

**STRATEGI PENINGKATAN KINERJA DAN
KUALITAS PELAYANAN PADA BANK SYARIAH
INDONESIA KCP PEMALANG**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

GIVAN MAUZARIMA FORTUNA

NIM 40222026

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2026**

**STRATEGI PENINGKATAN KINERJA DAN
KUALITAS PELAYANAN PADA BANK SYARIAH
INDONESIA KCP PEMALANG**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

GIVAN MAUZARIMA FORTUNA

NIM 40222026

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2026**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **GIVAN MAUZARIMA FORTUNA**

NIM : **40222026**

Judul Skripsi : **STRATEGI PENINGKATAN KINERJA DAN KUALITAS PELAYANAN PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP PEMALANG**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar karya tulis sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Demikian surat pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 13 April 2026

Yang Menyatakan



Givan Mauzarima Fortuna
NIM. 40222026

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 2 (Dua)

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Givan Mauzarima Fortuna

Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
c.q. Ketua Program Studi Perbankan Syariah
PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudara:

Nama : **Givan Mauzarima Fortuna**


NIM : **40222026**

Judul : **Strategi Peningkatan Kinerja Dan Kualitas Pelayanan Berbasis
Maqashid Syariah Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Pematang**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 21 Februari 2026
Pembimbing,


Muhammad Mas'ud, M.E.I
NIP. 197912112015031001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, www.febi.uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudari:

Nama : GIVAN MAUZARIMA FORTUNA
NIM : 40222026
Judul Skripsi : STRATEGI PENINGKATAN KINERJA
DAN KUALITAS PELAYANAN PADA
BANK SYARIAH INDONESIA KCP
PEMALANG

Dosen Pembimbing : Bapak Muhamad Masrur, M.E.I.

Telah diujikan pada hari Selasa tanggal 14 April 2026 dan dinyatakan LULUS serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji,

Penguji I

Dr. H. Muhammad Nasrullah, S.E., M.S.I
NIP. 198011282006041003

Penguji II

Dr. Fitri Kurniawati, M.E.Sv.
NIP. 198706122020122015

Pekalongan, 14 April 2026

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. M. Muh. Khalidz Ma'sum, M.Ag.
NIP. 197806162003121003

MOTTO

"Kamu takut tapi aku selalu bersamamu"

At-Taubah:40

" jangan menyerah sebab keajaiban sering datang ketika kita hampir putus
asa"

(QS Al Kahfi:39)

"Barang siapa mempersulit (urusan) orang lain, maka Allah akan mempersulitnya. Dan barang siapa memudahkan (urusan) orang lain maka Allah akan memudahkannya."

(HR. Muslim).

“Jika Bukan Karena Allah Yang Memampukan, Aku Mungkin Sudah
Lama Menyerah”

Givan Mauzarima

"belajar dari skripsi jangan bikin sketsa sendiri jika tuhan yg
merubahnya"

Givan Mauzarima

“Perang Telah Usai, Aku Bisa Pulang Kubaringkan Panah Dan Berterisk
MENANG!!!!!!”

Nadin Amizah

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya atas segala keterbatasan dan banyaknya kekurangan -kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi setiap orang yang membacanya, khususnya bagi dunia pendidikan. Dalam pembuatan skripsi ini penulis banyak mendapatkan berbagai dukungan serta bantuan materil maupun non materil dari berbagai pihak. Berikut ini beberapa persembahan sebagai ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulis skripsi ini:

1. Dengan penuh rasa syukur, skripsi ini kupersembahkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, kesabaran, dan kemudahan dalam setiap proses penyelesaiannya.
2. Dengan penuh rasa cinta dan hormat, skripsi ini kupersembahkan kepada Papah tercinta Teguh Imam. Terima kasih atas segala doa yang tak pernah putus, dukungan yang tak pernah lelah, serta pengorbanan yang tak terhitung nilainya. Setiap langkah yang penulis tempuh hingga sampai pada titik ini tidak lepas dari kerja keras, kesabaran, dan kepercayaan Papah kepadaku.
3. Dengan penuh cinta dan rasa syukur, skripsi ini kupersembahkan untuk Mamah tercinta, Ria Ari. Terima kasih atas doa yang selalu mengiringi setiap langkahku, atas kasih sayang yang tulus, serta

kesabaran dan pengorbanan yang tidak pernah terhitung. Mamah adalah sumber kekuatan dan semangatku dalam menyelesaikan setiap proses hingga sampai di titik ini.

4. Karya ini juga kupersembahkan untuk adikku tersayang, Muhammad Calvin, yang masih berusia 5 tahun. Terima kasih sudah menjadi sumber keceriaan dan semangat di setiap lelahku. Tawa dan tingkah polosmu selalu menguatkanmu untuk terus berjuang dan menyelesaikan apa yang telah aku mulai.
5. Almamater saya Progam Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
6. Dengan hati yang penuh rasa haru karya ini kupersembahkan untuk Tante tercinta, Nuning. Terima kasih atas doa yang diam-diam menguatkan, perhatian yang tulus, dan dukungan yang selalu hadir di setiap prosesku.
7. karya ini kupersembahkan untuk Muhammad Rafiq. Terima kasih telah menjadi sosok yang selalu ada dalam setiap proses panjang penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kesabaranmu menghadapi segala suasana hatiku, atas waktu yang kamu luangkan untuk mendengarkan keluh kesahku,
8. Karya ini juga kupersembahkan untuk circle Sapi tercinta, Anis dan Fika Sani. Terima kasih sudah menjadi teman seperjuangan yang selalu ada dalam suka dan duka selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas tawa yang mengusir lelah, cerita yang menguatkan.
9. Karya ini kupersembahkan untuk Mita, temanku yang selalu hadir di setiap proses perjuanganku. Terima kasih atas dukungan,

semangat, dan kebersamaan yang begitu berarti selama ini. Di saat lelah dan hampir menyerah, kamu selalu punya cara untuk menguatkan dan membuatku kembali percaya diri

10. Karya ini kupersembahkan untuk diriku sendiri. Terima kasih sudah bertahan, sudah kuat melewati proses yang tidak mudah, dan tidak menyerah meskipun sering merasa lelah. Terima kasih sudah tetap berusaha, tetap berdoa, dan tetap percaya bahwa semua ini bisa diselesaikan Untuk semua air mata, perjuangan, dan doa yang tidak terlihat orang lain, hari ini adalah bukti bahwa kamu mampu.
11. Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh karyawan BSI KCP Pemasang yang telah memberikan izin serta membantu saya selama proses penelitian berlangsung. Secara khusus, saya juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada Ibu Erni, Mbak Rike, Mas Dimas, Pak Aprilian, Pak Afi, dan Pak Iyan Eyan yang telah dengan sabar meluangkan waktu, memberikan informasi.

