

## IMPLEMENTASI PRINSIP AMANAH DAN TRANSPARANSI DALAM LAYANAN BSI KC BINJAI

Angelia Utami<sup>1</sup>; Hendra<sup>2</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi prinsip amanah dan transparansi dalam layanan perbankan syariah pada Bank Syariah Indonesia KC Binjai. Prinsip amanah dan transparansi merupakan nilai fundamental dalam sistem perbankan syariah yang berfungsi untuk menjaga kepercayaan nasabah serta memastikan bahwa setiap aktivitas operasional berjalan sesuai dengan prinsip syariah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai praktik pelayanan yang dilakukan oleh pihak bank. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari pimpinan cabang dan karyawan yang terlibat langsung dalam pelayanan kepada nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip amanah tercermin dalam sikap tanggung jawab, kejujuran, serta profesionalisme karyawan dalam menjalankan tugas dan menjaga kerahasiaan data nasabah. Sementara itu, prinsip transparansi diwujudkan melalui keterbukaan informasi terkait produk, akad, biaya layanan, serta mekanisme transaksi yang disampaikan kepada nasabah secara jelas. Penelitian ini juga menemukan bahwa keberhasilan penerapan kedua prinsip tersebut berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia. Dengan demikian, penerapan nilai amanah dan transparansi menjadi faktor utama dalam meningkatkan kualitas layanan serta memperkuat citra positif perbankan syariah di masyarakat.

**Kata Kunci:** *amanah, transparansi, layanan perbankan syariah, kepercayaan nasabah*

### Abstract

*This study aims to analyze the implementation of the principles of trust (amanah) and transparency in Islamic banking services at Bank Syariah Indonesia KC Binjai. The principles of amanah and transparency are fundamental values in the Islamic banking system that function to maintain customer trust and ensure that all operational activities are carried out in accordance with Sharia principles. This research uses a qualitative approach with a descriptive research type to obtain an in-depth*

<sup>1</sup> Institut Syekh Abdul Halim Hasan Binjai, [angeliautami496@gmail.com](mailto:angeliautami496@gmail.com)

<sup>2</sup> Institut Syekh Abdul Halim Hasan Binjai, [hendra@insan.ac.id](mailto:hendra@insan.ac.id)

*understanding of the service practices carried out by the bank. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation, involving informants consisting of the branch manager and employees directly engaged in customer service. The results show that the implementation of the amanah principle is reflected in the employees' sense of responsibility, honesty, and professionalism in performing their duties and maintaining the confidentiality of customer data. Meanwhile, the principle of transparency is realized through the openness of information regarding products, contracts (akad), service fees, and transaction mechanisms, which are clearly communicated to customers. The study also finds that the successful implementation of these two principles plays a significant role in increasing public trust in the services provided by Bank Syariah Indonesia. Therefore, the application of the values of amanah and transparency becomes a key factor in improving service quality and strengthening the positive image of Islamic banking in society.*

**Keywords:** *Trustworthiness, Transparency, IslamicBanking, Trust*

## A. PENDAHULUAN

Perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang cukup signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini ditandai dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap layanan keuangan yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah. Salah satu bank syariah yang berperan penting dalam perkembangan tersebut adalah Bank Syariah Indonesia (BSI), yang hadir sebagai hasil penggabungan beberapa bank syariah nasional untuk memperkuat sistem perbankan syariah di Indonesia (Segati & Azzahra, 2023). Kehadiran BSI tidak hanya bertujuan untuk menyediakan layanan keuangan yang kompetitif, tetapi juga untuk memastikan bahwa setiap aktivitas operasionalnya dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang menekankan nilai keadilan, kejujuran, dan tanggung jawab. Dalam praktiknya, prinsip amanah dan transparansi menjadi nilai fundamental yang harus diterapkan dalam setiap layanan perbankan syariah. Kedua prinsip tersebut sangat penting karena berkaitan langsung dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah (Irawan et al., 2021).

