

Implementasi Nilai-Nilai Syariah dalam Pelayanan Pembiayaan Perumahan: Kajian Fenomenologis pada BTN Syariah Solo

Hisyam Mubarak^{1)*}, Agus Marimin²⁾, Sumadi³⁾

¹²³Institut Teknologi Bisnis AAS Indonesia Surakarta, Indonesia

Email: hisyammx@gmail.com^{1)*}, agus.marimin@gmail.com²⁾,
sum_1924@yahoo.com³⁾

Abstrack

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi nilai-nilai syariah dalam pelayanan pembiayaan perumahan di BTN Syariah Solo melalui pendekatan fenomenologi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan desain fenomenologis untuk memahami pengalaman dan pemaknaan yang dibangun oleh nasabah dan pegawai terhadap praktik pelayanan pembiayaan perumahan syariah. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model fenomenologi Moustakas yang meliputi *epoche*, *horizontalization*, *clustering themes*, *textural description*, dan *structural description*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi nilai-nilai syariah diwujudkan melalui penerapan akad yang sesuai dengan prinsip syariah, pengawasan Dewan Pengawas Syariah (DPS), transparansi informasi, serta pelayanan yang berorientasi pada kejujuran dan keadilan. Temuan fenomenologis mengungkap bahwa nasabah memaknai pembiayaan perumahan syariah tidak hanya sebagai sarana pemenuhan kebutuhan tempat tinggal, tetapi juga sebagai upaya memperoleh ketenangan batin (*tuma'ninah*) dan keberkahan dalam kehidupan keluarga. Namun demikian, rendahnya literasi keuangan syariah masih menjadi tantangan karena sebagian nasabah belum sepenuhnya memahami perbedaan antara margin dan bunga. Selain itu, digitalisasi layanan dinilai mampu meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta kepercayaan nasabah terhadap lembaga perbankan syariah. Penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan syariah tidak hanya ditentukan oleh kepatuhan terhadap regulasi dan akad, tetapi juga oleh kemampuan lembaga dalam menghadirkan nilai spiritual, edukatif, dan kemaslahatan yang dirasakan secara nyata oleh nasabah.

Kata kunci: Fenomenologi; Kepatuhan Syariah; Pelayanan Syariah; Pembiayaan Perumahan; Perbankan Syariah.

Abstract

This study aims to analyze the implementation of Sharia values in housing financing services at BTN Syariah Solo using a phenomenological approach. The research employed a qualitative, phenomenological design to understand the experiences and meanings constructed by customers and employees regarding Islamic housing financing services. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation, and analyzed using Moustakas' phenomenological framework, including epoche, horizontalization, clustering themes, textural description, and structural description. The findings reveal that the implementation of Sharia values is reflected in the use of Sharia-compliant contracts, supervision by the Sharia Supervisory Board (DPS), transparent information practices, and service practices grounded in honesty and justice. The phenomenological findings indicate that customers perceive Islamic housing financing not merely as a means of acquiring a house but also as a way to attain inner peace (tuma'ninah) and blessings in family life. However, limited Islamic financial literacy remains a challenge, as some customers still struggle to distinguish between profit margins and conventional interest. Furthermore, service digitalization has been perceived as an important factor in enhancing transparency, accountability, and customer trust in Islamic banking institutions. This study highlights that the success of Islamic service delivery is determined not only by compliance with Sharia regulations and contracts but also by the institution's ability to provide spiritual, educational, and social benefits that customers genuinely experience.

Keywords: Housing Financing; Islamic Banking; Islamic Service; Phenomenology; Sharia Compliance.

Pendahuluan

Perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia menunjukkan tren positif dalam dua dekade terakhir. Sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia, Indonesia memiliki potensi besar untuk mengembangkan sistem keuangan yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah. Kehadiran perbankan syariah tidak hanya menjadi alternatif bagi masyarakat yang ingin menghindari praktik riba, tetapi juga menjadi instrumen pembangunan ekonomi yang berorientasi pada keadilan, transparansi, dan kemaslahatan. Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), aset perbankan syariah terus meningkat dari tahun ke tahun, yang menunjukkan semakin tingginya tingkat penerimaan masyarakat terhadap sistem keuangan syariah. Pertumbuhan tersebut menuntut lembaga perbankan syariah untuk tidak hanya meningkatkan kinerja keuangan, tetapi juga menjaga kualitas implementasi nilai-nilai syariah dalam seluruh aktivitas operasionalnya.

