

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Implementasi Kepatuhan Syariah Dalam Pelayanan Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Bukittinggi

##### 1. Analisis model Miles dan Huberman

Penelitian ini melibatkan enam informan dari BSI Cabang Bukittinggi, terdiri atas dua staf Customer Service, dua dari Audit Internal, dan dua dari Divisi Kepatuhan. Data dianalisis menggunakan pendekatan kualitatif model Miles dan Huberman, mencakup reduksi data, penyajian, serta penarikan kesimpulan.

Pada tahap reduksi, informasi dari wawancara difokuskan pada aspek-aspek kepatuhan syariah. Data yang relevan disusun dalam narasi yang menggambarkan pelaksanaan evaluasi rutin, audit internal, etika pelayanan, koordinasi dengan DPS, tantangan SDM, dan penanganan pelanggaran. Misalnya, evaluasi mingguan dilakukan untuk meninjau tren nasabah dan efektivitas produk, sementara audit dilakukan secara berkala maupun mendadak.

Pengawasan juga mencakup survei nasabah dan konsultasi dengan DPS untuk kasus pembiayaan tertentu. Tantangan yang dihadapi meliputi keterbatasan SDM dan pemahaman syariah yang belum merata. Untuk itu, langkah seperti pelatihan ulang dan pembentukan Tim Pemeriksa Pelanggaran Fundamental (TPPF) telah dilakukan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Kesimpulan diperoleh dari pola data yang diverifikasi melalui triangulasi. Hasil menunjukkan bahwa BSI Cabang Bukittinggi telah menerapkan prinsip kepatuhan syariah secara sistematis, meski masih memerlukan penguatan pada aspek SDM dan literasi syariah.

## **2. Keberadaan dan Peran DPS (Dewan Pengawas Syariah)**

Dewan Pengawas Syariah (DPS) merupakan entitas strategis yang memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh aktivitas operasional perbankan syariah berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Dalam konteks Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Bukittinggi, keberadaan dan peran DPS sangat penting dalam menjaga standar kepatuhan syariah pada setiap aspek layanan dan produk perbankan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kepatuhan syariah di BSI Cabang Bukittinggi dilaksanakan melalui pengawasan berlapis yang melibatkan Divisi Kepatuhan, Audit Internal, dan petugas layanan. Pengawasan ini dilakukan dalam bentuk evaluasi mingguan oleh Divisi Kepatuhan yang tidak hanya menilai performa pelayanan, tetapi juga memastikan bahwa seluruh transaksi, akad, dan produk baru sesuai dengan fatwa DSN-MUI serta arahan DPS pusat. Evaluasi ini mencakup tren pembukaan rekening, tingkat kepuasan nasabah, dan kesesuaian penyampaian informasi produk oleh staf pelayanan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Audit internal juga turut berperan aktif dalam mendukung pelaksanaan pengawasan. Mereka melakukan audit berkala maupun inspeksi mendadak (surprise check) untuk menilai dokumen akad dan praktik transaksi syariah di lapangan. Temuan dari audit ini menjadi dasar tindak lanjut dan perbaikan apabila ditemukan penyimpangan atau kelalaian administrasi, baik berupa kelengkapan dokumen maupun ketidaktepatan dalam penggunaan akad.

Dalam pelaksanaan peran DPS, terdapat mekanisme konsultasi antara pihak cabang dengan DPS pusat terutama untuk kasus-kasus khusus seperti pembiayaan kepada sektor usaha yang status halalnya belum jelas. Salah satu informan menyebutkan bahwa terdapat suatu pengajuan pembiayaan untuk tempat usaha hiburan yang menimbulkan keraguan. Dalam hal ini, pihak cabang tidak mengambil keputusan sendiri, melainkan menyampaikan permasalahan tersebut ke DPS untuk mendapat fatwa atau keputusan. Jika DPS tidak memberikan persetujuan, maka pengajuan pembiayaan ditolak demi menjaga prinsip syariah.

