



PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
TAHUN 2026

ZAKARIA AKBAR ADHA

**KEUNGGULAN LAYANAN DAN TRANSFORMASI DIGITAL:
KUNCI SUKSES BANK SYARIAH INDONESIA**

BUKU



Editor:
Yosy Arisandy, MM., Ph. D
Dr. Andi Harpepen, M. Kom

**KEUNGGULAN LAYANAN DAN TRANSFORMASI DIGITAL:
KUNCI SUKSES BANK SYARIAH INDONESIA**

(BUKU)



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
BENGKULU
2026/1448 H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Selebar Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172 Faximile (0736) 51171

Website: www.iainbengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul “Keunggulan Layanan dan Transformasi Digital:
Kunci Sukses Bank Syariah Indonesia” yang disusun oleh:

Nama : Zakaria Akbar Adha
NIM : 2223140067
Program Studi : Perbankan Syariah
Bentuk Tugas Akhir : Buku
Nama Penerbit : CV Brimedia Global
Tempat Penerbit : Perum Bukit Timur, Jl. Timur
Indah Ujung gang TPU, No.38
Kota Bengkulu
ISBN : 978-634-7336-35-4

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh
karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang
Munaqasyah Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas
Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 2026
1447 H

Pembimbing 1

Pembimbing 2

Yosy Arisandi, Ph.D.
NIP. 198508012014032001

Dr. Andi Harpepen, M.Kom.
NIP. 198412142023211012

Mengetahui

Koordinator Program Studi Perbankan Syariah

Dr. Yetti Afrida Indra, M.Ak.
NIP. 198404142023212045



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon (0736) 51276-51171-
51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul “Keunggulan Layanan dan Transformasi Digital: Kunci Sukses Bank Syariah Indonesia” yang disusun oleh:

Nama : Zakaria Akbar Adha

NIM : 2223140067

Program Studi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Buku

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 13 Mei 2026

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Bengkulu, 13 Mei 2026
1447 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

Prof. Andang Sunarto, Ph.D
NIP. 197611242006041002

Badaruddin Nurhab, MM
NIP. 198508072015031005

Penguji 1

Penguji 2

Prof. Andang Sunarto, Ph.D
NIP. 197611242006041002

Drs. H. Syaifuddin, MM
NIP. 196204081989031008

Mengetahui
Dekan

Prof. Dr. Suwarjin, MA.
NIP. 196904021999031004



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Buku dengan Judul “Keunggulan Layanan dan Transformasi Digital: Kunci Sukses Bank Syariah” Adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, April 2026

Mahasiswa yang menyatakan



Zakaria Akbar Adha

MOTTO

قَالَ رَبِّ إِنِّي وَهَنَ الْعَظْمُ مِنِّي وَاشْتَعَلَ الرَّأْسُ شَيْبًا وَلَمْ أَكُنْ بِدُعَائِكَ رَبِّ شَقِيًّا ﴿٤﴾

“Jangan pernah merasa tertinggal, setiap orang punya proses dan rezekinya masing-masing.”

QS Maryam : 4



PERSEMBAHAN

Buku ini ku persembahkan:

1. Persembahan yang pertama kepada Allah SWT dan Rosulullah SAW. Karya ini saya niatkan sebagai bentuk hasil dari menuntut ilmu selama menjadi Mahasiswa dan bentuk ibadah kepada Allah SWT.
2. Bapak dan Ibu saya tercinta, Bapak Rundis Onsi dan Ibu Mipi Elpisa yang selalu mendo'akan dengan kasih sayangnya, serta kesabaran dalam mendidik anaknya, usaha tanpa lelah untuk tetap mengantarkan anaknya mencapai kebahagiaan dan masa depan yang cemerlang. Semoga selalu dalam lindungan Allah SWT.
3. Untuk saudara kandungku tercinta dan tersayang Dona Adil Ramadan & M. Rabka kasih banyak atas pengorbanan yang sangat besar, dukungan dan doanya yang selalu membuat hari-hariku menjadi berwarna dan penuh canda tawa.
4. Sahabat dan teman-temanku seperjuangan Prodi Perbankan syariah angkatan angkatan 2022 terima kasih banyak atas saling membantu dan saling memotivasi.
5. Teman seperjuangan dari desaku yang mambuat hariku penuh canda dan tawa.
6. Almamater yang telah menempahku, UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.

