
Peran Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah dalam Mendorong Peningkatan Nasabah Deposito *Muḍārabah* (Studi Kasus BPRS Bhakti Sumekar Kcp. Saronggi)

Riskia Putri¹, Siti Nur Hasiyana²

¹⁻²Universitas Al-Amien Prenduan

Email: riskiaputri03@gmail.com, sitinurhasiyana@gmail.com

Abstract: *An increase in the number of *Muḍārabah* deposit customers serves as an indicator of successful fund mobilization in Islamic banking. However, there are still members of the public who do not fully understand the *Muḍārabah* deposit mechanism and harbor doubts regarding the security and management of funds within Islamic banks. This situation necessitates that banks improve service quality and build customer trust to boost public interest in *Muḍārabah* deposit products. Against this backdrop, this study was conducted to analyze the roles of service quality and customer trust in driving an increase in *Muḍārabah* deposit customers at BPRS Bhakti Sumekar (Saronggi Sub-branch). The study aimed to determine how service quality and customer trust contribute to increasing the number of *Muḍārabah* deposit customers (a case study of BPRS Bhakti Sumekar, Saronggi Sub-branch). The findings indicate that service quality and customer trust play a significant role in driving growth in the customer base. Customer trust arises from the bank's ability to provide excellent service, ensure information transparency, and effectively safeguard customer funds. Thus, service quality and customer trust are crucial factors in increasing the number of customers.*

Keywords: Service Quality, Customer Trust, Customer Increase, Mudharabah Deposits, BPRS Bhakti Sumekar.

Abstrak: Peningkatan jumlah nasabah deposito *Muḍārabah* menjadi salah satu indikator keberhasilan penghimpunan dana pada perbankan syariah. Namun, masih terdapat masyarakat yang belum memahami mekanisme deposito *Muḍārabah* serta memiliki keraguan terhadap keamanan dan pengelolaan dana pada bank syariah. Kondisi tersebut menuntut bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan nasabah agar minat masyarakat terhadap produk deposito *muḍārabah* semakin meningkat. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis peran kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah dalam mendorong peningkatan nasabah deposito *muḍārabah* di BPRS Bhakti Sumekar KCP Saronggi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui peran kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah dalam mendorong peningkatan nasabah deposito *muḍārabah* (Studi Kasus BPRS Bhakti Sumekar KCP. Saronggi). Adapun hasil penelitian kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah memiliki peran yang cukup penting dalam mendorong peningkatan jumlah nasabah. Rasa percaya nasabah muncul karena pihak bank mampu memberikan pelayanan yang baik, keterbukaan informasi, serta menjaga keamanan dana nasabah dengan baik. Jadi kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan jumlah nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Peningkatan Nasabah, Deposito *Muḍārabah*, BPRS Bhakti Sumekar.

How to Cite: Riskia Putri, Siti Nur Hasiyana. (2026). Peran Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah dalam Mendorong Peningkatan Nasabah Deposito *Muḍārabah* (Studi Kasus BPRS Bhakti Sumekar Kcp. Saronggi). *Iqtishodiyah: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 12 (2), 105-115. <https://ejournal.unzah.ac.id/index.php/iqtishodiyah>

PENDAHULUAN

Perbankan syariah merupakan badan usaha yang fungsinya sebagai penghimpun dana dari masyarakat dan penyalur dana kepada masyarakat, yang sistem dan mekanisme kegiatan usahanya berdasarkan hukum Islam (Tri Inda Fadhila Rahma, 2019). Semakin banyaknya perbankan syariah, semakin membuat bank berlomba-lomba untuk memberikan suatu usaha yang komprehensif agar dapat menghasilkan output yang sesuai dengan kebutuhan nasabah guna mencapainya tujuan dari Bank Perekonomian Rakyat Syariah.