Dalam perspektif ekonomi Islam, prinsip amanah merupakan nilai dasar yang harus dimiliki oleh setiap individu maupun lembaga yang mengelola harta atau kepentingan orang lain. Amanah mengandung makna tanggung jawab, kejujuran, dan komitmen untuk menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati. Dalam konteks perbankan syariah, amanah tercermin dalam bagaimana bank mengelola dana nasabah secara profesional, jujur, dan sesuai dengan prinsip syariah (Maulana & Nasrulloh, 2024). Sementara itu, transparansi merupakan keterbukaan dalam memberikan informasi kepada nasabah terkait produk, layanan, serta pengelolaan dana yang dilakukan oleh bank. Dengan adanya transparansi, nasabah dapat memahami secara jelas mekanisme layanan yang diberikan sehingga dapat meningkatkan rasa percaya dan kepuasan terhadap lembaga perbankan syariah. Oleh karena itu, implementasi kedua prinsip ini menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan perbankan syariah.

Sebagai lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah, Bank Syariah Indonesia memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh aktivitas operasionalnya sesuai dengan nilai-nilai Islam. Hal ini tidak hanya berkaitan dengan aspek produk dan akad yang digunakan, tetapi juga mencakup etika pelayanan kepada nasabah. Pelayanan yang baik dalam perbankan syariah tidak hanya diukur dari kecepatan dan kemudahan transaksi, tetapi juga dari sejauh mana bank mampu menjaga kepercayaan nasabah melalui sikap amanah dan keterbukaan informasi. Implementasi nilai-nilai tersebut menjadi semakin penting mengingat persaingan di sektor perbankan yang semakin ketat, baik antara bank syariah maupun dengan bank konvensional. Oleh karena itu, bank syariah dituntut untuk mampu menunjukkan integritas dan profesionalisme dalam memberikan layanan kepada masyarakat (Sari & Fasa, 2023).

Cabang Bank Syariah Indonesia KC Binjai merupakan salah satu unit operasional yang memiliki peran strategis dalam memberikan layanan perbankan syariah kepada masyarakat di wilayah Kota Binjai dan sekitarnya. Dalam menjalankan aktivitasnya, BSI KC Binjai berupaya menerapkan berbagai prinsip dasar perbankan syariah, termasuk amanah dan transparansi dalam setiap layanan yang diberikan kepada nasabah. Implementasi prinsip tersebut dapat dilihat dari berbagai aspek, seperti penyampaian informasi produk secara jelas, kejujuran dalam proses transaksi, serta tanggung jawab dalam mengelola dana nasabah. Penerapan nilai-nilai tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan syariah sekaligus memperkuat citra positif lembaga keuangan syariah di tengah masyarakat (Putri Rahmawati et al., 2024).

Namun demikian, dalam praktiknya penerapan prinsip amanah dan transparansi dalam layanan perbankan tidak selalu berjalan secara optimal. Masih terdapat berbagai tantangan yang dihadapi oleh lembaga keuangan syariah, seperti kurangnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap produk perbankan syariah, keterbatasan informasi yang diterima oleh nasabah, serta adanya perbedaan persepsi antara pihak bank dan nasabah terkait mekanisme layanan yang diberikan. Kondisi ini dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan syariah jika tidak dikelola dengan baik. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang berkelanjutan dari pihak bank untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang berlandaskan pada nilai amanah dan transparansi agar dapat memenuhi harapan serta kebutuhan nasabah (Waqqosh et al., 2022).

Selain itu, perkembangan teknologi digital juga memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap sistem layanan perbankan, termasuk pada Bank Syariah Indonesia. Digitalisasi layanan memungkinkan bank untuk memberikan kemudahan akses bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan secara cepat dan efisien. Namun di sisi lain, perkembangan teknologi juga menuntut bank untuk semakin transparan dalam menyampaikan informasi kepada nasabah, terutama terkait keamanan transaksi dan pengelolaan data. Dalam konteks ini, prinsip amanah menjadi semakin penting karena bank harus mampu menjaga kepercayaan nasabah dalam penggunaan teknologi layanan perbankan. Dengan demikian, integrasi antara nilai-nilai syariah dan pemanfaatan teknologi menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan syariah.

Penelitian mengenai implementasi prinsip amanah dan transparansi dalam layanan perbankan syariah menjadi penting untuk dilakukan, khususnya pada tingkat operasional cabang. Hal ini karena cabang bank merupakan garda

terdepan yang berinteraksi langsung dengan nasabah dalam memberikan berbagai layanan keuangan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai bagaimana prinsip amanah dan transparansi diterapkan dalam praktik pelayanan sehari-hari di lingkungan kerja bank. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan pemahaman mengenai berbagai faktor yang mendukung maupun menghambat implementasi kedua prinsip tersebut dalam layanan perbankan syariah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memahami secara mendalam mengenai implementasi prinsip amanah dan transparansi dalam layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KC Binjai. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dalam pengembangan kajian ekonomi Islam, khususnya yang berkaitan dengan etika pelayanan dalam perbankan syariah. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pihak perbankan dalam meningkatkan kualitas layanan yang berlandaskan pada nilai-nilai amanah dan transparansi sehingga dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah.