Koordinasi dan komunikasi dengan DPS juga dilakukan dalam bentuk sosialisasi dan pembinaan. Arahkan dari DPS pusat ditindaklanjuti oleh Divisi Kepatuhan cabang melalui penyampaian informasi kepada seluruh pegawai terkait ketentuan syariah terbaru, pelaksanaan akad, hingga tata cara pelayanan yang sesuai syariat. Evaluasi pelaksanaan arahan ini dilakukan secara periodik, baik secara triwulanan maupun semesteran.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selain dari sisi pengawasan, DPS juga berperan dalam penguatan budaya kerja Islami. Etika pelayanan yang dijalankan oleh Customer Service, seperti penggunaan salam Islami, sikap ramah, dan pemakaian pakaian sesuai syariah, merupakan implementasi nilai-nilai yang disosialisasikan oleh DPS dan menjadi indikator penilaian dalam evaluasi pelayanan.

Secara keseluruhan, keberadaan dan peran DPS di BSI Cabang Bukittinggi bukan hanya sebagai formalitas struktural, melainkan sebagai pusat pengendali nilai syariah yang sangat berpengaruh dalam menjaga integritas layanan. Sistem pelaporan yang terintegrasi, pengawasan berjenjang, serta pembinaan berkelanjutan dari DPS menjadikan kepatuhan syariah sebagai bagian dari budaya organisasi BSI.

Implementasi kepatuhan syariah di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Bukittinggi dilakukan melalui berbagai mekanisme yang terstruktur. Evaluasi berkala dan pengawasan yang melibatkan berbagai pihak seperti Divisi Kepatuhan, Audit Internal, dan Customer Service (CS) menjadi bagian dari sistem pengendalian internal yang dijalankan secara rutin. Divisi Kepatuhan menjelaskan bahwa kegiatan evaluasi dilakukan setiap minggu, mencakup sosialisasi produk baru dan penilaian terhadap performa layanan sebelumnya. Evaluasi ini juga mempertimbangkan dinamika transaksi nasabah.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*“Kami rutin melakukan evaluasi mingguan, biasanya kami bahas tren jumlah pembukaan rekening, layanan nasabah, sampai ke alasan mengapa nasabah berkurang atau meningkat.”* ungkap Pak Yefri Ramadhani selaku perwakilan dari Divisi Kepatuhan.<sup>50</sup>

Dari sisi audit internal, pengawasan dilakukan dengan metode pemeriksaan terjadwal dan inspeksi mendadak (surprise check). Pemeriksaan ini bertujuan untuk menilai kesesuaian dokumen serta implementasi akad yang digunakan dalam transaksi.

*“Kami audit berkala dan juga mendadak. Kalau ada dokumen yang kurang, diberi waktu 7, 15, atau 30 hari kerja untuk dilengkapi. Tapi kalau pelanggarannya berat, bisa langsung dibentuk tim khusus.”* ungkap Pak David sebagai Auditor Internal.<sup>51</sup>

Staf Customer Service juga dibekali pemahaman tentang etika pelayanan syariah, termasuk salam, keramahan, dan tata cara berpakaian sesuai syariat Islam. Untuk mengukur kepuasan dan kepatuhan layanan, BSI menyediakan barcode yang dapat dipindai oleh nasabah sebagai sarana penilaian.

<sup>50</sup> Pak Yefri Ramadhani sebagai Divisi Kepatuhan, wawancara 16 Juni 2025 pukul 10.00

<sup>51</sup> Pak David sebagai Auditor Internal, wawancara 16 Juni 2025 pukul 14.00 WIB

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*“Setelah dilayani, nasabah bisa scan barcode untuk menilai keramahan, kejelasan produk, dan apakah produk yang ditawarkan sesuai kebutuhannya.”* ungkap Bu Laura sebagai Staf CS.<sup>52</sup>

Koordinasi antara kantor cabang dan Dewan Pengawas Syariah (DPS) pusat juga menjadi bagian penting dalam menjaga kesesuaian fatwa dan praktik. Bila ditemukan pembiayaan yang diragukan status kehalalannya, maka akan dimintakan pendapat kepada DPS.