Adapun aset dari pembiayaan Deposito *muḍārabah* di PT Bank Perekonomian Rakyat Syariah Bhakti Sumekar Perseroda adalah sebesar 584.592.018.699 dari tahun sebelumnya sebesar 545.041.287.406. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) merupakan lembaga keuangan syariah yang pertama kali mendapatkan izin usaha setelah dikeluarkannya Pakto 1988 tentang liberalisasi perbankan yang memungkinkan bank-bank baru selain yang ada. BPRS menjadi pendorong perkembangan perbankan syariah di Indonesia yang diikuti dengan berdirinya Bank Muammalat Indonesia. Disahkannya UU Nomor 10 tahun 1998 yang merupakan amandemen dari UU Nomor 7 tahun 1992, memberikan landasan hukum yang lebih kuat bagi keberadaan system perbankan syariah dan industry perbankan syariah berkembang lebih cepat. Pada periode 1992 sampai dengan 1998, terdapat satu bank umum syariah dan 78 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang telah beroperasi.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen, terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dampak positif dari pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan serta keinginan untuk melakukan pembelian kembali yang tentunya akan meningkatkan pendapatan yang diterima dari produk yang telah terjual. Agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkembang (Christovel Zuriel Umbase, 2022). Oleh karena itu bank dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para nasabah atas pelayanan yang nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk (Fachrul Alfajar, 2021). Artinya ada timbal balik dari kualitas pelayanan yang dilakukan oleh bank.

Salah satu produk penghimpunan dana yang cukup penting dalam perbankan syariah adalah deposito *muḍārabah*. Deposito *Muḍārabah* merupakan produk simpanan berjangka yang menggunakan akad *Muḍārabah*, yaitu kerja sama antara pemilik dana dan pihak bank dalam pengelolaan dana dengan sistem bagi hasil sesuai kesepakatan. Produk deposito *muḍārabah* menjadi salah satu pilihan masyarakat karena dianggap lebih sesuai dengan prinsip syariah dan memberikan rasa aman dalam penyimpanan dana. Selain itu, sistem bagi hasil yang diterapkan dalam deposito *muḍārabah* juga menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat yang ingin berinvestasi sesuai prinsip syariah.

BPRS Bhakti Sumekar memiliki banyak produk tabungan yang semakin maju dan berkembang, salah satunya tabungan deposito *muḍārabah*. Deposito *Muḍārabah* adalah sejenis investasi melalui pihak ketiga (perorangan atau badan hukum) yang penarikannya hanya dapat dilakukan hanya dalam jangka waktu tertentu (tanggal jatuh tempo), dengan mendapatkan imbalan bagi hasil (Ardiani Ika Sulistyawati dkk, 2020). Imbalan ini dilakukan dalam bentuk pembagian pendapatan (*revenue sharing*) atas penggunaan dana tersebut secara syariah dengan pembagian (nisbah atau proporsi) tertentu. Dimana pada tabungan ini memiliki beberapa keunggulan yang dapat bersaing dalam industri perbankan,

diantaranya: Besarnya nisbah Bagi Hasil yang Kompetitif, tersedia dalam pilihan jangka waktu yang fleksibel 1,3,6 dan 12 bulan, dapat diperpanjang secara otomatis jika deposito sudah jatuh tempo.

Selain kualitas pelayanan, kepercayaan nasabah juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan jumlah nasabah deposito *muḍārabah*. Dalam lembaga keuangan, kepercayaan memiliki peran yang cukup besar karena nasabah menyerahkan dana yang dimiliki kepada pihak bank untuk dikelola. Oleh karena itu, masyarakat biasanya akan lebih memilih menggunakan produk perbankan pada lembaga yang dianggap mampu memberikan rasa aman dan dapat dipercaya. Kepercayaan nasabah dapat muncul karena adanya pelayanan yang baik, keterbukaan informasi, serta keyakinan masyarakat terhadap sistem syariah yang diterapkan pihak bank. Dalam produk deposito *muḍārabah*, pihak bank harus mampu memberikan penjelasan secara jelas mengenai sistem bagi hasil, prosedur deposito, dan keamanan dana nasabah agar masyarakat merasa lebih yakin menggunakan produk tersebut. Apabila tingkat kepercayaan masyarakat rendah, maka masyarakat biasanya akan merasa ragu menyimpan dana melalui deposito *muḍārabah* (Nia Febrianti, 2024).