## **B. KAJIAN TEORI**

### **1. Amanah**

Amanah merupakan konsep dalam Islam yang mengandung makna kepercayaan, tanggung jawab, dan kejujuran dalam menjalankan suatu tugas atau kewajiban. Amanah tidak hanya berkaitan dengan hubungan antar manusia, tetapi juga sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada Allah SWT. Dalam konteks perbankan syariah, amanah berarti bahwa setiap kegiatan operasional harus dilakukan secara jujur, adil, dan sesuai dengan prinsip syariah. Nilai amanah menjadi dasar moral yang mengikat seluruh aktivitas lembaga keuangan syariah dalam menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabah (Abdul Haqi & Madian Muhammad Muchlis, 2024).

Penerapan prinsip amanah dalam perbankan syariah tercermin dalam berbagai aspek pelayanan dan operasional. Hal ini meliputi sikap tanggung jawab karyawan dalam menjalankan tugas, kejujuran dalam menyampaikan informasi kepada nasabah, serta menjaga kerahasiaan data nasabah. Selain itu, amanah juga diwujudkan dalam pengelolaan dana nasabah secara profesional dan sesuai dengan ketentuan syariah. Implementasi yang baik terhadap prinsip ini akan meningkatkan kepercayaan nasabah serta memperkuat hubungan jangka panjang antara bank dan masyarakat (Birambi & Ernawati, 2020).

### **2. Transparansi**

Transparansi adalah prinsip keterbukaan dalam menyampaikan informasi secara jelas, jujur, dan mudah dipahami oleh pihak yang berkepentingan. Dalam perbankan syariah, transparansi menjadi elemen penting untuk memastikan bahwa seluruh transaksi dan produk yang ditawarkan tidak mengandung unsur ketidakjelasan (*gharar*). Transparansi juga sejalan dengan prinsip keadilan dalam Islam, di mana setiap pihak memiliki hak untuk memperoleh informasi yang lengkap sebelum melakukan suatu transaksi.

Implementasi transparansi dalam perbankan syariah diwujudkan melalui penyampaian informasi yang terbuka mengenai produk, akad, biaya, risiko, serta mekanisme transaksi kepada nasabah. Bank harus memberikan penjelasan yang

jelas dan tidak menyesatkan agar nasabah dapat memahami setiap layanan yang digunakan. Selain itu, transparansi juga mencakup kemudahan akses informasi serta komunikasi yang efektif antara pihak bank dan nasabah. Penerapan transparansi yang baik akan meningkatkan rasa aman dan kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan syariah.

### C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif (Sugiyono, 2021). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam mengenai implementasi prinsip amanah dan transparansi dalam layanan perbankan syariah. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai praktik pelayanan yang dilakukan oleh pihak bank serta bagaimana nilai-nilai amanah dan transparansi diterapkan dalam aktivitas operasional sehari-hari. Penelitian ini dilaksanakan pada Bank Syariah Indonesia KC Binjai yang dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu unit operasional dari Bank Syariah Indonesia yang memberikan layanan langsung kepada masyarakat. Data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui berbagai sumber yang relevan dengan fokus penelitian.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi (Putra et al., 2023). Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung proses pelayanan yang berlangsung di lingkungan bank, sedangkan wawancara dilakukan kepada pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan operasional layanan seperti pimpinan cabang, staf layanan, dan karyawan yang berinteraksi langsung dengan nasabah. Selain itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian melalui dokumen-dokumen yang berkaitan dengan prosedur layanan dan kebijakan perbankan. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif yang meliputi tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Melalui proses analisis tersebut diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang jelas mengenai bagaimana implementasi prinsip amanah dan transparansi dalam layanan yang diberikan oleh pihak bank kepada masyarakat.

### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip amanah dalam layanan perbankan di Bank Syariah Indonesia KC Binjai tercermin dari sikap tanggung jawab karyawan dalam menjalankan tugas dan kewajibannya. Karyawan berusaha memberikan pelayanan yang jujur, profesional, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak bank. Amanah tidak hanya dimaknai sebagai kepercayaan dalam mengelola dana nasabah, tetapi juga sebagai komitmen moral untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Dalam praktiknya, setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah diproses secara teliti dan sesuai dengan ketentuan operasional yang berlaku, sehingga meminimalisir kesalahan dan meningkatkan rasa aman bagi nasabah yang menggunakan layanan perbankan syariah (Riski Aseandi, 2020).

Selain itu, prinsip amanah juga terlihat dari bagaimana karyawan menjaga kerahasiaan data dan informasi nasabah. Kerahasiaan ini menjadi salah satu

bentuk tanggung jawab bank dalam melindungi hak-hak nasabah. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan, diketahui bahwa pihak bank memiliki standar operasional prosedur yang jelas terkait dengan pengelolaan data nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia berupaya menjaga kepercayaan masyarakat melalui penerapan etika kerja yang berlandaskan pada nilai-nilai syariah. Dengan adanya komitmen tersebut, nasabah merasa lebih nyaman dan percaya dalam menggunakan berbagai produk dan layanan yang disediakan oleh bank (Mukarromah & Faletahan, 2024).

Implementasi prinsip transparansi juga menjadi bagian penting dalam layanan perbankan syariah di kantor cabang tersebut. Transparansi terlihat dari keterbukaan informasi yang diberikan kepada nasabah terkait produk, biaya administrasi, mekanisme transaksi, serta ketentuan yang berlaku dalam setiap layanan perbankan. Pihak bank berusaha menjelaskan secara rinci mengenai akad yang digunakan dalam setiap produk sehingga nasabah dapat memahami dengan baik hak dan kewajibannya. Keterbukaan informasi ini menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap sistem perbankan syariah serta mencegah terjadinya kesalahpahaman antara pihak bank dan nasabah (Sari & Fasa, 2023).

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa upaya transparansi dilakukan melalui komunikasi yang aktif antara karyawan dan nasabah. Ketika nasabah ingin membuka rekening atau menggunakan produk tertentu, petugas layanan akan memberikan penjelasan mengenai prosedur, manfaat, serta risiko yang mungkin terjadi. Penjelasan ini dilakukan secara langsung agar nasabah dapat memperoleh informasi yang jelas sebelum mengambil keputusan dalam menggunakan layanan perbankan. Melalui komunikasi yang baik, pihak Bank Syariah Indonesia KC Binjai berusaha membangun hubungan yang saling percaya dengan nasabah (Setianingrum et al., 2025).

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa tantangan dalam implementasi prinsip amanah dan transparansi. Salah satu tantangan yang dihadapi adalah masih adanya sebagian nasabah yang kurang memahami konsep perbankan syariah, termasuk mengenai akad dan sistem bagi hasil yang digunakan. Kondisi ini terkadang menyebabkan nasabah memerlukan penjelasan yang lebih rinci dari pihak bank agar dapat memahami mekanisme layanan yang diberikan. Oleh karena itu, karyawan bank dituntut untuk memiliki kemampuan komunikasi yang baik serta pemahaman yang mendalam mengenai produk perbankan syariah agar dapat memberikan informasi yang tepat kepada nasabah.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip amanah dan transparansi dalam layanan perbankan di Bank Syariah Indonesia khususnya pada Bank Syariah Indonesia KC Binjai telah berjalan dengan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya komitmen karyawan dalam memberikan pelayanan yang jujur, bertanggung jawab, serta terbuka kepada nasabah. Implementasi kedua prinsip tersebut tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan syariah. Dengan terus mempertahankan dan meningkatkan nilai-nilai tersebut, bank diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih optimal serta berkontribusi dalam pengembangan industri perbankan syariah di Indonesia.

## 2. Pembahasan Penelitian

Implementasi prinsip amanah dalam layanan perbankan syariah merupakan aspek penting yang harus diterapkan oleh setiap lembaga keuangan

yang beroperasi berdasarkan nilai-nilai Islam. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia KC Binjai, prinsip amanah tercermin dari sikap tanggung jawab dan profesionalisme karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Amanah tidak hanya berkaitan dengan pengelolaan dana nasabah secara benar, tetapi juga menyangkut integritas dan kejujuran dalam setiap proses pelayanan. Dalam praktiknya, karyawan berupaya menjalankan tugas sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan sehingga setiap layanan dapat berjalan secara tertib, aman, dan sesuai dengan prinsip syariah yang menjadi dasar operasional Bank Syariah Indonesia.