Dalam perspektif ekonomi Islam, pelayanan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari implementasi prinsip syariah. Nilai-nilai seperti *shiddiq* (jujur), *amanah* (dapat dipercaya), *tabligh* (transparan), dan *fathanah* (profesional) menjadi landasan etis yang harus diwujudkan dalam hubungan antara lembaga keuangan dan nasabah. Pelayanan dalam perbankan syariah tidak semata-mata berorientasi pada kepuasan pelanggan sebagaimana konsep pemasaran modern, tetapi juga bertujuan menciptakan keadilan, kepercayaan, dan keberkahan dalam setiap transaksi. Oleh karena itu, kualitas pelayanan syariah tidak hanya diukur melalui aspek teknis, melainkan juga melalui kemampuan lembaga dalam menghadirkan nilai spiritual yang dirasakan oleh nasabah (Dusuki & Abdullah, 2007).

Salah satu produk yang memiliki peran strategis dalam industri perbankan syariah adalah pembiayaan perumahan. Kebutuhan akan tempat tinggal merupakan kebutuhan primer masyarakat, sehingga produk pembiayaan perumahan menjadi salah satu instrumen yang paling banyak diminati. Dalam konteks perbankan syariah, pembiayaan perumahan umumnya menggunakan akad murabahah, musyarakah mutanaqisah, maupun ijarah muntahiya bittamlik yang dirancang untuk menghindari unsur riba dan memastikan keadilan bagi para pihak. Berbeda dengan pembiayaan konsumtif lainnya, pembiayaan perumahan menciptakan hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah sehingga kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah.

Meskipun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip syariah dalam pelayanan perbankan masih menghadapi sejumlah tantangan. Salah satu permasalahan yang sering muncul adalah rendahnya tingkat literasi keuangan syariah masyarakat yang menyebabkan sebagian nasabah masih menyamakan margin pembiayaan dengan bunga pada bank konvensional. Penelitian Othman dan Owen (2001) menunjukkan bahwa kualitas layanan syariah tidak hanya dipengaruhi oleh aspek kepatuhan terhadap akad, tetapi juga oleh kemampuan bank dalam mengomunikasikan nilai-nilai syariah kepada nasabah. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan memiliki fungsi edukatif yang sangat penting untuk memperkuat pemahaman masyarakat tentang karakteristik pembiayaan syariah.

Penelitian terdahulu telah banyak mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan, kepatuhan syariah, kepuasan, dan loyalitas nasabah pada lembaga keuangan syariah. Dusuki dan Abdullah (2007) menemukan bahwa religiusitas dan kepatuhan syariah menjadi pertimbangan penting dalam pemilihan bank syariah. Penelitian Amin et al. (2013) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan niat nasabah untuk tetap menggunakan layanan perbankan syariah. Sementara itu, Kaakeh et al. (2019) menemukan bahwa persepsi terhadap kepatuhan syariah memiliki hubungan positif dengan tingkat kepercayaan nasabah. Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut menggunakan

pendekatan kuantitatif yang berfokus pada pengukuran variabel kepuasan, loyalitas, dan kualitas layanan, sehingga belum mampu menjelaskan secara mendalam bagaimana pengalaman subjektif nasabah dalam memaknai implementasi nilai-nilai syariah dalam pelayanan perbankan.