Sebagaimana yang terdapat pada penelitian terdahulu yang diteliti oleh Ramadhan Mubarak & Aisyah (2022) terdapat temuan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah (Ramadhan et al). Dwiantoro, Haryono, & Imamah dari penelitian nya, kualitas pelayanan, dan kepercayaan berpengaruh signifikan secara parsial, maupun simultan terhadap minat menabung (Rendy Zulfikar Dwiantoro et al, 2021). Penelitian terdahulu meneliti tentang minat menabung, sedangkan penelitian ini akan meneliti peningkatan jumlah nasabah, minat menabung sendiri merupakan sebuah niat yang tidak pasti, sedangkan jumlah nasabah merupakan data yang aktual, sudah pasti dan sudah terdaftar sebagai nasabah. Dan juga penelitian sebelumnya membahas secara keseluruhan produk tabungan baik tabungan berjangka maupun tabungan tidak berjangka, sedangkan penelitian ini akan berspesifikasi pada tabungan deposito saja yang merupakan tabungan berjangka.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Saronggi Sumenep, diketahui bahwa pihak bank berusaha meningkatkan jumlah nasabah deposito *muḍārabah* melalui pelayanan yang baik dan pendekatan kepada masyarakat. Pegawai bank terlihat cukup aktif membantu kebutuhan nasabah dan memberikan penjelasan mengenai deposito *muḍārabah* menggunakan bahasa yang mudah dipahami. Selain itu, sebagian nasabah juga menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan pihak bank cukup baik dan membuat mereka merasa lebih nyaman menggunakan deposito *muḍārabah*.

Di sisi lain, peneliti juga menemukan bahwa sebagian masyarakat (pedesaan dan orang awam) masih belum memahami mengenai bagi hasil dan prosedur deposito *muḍārabah*. Kondisi tersebut membuat pihak bank harus mampu memberikan penjelasan secara jelas dan membangun kepercayaan masyarakat agar masyarakat lebih yakin menggunakan deposito *muḍārabah*.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti apa saja faktor yang mendorong peningkatan jumlah nasabah deposito *muḍārabah* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Saronggi Sumenep.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) Dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan purposive dan snowball yaitu dengan wawancara kepada ibu Siti Rahmawati selaku Costomer Service di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Saronggi Sumenep.

Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan observasi, wawancara dan juga dokumentasi. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*Field research*) dengan cara mengumpulkan data dan informasi langsung dari Bapak Ahmad Fauzi selaku marketing dan Bapak Abdul Karim selaku Nasabah, serta mengamati secara langsung fenomena atau kasus yang berkaitan dengan peran kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah dalam mendorong peningkatan nasabah deposito *muḍārabah* (Studi Kasus BPRS Bhakti Sumekar KCP Saronggi).

Bapak Abdul Karim mengatakan:

“Menurut saya pelayanan di sini cukup bagus. Pegawai bank ramah dan kalau ada yang kurang dipahami biasanya langsung dijelaskan dengan baik. Waktu pertama kali membuka deposito muḍārabah saya masih belum terlalu mengerti mengenai sistemnya, tapi pegawai bank menjelaskan secara perlahan sampai saya paham. Jadi saya merasa lebih nyaman menggunakan deposito muḍārabah di bank ini (Abdul Karim, 2026).”

Dari hasil wawancara tersebut terlihat bahwa pelayanan yang baik membuat nasabah merasa lebih nyaman ketika menggunakan deposito Muḍārabah. Selain itu, proses pelayanan yang tidak terlalu rumit juga membuat nasabah merasa lebih mudah ketika melakukan transaksi di bank. Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh Ibu Nur Aini selaku nasabah deposito *muḍārabah*. Menurut beliau, kualitas pelayanan menjadi salah satu alasan dirinya tetap menggunakan deposito *muḍārabah* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Saronggi Sumenep.

Peneliti memilih lokasi di BPRS Bhakti Sumekar KCP Saronggi karena lebih mudah dan lebih cocok dengan fenomena yang ada untuk mengamati peran kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah dalam mendorong peningkatan nasabah deposito *muḍārabah*.

Hasil & Pembahasan

Peran Kualitas Pelayanan dalam Mendorong Peningkatan Nasabah Deposito Muḍārabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Saronggi Sumenep

Penelitian yang telah dilakukan peneliti di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Saronggi Sumenep, diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki peran yang cukup penting dalam mendorong peningkatan nasabah deposito *muḍārabah*. Hal ini dapat dilihat dari tabel berikut ini yang menunjukkan deposito *muḍārabah* semakin meningkat.