ABSTRAK

Givan Mauzarima Fortuna. Strategi Peningkatan Kinerja Dan Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Pemalang.

Perbankan syariah saat ini dituntut untuk terus meningkatkan kinerja keuangan dan kualitas pelayanan agar tetap dipercaya oleh nasabah. Di BSI KCP Pemalang terdapat kondisi di mana pembiayaan meningkat, namun dana pihak ketiga justru menurun. Di sisi lain, aktivitas nasabah di kantor cukup ramai, mulai dari transaksi harian, menabung, pembukaan tabungan haji, hingga cicilan emas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi dalam meningkatkan kinerja keuangan dan kualitas pelayanan di BSI KCP Pemalang. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap 7 nasabah dan 4 karyawan. Analisis data dilakukan melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan berjalan aktif, karyawan melayani nasabah secara langsung, memberikan penjelasan produk, serta menawarkan layanan seperti tabungan dan cicilan emas. Nasabah juga menilai pelayanan cukup ramah dan cepat. Dari hasil tersebut dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan yang baik berpengaruh terhadap kepercayaan dan loyalitas nasabah, yang pada akhirnya ikut mendukung peningkatan kinerja keuangan bank.

Kata Kunci: kinerja keuangan, kualitas pelayanan, perbankan syariah, loyalitas nasabah

ABSTRACT

Givan Mauzarima Fortuna. Strategies for Improving Financial Performance and Service Quality at Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pematang

Islamic banking is required to continuously improve financial performance and service quality to maintain customer trust. At BSI KCP Pematang, there is a condition where financing has increased, but third-party funds have decreased. On the other hand, customer activity at the branch is quite high, including daily transactions, saving, opening Hajj savings accounts, and gold installment services. This study aims to identify strategies to improve financial performance and service quality at BSI KCP Pematang. The research uses a qualitative approach with a case study method. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving 7 customers and 4 employees. Data analysis was carried out through data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings show that service activities run actively, where employees directly serve customers, explain products, and offer services such as savings and gold installment programs. Customers also perceive the service as friendly and responsive. These results indicate that good service quality influences customer trust and loyalty, which in turn supports the improvement of the bank's financial performance.

Keywords: financial performance, service quality, Islamic banking, customer loyalty.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

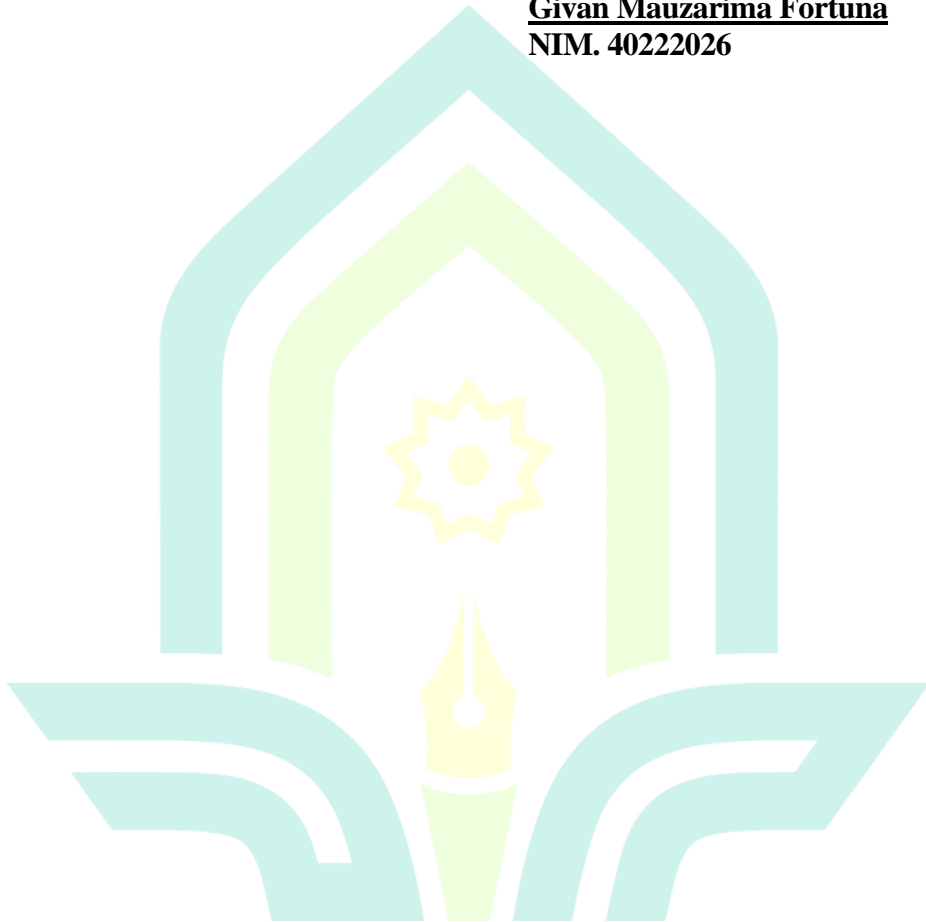
1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag., selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Bapak Dr. H. AM. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag., selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Dr. Kuat Ismanto, M Ag., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Bapak Drajat Stiawan, M.Si., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Bapak Muhamad Masrur, M.E.I, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Drajat Stiawan, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah memberikan arahan selama perkuliahan.
7. Staf Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, saya sampaikan terima kasih atas