*“Kami pernah diskusikan soal pembiayaan tempat usaha yang status halalnya tidak jelas. Kami sampaikan ke DPS, dan jika tidak disetujui, maka pembiayaan ditolak.”* Ungkap Pak Yefri Ramadhani sebagai Divisi Kepatuhan.<sup>53</sup>

Dengan sistem pelaporan yang terintegrasi dan evaluasi berjenjang, upaya implementasi syariah di BSI Bukittinggi dinilai cukup efektif dan telah menjadi bagian dari budaya organisasi.

### **3. Kesesuaian Produk dan Akad dengan Syariah**

Produk dan akad yang digunakan dalam perbankan syariah harus sepenuhnya merujuk pada prinsip-prinsip Islam yang melarang riba, gharar, dan maysir serta menekankan keadilan dan transparansi. Dalam konteks BSI Cabang Bukittinggi, penelitian ini mengungkap bahwa meskipun desain produk telah disusun sesuai fatwa DSN-MUI, tantangan

<sup>52</sup> Bu Laura sebagai Staf CS, wawancara 16 Juni 2025 pukul 15.10 WIB

<sup>53</sup> Pak Yefri Ramadhani sebagai Divisi Kepatuhan, wawancara 16 Juni 2025 pukul 10.00



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terbesar terletak pada pemahaman dan pelaksanaan teknis oleh pegawai di lapangan.

Hasil wawancara dengan informan dari Customer Service (CS), Audit Internal, dan Divisi Kepatuhan menunjukkan bahwa mayoritas produk yang ditawarkan kepada nasabah, seperti tabungan, pembiayaan konsumtif, pembiayaan modal kerja, dan investasi, telah menggunakan akad-akad syariah yang sesuai, antara lain murabahah, ijarah, mudharabah, dan wakalah. Produk-produk tersebut secara struktural telah dinyatakan sesuai syariah oleh DPS pusat.

Namun demikian, pelaksanaan di lapangan menunjukkan adanya beberapa kendala yang cukup signifikan. Salah satunya adalah keterbatasan pemahaman pegawai layanan terhadap detail akad yang digunakan. Beberapa pegawai, terutama di bagian CS, mengaku belum sepenuhnya memahami perbedaan antara satu akad dengan yang lainnya, seperti antara murabahah dan ijarah, atau antara wakalah dan mudharabah. Hal ini berdampak pada kurang maksimalnya penjelasan kepada nasabah saat transaksi dilakukan, yang pada akhirnya berpotensi menimbulkan kesalahpahaman akad (gharar) atau bahkan pelanggaran prinsip transparansi.

Untuk mengatasi masalah ini, pihak Divisi Kepatuhan secara aktif menyelenggarakan pelatihan dan sosialisasi berkala tentang akad-akad syariah serta standar pelayanan. Evaluasi dilakukan secara triwulan dan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

semesteran untuk memastikan peningkatan kompetensi pegawai dalam memahami aspek teknis dan hukum syariah. Pelatihan ini juga mencakup studi kasus dan diskusi mengenai implementasi akad dalam situasi riil, sehingga pegawai dapat lebih mudah menerapkannya dalam pekerjaan sehari-hari.

Selain masalah pemahaman, kendala teknis juga muncul dalam bentuk sistem offline atau gangguan jaringan yang menyebabkan keterlambatan atau kesalahan dalam input data akad. Audit Internal menyampaikan bahwa terkadang terdapat pembukaan rekening atau transaksi pembiayaan yang dilakukan tanpa kelengkapan dokumen yang seharusnya wajib dipenuhi sebelum akad dijalankan. Dalam kasus seperti ini, mitigasi dilakukan dengan memberikan waktu maksimal 30 hari kerja untuk melengkapi dokumen, atau dilakukan penilaian risiko khusus oleh Divisi Kepatuhan. Jika pelanggaran dinilai berat atau berulang, maka pegawai yang bertanggung jawab akan diperiksa oleh Tim Pemeriksa Pelanggaran Fundamental (TPPF).