Selain amanah, prinsip transparansi juga memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan syariah. Transparansi diwujudkan melalui keterbukaan informasi yang diberikan kepada nasabah terkait produk, biaya, serta mekanisme transaksi yang berlaku. Pihak bank berupaya menjelaskan secara jelas mengenai akad yang digunakan dalam setiap produk sehingga nasabah dapat memahami sistem yang diterapkan dalam perbankan syariah. Dengan adanya keterbukaan informasi tersebut, nasabah dapat mengetahui hak dan kewajibannya secara lebih jelas sehingga dapat mengurangi potensi terjadinya kesalahpahaman antara pihak bank dan nasabah.

Penerapan prinsip amanah dan transparansi juga berkontribusi dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah. Kepercayaan merupakan faktor utama yang menentukan keberlangsungan hubungan antara bank dan nasabah. Ketika nasabah merasa bahwa bank mampu mengelola dana mereka dengan jujur dan memberikan informasi secara terbuka, maka tingkat kepercayaan terhadap bank akan semakin meningkat. Dalam konteks ini, Bank Syariah Indonesia berupaya menjaga reputasi lembaga melalui pelayanan yang berlandaskan pada nilai-nilai etika dan prinsip syariah yang kuat.

Namun demikian, dalam implementasinya masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diperhatikan. Salah satu tantangan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah masih adanya sebagian nasabah yang belum memahami secara mendalam mengenai konsep dan mekanisme perbankan syariah. Hal ini menunjukkan bahwa edukasi kepada masyarakat mengenai produk dan sistem perbankan syariah masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, pihak bank perlu terus melakukan sosialisasi dan memberikan penjelasan yang lebih komprehensif kepada nasabah agar mereka dapat memahami dengan baik setiap layanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, implementasi prinsip amanah dan transparansi di Bank Syariah Indonesia KC Binjai telah memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Kedua prinsip tersebut menjadi landasan penting dalam menciptakan hubungan yang saling percaya antara bank dan masyarakat. Dengan mempertahankan komitmen terhadap nilai-nilai amanah dan transparansi, diharapkan layanan perbankan syariah dapat terus berkembang serta memberikan kontribusi yang lebih besar dalam mendukung pertumbuhan ekonomi berbasis syariah di Indonesia

## E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi prinsip amanah dan transparansi dalam layanan perbankan di Bank Syariah Indonesia KC Binjai telah diterapkan dengan cukup baik dalam aktivitas operasional sehari-hari. Prinsip amanah tercermin dari sikap tanggung jawab, kejujuran, serta profesionalisme karyawan dalam memberikan pelayanan

kepada nasabah dan dalam mengelola dana yang dipercayakan kepada pihak bank. Sementara itu, prinsip transparansi diwujudkan melalui keterbukaan informasi mengenai produk, akad, biaya layanan, serta prosedur transaksi yang disampaikan kepada nasabah secara jelas. Penerapan kedua prinsip tersebut menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan syariah yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia.

Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi prinsip amanah dan transparansi tidak hanya ditentukan oleh kebijakan lembaga, tetapi juga oleh kualitas sumber daya manusia yang menjalankan layanan tersebut. Kemampuan karyawan dalam memberikan penjelasan yang jelas, menjaga kerahasiaan data nasabah, serta memberikan pelayanan yang ramah dan profesional menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan berupa keterbatasan pemahaman sebagian masyarakat terhadap konsep perbankan syariah sehingga diperlukan upaya edukasi yang lebih intensif agar nasabah dapat memahami secara menyeluruh mekanisme layanan yang diberikan.

Adapun novelty (kebaruan) dalam penelitian ini terletak pada fokus analisis yang tidak hanya meninjau prinsip amanah dan transparansi dari aspek kebijakan lembaga, tetapi juga menelaah secara langsung implementasinya dalam praktik pelayanan pada tingkat operasional cabang bank. Penelitian ini memberikan perspektif baru mengenai bagaimana nilai-nilai etika Islam diimplementasikan dalam interaksi langsung antara karyawan dan nasabah dalam layanan perbankan syariah. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian ekonomi syariah, khususnya terkait penerapan nilai amanah dan transparansi dalam peningkatan kualitas layanan perbankan syariah di tingkat operasional.

