. Kondisi fisik Kantor yang mendukung memberikan kenyamanan tambahan dalam proses pelayanan.

Pentingnya penerapan standar mutu yang tinggi dalam setiap aspek perbankan syariah, mulai dari kebersihan Kantor, kenyamanan tempat duduk, hingga kesopanan staf, dapat meningkatkan citra bank serta mempererat hubungan antara bank dan nasabah. Etika perbankan syariah yang diterapkan dengan baik juga menunjukkan komitmen bank terhadap prinsip keadilan, transparansi, dan tanggung jawab sosial.

Kondisi fisik Kantor yang baik, seperti kebersihan, kenyamanan, dan desain yang fungsional, menciptakan lingkungan yang menyenangkan bagi nasabah dan meningkatkan pengalaman mereka. Sementara itu, tata cara melayani nasabah yang ramah, profesional, efisien, dan sesuai dengan prinsip syariah memperkuat hubungan kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap bank. Keduanya saling berinteraksi dan sangat penting dalam membangun citra positif bagi bank, terutama dalam konteks perbankan syariah yang menekankan nilai-nilai keadilan dan transparansi dalam setiap aspek pelayanannya.

Kondisi fisik Kantor yang bersih, nyaman, aman, dan terorganisir dengan baik menciptakan pengalaman positif bagi nasabah, serta memberikan kesan bahwa bank tersebut profesional dan peduli dengan kenyamanan nasabah. Etika perbankan syariah, di sisi lain, menekankan pentingnya kejujuran, transparansi, keadilan, dan penghormatan terhadap hak-hak nasabah, serta memastikan bahwa setiap transaksi dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Keduanya, baik kondisi fisik Kantor maupun etika perbankan syariah, saling mendukung dalam menciptakan citra positif dan meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah.

DAFTAR PUSTAKA

<https://id.scribd.com/document/394312204/Standar-Pelayanan-Bank-Syariah>

<https://osf.io/fsjz5/download/?format=pdf>

Antonio, M. S. (2001). *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.

Ascarya. (2011). *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.

Khoirul Umam, Manajemen Perbankan Syariah. (Bandung: PustakaSetia, 2003) h.142

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.

Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005) h.204

Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.

M.Nur Rianto Al Arif. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syaria*. Bandung: Alfabeta. 2012.

Otoritas Jasa Keuangan. (2017). *Roadmap Pengembangan Keuangan Syariah Indonesia*. Jakarta: OJK.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Rianto, Nur, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 210-211

Rivai, V., & Arifin, A. (2010). *Islamic Banking: Sistem Bank Islam Bukan Hanya Solusi Menghadapi Krisis Namun Solusi dalam Menghadapi Berbagai Persoalan Perbankan dan Ekonomi Global*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sudarsono, H. (2012). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Ekonisia.