ABSTRAK

“Keunggulan Layanan Dan Transformasi Digital: Kunci Sukses Bank Syariah Indonesia”

Oleh: Zakaria Akbar Adha, NIM 2223140067

Tujuan penulisan buku ini adalah untuk mengetahui bagaimana keunggulan layanan (*service excellence*) dan transformasi digital menjadi kunci keberhasilan Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan daya saing. Penulisan ini menggunakan metode studi kepustakaan dengan teknik pengumpulan data melalui buku, jurnal, dan literatur terkait. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis isi (*content analysis*), yaitu mengkaji secara mendalam informasi tertulis yang relevan. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa kualitas layanan berbasis nilai-nilai Islami serta pemanfaatan teknologi digital seperti *mobile banking* dan *artificial intelligence* berperan penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Namun, terdapat tantangan seperti literasi digital, kualitas SDM, dan regulasi. Oleh karena itu, diperlukan integrasi antara pelayanan prima dan transformasi digital agar bank syariah mampu meningkatkan daya saing dan kepercayaan masyarakat.

Kata Kunci: Service Excellence, Transformasi Digital, Bank Syariah



ABSTRACT

“Service Excellence and Digital Transformation: The Key to Success for Indonesian Islamic Banks”

By: Zakaria Akbar Adha, NIM 2223140067

The purpose of this paper is to examine how service excellence and digital transformation are key to the success of Indonesian Islamic banks in increasing competitiveness. This paper uses a literature review method, collecting data from books, journals, and related literature. The analytical technique used is content analysis, which involves an in-depth review of relevant written information. The results show that service quality based on Islamic values and the use of digital technologies such as mobile banking and artificial intelligence play a significant role in increasing customer satisfaction and loyalty. However, challenges such as digital literacy, human resource quality, and regulations remain. Therefore, the integration of superior services and digital transformation is necessary for Islamic banks to increase competitiveness and gain public trust.

Keywords: Service Excellence, Digital Transformation, Islamic Banks



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir buku yang berjudul "Keunggulan Layanan Dan Transformasi Digital: Kunci Sukses Bank Syariah Indonesia". Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW. Yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E) pada program studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. K.H Khairudin, M. Ag Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Prof. Dr. H. Suwarjin, MA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
3. Ibu Dr. Yetti Afrida Indra, M. Ak. juga selaku kepala prodi Perbankan syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
4. Ibu Yosy Arisandi, Ph. D. selaku pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
5. Bapak Dr. Andi Harpepen, M. Kom. selaku pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir dengan baik.

6. Kedua orang tua penulis yang selalu mendoakan kesuksesan penulis.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
8. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan buku ini Dalam penyusunan buku ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan Penulis ke depan.