Kesesuaian produk dan akad dengan syariah juga dinilai dari kepuasan nasabah. BSI Cabang Bukittinggi menyediakan barcode yang bisa dipindai oleh nasabah untuk memberikan penilaian terhadap layanan yang diterima, termasuk kejelasan informasi tentang akad dan kesesuaian produk dengan kebutuhan mereka. Penilaian ini menjadi bagian dari monitoring internal dan dasar evaluasi kinerja pegawai.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Secara keseluruhan, meskipun terdapat kendala dalam pelaksanaan teknis dan sumber daya manusia, BSI Cabang Bukittinggi telah menunjukkan upaya maksimal untuk menjaga kesesuaian produk dan akad dengan prinsip-prinsip syariah. Upaya ini diwujudkan dalam bentuk sistem pelaporan yang transparan, penguatan kompetensi pegawai, serta koordinasi yang kuat dengan DPS pusat. Komitmen terhadap prinsip syariah tidak hanya tercermin dalam struktur produk, tetapi juga dalam budaya pelayanan yang terus dibina dan ditingkatkan secara berkelanjutan.

#### **4. Bentuk Pelayanan Berdasarkan Observasi Lapangan**

Berdasarkan hasil observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti terhadap aktivitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Bukittinggi, ditemukan bahwa penerapan prinsip-prinsip kepatuhan syariah tercermin dalam berbagai aspek pelayanan, baik yang bersifat lahiriah maupun yang berkaitan dengan komunikasi dan etika interaksi. Observasi ini difokuskan pada pegawai yang berinteraksi langsung dengan nasabah di ruang pelayanan, guna mengidentifikasi sejauh mana nilai-nilai syariah diinternalisasi dalam praktik pelayanan perbankan sehari-hari. Adapun bentuk pelayanan yang diamati dapat dijabarkan sebagai berikut:

a. Penampilan Fisik Pegawai Pelayanan (*Customer Service*)

Aspek penampilan mencerminkan kesesuaian dengan nilai-nilai kesopanan dan syariat Islam.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Staf perempuan tampak mengenakan jilbab yang menutupi dada dan pakaian yang longgar serta tidak ketat. Seragam terlihat rapi, profesional, dan tidak mencolok.
- 2) Staf laki-laki mengenakan kemeja berlengan panjang dan celana panjang formal dengan penampilan bersih dan sopan.

Temuan ini diperkuat oleh pernyataan Bu Laura selaku Staf Customer Service:

*“Staf Customer Service juga dibekali pemahaman tentang etika pelayanan syariah, termasuk salam, keramahan, dan tata cara berpakaian sesuai syariat Islam.”*

**b. Tutur Kata dan Etika Komunikasi**

Staf menyapa nasabah dengan salam Islami seperti “Assalamu’alaikum”, menggunakan bahasa yang santun, tenang, dan tidak meninggikan suara. Mereka menghindari kata-kata kasar atau istilah teknis yang tidak dipahami nasabah. Dalam menghadapi pertanyaan dan keluhan, staf menunjukkan kesabaran dan empati sehingga membangun interaksi yang nyaman dan Islami.

**c. Sikap dan Adab dalam Interaksi Pelayanan**

Staf menjaga etika dalam interaksi dengan cara tidak melakukan kontak fisik dengan lawan jenis dan menjaga jarak yang sopan. Mereka menunjukkan sikap ramah, tersenyum saat melayani, dan tidak tergesa-

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

gesa. Ketika menghadapi nasabah yang belum memahami produk dengan baik, staf tetap bersikap tenang dan membantu dengan sabar.