Tabel Laporan Posisi Keuangan Publikasi Juni 2026		
LIABILITAS, DANA SYIRKAH TEMPORER DAN EKUITAS	Posisi Tanggal Laporan	Posisi yang Sama Tahun Sebelumnya
Tabungan Wadiah	268.049.157.475	248.630.983.328
Tabungan Mudarabah	17.084.380.976	7.778.077.787
Deposito Mudarabah	584.592.018.699	545.041.287.406

Hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara dan observasi yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pihak bank dinilai cukup baik oleh nasabah. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Siti Rahmawati selaku customer service, diketahui bahwa pihak bank memang berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada setiap nasabah yang datang. Menurut beliau, pelayanan yang ramah dan sopan menjadi salah satu cara yang dilakukan pihak bank agar hubungan dengan nasabah tetap terjaga dengan baik. Ibu Siti Rahmawati mengatakan:

“Kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, mulai dari menyambut nasabah ketika datang sampai membantu kebutuhan nasabah selama proses

pelayanan berlangsung. Biasanya nasabah lebih nyaman kalau dilayani dengan ramah dan dijelaskan menggunakan bahasa yang mudah dipahami. Karena sebagian masyarakat masih belum terlalu memahami deposito mudārabah, jadi kami harus menjelaskan secara perlahan supaya nasabah benar-benar mengerti mengenai sistem dan prosedurnya (Siti Rahmawati, 2026)."

Dari penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan bukan hanya dilihat dari cepat atau lambatnya pelayanan, tetapi juga dari bagaimana cara pegawai bank memperlakukan nasabah. Sikap ramah, sabar, dan kemampuan menjelaskan produk dengan baik ternyata cukup berpengaruh terhadap kenyamanan nasabah. Tidak semua masyarakat langsung memahami sistem deposito *mudārabah*, sehingga pegawai bank harus mampu memberikan penjelasan secara perlahan dan berulang agar nasabah benar-benar mengerti.

Selain itu, hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Fauzi selaku marketing juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap minat masyarakat dalam menggunakan deposito *mudārabah*. Menurut beliau, sebagian masyarakat awalnya hanya datang untuk mencari informasi mengenai produk deposito *mudārabah*, namun setelah mendapatkan pelayanan yang baik mereka menjadi lebih tertarik membuka deposito. Bapak Ahmad Fauzi mengatakan:

"Kalau menurut saya pelayanan memang sangat berpengaruh terhadap minat masyarakat. Kadang masyarakat awalnya hanya bertanya mengenai deposito mudārabah, tapi setelah dijelaskan dengan baik biasanya mereka menjadi lebih tertarik membuka deposito. Sikap pegawai yang ramah juga membuat nasabah merasa lebih nyaman ketika datang ke bank (Ahmad Fauzi, 2026)."

Menurut Bapak Ahmad Fauzi, pelayanan yang baik mampu memberikan kesan positif kepada masyarakat. Hal tersebut membuat masyarakat merasa lebih nyaman dan lebih percaya terhadap produk yang ditawarkan pihak bank. Bahkan tidak sedikit masyarakat yang akhirnya kembali menggunakan deposito *mudārabah* karena merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hasil wawancara dengan Bapak Abdul Karim selaku nasabah deposito *mudārabah* juga menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pihak bank dinilai cukup baik. Menurut beliau, pegawai bank selalu membantu kebutuhan nasabah dan memberikan penjelasan yang mudah dipahami. Bapak Abdul Karim mengatakan:

"Menurut saya pelayanan di sini cukup bagus. Pegawai bank ramah dan kalau ada yang kurang dipahami biasanya langsung dijelaskan dengan baik. Waktu pertama kali membuka deposito mudārabah saya masih belum terlalu mengerti mengenai sistemnya, tapi pegawai bank menjelaskan secara perlahan sampai saya paham. Jadi saya merasa lebih nyaman menggunakan deposito mudārabah di bank ini (Abdul Karim, 2026)."

Dari hasil wawancara tersebut terlihat bahwa pelayanan yang baik membuat nasabah merasa lebih nyaman ketika menggunakan deposito Mudārabah. Selain itu, proses pelayanan yang tidak terlalu rumit juga membuat nasabah merasa lebih mudah ketika melakukan transaksi di bank. Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh Ibu Nur Aini selaku nasabah deposito *mudārabah*. Menurut beliau, kualitas pelayanan menjadi salah satu alasan dirinya tetap menggunakan deposito *mudārabah* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Saronggi Sumenep. Ibu Nur Aini mengatakan:

"Pelayanannya menurut saya baik dan pegawai bank cukup sabar melayani nasabah. Kalau ada yang belum dipahami biasanya langsung dijelaskan lagi sampai nasabah mengerti. Selain itu, proses pelayanan juga cepat sehingga nasabah tidak terlalu lama menunggu. Hal seperti itu membuat saya merasa nyaman menggunakan deposito mudārabah di sin (Nur aini, 2026)."