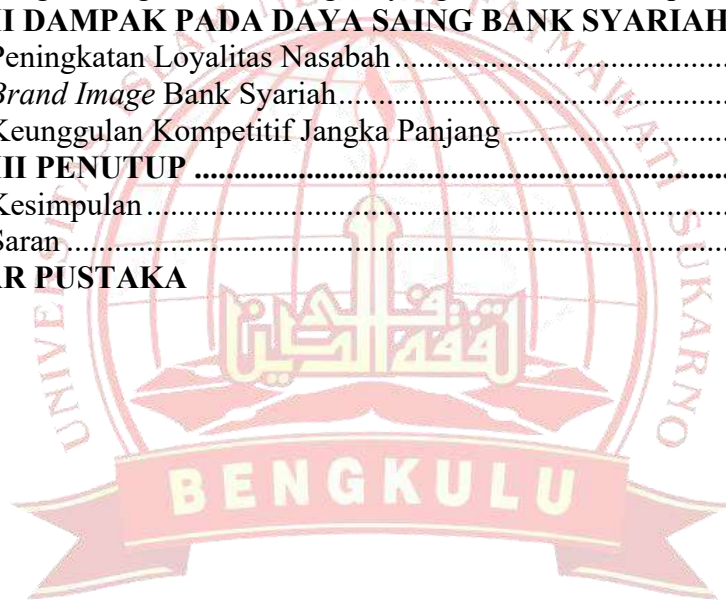
Bengkulu, Maret 2026 M
Syawal 1447

Zakaria Akbar Adha
NIM. 2223140067

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penulisan	4
D. Kegunaan Penelitian	4
E. Metode Penelitian	5
F. Sistematika Penulisan	7
BAB II MENGENAL BANK SYARIAH DAN DINAMIKA PERSAINGAN	9
A. Sejarah dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia.....	9
B. Karakteristik dan Prinsip Dasar Bank Syariah	12
C. Jenis-jenis Produk Layanan Bank Syariah	16
D. Tantang Bank Syariah di Era Modern	26
BAB III SERVICE EXCELLENCE DALAM PERBANKAN SYARIAH	29
A. Definisi dan Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima.....	29
B. Pelayanan Prima dalam Perspektif Syariah	31
C. Inovasi Produk dan Layanan dalam Bank Syariah	33
D. Hubungan antara <i>Service Excellence</i> dan Kepuasan Nasabah	35
BAB IV TRANSFORMASI DIGITAL DALAM PERBANKAN SYARIAH	37
A. Definisi Transformasi Digital dan Makna Transformasi Digital	37
B. Teknologi Kunci: <i>Mobile Banking</i> , <i>AI</i> , <i>Blockchain</i>	38
C. Pengaruh Digitalisasi terhadap Kepuasan Nasabah.....	41

BAB V ANALISA DAYA SAING BANK SYARIAH DI ERA DIGITAL	43
A. Analisis <i>Strength, Weaknesses, Opportunities, and Threats</i> (SWOT) Layanan Bank Syariah di Indonesia	43
B. Konsep Daya Saing dalam Industri Perbankan	48
C. Strategi Dalam Meningkatkan Daya Saing di Era Digital	52
BAB VI IMPLEMENTASI <i>SERVICE EXCELLENCE</i> DAN TRANSFORMASI DIGITAL.....	55
A. Membangun Budaya Pelayanan Prima yang Islami	55
B. Optimalisasi Teknologi Digital.....	59
C. Penguatan Literasi Digital dan Syariah kepada Nasabah	63
D. Peningkatan Kompetensi SDM <i>Frontliner</i> dan Digital Talent.....	65
E. Pengembangan Produk Digital yang Inklusif dan Responsif	70
BAB VII DAMPAK PADA DAYA SAING BANK SYARIAH....	73
A. Peningkatan Loyalitas Nasabah	73
B. <i>Brand Image</i> Bank Syariah.....	78
C. Keunggulan Kompetitif Jangka Panjang	81
BAB VIII PENUTUP	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Prinsip Dasar Bank Syariah	14
Gambar 2.2 Skema Akad Penghimpun Dana Bank Syariah.....	17



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Form Pengajuan Tugas Akhir
Lampiran 2 : Surat Penunjukan Pembimbing
Lampiran 3 : Lembar Bimbingan Pembimbing 1
Lampiran 4 : Lembar Bimbingan Pembimbing 2
Lampiran 5 : Surat Keaslian Karya Buku
Lampiran 6 : Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
Lampiran 7 : Lembar Nilai Buku Pembimbing 1
Lampiran 8 : Lembar Nilai Buku Pembimbing 2
Lampiran 9 : Surat Keterangan Lengkap SKPI
Lampiran 10 : Surat Keterangan Buku Ber ISBN
Lampiran 11 : Surat Lulus Plagiat

