


## PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN BANK SYARIAH

Annisa Afwani<sup>1</sup>, Anggun Rohaya Putri Munthe<sup>2</sup>,  
Khaila Calsa Fhadillah<sup>3</sup>, Muhammad Ikhsan Harahap<sup>4</sup>

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

[afwaniannisaa@gmail.com](mailto:afwaniannisaa@gmail.com), [anggunrohaya@gmail.com](mailto:anggunrohaya@gmail.com), [khailacalsaaf@gmail.com](mailto:khailacalsaaf@gmail.com),

[mhdikhssanhrp@gmail.com](mailto:mhdikhssanhrp@gmail.com).

<p><b>Menerima:</b> 13/12/2025</p> <p><b>Revisi:</b> 15/12/2025</p> <p><b>Diterima:</b> 16/12/2025</p> <p><b>Menerbitkan:</b> 16/12/2025</p>  <p>This work is licensed under the <a href="https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/">Creative Commons Attribution 4.0 International License</a>.</p>	<p><b>Abstrak</b></p> <p><i>This study aims to analyze students' perceptions of Islamic banking services using a qualitative, interview-based approach. The primary focus of the study is students' understanding of Islamic service principles, their experiences as customers and prospective customers, and the factors influencing their assessment of service quality. Data were obtained through semi-structured interviews with several students from various study programs. The results indicate that most students have positive perceptions of Islamic banking service ethics and transaction security. However, complaints persist regarding the limited digitalization of services and the lack of socialization regarding Islamic products. This study recommends optimizing education, improving digital technology, and strengthening services based on the values of maqāṣid al-Shari'ah (the principles of Islamic principles).</i></p> <p><b>Keywords:</b> Student Perception, Islamic Banking, Service, Qualitative, Interview</p>
--	--

### PENDAHULUAN

Perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan, terutama setelah diterbitkannya berbagai regulasi pendukung serta meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap layanan keuangan berbasis prinsip syariah. Mahasiswa sebagai kelompok intelektual muda memegang peranan penting dalam pertumbuhan tersebut karena mereka merupakan segmen potensial pengguna layanan keuangan. Namun, persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan Bank Syariah masih beragam. Sebagian menganggap pelayanan bank syariah lebih etis dan aman, sementara sebagian lainnya menilai bahwa layanan digital dan kecepatan pelayanan masih tertinggal dibanding bank konvensional. Hal ini menunjukkan pentingnya penelitian mengenai bagaimana mahasiswa menilai pelayanan Bank Syariah berdasarkan pengalaman, pemahaman, serta kebutuhan mereka.

Selain itu, perkembangan teknologi finansial yang begitu cepat turut memengaruhi ekspektasi mahasiswa terhadap layanan perbankan. Generasi ini cenderung mengutamakan kemudahan akses, kecepatan transaksi, serta fleksibilitas layanan yang dapat diakses kapan saja melalui perangkat digital. Dalam konteks ini, bank syariah dituntut untuk tidak hanya mempertahankan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah, tetapi juga mampu beradaptasi

dengan perubahan preferensi pengguna muda yang semakin kritis dan tech-savvy. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan bank syariah dapat menjadi indikator penting untuk menilai sejauh mana lembaga tersebut mampu bersaing di tengah transformasi digital perbankan. Lebih jauh, pemahaman mahasiswa mengenai konsep syariah juga berpengaruh terhadap cara mereka menilai kualitas layanan. Mereka yang memiliki literasi keuangan syariah yang baik cenderung memperhatikan kesesuaian produk dengan prinsip *sharia compliance*, sedangkan mahasiswa yang kurang memahami konsep tersebut lebih fokus pada aspek fungsional seperti kecepatan pelayanan, kualitas aplikasi mobile, atau kemudahan proses administrasi. Dengan demikian, penelitian mengenai persepsi mahasiswa tidak hanya relevan untuk memotret kualitas pelayanan saat ini, tetapi juga dapat menjadi dasar bagi bank syariah dalam merancang strategi peningkatan layanan yang lebih tepat sasaran. Pada akhirnya, pemetaan persepsi mahasiswa terhadap perbankan syariah dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai tantangan dan peluang yang dihadapi industri ini di masa depan. Informasi tersebut dapat menjadi masukan berharga bagi bank syariah dalam meningkatkan mutu layanan, memperkuat daya saing, serta memperluas jangkauan ke pasar yang lebih muda dan dinamis. Dengan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kebutuhan dan harapan mahasiswa, bank syariah dapat mengembangkan inovasi layanan yang tidak hanya sesuai prinsip syariah, tetapi juga relevan dengan perkembangan zaman.