bantuan dan pelayanan administrasi yang diberikan

Pemalang, 23 Februari 2026



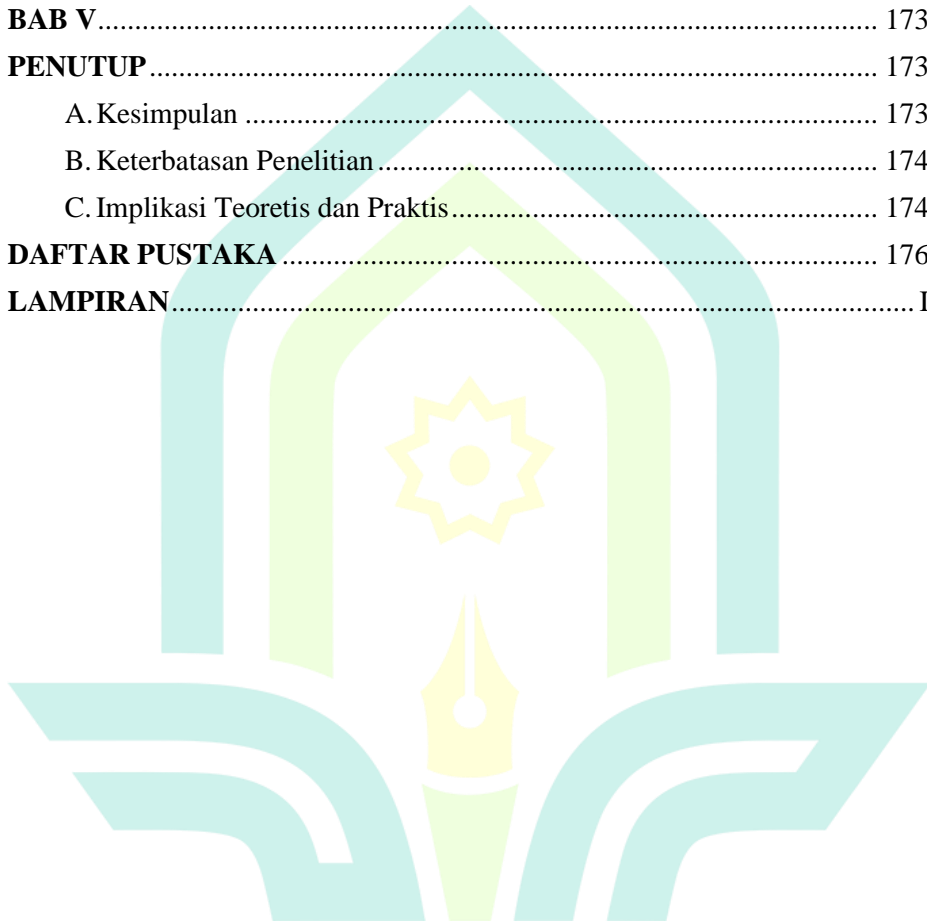
Givan Mauzarima Fortuna
NIM. 40222026



DAFTAR ISI

| | |
|--|-------|
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | ii |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING | iii |
| PENGESAHAN SKRIPSI | iv |
| MOTTO | v |
| PERSEMBAHAN | vi |
| ABSTRAK | ix |
| KATA PENGANTAR | xi |
| DAFTAR ISI | xiii |
| DAFTAR TABEL | xxii |
| DAFTAR GAMBAR | xxiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xxiv |
| PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 8 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 9 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 9 |
| E. Sistematika pembahasan..... | 10 |
| BAB II | 12 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 12 |
| A. Landasan Teori | 12 |
| B. Telaah Pustaka..... | 23 |
| C. Kerangka Berpikir | 36 |
| BAB III | 39 |
| METODE PENELITIAN | 39 |
| A. Jenis Penelitian | 39 |
| B. Pendekatan Penelitian..... | 39 |
| C. Setting Penelitian..... | 40 |
| D. Sumber Data | 41 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 42 |

| | |
|---|-----|
| F. Teknik Analisa Data..... | 43 |
| G. Pemeriksaan Keabsahan Data..... | 45 |
| BAB IV | 47 |
| ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN | 47 |
| A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pemalang .. | 47 |
| B. Hasil dan Pembahasan..... | 65 |
| BAB V | 173 |
| PENUTUP | 173 |
| A. Kesimpulan | 173 |
| B. Keterbatasan Penelitian | 174 |
| C. Implikasi Teoretis dan Praktis..... | 174 |
| DAFTAR PUSTAKA | 176 |
| LAMPIRAN | I |



PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam Bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam Bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

A. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Keterangan |
|------------|------|--------------------|---------------------------|
| ا | Alif | tidak dilambangkan | tidak dilambangkan |
| ب | Ba | B | Be |
| ت | Ta | T | Te |
| ث | Sa | ṣ | es (dengan titik di atas) |

| | | | |
|---|--------|----|-----------------------------|
| ج | Jim | J | Je |
| ح | Ha | ḥ | ha (dengan titik di bawah) |
| خ | Kha | Kh | ka dan ha |
| د | Dal | D | De |
| ذ | Zal | Ẓ | zet (dengan titik di atas) |
| ر | Ra | R | Er |
| ز | Zai | Z | Zet |
| س | Sin | S | Es |
| ش | Syin | Sy | es dan ye |
| ص | Sad | Ṣ | es (dengan titik di bawah) |
| ض | Dad | ḍ | de (dengan titik di bawah) |
| ط | Ta | ṭ | te (dengan titik di bawah) |
| ظ | Za | ẓ | zet (dengan titik di bawah) |
| ع | Ain | ʿ | koma terbalik (di atas) |
| غ | Gain | G | Ge |
| ف | Fa | F | Ef |
| ق | Qaf | Q | Ki |
| ك | Kaf | K | Ka |
| ل | Lam | L | El |
| م | Mim | M | Em |
| ن | Nun | N | En |
| و | Wau | W | We |
| ه | Ha | H | Ha |
| ء | Hamzah | ʾ | Apostrof |
| ي | Ya | Y | Ye |

B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, yang terdiri dari vokal tunggal (*monoftong*) dan vokal rangkap (*diftong*)

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

| Tanda Vokal | Nama | Huruf Latin | Nama |
|---------------|--------|-------------|------|
| َ | Fattah | A | A |
| ِ | Kasrah | I | I |
| ُ | Dammah | U | U |

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

| Tanda Vokal | Nama | Huruf Latin | Nama |
|-------------|----------------|-------------|---------|
| ... َ يَ | Fattah dan ya | Ai | a dan i |
| ... َ وُ | Fattah dan wau | Au | a dan u |

Contoh:

كَتَبَ

ditulis

Kataba

فَعَلَ

ditulis

Fa'la

سُئِلَ

ditulis

Su'ila

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

| Tanda Vokal | Nama | Huruf Latin | Nama |
|-------------|-------------------------|-------------|---------------------|
|أ.... | Fattah dan alif atau ya | A | a dan garis di atas |
|ي | Kasrah dan ya | I | i dan garis di atas |
|وُ | Hamzah dan wau | U | u dan garis di atas |

Contoh:

قَالَ ditulis Qāla

رَمَى ditulis Ramā

قِيلَ ditulis Qīla

D. Ta'marbutah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua:

1. Ta'marbutah hidup, dengan mendapat harakat fattah, kasrah, dan dammah dilambangkan dengan /t/.

Contoh:

مَرَأَةٌ جَمِيلَةٌ ditulis *mar'atun jamīlah*

2. Ta'marbutah mati, dengan mendapat harakat fattah, kasrah, dan dammah dilambangkan dengan /h/.

Contoh:

فَاطِمَةٌ ditulis *fāṭimah*

E. Syaddah

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi syaddah atau tasyid tersebut.