#### d. Penyampaian Informasi Produk dan Akad Syariah

Staf menjelaskan akad-akad syariah seperti murabahah secara sistematis dan transparan, termasuk manfaat dan risikonya. Tidak ditemukan indikasi adanya pemaksaan atau janji berlebihan. Namun demikian, berdasarkan hasil wawancara, masih terdapat kendala pada aspek pemahaman akad oleh staf, sebagaimana dikemukakan oleh Bu Laura:

*“Kadang kami kesulitan menjelaskan akad ke nasabah karena belum semua CS paham perbedaan murabahah dan akad lainnya.”*

#### e. Kepatuhan terhadap Prosedur Pelayanan Syariah

Dalam praktiknya, pelayanan dilakukan berdasarkan prinsip transparansi, keadilan, dan kejujuran. Nasabah dilibatkan secara aktif dalam memahami akad sebelum menandatangani dokumen. Staf juga berusaha menghindari praktik yang bertentangan dengan prinsip syariah seperti menyembunyikan informasi atau memanipulasi data.

Guna menjaga kualitas pelayanan, BSI juga menyediakan sistem penilaian langsung dari nasabah melalui pemindaian barcode di ruang layanan. Hal ini dikonfirmasi oleh Bu Laura:



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*“Setelah dilayani, nasabah bisa scan barcode untuk menilai keramahan, kejelasan produk, dan apakah produk yang ditawarkan sesuai kebutuhannya.”*

Secara umum, hasil observasi yang diperkuat oleh wawancara menunjukkan bahwa pelayanan di BSI Kantor Cabang Bukittinggi telah berusaha memenuhi prinsip-prinsip pelayanan syariah. Meski masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal pemahaman mendalam terhadap akad, pelayanan yang diberikan telah mencerminkan komitmen terhadap nilai-nilai Islam.

**B. Kendala yang dihadapi dalam Penerapan Kepatuhan Syariah di BSI Kantor Cabang Bukittinggi**

Meskipun memiliki sistem yang cukup kuat, pelaksanaan kepatuhan syariah tidak lepas dari sejumlah tantangan, baik dari sisi sumber daya manusia maupun kendala teknis. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan SDM, terutama pada posisi pelayanan seperti CS. Beberapa pegawai belum memiliki latar belakang ekonomi Islam, sehingga belum sepenuhnya memahami perbedaan akad-akad syariah.

*“Tantangan terbesar kami adalah keterbatasan jumlah SDM, dan tidak semua memahami detail akad syariah seperti murabahah atau ijarah.”* ungkap Bu Laura sebagai Staf CS.<sup>54</sup>

Masalah teknis juga menjadi kendala yang cukup mengganggu pelayanan. Jaringan lambat, sistem offline, serta gangguan pada ATM sering

<sup>54</sup> Bu Laura sebagai Staf CS, wawancara 15 Juni 2025 pukul 14.15 WIB

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terjadi dan bersifat sistemik karena terhubung langsung dengan kantor pusat. *“Masalah teknis seperti sistem offline dan ATM error cukup sering terjadi, dan ini bukan hanya di cabang kami, tapi jaringan nasional.”* Ungkap Pak David sebagai Auditor Internal.<sup>55</sup>

Kesalahan administratif dalam pelaksanaan akad juga masih terjadi. Terkadang rekening dibuka tanpa kelengkapan dokumen penuh, meskipun sudah ada mitigasi.

*“Kalau ada kekurangan dokumen, tetap harus dilaporkan, dan diberi batas waktu untuk melengkapi. Tapi jika alasan mendesak, bisa dibuka dengan penilaian risiko.”* Ungkap Pak Yefri Ramadhani sebagai Divisi Kepatuhan.<sup>56</sup>

Jika pelanggaran yang ditemukan termasuk kategori berat, maka pegawai yang bersangkutan akan dibebastugaskan sementara waktu dan akan diperiksa oleh Tim Pemeriksa Pelanggaran Fundamental (TPPF).