Menurut Ibu Nur Aini, pelayanan yang baik membuat dirinya merasa lebih dihargai sebagai nasabah. Sikap pegawai yang sopan dan terbuka juga memberikan kenyamanan

tersendiri ketika melakukan transaksi ataupun meminta informasi mengenai deposito *muḍārabah*. Selain itu, hasil wawancara dengan Bapak Moh. Ridwan selaku nasabah deposito *muḍārabah* menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pihak bank cukup memuaskan. Menurut beliau, pegawai bank selalu membantu kebutuhan nasabah dengan baik dan tidak mempersulit proses pelayanan. Bapak Moh. Ridwan mengatakan:

“Pelayanannya cukup baik karena pegawai bank langsung membantu kebutuhan nasabah tanpa mempersulit prosesnya. Kalau ada pertanyaan biasanya langsung dijelaskan menggunakan bahasa yang mudah dipahami. Selain itu, pegawai bank juga sopan ketika melayani nasabah sehingga membuat kami merasa nyaman datang ke bank (Moh Ridwan, 2026).”

Menurut Bapak Moh. Ridwan, kualitas pelayanan yang baik membuat masyarakat lebih percaya menggunakan deposito *muḍārabah* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Saronggi Sumenep. Pelayanan yang ramah dan jelas memberikan kesan positif kepada nasabah sehingga masyarakat merasa lebih yakin untuk menyimpan dana melalui deposito *muḍārabah*.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan memiliki peran yang cukup besar dalam mendorong peningkatan nasabah deposito *muḍārabah* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Saronggi Sumenep. Pelayanan yang ramah, jelas, cepat, dan mudah dipahami mampu memberikan kenyamanan kepada nasabah. Dari kenyamanan tersebut kemudian muncul rasa percaya dan ketertarikan masyarakat untuk tetap menggunakan produk deposito *muḍārabah*.

Peran Kepercayaan Nasabah dalam Mendorong Peningkatan Nasabah Deposito *Muḍārabah* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Saronggi Sumenep

Penelitian yang dilakukan peneliti di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Saronggi Sumenep, diketahui bahwa kepercayaan nasabah menjadi salah satu faktor penting dalam mendorong peningkatan nasabah deposito *muḍārabah*. Dalam lembaga keuangan, kepercayaan memiliki peran yang cukup besar karena nasabah menyerahkan dana yang dimiliki kepada pihak bank untuk dikelola. Oleh karena itu, apabila masyarakat merasa percaya terhadap pihak bank, maka masyarakat akan lebih yakin menggunakan deposito *muḍārabah*.

Kepercayaan nasabah menjadi salah satu hal yang cukup penting dalam meningkatkan jumlah nasabah deposito *muḍārabah* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Saronggi Sumenep. Dalam lembaga keuangan, kepercayaan memang memiliki peran yang besar karena nasabah menyerahkan dana yang dimiliki kepada pihak bank untuk dikelola. Jadi, kalau masyarakat sudah merasa percaya terhadap bank, biasanya mereka akan lebih yakin menggunakan produk deposito *muḍārabah*. Sebaliknya, kalau rasa percaya itu kurang, masyarakat cenderung merasa ragu untuk menyimpan dana dalam jangka waktu tertentu.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Siti Rahmawati selaku customer service, diketahui bahwa menjaga kepercayaan nasabah menjadi salah satu hal yang sangat diperhatikan oleh pihak bank. Menurut beliau, kepercayaan nasabah tidak muncul begitu saja, tetapi dibangun melalui pelayanan yang baik, keterbukaan informasi, dan bagaimana pihak bank mampu menjaga keamanan dana nasabah. Ibu Siti Rahmawati mengatakan:

*“Kepercayaan nasabah memang sangat penting dalam produk deposito *muḍārabah* karena nasabah menitipkan dana kepada pihak bank untuk dikelola. Jadi kami harus menjaga kepercayaan tersebut dengan memberikan pelayanan yang baik dan menjelaskan informasi secara jujur kepada nasabah. Biasanya kalau nasabah merasa percaya, mereka akan tetap menggunakan produk deposito *muḍārabah* bahkan mengajak keluarga atau kerabatnya untuk ikut menggunakan produk di bank ini.”*

Dari penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa kepercayaan nasabah berkaitan erat dengan bagaimana pihak bank memperlakukan nasabah. Sikap jujur dan terbuka dalam

memberikan informasi ternyata cukup memengaruhi keyakinan masyarakat terhadap produk deposito *muḍārabah*. Selain itu, sebagian masyarakat juga memilih menggunakan deposito *muḍārabah* karena merasa sistem yang digunakan lebih sesuai dengan prinsip syariah.