Contoh:

| | | |
|----------|---------|----------------|
| رَبَّنَا | ditulis | <i>rabbānā</i> |
| الْبِرِّ | ditulis | <i>al-birr</i> |

F. Kata sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال namun dalam transliterasi ini kata sandang dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan huruf qamariyah.

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai bunyinya.

3. Baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan kata sempang.

Contoh:

| | | |
|----------|---------|-----------------|
| القَمَرِ | ditulis | <i>al-qamar</i> |
|----------|---------|-----------------|

الْبَدِيعِ ditulis *al-badi'*

G. Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostof (^/).

Contoh:

أَمَرْتُ ditulis *umirtu*

سَيِّئَةٌ ditulis *syai`un*

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَأِنَّا لِلَّهِ ditulis *Wainnallāhalahuwakhairar-rāziqîn*

لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ

إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلِ ditulis *Ibrāhîm al-Khalîl*

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di

antaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ ditulis Wa mā Muhammadun illā rasl

Penggunaan huruf awal capital hanya untuk Allah bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau tulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak digunakan.

Contoh:

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا ditulis Lillāhi al-amrujamî'an

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu di sertai dengan pedoman tajwid.

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----|
| Tabel 1. 1 Telaah Pustaka | 23 |
| Tabel 4. 1 Daftar nasabah & karyawan dan Kontribusi terhadap Analisis Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan BSI KCP Pemalang..... | 109 |
| Tabel 4. 2 Daftar nasabah & karyawan dan Kontribusi terhadap Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Di BSI KCP Pemalang..... | 167 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Diagram Batang | 3 |
| Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir | 29 |
| Gambar 4. 1 Logo Bank Syariah Indonesia..... | 40 |
| Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Pemalang Sudirman 1 | 46 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-------|
| Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian..... | I |
| Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian..... | II |
| Lampiran 3 Panduan Wawancara Nasabah | III |
| Lampiran 4 Hasil wawancara Nasabah Bapak Muhamad Ali Basarah | IV |
| Lampiran 5 Hasil wawancara Nasabah Bapak Muhammad sopihin | V |
| Lampiran 6 Hasil wawancara Nasabah Mas Muhammad Rozin..... | V |
| Lampiran 7 Hasil wawancara Nasabah Ibu melizatun Nafisah | VI |
| Lampiran 8 Hasil wawancara Nasabah Ibu Ayu ningtias..... | VII |
| Lampiran 9 Hasil wawancara Nasabah Ibu Puji ngingsih..... | VIII |
| Lampiran 10 Hasil wawancara Nasabah Ibu murzillah..... | VIII |
| Lampiran 11 Panduan Wawancara Karyawan Marketing CILEM (Cicilan Emas) | IX |
| Lampiran 12 Hasil wawancara Karyawan Marketing CILEM (Cicilan Emas) | X |
| Lampiran 13 Panduan Wawancara Karyawan Customer service (CS) | XI |
| Lampiran 14 Hasil wawancara Karyawan Customer service (CS) | XII |
| Lampiran 15 Panduan Wawancara Marketing Konsumer..... | XIII |
| Lampiran 16 Hasil wawancara Karyawan Marketing Konsumer | XIII |
| Lampiran 17 Panduan Wawancara Marketing Mikro/Retail..... | XIV |
| Lampiran 18 Hasil wawancara Karyawan Marketing Mikro/Retail . | XIV |
| Lampiran 19 Dokumentasi Penelitian | XVI |
| Lampiran 20 Tempat Pelayanan Nasabah | XX |
| Lampiran 21 Formulir Tarik Tunai | XX |
| Lampiran 22 Formulir Layanan Nasabah | XXI |
| Lampiran 23 Formulir Transaksi Uang Asing..... | XXI |
| Lampiran 24 Formulir Setoran | XXII |
| Lampiran 25 Brosur Mitraguna Berkah | XXII |
| Lampiran 26 Brosur Tabel Angsuran Kur Mikro..... | XXIII |
| Lampiran 27 Brosur Investasi Emas..... | XXIII |
| Lampiran 28 Daftar Riwayat Hidup | XXIV |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan pertumbuhan yang cukup pesat. Hal ini ditandai dengan meningkatnya jumlah lembaga keuangan syariah, inovasi produk perbankan, serta semakin luasnya jangkauan layanan kepada masyarakat (Kusuma et al., 2025). Peningkatan ini juga didorong oleh kesadaran masyarakat yang semakin tinggi dalam menggunakan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Di sisi lain dukungan dari pemerintah dan regulator melalui berbagai kebijakan turut memperkuat posisi perbankan syariah dalam sistem keuangan nasional (Azizah, 2023). Bank syariah sebagai lembaga intermediasi memiliki fungsi utama dalam menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk pembiayaan (Muhammad Bashri Bas et al., 2025). Dalam menjalankan fungsi tersebut bank syariah tidak hanya dituntut untuk mampu meningkatkan kinerja keuangan, tetapi juga harus menjaga stabilitas operasional dan kepercayaan nasabah. Kinerja bank dapat dilihat dari berbagai indikator, seperti pertumbuhan pembiayaan, penghimpunan dana pihak ketiga (DPK), serta kemampuan bank dalam menjaga keseimbangan antara sumber dana dan penyalurannya. Kualitas pelayanan juga menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan bank dalam mempertahankan nasabah di tengah persaingan industri yang semakin ketat (Yudianto & Setiawan, 2024).

Persaingan dalam industri perbankan saat ini tidak hanya terjadi antar bank syariah tetapi juga dengan bank konvensional yang terus meningkatkan kualitas layanan dan inovasi produknya (Khattak et al., 2022). Kondisi ini menuntut bank syariah untuk mampu beradaptasi dan memiliki strategi yang tepat dalam meningkatkan kinerja sekaligus kualitas pelayanan (Dewi, 2025). Pelayanan yang cepat, ramah, akurat, dan mampu memberikan solusi terhadap kebutuhan nasabah menjadi faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah. Dengan demikian kualitas pelayanan tidak dapat dipisahkan dari upaya peningkatan kinerja bank secara keseluruhan (Ayinaddis et al., 2023).