## LANDASAN TEORI

Persepsi adalah cara individu memahami dan menilai suatu objek berdasarkan rangsangan yang diterima serta pengalaman yang dimilikinya. Penilaian tersebut tidak bersifat seragam karena setiap individu memiliki latar belakang pengetahuan, pengalaman, dan sudut pandang yang berbeda. Dalam penelitian ini, persepsi mahasiswa diartikan sebagai pandangan dan penilaian mahasiswa terhadap pelayanan Bank Syariah yang terbentuk melalui interaksi langsung maupun informasi yang mereka peroleh. Mahasiswa merupakan kelompok masyarakat terdidik yang memiliki kemampuan analitis dalam menilai kualitas suatu layanan. Sebagai pengguna jasa perbankan, mahasiswa cenderung mempertimbangkan kemudahan akses, kejelasan prosedur, sikap petugas, serta kenyamanan dalam menggunakan layanan. Penilaian mahasiswa terhadap pelayanan Bank Syariah menjadi penting karena dapat mencerminkan tingkat kepuasan dan kepercayaan mereka terhadap lembaga perbankan berbasis syariah. Pelayanan merupakan aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa melalui interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan. Dalam dunia perbankan, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang memengaruhi penilaian nasabah. Pelayanan yang baik ditunjukkan melalui ketepatan layanan, kecepatan dalam merespons kebutuhan nasabah, kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman, perhatian terhadap nasabah, serta dukungan sarana dan prasarana yang memadai.

Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang menjalankan operasionalnya berdasarkan ketentuan dan nilai-nilai syariah Islam. Dalam praktiknya, Bank Syariah tidak hanya berfokus pada keuntungan, tetapi juga menekankan prinsip keadilan, transparansi, dan kemaslahatan. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan harus mencerminkan nilai etika Islam seperti kejujuran, tanggung jawab, dan profesionalisme. Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan Bank Syariah terbentuk dari pengalaman penggunaan layanan, kualitas interaksi dengan petugas bank, serta pemahaman mahasiswa mengenai konsep perbankan syariah. Persepsi ini dapat memengaruhi sikap mahasiswa dalam menggunakan layanan Bank Syariah di masa mendatang. Dengan demikian, kajian mengenai persepsi mahasiswa terhadap pelayanan Bank Syariah penting dilakukan sebagai dasar evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan

## METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologis, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam pengalaman dan persepsi mahasiswa terhadap pelayanan bank syariah. Sumber data dalam penelitian ini berasal dari buku, jurnal, laporan industri perbankan syariah, serta regulasi yang diterbitkan oleh OJK dan Bank Indonesia.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Pemahaman Mahasiswa tentang Bank Syariah

Berdasarkan penelusuran terhadap berbagai buku, artikel ilmiah, serta laporan resmi terkait perbankan syariah, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa pada umumnya telah mengenal konsep dasar bank syariah. Pengetahuan tersebut mencakup pemahaman mengenai larangan riba, penggunaan akad sebagai dasar transaksi, serta penerapan sistem bagi hasil sebagai ciri utama operasional bank syariah. Istilah-istilah seperti mudharabah, murabahah, dan ijarah sudah cukup familiar di kalangan mahasiswa. Meskipun demikian, pemahaman tersebut cenderung bersifat umum dan belum menyentuh aspek teknis secara mendalam. Banyak mahasiswa belum sepenuhnya memahami mekanisme kerja masing-masing akad serta perbedaan operasional produk bank syariah dengan bank konvensional. Kondisi ini mengindikasikan bahwa literasi keuangan syariah mahasiswa masih berada pada tahap awal. Keterbatasan edukasi yang mudah dipahami serta minimnya sosialisasi yang berkelanjutan dari pihak perbankan syariah menjadi salah satu faktor yang memengaruhi hal tersebut.

### B. Persepsi Mahasiswa terhadap Pelayanan Bank Syariah

Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa pelayanan bank syariah secara umum dipersepsikan positif, terutama dari sisi etika dan sikap petugas. Pelayanan yang ramah, sopan, serta berupaya menerapkan nilai-nilai syariah dinilai sebagai keunggulan bank syariah dibandingkan lembaga perbankan lainnya. Aspek ini memberikan kesan bahwa bank syariah tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga memperhatikan nilai moral dalam melayani nasabah. Namun, dari sisi keandalan dan efisiensi, beberapa sumber menunjukkan adanya tantangan dalam hal kecepatan pelayanan. Proses administrasi dan transaksi yang relatif memerlukan waktu lebih lama, khususnya pada layanan tatap muka di kantor cabang, dapat memengaruhi persepsi mahasiswa yang menginginkan pelayanan cepat dan praktis. Hal ini menjadi catatan penting mengingat mahasiswa merupakan kelompok yang cenderung memiliki mobilitas tinggi.

### C. Persepsi Mahasiswa terhadap Layanan Digital

Perkembangan teknologi perbankan menjadi aspek yang sangat memengaruhi persepsi mahasiswa. Berdasarkan laporan industri perbankan syariah, layanan digital bank syariah masih berada dalam tahap pengembangan. Aplikasi mobile banking dinilai belum sepenuhnya mampu memenuhi ekspektasi mahasiswa, baik dari segi kelengkapan fitur, kestabilan sistem, maupun tampilan antarmuka. Jika dibandingkan dengan bank konvensional, pengalaman pengguna pada layanan digital bank syariah masih dianggap kurang optimal. Hal ini *Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bank Syariah* berpengaruh terhadap kenyamanan dan kepuasan mahasiswa dalam

menggunakan layanan perbankan syariah. Digitalisasi menjadi faktor kunci dalam membentuk persepsi generasi muda yang sangat bergantung pada layanan berbasis aplikasi.