Berdasarkan telaah literatur tersebut, terdapat kesenjangan penelitian yang masih perlu diisi. Kajian mengenai pelayanan perbankan syariah selama ini lebih banyak dilakukan melalui pendekatan survei dan analisis statistik, sedangkan penelitian yang mengeksplorasi pengalaman hidup (*lived experience*) nasabah dan pegawai dalam proses pelayanan pembiayaan perumahan masih relatif terbatas. Padahal, dimensi spiritual, persepsi keberkahan, rasa keadilan, dan ketenangan batin merupakan aspek penting yang tidak selalu dapat diukur dengan instrumen kuantitatif. Oleh karena itu, pendekatan fenomenologi menjadi relevan untuk digunakan dalam memahami makna yang dibangun oleh nasabah dan pegawai terhadap implementasi nilai-nilai syariah dalam praktik pelayanan sehari-hari.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi nilai-nilai syariah dalam pelayanan pembiayaan perumahan di BTN Syariah Solo melalui pendekatan fenomenologis. Kebaruan penelitian terletak pada upaya mengungkap makna subjektif yang dirasakan oleh nasabah dan pegawai terkait kepatuhan syariah, transparansi akad, kepercayaan, serta nilai spiritual yang muncul dalam proses pelayanan pembiayaan perumahan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian pelayanan syariah dan kontribusi praktis bagi perbankan syariah dalam meningkatkan kualitas layanan yang tidak hanya memenuhi aspek administratif, tetapi juga menghadirkan nilai-nilai Islam secara substantif.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain fenomenologi. Pendekatan fenomenologi dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami pengalaman subjektif (*lived experience*) yang dialami oleh nasabah dan pegawai dalam implementasi nilai-nilai syariah pada pelayanan pembiayaan perumahan di BTN Syariah Solo. Menurut Moustakas (1994), fenomenologi berupaya menggali makna terdalam dari pengalaman individu terhadap suatu fenomena yang dialami secara langsung. Pendekatan ini dinilai relevan karena implementasi prinsip syariah dalam pelayanan tidak hanya dapat diukur melalui kepatuhan prosedural, tetapi juga melalui persepsi, pengalaman, dan pemaknaan yang dibangun oleh para pelaku yang terlibat dalam proses pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini berfokus pada bagaimana nilai-nilai syariah seperti kejujuran (*shiddiq*), amanah, transparansi (*tabligh*), dan profesionalisme (*fathanah*) diwujudkan serta dimaknai dalam praktik pembiayaan perumahan.

Penelitian dilaksanakan di BTN Syariah Solo yang merupakan salah satu unit usaha syariah yang aktif menyalurkan pembiayaan perumahan kepada masyarakat. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara purposif dengan pertimbangan bahwa BTN Syariah berfokus pada sektor pembiayaan perumahan dan telah menerapkan berbagai akad syariah, seperti murabahah dan musyarakah mutanaqisah. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Informan terdiri atas pegawai yang terlibat langsung dalam proses pelayanan pembiayaan, seperti manajer pembiayaan, account officer, dan customer service, serta nasabah yang sedang atau telah memperoleh pembiayaan perumahan syariah. Pemilihan informan dilakukan hingga mencapai kondisi data saturation, yaitu ketika informasi yang diperoleh telah menunjukkan pola yang berulang dan tidak ditemukan informasi baru yang signifikan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Wawancara mendalam digunakan untuk menggali pengalaman, persepsi, dan pemaknaan informan terhadap implementasi nilai-nilai syariah dalam pelayanan pembiayaan perumahan. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan, interaksi antara pegawai dan nasabah, serta implementasi prosedur pembiayaan syariah di lingkungan kerja BTN Syariah Solo. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian melalui penelaahan dokumen yang relevan, seperti standar operasional prosedur (SOP), formulir akad, brosur produk, laporan tahunan, serta berbagai kebijakan internal yang berkaitan dengan pembiayaan perumahan syariah. Penggunaan berbagai teknik pengumpulan data tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan kedalaman informasi dan memperkuat validitas temuan penelitian (Creswell & Poth, 2018).

Analisis data dilakukan secara bertahap menggunakan model fenomenologi yang dikembangkan oleh Moustakas (1994). Tahap pertama adalah *epoche* atau bracketing, yaitu proses menempatkan asumsi dan pandangan pribadi peneliti agar tidak memengaruhi interpretasi data. Tahap kedua adalah *horizontalization*, yaitu mengidentifikasi pernyataan-pernyataan penting yang berkaitan dengan pengalaman informan. Tahap ketiga adalah pengelompokan tema (*clustering themes*) berdasarkan kesamaan makna yang muncul dari hasil wawancara dan observasi. Selanjutnya dilakukan penyusunan *textural description* untuk menggambarkan apa yang dialami informan serta *structural description* untuk menjelaskan bagaimana pengalaman tersebut terjadi. Tahap akhir adalah penyusunan deskripsi esensial (*essence description*) yang menggambarkan makna mendasar dari implementasi nilai-nilai syariah dalam pelayanan pembiayaan perumahan. Untuk menjamin kredibilitas data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber, triangulasi metode, dan member *checking* dengan meminta konfirmasi kepada informan mengenai hasil interpretasi yang dilakukan peneliti (Miles et al., 2014).