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai salah satu bank syariah terbesar di Indonesia memiliki peran strategis dalam pengembangan industri perbankan syariah nasional. BSI merupakan hasil penggabungan tiga bank syariah milik BUMN, yaitu Bank BRI Syariah, Bank BNI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah yang resmi beroperasi pada 1 Februari 2021. Melalui penggabungan tersebut BSI diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, memperluas jaringan layanan, serta memperkuat daya saing di tingkat nasional maupun global. Salah satu unit operasional BSI yang berperan langsung dalam melayani masyarakat adalah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pematang Siantar. BSI KCP Pematang Siantar memiliki peran penting dalam menyediakan layanan keuangan kepada masyarakat di wilayah Kabupaten Pematang Siantar, baik dalam penghimpunan dana maupun penyaluran pembiayaan. Dalam menjalankan operasionalnya, kantor cabang pembantu menjadi garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan nasabah, sehingga

kualitas pelayanan yang diberikan sangat berpengaruh terhadap persepsi dan kepercayaan masyarakat terhadap bank. Oleh karena itu peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan di tingkat kantor cabang pembantu menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan.

Gambar 1. 1 Diagram Batang



Bersumber: Data Keuangan BSI KCP Pemalang Dari tahun 2023 sampai 2024

Namun demikian berdasarkan data keuangan internal BSI KCP Pemalang, terdapat fenomena yang menunjukkan adanya dinamika dalam kinerja keuangan bank. Pada tahun 2023, total pembiayaan yang disalurkan kepada nasabah tercatat sebesar Rp134.712 juta, sedangkan dana pihak ketiga yang berhasil dihimpun sebesar Rp136.379 juta. Kondisi ini menunjukkan adanya keseimbangan yang cukup baik antara fungsi penghimpunan dana dan penyaluran pembiayaan, yang mencerminkan kinerja intermediasi bank berjalan secara optimal (Pemalang, 2024).

Akan tetapi pada tahun 2024 terjadi perubahan yang cukup signifikan. Jumlah pembiayaan meningkat menjadi Rp175.374 juta, namun di sisi lain dana pihak ketiga justru mengalami penurunan menjadi Rp127.175 juta. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara pertumbuhan pembiayaan dan penghimpunan dana. Peningkatan pembiayaan yang cukup tinggi tanpa diimbangi dengan peningkatan dana pihak ketiga berpotensi menimbulkan tekanan terhadap likuiditas bank. Hal ini dapat berdampak pada kemampuan bank dalam memenuhi kewajiban jangka pendeknya serta menjaga stabilitas operasional secara keseluruhan.

Fenomena penurunan dana pihak ketiga di tengah peningkatan pembiayaan juga dapat menjadi indikasi adanya permasalahan dalam kualitas pelayanan maupun strategi penghimpunan dana yang belum optimal. Nasabah sebagai sumber utama dana memiliki peran yang sangat penting dalam keberlangsungan operasional bank. Apabila nasabah merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan, maka kemungkinan besar mereka akan memindahkan dananya ke bank lain yang dianggap lebih mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Dengan demikian penurunan dana pihak ketiga tidak hanya berkaitan dengan faktor ekonomi, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank (Kasmir, 2016).

Perkembangan teknologi digital dalam industri perbankan juga memberikan tantangan baru bagi BSI KCP Pemalang. Saat ini nasabah cenderung menginginkan layanan yang cepat, mudah diakses, dan efisien melalui platform digital. Apabila bank tidak

mampu mengikuti perkembangan tersebut, maka akan berpotensi kehilangan nasabah, khususnya dari kalangan generasi muda yang lebih akrab dengan teknologi. peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya terbatas pada layanan tatap muka tetapi juga mencakup layanan berbasis digital (Bagga, 2025).

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji kualitas pelayanan pada Bank Syariah Indonesia maupun perbankan syariah secara umum dengan berbagai pendekatan dan variabel yang berbeda. Penelitian Ajjiah (2022) berfokus pada persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan dengan pendekatan kualitatif deskriptif yang menunjukkan bahwa pelayanan yang ramah, cepat, dan responsif menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah (Ajjiah, 2022). Sementara itu, penelitian Wulandari (2022) lebih menitikberatkan pada penggunaan layanan digital melalui aplikasi BSI Mobile yang menunjukkan bahwa kemudahan akses dan kecepatan layanan digital berpengaruh terhadap kenyamanan nasabah dalam bertransaksi (Wulandari, 2022).

Penelitian lain dilakukan oleh Pratiwi (2021) yang meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan seperti reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Pratiwi, 2021). Selanjutnya, penelitian oleh Rahmawati (2022) juga menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, di mana kepuasan nasabah berperan sebagai variabel

intervening(Rahmawati, 2022). Selain itu penelitian oleh Sari (2023) mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepercayaan nasabah pada Bank Syariah Indonesia. Hasilnya menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank(Sari, 2023). Penelitian lain oleh Hidayat (2021) menyoroti pentingnya pelayanan prima dalam meningkatkan daya saing bank syariah di tengah persaingan industri perbankan yang semakin ketat(Hidayat, 2021).

Penelitian oleh Lestari (2022) lebih menekankan pada kualitas layanan berbasis digital banking, yang menunjukkan bahwa fitur aplikasi, keamanan sistem, serta kemudahan penggunaan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah(Lestari, 2022). Hal ini diperkuat oleh penelitian Putra (2023) yang menyatakan bahwa transformasi digital dalam perbankan syariah memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional bank(Putra, 2023).

Penelitian lainnya oleh Fauzi (2021) mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk perbankan syariah, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang baik dapat meningkatkan minat dan keputusan nasabah dalam menggunakan layanan bank(Fauzi, 2021a). Sementara itu penelitian oleh Nuraini (2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan memiliki hubungan yang erat dalam membentuk loyalitas nasabah terhadap bank syariah(Nuraini, 2022).

Namun demikian meskipun berbagai penelitian tersebut telah memberikan gambaran mengenai pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan, loyalitas, dan kepercayaan nasabah, sebagian besar penelitian masih berfokus pada aspek persepsi nasabah dan hubungan antar variabel pelayanan. Penelitian-penelitian tersebut belum banyak mengaitkan secara langsung antara kualitas pelayanan dengan kondisi kinerja keuangan bank, seperti penghimpunan dana pihak ketiga dan penyaluran pembiayaan (Keuangan, 2024).

Penelitian terdahulu juga cenderung dilakukan pada level umum atau kantor cabang utama, sehingga belum banyak yang secara spesifik mengkaji kondisi pada tingkat kantor cabang pembantu. Padahal, kantor cabang pembantu memiliki peran strategis sebagai ujung tombak pelayanan yang berinteraksi langsung dengan nasabah, sehingga kualitas pelayanan di tingkat ini sangat berpengaruh terhadap kinerja bank secara keseluruhan.