#### **D. Faktor-faktor yang Membentuk Persepsi Mahasiswa**

Berdasarkan hasil analisis berbagai sumber, persepsi mahasiswa terhadap pelayanan bank syariah dipengaruhi oleh beberapa faktor utama. Tingkat pemahaman terhadap prinsip syariah menjadi faktor penting, karena pengetahuan yang baik cenderung menghasilkan persepsi yang lebih positif. Selain itu, pengalaman penggunaan layanan, baik secara langsung maupun melalui aplikasi digital, turut membentuk penilaian mahasiswa. Faktor lain yang berpengaruh adalah kualitas teknologi, pengaruh lingkungan sosial seperti rekomendasi dari orang terdekat, serta citra dan reputasi lembaga perbankan syariah.

#### **E. Hambatan Pelayanan Bank Syariah**

Sejumlah hambatan pelayanan yang sering muncul dalam literatur berkaitan dengan masih terbatasnya informasi mengenai produk dan akad syariah, belum optimalnya layanan digital, serta keterbatasan fasilitas pendukung seperti ATM syariah. Hambatan-hambatan ini lebih banyak bersifat teknis dan berkaitan dengan akses layanan, bukan pada penerapan prinsip syariah itu sendiri.

#### **F. Analisis Pelayanan Berdasarkan Kerangka SERVQUAL**

Jika ditinjau melalui kerangka SERVQUAL, pelayanan bank syariah menunjukkan kekuatan pada dimensi empati dan jaminan, yang tercermin dari sikap petugas serta penerapan prinsip syariah yang memberikan rasa aman. Sebaliknya, dimensi daya tanggap dan bukti fisik masih memerlukan peningkatan, terutama dalam hal pemanfaatan teknologi digital dan penyediaan fasilitas yang mendukung kenyamanan nasabah. Secara keseluruhan, hasil dan pembahasan ini menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan bank syariah dipengaruhi oleh keseimbangan antara penerapan nilai-nilai syariah dan kualitas layanan modern. Oleh karena itu, peningkatan literasi keuangan syariah, penguatan inovasi digital, serta perbaikan strategi pelayanan menjadi langkah penting untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa sebagai generasi muda.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan Bank Syariah pada umumnya bersifat positif, terutama dalam hal etika pelayanan dan jaminan keamanan transaksi yang dianggap lebih sesuai dengan prinsip syariah. Namun demikian, persepsi tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor penting, seperti pengalaman pribadi saat bertransaksi, kualitas aplikasi digital yang digunakan, tingkat pemahaman mahasiswa mengenai konsep dan akad syariah, serta rekomendasi dari lingkungan sosial seperti teman dan keluarga. Mahasiswa juga menunjukkan harapan terhadap peningkatan kualitas layanan yang mencakup kecepatan, profesionalitas, serta dukungan teknologi digital yang lebih stabil dan mudah diakses. Selain itu, edukasi mengenai produk dan akad syariah dipandang masih perlu diperkuat agar mahasiswa dapat memahami secara lebih komprehensif perbedaan dan keunggulan layanan perbankan syariah dibandingkan layanan konvensional.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, H. (2018). *Perkembangan dan prospek perbankan syariah di Indonesia*. Bank Indonesia.
- Antonio, M. S. (2011). *Bank syariah: Dari teori ke praktik*. Gema Insani.
- Ascarya. (2017). *Akad dan produk bank syariah*. Rajawali Pers.
- Bank Indonesia. (2020). *Blueprint pengembangan perbankan syariah Indonesia*. Bank Indonesia.
- Fatwa Dewan Syariah Nasional–MUI. (2020). *Himpunan fatwa DSN-MUI*. DSN-MUI.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). Pearson Education.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2021). *Statistik perbankan syariah Indonesia*. OJK.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Roadmap pengembangan perbankan syariah Indonesia 2020–2025*. 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.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi pemasaran jasa*. Andi Offset.
- Wibowo, E. S., & Syaichu, M. (2013). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah. *Diponegoro Journal of Management*, 2(2), 1–10.
- Yaya, R., Martawireja, A. E., & Abdurahim, A. (2016). *Akuntansi perbankan syariah: Teori dan praktik kontemporer*. Salemba Empat.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Karim, A. A. (2017). *Bank Islam: Analisis fiqih dan keuangan*. RajaGrafindo Persada.
- Rahman, A., & Wahyuni, S. (2018). Persepsi mahasiswa terhadap perbankan syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 6(1), 45–58.
- Suryani. (2015). *Perilaku konsumen dan implikasinya pada strategi pemasaran*. Graha Ilmu.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.
- Yusuf, M., & Widodo, T. (2020). Digital banking dan kepuasan nasabah bank syariah. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 24(3), 345–357.