*“Kalau pelanggarannya serius, pegawai akan dibebastugaskan, lalu TPPF turun untuk investigasi menyeluruh.”* Ungkap Pak David sebagai Auditor Internal.<sup>57</sup>

Literasi syariah yang rendah, baik di kalangan pegawai maupun nasabah, juga menjadi perhatian. Hal ini menyebabkan kesulitan dalam menyampaikan edukasi secara efektif.

<sup>55</sup> Pak David sebagai Auditor Internal, wawancara 16 Juni 2025 pukul 14.00 WIB

<sup>56</sup> Pak Yefri Ramadhani sebagai Divisi Kepatuhan, wawancara 16 Juni 2025 pukul 10.00

<sup>57</sup> Pak David sebagai Auditor Internal, wawancara 16 Juni 2025 pukul 14.00 WIB

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*“Kadang kami kesulitan menjelaskan akad ke nasabah karena belum semua CS paham perbedaan murabahah dan akad lainnya.”* Ungkap Bu Laura sebagai Staf CS.<sup>58</sup>

Dalam konteks ini, pelatihan dan peningkatan kapasitas pegawai menjadi solusi yang diupayakan secara berkelanjutan. Divisi Kepatuhan mencatat bahwa peningkatan pemahaman syariah bagi pegawai menjadi prioritas tahunan yang dievaluasi setiap triwulan dan semester.

*“Kami tindak lanjuti arahan DPS pusat melalui sosialisasi, lalu evaluasi triwulan dan semesteran.”* Ungkap Pak Yefri Ramadhani sebagai Divisi Kepatuhan.<sup>59</sup>

Dengan berbagai kendala tersebut, BSI Bukittinggi tetap menunjukkan komitmen dalam memperkuat penerapan kepatuhan syariah melalui sistem pelaporan yang transparan, pembinaan berkelanjutan, serta peningkatan koordinasi internal dan eksternal.

Penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang mengkaji implementasi kepatuhan syariah dan kualitas pelayanan dalam perbankan syariah. Salah satunya adalah penelitian Nurhayati & Wasilah pada tahun 2020 yang menunjukkan bahwa Dewan Pengawas Syariah (DPS) memiliki peran penting dalam menjaga prinsip kepatuhan syariah, namun efektivitas pengawasannya masih perlu ditingkatkan. Temuan ini relevan

<sup>58</sup> Bu Laura sebagai Staf CS, wawancara 15 Juni 2025 pukul 14.15 WIB

<sup>59</sup> Pak Yefri Ramadhani sebagai Divisi Kepatuhan, wawancara 16 Juni 2025 pukul 10.00



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan hasil penelitian penulis di BSI Cabang Bukittinggi yang menunjukkan bahwa DPS turut aktif dalam menjaga pelaksanaan prinsip syariah melalui pengawasan berlapis dan konsultasi terhadap kasus-kasus tertentu, namun tetap terdapat tantangan dari sisi pelaksanaan teknis di lapangan.

Selain itu, penelitian ini juga memperkuat hasil penelitian Ramadani et al. pada tahun 2021 yang membuktikan bahwa pelayanan berbasis syariah secara signifikan meningkatkan kepuasan nasabah. Hal ini diperkuat dengan temuan pada BSI Cabang Bukittinggi bahwa pelayanan yang dilandasi prinsip-prinsip syariah seperti kejujuran, transparansi, dan adab pelayanan yang islami telah diterapkan melalui berbagai pelatihan dan evaluasi berkala, meskipun masih menghadapi tantangan dari sisi pemahaman pegawai terhadap akad.

Selanjutnya, kesesuaian produk dan akad dengan prinsip syariah yang menjadi fokus penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Amaliah pada tahun 2021, yang menekankan pentingnya edukasi terhadap staf layanan agar dapat menjelaskan produk syariah secara akurat kepada nasabah. Hal ini sesuai dengan temuan di BSI Cabang Bukittinggi, di mana sebagian staf layanan belum sepenuhnya memahami perbedaan akad-akad seperti murabahah, ijarah, dan mudharabah, sehingga menjadi tantangan dalam penyampaian informasi secara tepat kepada nasabah.