Dan sebagian besar hanya berfokus pada satu aspek tertentu, seperti kepuasan nasabah atau penggunaan layanan digital, tanpa mengaitkannya dengan kondisi kinerja keuangan bank secara langsung. Padahal dalam praktiknya kinerja keuangan dan kualitas pelayanan merupakan dua aspek yang saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan. Dan masih terbatas penelitian yang mengkaji kondisi secara spesifik pada tingkat kantor cabang pembantu, yang memiliki karakteristik operasional dan tantangan yang berbeda dibandingkan dengan kantor pusat atau cabang utama (Parasuraman et al., 2022).

Berdasarkan uraian tersebut dapat diidentifikasi adanya research gap, yaitu masih terbatasnya penelitian yang mengkaji secara komprehensif hubungan antara kinerja keuangan dan kualitas pelayanan dalam satu kerangka analisis yang terintegrasi, khususnya pada level kantor cabang pembantu. Selain itu belum banyak penelitian yang secara langsung mengangkat fenomena ketidakseimbangan antara pembiayaan dan dana pihak ketiga sebagai dasar dalam merumuskan strategi peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa diperlukan penelitian yang lebih mendalam untuk memahami bagaimana strategi yang tepat dapat diterapkan guna mengatasi permasalahan tersebut.

Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk menganalisis strategi peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan pada Bank Syariah Indonesia KCP Pemalang dengan mempertimbangkan kondisi riil yang terjadi di lapangan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi manajemen perbankan yang lebih efektif, khususnya dalam meningkatkan kinerja keuangan sekaligus kualitas pelayanan kepada nasabah. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “STRATEGI PENINGKATAN KINERJA DAN KUALITAS PELAYANAN PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP PEMALANG”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Strategi peningkatan kinerja Keuangan Di BSI KCP PEMALANG?
2. Bagaimana Strategi Peningkatan Layanan Di BSI KCP PEMALANG?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis strategi peningkatan kinerja keuangan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pemalang.
2. Menganalisis peningkatan kualitas pelayanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pemalang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang bisa diambil dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat secara teoritik
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan literatur di bidang manajemen strategis dan perbankan syariah, khususnya yang berkaitan dengan strategi peningkatan kinerja keuangan dan kualitas pelayanan.
 - b. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan teoritis bagi akademisi dan peneliti selanjutnya dalam mengkaji hubungan antara kinerja keuangan dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan daya saing perbankan syariah.
2. Manfaat Praktis
 - a. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan strategis bagi manajemen Bank Syariah Indonesia, khususnya di KCP Pemalang, dalam merancang kebijakan yang efektif untuk meningkatkan kinerja keuangan serta kualitas pelayanan kepada nasabah.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak manajemen dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan internal serta peluang dalam meningkatkan kualitas pelayanan,

sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap bank.

E. Sistematika pembahasan

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang masalah yang menjelaskan fenomena terkait kinerja keuangan dan kualitas pelayanan pada BSI KCP Pemalang. Selain itu, bab ini juga memuat rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini membahas teori-teori yang digunakan sebagai landasan penelitian, seperti teori kinerja keuangan, kualitas pelayanan (SERVQUAL), dan teori pertukaran sosial. Selain itu, dalam bab ini juga disajikan penelitian terdahulu yang relevan serta kerangka pemikiran yang menjadi dasar analisis dalam penelitian.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, yaitu pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Pada bab ini juga dijelaskan lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data (wawancara, observasi, dan dokumentasi), serta teknik analisis data yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

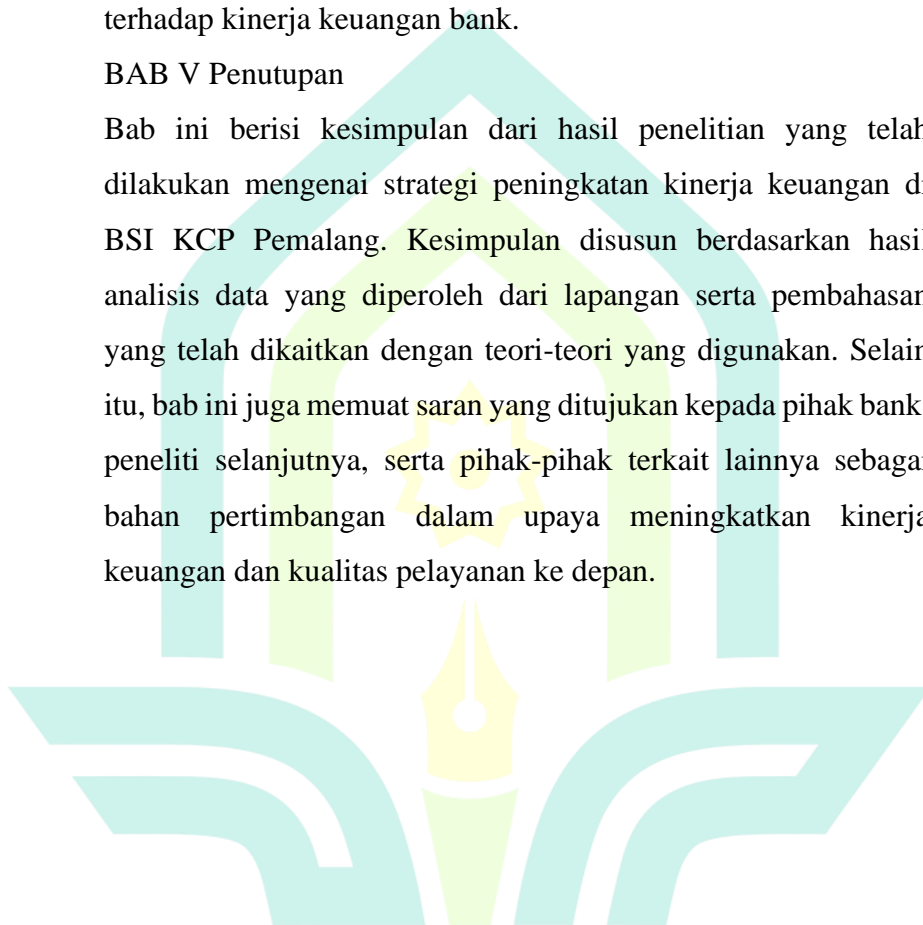
BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini berisi hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan serta pembahasannya. Dalam bab ini dijelaskan kondisi kinerja keuangan dan kualitas pelayanan di BSI KCP Pemalang, strategi

yang dilakukan oleh pihak bank, serta temuan terkait aktivitas nasabah seperti menabung, pembukaan tabungan haji, dan cicilan emas. Hasil tersebut kemudian dianalisis dan dikaitkan dengan teori yang digunakan, sehingga dapat menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah terhadap kinerja keuangan bank.