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi yang dilakukan di BTN Syariah Solo, ditemukan bahwa implementasi nilai-nilai syariah dalam pelayanan pembiayaan perumahan tidak hanya diwujudkan melalui kepatuhan terhadap akad dan regulasi syariah, tetapi juga melalui upaya membangun hubungan yang dilandasi kepercayaan, transparansi, dan tanggung jawab moral. Analisis fenomenologis menghasilkan empat tema utama yang menggambarkan pengalaman dan pemaknaan informan terhadap pelayanan pembiayaan perumahan syariah, yaitu: (1) kepatuhan syariah sebagai fondasi kepercayaan nasabah, (2) pelayanan syariah sebagai pengalaman spiritual dan pencarian keberkahan, (3) literasi syariah sebagai tantangan dalam pelayanan pembiayaan, dan (4) digitalisasi layanan sebagai penguat transparansi dan akuntabilitas syariah.

Kepatuhan Syariah sebagai Fondasi Kepercayaan Nasabah

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap prinsip syariah merupakan aspek utama yang membedakan BTN Syariah Solo dari lembaga perbankan konvensional. Berdasarkan hasil wawancara, pegawai menyatakan bahwa setiap proses pembiayaan perumahan dilaksanakan menggunakan akad yang sesuai dengan fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI), terutama akad murabahah dan musyarakah mutanaqisah. Selain itu, seluruh aktivitas pembiayaan berada di bawah pengawasan Dewan Pengawas Syariah (DPS) untuk memastikan tidak terdapat unsur riba, gharar, maupun maysir dalam transaksi yang dilakukan.

Salah satu informan menyampaikan:

“Setiap pembiayaan yang kami lakukan harus sesuai dengan fatwa DSN-MUI. Kami tidak menggunakan bunga, tetapi margin yang telah disepakati sejak awal akad dan tidak berubah hingga akhir pembiayaan.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan syariah dipahami bukan sekadar kewajiban administratif, melainkan sebagai bentuk amanah yang harus dijaga oleh lembaga keuangan syariah. Dari perspektif fenomenologi, kepatuhan syariah dimaknai oleh pegawai sebagai tanggung jawab moral yang melekat pada identitas lembaga. Sementara itu, bagi nasabah, keberadaan DPS dan penggunaan akad syariah memberikan rasa aman dalam melakukan transaksi pembiayaan jangka panjang.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Dusuki dan Abdullah (2007) yang menemukan bahwa kepatuhan terhadap prinsip syariah merupakan faktor utama yang memengaruhi keputusan masyarakat dalam memilih bank syariah. Hasil penelitian Kaakeh et al. (2019) juga menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap kepatuhan syariah berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan nasabah. Dengan demikian, kepatuhan syariah tidak hanya berfungsi sebagai instrumen regulatif, tetapi juga menjadi modal sosial yang memperkuat legitimasi dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan syariah.

Pelayanan Syariah sebagai Pengalaman Spiritual dan Pencarian Keberkahan

Tema kedua yang muncul dari hasil penelitian ini adalah pemaknaan pelayanan syariah sebagai pengalaman spiritual. Sebagian besar nasabah mengungkapkan bahwa alasan utama memilih pembiayaan perumahan syariah tidak semata-mata didasarkan pada pertimbangan ekonomi, tetapi juga pada keinginan untuk memperoleh ketenangan batin dan keberkahan dalam kepemilikan rumah. Rumah dipandang bukan hanya sebagai aset ekonomi, melainkan juga sebagai sarana untuk membangun kehidupan keluarga yang selaras dengan nilai-nilai Islam.

Seorang nasabah menyatakan:

“Saya memilih pembiayaan syariah karena ingin lebih tenang. Mungkin secara hitungan tidak jauh berbeda, tetapi saya merasa lebih yakin karena tidak ada unsur riba.”

Nasabah lain mengungkapkan:

“Rumah adalah tempat tinggal keluarga untuk jangka panjang. Saya ingin mendapatkannya dengan cara yang halal agar lebih berkah.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa keputusan untuk menggunakan pembiayaan syariah memiliki dimensi spiritual yang kuat. Dalam perspektif fenomenologi, pengalaman memperoleh rumah melalui mekanisme syariah menghadirkan perasaan *tuma'ninah* (ketenangan batin) yang tidak dapat diukur hanya dengan indikator finansial. Nilai keberkahan menjadi bagian penting dari konstruksi makna yang dibangun oleh nasabah terhadap pelayanan yang diterima.

Temuan ini memperluas hasil penelitian Amin et al. (2013) yang menegaskan bahwa religiusitas memiliki hubungan yang erat dengan loyalitas nasabah bank syariah. Hasil penelitian ini juga mendukung konsep *falah* dalam ekonomi Islam yang menempatkan kesejahteraan material dan spiritual sebagai tujuan akhir dari aktivitas ekonomi. Dengan demikian, pelayanan syariah tidak hanya menghasilkan kepuasan fungsional, tetapi juga menciptakan kepuasan spiritual yang menjadi keunggulan kompetitif perbankan syariah.