Selain itu, hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Fauzi selaku marketing juga menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat menjadi salah satu faktor yang cukup memengaruhi peningkatan jumlah nasabah deposito *muḍārabah*. Menurut beliau, masyarakat biasanya lebih tertarik menggunakan produk deposito *muḍārabah* apabila merasa aman dan percaya terhadap pihak bank. Bapak Ahmad Fauzi mengatakan:

“Kalau masyarakat sudah percaya kepada bank biasanya mereka lebih yakin menggunakan deposito muḍārabah. Kepercayaan itu muncul karena pelayanan yang baik, penjelasan yang jelas, dan adanya rasa aman ketika menyimpan dana di bank. Banyak nasabah yang akhirnya tetap menggunakan deposito muḍārabah karena merasa bank mampu menjaga amanah dan memberikan pelayanan yang baik.”

Menurut Bapak Ahmad Fauzi, hubungan baik antara pihak bank dan nasabah juga ikut memengaruhi munculnya rasa percaya masyarakat terhadap bank. Cara pegawai melayani nasabah, sikap yang sopan, serta kemampuan menjelaskan produk dengan baik membuat masyarakat merasa lebih nyaman menggunakan deposito *muḍārabah*.

Hasil wawancara dengan Bapak Abdul Karim selaku nasabah deposito *muḍārabah* menunjukkan bahwa dirinya memilih menggunakan deposito *muḍārabah* karena merasa lebih percaya terhadap pihak bank dalam mengelola dana nasabah. Bapak Abdul Karim mengatakan:

“Saya memilih deposito muḍārabah di sini karena merasa lebih percaya dan lebih aman. Selain itu, pegawai bank juga menjelaskan sistem bagi hasil dengan jelas sehingga saya lebih mengerti mengenai produk deposito muḍārabah. Menurut saya rasa percaya memang penting karena kita menyimpan dana di bank untuk jangka waktu tertentu.”

Menurut Bapak Abdul Karim, rasa percaya muncul karena pihak bank dianggap cukup terbuka dalam memberikan informasi kepada nasabah. Selain itu, pelayanan yang baik juga membuat dirinya merasa lebih nyaman menggunakan deposito *muḍārabah* di bank tersebut. Penjelasan yang diberikan pegawai bank dianggap cukup jelas sehingga nasabah tidak merasa bingung mengenai sistem deposito *muḍārabah*.

Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh Ibu Nur Aini selaku nasabah deposito *muḍārabah*. Menurut beliau, dirinya menggunakan deposito *muḍārabah* karena merasa sistem yang digunakan lebih sesuai dengan prinsip syariah dan dianggap lebih aman. Ibu Nur Aini mengatakan:

“Saya lebih percaya menggunakan deposito muḍārabah karena sistemnya syariah dan menggunakan bagi hasil. Selain itu, pihak bank juga memberikan penjelasan yang cukup jelas mengenai deposito muḍārabah sehingga saya merasa lebih yakin menyimpan dana di sini.”

Menurut Ibu Nur Aini, keterbukaan informasi yang diberikan pihak bank menjadi salah satu alasan yang membuat dirinya merasa lebih percaya menggunakan deposito *muḍārabah*. Sikap pegawai yang jujur dan sopan juga memberikan kenyamanan bagi nasabah ketika melakukan transaksi ataupun meminta informasi mengenai produk deposito *muḍārabah*.

Selain itu, hasil wawancara dengan Bapak Moh. Ridwan selaku nasabah deposito *muḍārabah* juga menunjukkan bahwa rasa aman menjadi salah satu alasan dirinya menggunakan deposito *muḍārabah* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Saronggi Sumenep. Bapak Moh. Ridwan mengatakan:

“Menurut saya keamanan dana itu penting. Saya menggunakan deposito muḍārabah di sini karena merasa lebih aman dan pihak bank juga memberikan penjelasan yang jelas mengenai sistem deposito muḍārabah. Selain itu, pegawai bank juga ramah sehingga membuat nasabah merasa lebih nyaman dan percaya.”