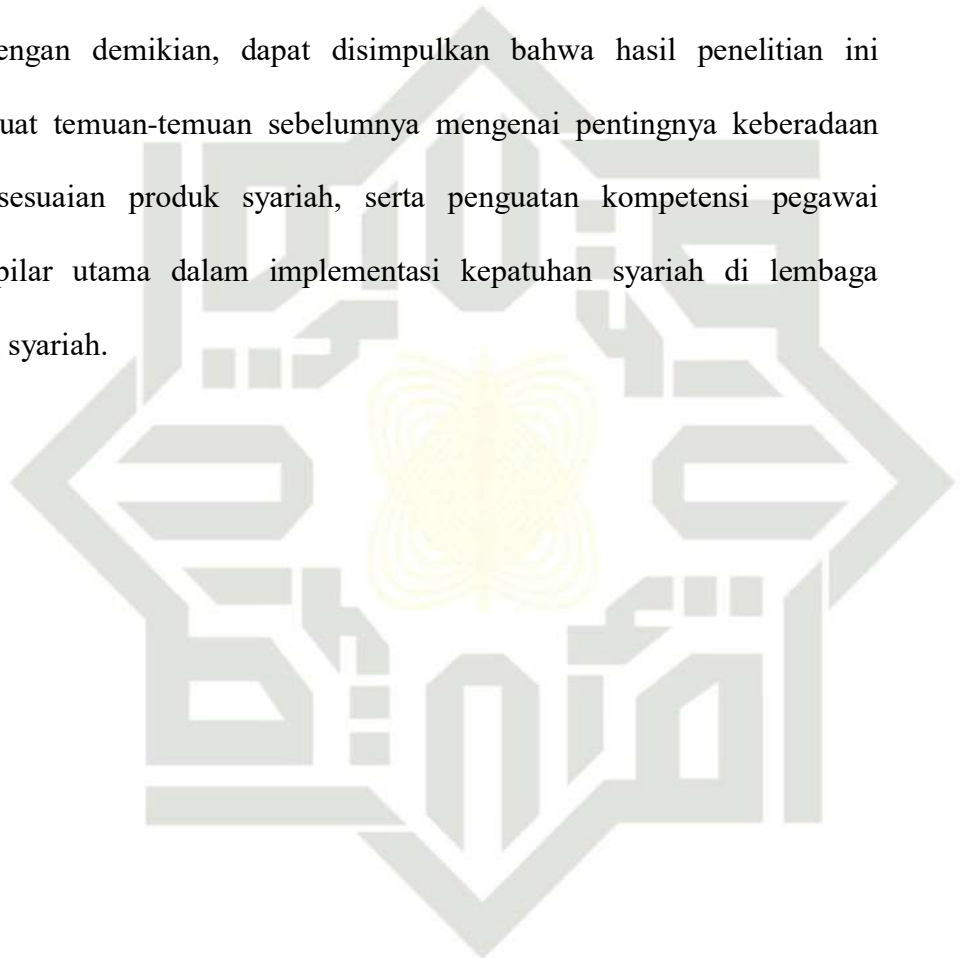
Penelitian ini juga mendukung hasil penelitian Zulfikar pada tahun 2022 yang menyoroti peran penting DPS dalam mengedukasi karyawan dan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melakukan audit terhadap produk syariah. Dalam konteks BSI Bukittinggi, DPS pusat menjadi rujukan dalam pengambilan keputusan kritis, terutama ketika dihadapkan pada kasus pembiayaan yang belum jelas status kehalalannya.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini memperkuat temuan-temuan sebelumnya mengenai pentingnya keberadaan DPS, kesesuaian produk syariah, serta penguatan kompetensi pegawai sebagai pilar utama dalam implementasi kepatuhan syariah di lembaga keuangan syariah.



UIN SUSKA RIAU