Literasi Syariah dan Tantangan Pemahaman Margin Pembiayaan

Meskipun implementasi prinsip syariah telah berjalan dengan baik, penelitian ini menemukan bahwa rendahnya literasi keuangan syariah masih menjadi tantangan utama dalam pelayanan

pembiayaan perumahan. Sebagian nasabah mengaku kesulitan memahami konsep akad, margin, dan mekanisme pembiayaan syariah. Bahkan beberapa nasabah masih menyamakan margin dengan bunga yang diterapkan pada bank konvensional.

Salah satu nasabah menyampaikan:

“Awalnya saya mengira margin itu sama dengan bunga. Setelah dijelaskan beberapa kali oleh petugas, baru saya mulai memahami perbedaannya.”

Sementara itu, pegawai menyatakan bahwa edukasi kepada nasabah sering menjadi bagian yang paling memakan waktu dalam proses pelayanan.

“Tantangan terbesar adalah menjelaskan kepada nasabah bahwa margin dan bunga itu berbeda. Banyak yang melihat hanya dari jumlah cicilan tanpa memahami akadnya.”

Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan syariah memiliki fungsi edukatif yang sangat penting. Dalam konteks fenomenologi, pengalaman kebingungan yang dialami nasabah mencerminkan adanya kesenjangan antara konsep syariah yang normatif dengan pemahaman masyarakat yang masih dipengaruhi oleh paradigma perbankan konvensional. Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan syariah tidak hanya ditentukan oleh kepatuhan terhadap regulasi, tetapi juga oleh kemampuan pegawai dalam mentransformasikan konsep-konsep syariah menjadi informasi yang mudah dipahami masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurhayati dan Wasilah (2020) yang menyatakan bahwa rendahnya literasi keuangan syariah merupakan salah satu hambatan utama dalam pengembangan industri keuangan syariah. Temuan ini juga memperkuat argumentasi Othman dan Owen (2001) bahwa kualitas pelayanan syariah harus mencakup dimensi edukasi dan komunikasi yang efektif agar nasabah dapat memahami manfaat serta karakteristik produk yang digunakan.

Digitalisasi Layanan sebagai Penguat Transparansi dan Akuntabilitas Syariah

Tema terakhir yang muncul dalam penelitian ini adalah digitalisasi layanan sebagai sarana untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pembiayaan syariah. BTN Syariah Solo telah mulai mengembangkan berbagai layanan digital untuk memudahkan nasabah memperoleh informasi mengenai status pembiayaan, jadwal pembayaran, serta dokumen akad. Menurut informan, digitalisasi menjadi kebutuhan penting seiring meningkatnya tuntutan masyarakat akan layanan yang cepat, mudah, dan transparan.

Salah satu pegawai menjelaskan:

“Kami sedang mengembangkan sistem digital agar nasabah dapat mengakses informasi pembiayaan secara langsung tanpa harus datang ke kantor.”

Nasabah juga memberikan tanggapan positif terhadap pengembangan layanan digital tersebut.

“Kalau semua informasi bisa dilihat secara online, saya merasa lebih nyaman karena semuanya lebih jelas dan transparan.”

Dalam perspektif fenomenologi, digitalisasi dimaknai sebagai bentuk modernisasi pelayanan yang tetap selaras dengan prinsip syariah. Transparansi yang dihasilkan melalui teknologi memberikan rasa aman kepada nasabah karena mereka dapat mengakses informasi pembiayaan dengan lebih mudah dan terbuka. Kondisi ini memperkuat hubungan kepercayaan antara bank dan nasabah serta mengurangi potensi terjadinya kesalahpahaman dalam pelaksanaan akad.

Temuan ini mendukung penelitian Saiti et al. (2023) yang menyatakan bahwa transformasi digital dalam industri keuangan syariah dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan. Digitalisasi juga menjadi instrumen penting untuk memperkuat prinsip tabligh (keterbukaan informasi), yang merupakan salah satu nilai fundamental dalam pelayanan syariah.

Berdasarkan keempat tema yang ditemukan, penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi nilai-nilai syariah dalam pelayanan pembiayaan perumahan di BTN Syariah Solo tidak hanya diwujudkan melalui kepatuhan terhadap akad dan regulasi syariah, tetapi juga melalui pengalaman spiritual, proses edukasi, serta pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan transparansi. Temuan fenomenologis mengungkap bahwa nasabah memaknai pelayanan syariah sebagai kombinasi kepastian hukum syariah, ketenangan batin, dan hubungan yang didasarkan pada kepercayaan.