BAB V Penutupan

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai strategi peningkatan kinerja keuangan di BSI KCP Pematang. Kesimpulan disusun berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari lapangan serta pembahasan yang telah dikaitkan dengan teori-teori yang digunakan. Selain itu, bab ini juga memuat saran yang ditujukan kepada pihak bank, peneliti selanjutnya, serta pihak-pihak terkait lainnya sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kinerja keuangan dan kualitas pelayanan ke depan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Strategi peningkatan kinerja Keuangan Di BSI KCP PEMALANG dan Strategi Peningkatan Layanan Di BSI KCP PEMALANG, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kesimpulan dari rumusan pertama yaitu: Strategi peningkatan kinerja keuangan di BSI KCP Pemalang dilakukan melalui pendekatan langsung kepada masyarakat, seperti pelaku UMKM dan instansi, serta menjaga hubungan jangka panjang dengan nasabah melalui komunikasi yang berkelanjutan. Selain itu bank juga memberikan penjelasan produk secara jelas dan transparan untuk meningkatkan kepercayaan nasabah. Strategi ini bertujuan untuk meningkatkan penghimpunan dana dan penyaluran pembiayaan. Hal ini sejalan dengan teori kinerja lembaga keuangan dan teori pertukaran sosial, yang menekankan bahwa kinerja tidak hanya dipengaruhi aspek finansial tetapi juga kepercayaan dan hubungan dengan nasabah.
2. Kesimpulan dari rumusan kedua yaitu: Strategi peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui sikap karyawan yang ramah, sopan, dan responsif, serta kemampuan dalam memberikan informasi yang jelas dan menangani keluhan nasabah dengan baik. Selain itu, kondisi fasilitas yang bersih dan nyaman turut

mendukung pelayanan. Strategi ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah. Hal ini sesuai dengan teori SERVQUAL yang meliputi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles, serta didukung oleh teori pertukaran sosial yang menunjukkan bahwa pelayanan yang baik akan meningkatkan loyalitas nasabah.

B. Keterbatasan Penelitian

Kesulitan dalam memperoleh data nasabah tahun 2023 dan 2024 disebabkan oleh keterbatasan akses data, proses pencarian yang cukup kompleks, serta membutuhkan waktu yang relatif lama.

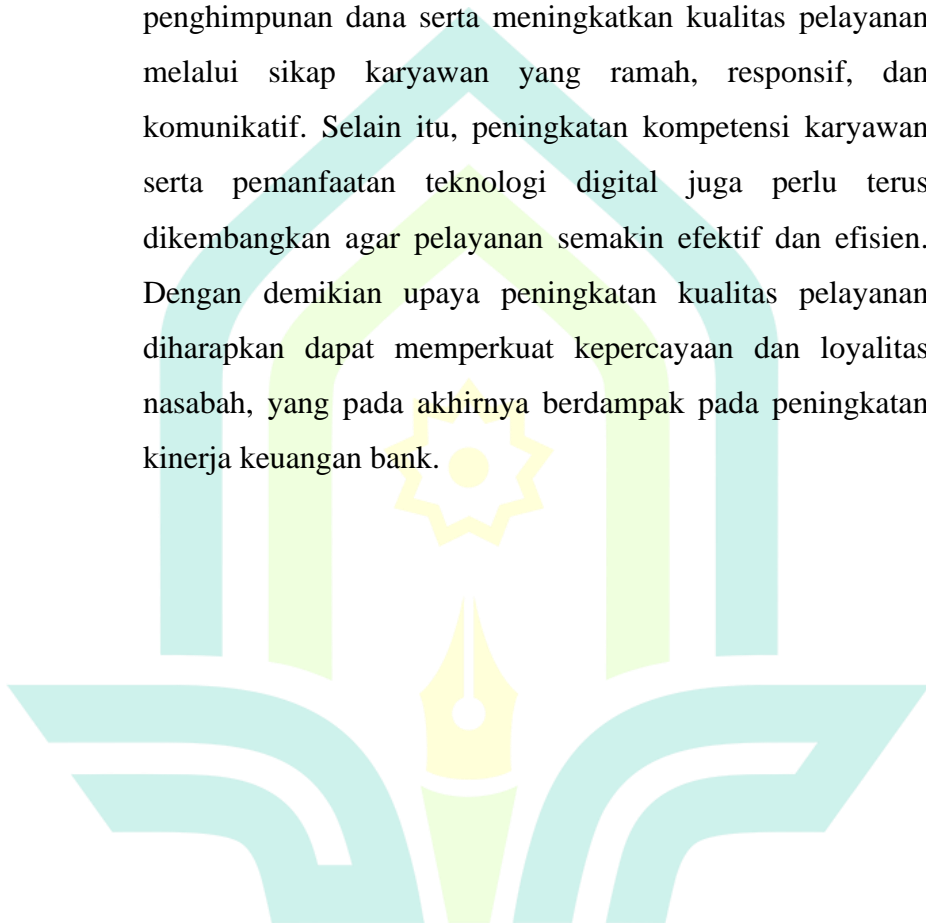
C. Implikasi Teoretis dan Praktis

1. Implikasi Teoretis

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dalam bidang perbankan syariah, khususnya yang berkaitan dengan kinerja keuangan dan kualitas pelayanan. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah, yang pada akhirnya berdampak pada kinerja keuangan bank. Temuan ini memperkuat teori kualitas pelayanan (SERVQUAL) dan teori pertukaran sosial yang menekankan pentingnya hubungan timbal balik antara bank dan nasabah dalam menciptakan nilai jangka panjang. Penelitian ini juga memperluas kajian dengan mengintegrasikan aspek kinerja keuangan dan kualitas pelayanan dalam satu pembahasan yang saling berkaitan.

2. Implikasi Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak BSI KCP Pemasang dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan. Bank diharapkan dapat terus mengoptimalkan strategi penghimpunan dana serta meningkatkan kualitas pelayanan melalui sikap karyawan yang ramah, responsif, dan komunikatif. Selain itu, peningkatan kompetensi karyawan serta pemanfaatan teknologi digital juga perlu terus dikembangkan agar pelayanan semakin efektif dan efisien. Dengan demikian upaya peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat memperkuat kepercayaan dan loyalitas nasabah, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja keuangan bank.