## F. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Bank Syariah Indonesia KC Binjai terus meningkatkan konsistensi dalam penerapan prinsip amanah dan transparansi dalam setiap aspek pelayanan kepada nasabah. Pihak bank perlu memberikan pelatihan berkelanjutan kepada karyawan terkait nilai-nilai syariah, etika pelayanan, serta pentingnya keterbukaan informasi agar kualitas layanan semakin optimal. Selain itu, bank juga diharapkan dapat memperkuat sistem penyampaian informasi yang lebih jelas, mudah diakses, dan dipahami oleh nasabah. Dengan demikian, kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan syariah dapat terus meningkat serta mampu memperkuat citra positif lembaga di tengah persaingan industri perbankan.

## G. DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Haqi, & Madian Muhammad Muchlis. (2024). Tinjauan Literatur tentang Etika Bisnis Syariah Berdasarkan Prinsip Amanah dan Adil. *Kajian Ekonomi Dan Akuntansi Terapan*. <https://doi.org/10.61132/keat.v1i4.639>
- Birambi, S. A., & Ernawati, E. (2020). Penerapan Prinsip Shiddiq dan Amanah pada Usaha Layanan Internet di Kota Kendari. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*. <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i1.303>
- Irawan, H., Dianita, I., & Salsabila Mulya, A. D. (2021). PERAN BANK SYARIAH

- INDONESIA DALAM PEMBANGUNAN EKONOMI NASIONAL. *Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam*.  
<https://doi.org/10.47435/asy-syarikah.v3i2.686>
- Maulana, B. R., & Nasrulloh, N. (2024). Analisis Strategi Pemulihan Citra Bank Syariah Indonesia Pasca Dugaan Serangan Siber. *Ekonomi Syariah Dan Bisnis Perbankan*.
- Mukarromah, V. S., & Faletahan, A. F. (2024). Penerapan nilai-nilai pemasaran islami dalam menarik konsumen di Xifrahijab.id. *Jurnal Administrasi Kantor*.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.51211/jak.v12i2.3215>
- Putra, S., Tuerah, P., Mesra, R., Sukwika, T., Sarman, F., Nir, nuzulul arifin, Nuruzzaman, M., Susmita, N., Nilawati, Sari, mike nurmalia, Ladjin, N., Mulyapradana, A., Sinaga, enny keristiana, & Akbar, jakub saddam. (2023). METODE PENELITIAN KUANTITATIF : teori dan panduan praktis analisis data kuantitatif. In *Metode Penelitian Kualitatif*.
- Putri Rahmawati, Abi Waqqosh, & Elida Elfi Barus. (2024). Analisis Nilai Jual Komoditas Pangan dan Komoditas Peternakan di Kabupaten Langkat. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*.  
<https://doi.org/10.47467/elmal.v5i7.3070>
- Riski Aseandi. (2020). Pengaruh Brand Image Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Pegadaian Syariah Cab. Meureudu Aceh. In *Wahana Inovasi*.
- Sari, D. N., & Fasa, M. I. (2023). Analisis Konten Instagram Sebagai Strategi Digital Marketing Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB)*.  
<https://doi.org/10.57084/jmb.v4i1.936>
- Segati, A., & Azzahra, S. (2023). EFEKTIVITAS STRATEGI PEMASARAN ONLINE DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (STUDI KASUS PADA KURSUS MENJAHIT LUTHFIAH). *JEI: Jurnal Ekonomi Islam*.  
<https://doi.org/10.56184/jeijournal.v1i2.303>
- Setianingrum, N., Chavia, A. N., & Anggraeni, Y. (2025). Mengoptimalkan Transformasi Digital Dan Dukungan Industri Kreatif Di Bank Syari'ah Indonesia (BSI). *Gudang Jurnal Pengabdian Masyarakat*.
- Sugiyono, D. (2021). Metode penelitian kuatintatif , kualitatif dan R & D / Sugiyono. In *Bandung: Alfabeta*.
- Waqqosh, A., Siregar, S., & Sugianto, S. (2022). Pengaruh Penerapan Akad Qard Dan Ijarah Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Gadai di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Binjai. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i3.1163>