Secara konseptual, hasil penelitian ini menghasilkan model bahwa implementasi nilai-nilai syariah dalam pelayanan pembiayaan perumahan berlangsung melalui hubungan antara kepatuhan syariah, transparansi layanan, edukasi nasabah, dan pengalaman spiritual, yang secara bersama-sama membentuk kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap lembaga perbankan syariah. Model ini memperkaya kajian pelayanan syariah dengan menunjukkan bahwa keberhasilan layanan tidak hanya ditentukan oleh aspek administratif dan finansial, tetapi juga oleh kemampuan lembaga dalam menghadirkan makna religius serta kemaslahatan yang dirasakan secara nyata oleh nasabah.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi nilai-nilai syariah dalam pelayanan pembiayaan perumahan di BTN Syariah Solo telah diwujudkan melalui penerapan akad yang sesuai dengan prinsip syariah, pengawasan Dewan Pengawas Syariah (DPS), serta praktik pelayanan yang mengedepankan transparansi, kejujuran, dan keadilan. Hasil penelitian mengungkap bahwa nasabah tidak hanya memandang pembiayaan syariah sebagai solusi finansial, tetapi juga sebagai sarana untuk memperoleh ketenangan batin (tuma'ninah) dan keberkahan dalam kepemilikan rumah. Kepatuhan syariah, keterbukaan informasi, dan kualitas interaksi antara pegawai dan nasabah menjadi faktor utama yang membentuk kepercayaan terhadap lembaga perbankan syariah. Namun demikian, rendahnya literasi keuangan syariah masih menjadi tantangan yang menyebabkan sebagian nasabah belum sepenuhnya memahami perbedaan antara margin dan bunga, sehingga layanan syariah perlu menjalankan fungsi edukatif yang lebih optimal.

Berdasarkan temuan tersebut, BTN Syariah Solo disarankan untuk memperkuat program edukasi dan literasi keuangan syariah secara berkelanjutan melalui berbagai media dan platform digital agar pemahaman masyarakat terhadap produk pembiayaan syariah terus meningkat. Selain itu, optimalisasi peran DPS dalam sosialisasi kepada nasabah, penguatan budaya pelayanan berbasis nilai-nilai syariah, serta percepatan digitalisasi layanan perlu terus dilakukan untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pengalaman nasabah. Bagi pengembangan akademik, penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan kajian dengan melakukan studi komparatif pada berbagai lembaga perbankan syariah atau menggunakan pendekatan mixed methods guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara kualitas pelayanan syariah, pengalaman spiritual nasabah, dan loyalitas terhadap lembaga keuangan syariah.

Referensi

- Amin, M., Isa, Z., & Fontaine, R. (2013). Islamic banks: Contrasting the drivers of customer satisfaction on image, trust, and loyalty of Muslim and non-Muslim customers in Malaysia. *International Journal of Bank Marketing*, 31(2), 79–97. <https://doi.org/10.1108/02652321311298627>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Dusuki, A. W., & Abdullah, N. I. (2007). Why do Malaysian customers patronise Islamic banks? *International Journal of Bank Marketing*, 25(3), 142–160. <https://doi.org/10.1108/02652320710739850>
- Kaakeh, A., Hassan, M. K., Van Hemmen Almazor, S. F., & Al-Dajani, H. (2019). Factors affecting customers' attitude towards Islamic banking in UAE. *International Journal of Emerging Markets*, 14(4), 668–688. <https://doi.org/10.1108/IJOEM-11-2017-0502>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Moustakas, C. (1994). *Phenomenological research methods*. Sage Publications. <https://doi.org/10.4135/9781412995658>
- Nurhayati, S., & Wasilah. (2020). *Akuntansi syariah di Indonesia* (5th ed.). Salemba Empat.
- Othman, A., & Owen, L. (2001). Adopting and measuring customer service quality (SQ) in Islamic banks: A case study in Kuwait Finance House. *International Journal of Islamic Financial Services*, 3(1), 1–26. <http://www.ijifs.com>
- Saiti, B., Dembele, A., & Bulut, M. (2023). Digital transformation in Islamic finance: Opportunities and challenges. *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, 14(5), 721–739. <https://doi.org/10.1108/JIABR-09-2021-0248>