DAFTAR PUSTAKA

- Abner Eleazar Castro Olivas, T. M. L. S. (2018). Pemahaman Masyarakat Tentang Perbankan Syariah (Studi. In *International Journal Of Machine Tools And Manufacture* (Vol. 5, Issue 1).
- Aini, N. (2023). Penerapan Nilai Syariah Dalam Pelayanan Bank Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah. *Jurnal Perbankan Syariah*.
- Ajjah. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 5(2), 123–135.
- Ayinaddis, S. G., Taye, B. A., & Yirsaw, B. G. (2023). Examining The Effect Of Electronic Banking Service Quality On Customer Satisfaction And Loyalty: An Implication For Technological Innovation. *Journal Of Innovation And Entrepreneurship*, 12(1). <https://doi.org/10.1186/S13731-023-00287-Y>
- Azizah, S. N. (2023). The Adoption Of Fintech And The Legal Protection Of The Digital Assets In Islamic/Sharia Banking Linked With Economic Development: A Case Of Indonesia. *Journal Of World Intellectual Property*, 26(1), 30–40. <https://doi.org/10.1111/Jwip.12257>
- Bagga, S. K. (2025). Customer Satisfaction In Digital Banking. *International Scientific Journal Of Engineering And Management*, 04(06), 1–7. <https://doi.org/10.55041/Isjem04071>
- Belay, B. S. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Bsi Mobile (Studi Kasus Di Bsi Kcp Ajibarang) Skripsi (Vol. 5, Issue 8.5.2017). Universitas Islam Negeri Prof. Kh .Saifuddin Zuhri Purwokerto.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange And Power In Social Life*. Wiley.
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative Inquiry And Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Sage Publications.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.

- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2011). The Discipline And Practice Of Qualitative Research. *The Sage Handbook Of Qualitative Research*.
- Dewi, A. K. (2025). Sustainable Finance In Islamic Banking: A Systematic Review In The Context Of Economic Instability. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 13(4), 2395–2404. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v13i4.3489>
- Fauzi. (2021a). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Produk Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi Islam*, 4(1), 15–28.
- Fauzi, A. (2021b). Strategi Peningkatan Kinerja Keuangan Bank Syariah. *Jurnal Perbankan Syariah*.
- Fitriani. (2022). Peningkatan Kepuasan Nasabah Melalui Komunikasi Efektif Dalam Pelayanan Perbankan. *Jurnal Komunikasi Bisnis*.
- Hartono, R. (2020). Strategi Penguatan Kinerja Bank Syariah Melalui Pengembangan Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen Sdm*.
- Hidayat. (2021). Peran Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Daya Saing Bank Syariah. *Jurnal Manajemen Perbankan*, 4(2), 10–25.
- Homans, G. C. (1958). *Social Behavior: Its Elementary Forms*. Harcourt, Brace & World.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2023). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy Into Action*. Harvard Business School Press.
- Kasmir. (2016). *Analisis Laporan Keuangan*. Raja Grafindo Persada.
- Keuangan, O. J. (2024). *Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia*. Otoritas Jasa Keuangan.
- Khattak, M. A., Ali, M., Khan, N. A., & Ahmad, F. (2022). The Adjusted Market Power, Competition, And Performance: Islamic Vs Conventional Banks. *Journal Of Islamic Monetary Economics And Finance*, 8(4), 577–598. <https://doi.org/10.21098/jimf.v8i4.1532>
- Kusuma, K. A., Rosyihin, F. A. M. S. U., Maharani, F. P., Yulianto, M. R., & Wai, K. T. (2025). International Business Strategy For Islamic

- Banking Industry In Indonesia: An Analysis For Expansion. *Journal Of Economic And Economic Policy*, 2(1), 34–46. <https://doi.org/10.61796/Ijecep.V2i1.57>
- Lapangan, D. P., & Kurniawan, P. C. (2025). *Laporan Akhir Praktik Pengalaman Lapangan (Ppl) Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kcp Pemalang Sudirman 1*.
- Lestari. (2022). Analisis Kualitas Layanan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Teknologi Dan Perbankan*, 5(1), 30–45.
- Lestari, D. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Dalam Membangun Kepercayaan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah*.
- Marlina, L. (2022). Peran Layanan Digital Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Jurnal Teknologi Keuangan*.
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif Di Bidang Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat : Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145–151. <https://doi.org/10.52022/Jikm.V12i3.102>
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Pt Remaja Rosdakarya.
- Muhammad Bashri Bas, Rika Febby Rhamadhani, Rasmi Nur Anggraeni, I Putu Edi Darmawan, & Phatra Anggana Djuri. (2025). Artificial Intelligence And Financial Regulation In Indonesia's Islamic Banking. *Paradoks : Jurnal Ilmu Ekonomi*, 8(3), 1174–1187. <https://doi.org/10.57178/Paradoks.V8i3.1519>
- Nuraini. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 5(2), 60–75.
- 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.

- Pemalang, B. S. I. K. C. P. (2024). *Data Keuangan Internal Tahun 2023-2024*.
- Pratama, A. (2022). Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Pratiwi. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 5(1), 1–15.
- Putra. (2023). Transformasi Digital Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Efisiensi Operasional Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi Digital*, 6(2), 50–70.
- Rahmawati. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Perbankan Syariah*, 6(2), 20–35.
- Rahmawati, S. (2020). Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Perbankan. *Jurnal Manajemen Keuangan*.
- Rohim, M. (2025). *Pengaruh Self Service Technology (Sst) Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Di Kota Malang Sebagai Variabel Mediasi*.
- Santoso, B. (2021). Penguatan Loyalitas Nasabah Melalui Pelayanan Berbasis Hubungan Jangka Panjang. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.
- Saputra, A. (2020). Strategi Peningkatan Kinerja Lembaga Keuangan Melalui Penguatan Manajemen Internal. *Jurnal Manajemen Keuangan*.
- Sari. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 7(1), 45–60.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Utami, F. A. (2016). *Konstruksi Sosial Masyarakat Mengenai*

Perpustakaan Desa Di Surabaya. *Skripsi*, 113.

Wulandari. (2022). Analisis Penggunaan Layanan Digital Bsi Mobile. *Jurnal Perbankan Syariah*, 4(1), 45–60.

Yin, R. K. (2018). *Case Study Research And Applications: Design And Methods*. Sage Publications.

Yudianto, Y., & Setiawan, I. (2024). Pengaruh Aset, Dana Pihak Ketiga (Dpk) Dan Pembiayaan Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Syariah Tahun 2014-2023. *Indonesian Journal Of Islamic Economics And Business*, 9(1), 188–204.
<https://doi.org/10.30631/Ijoieb.V9i1.2422>