Menurut Bapak Moh. Ridwan, rasa percaya terhadap bank cukup memengaruhi keputusan masyarakat dalam menggunakan deposito mudārabah. Kalau masyarakat sudah merasa aman dan percaya terhadap bank, biasanya mereka tidak ragu lagi untuk menyimpan dana melalui deposito mudārabah.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwa kepercayaan nasabah memiliki peran yang cukup penting dalam mendorong peningkatan nasabah deposito mudārabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Saronggi Sumenep. Kepercayaan tersebut muncul karena adanya pelayanan yang baik, keterbukaan informasi, rasa aman, serta keyakinan masyarakat terhadap sistem syariah yang diterapkan pihak bank. Dari rasa percaya itulah kemudian masyarakat menjadi lebih yakin menggunakan produk deposito mudārabah.

Hubungan baik antara pegawai bank dan nasabah pengaruh terhadap munculnya rasa percaya masyarakat terhadap bank. Sikap pegawai yang ramah, sopan, dan jujur ketika memberikan pelayanan membuat nasabah merasa lebih nyaman ketika melakukan transaksi ataupun meminta informasi mengenai deposito mudārabah. Rasa percaya nasabah muncul karena pihak bank dianggap mampu menjaga amanah dalam mengelola dana nasabah. Dalam produk deposito mudārabah, rasa aman menjadi hal yang cukup penting karena nasabah menyimpan dana dalam jangka waktu tertentu. Oleh sebab itu, apabila pihak bank mampu memberikan rasa aman dan keterbukaan informasi kepada nasabah, maka masyarakat akan lebih percaya menggunakan deposito mudārabah.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori sulityandari dan kusumah yang menyatakan bahwa kepercayaan merupakan dasar penting dalam membangun jangka panjang antara perusahaan dan pelanggan, semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah, maka semakin tinggi pula loyalitas dan keinginan nasabah untuk tetap menggunakan produk bank tersebut.

Kepercayaan dapat dibangun melalui komunikasi yang baik, keterbukaan informasi, dan pelayanan yang memuaskan. Dalam penelitian ini, pegawai bank terlihat cukup terbuka ketika menjelaskan sistem deposito mudārabah kepada nasabah sehingga masyarakat merasa lebih memahami produk yang digunakan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Margaretha yang menyatakan bahwa kepercayaan nasabah memiliki pengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan produk perbankan syariah. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa rasa aman dan keyakinan terhadap sistem syariah membuat masyarakat lebih tertarik menggunakan produk bank syariah.

Berdasarkan pembahasan tersebut dapat dipahami bahwa kepercayaan nasabah memiliki hubungan yang cukup erat dengan peningkatan jumlah nasabah deposito mudārabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Saronggi Sumenep. Kepercayaan tersebut muncul karena adanya pelayanan yang baik, keterbukaan informasi, rasa aman serta keyakinan masyarakat terhadap sistem syariah yang diterapkan pihak bank.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti mengenai *Peran Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah dalam Mendorong Peningkatan Nasabah Deposito Mudārabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Saronggi Sumenep*, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Kualitas pelayanan memiliki peran yang cukup penting dalam mendorong peningkatan nasabah deposito mudārabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Saronggi Sumenep. Pelayanan yang ramah, sopan, cepat serta mudah dipahami membuat nasabah merasa lebih nyaman untuk menggunakan produk deposito mudārabah.

Rasa percaya nasabah muncul karena pihak bank dianggap mampu memberikan pelayanan yang baik, keterbukaan informasi, serta menjaga keamanan dana nasabah dengan baik. Jadi pelayanan yang baik dan kepercayaan nasabah itu adalah faktor utama yang bisa meningkatkan jumlah nasabah di BPRS Bhakti Sumekar.

Daftar Pustaka

- Tri Inda Fadhila Rahma, “*Perbankan Syariah*”, Fakultas ekonomi dan bisnis islam. Medan januari 2019 ,3
- Christovel Zuriel Umbase “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kedai Kopi Senyawa di Manado”, *ISSN* Vol. 3 No. 4, 2022 , 390.
- Fachrul Alfajar “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu”, *Jurnal Adminitrasi dan manager*, VOL. 1, NO 1, 2021, 39.
- Rizqi Fakhri “Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan nasabah Pada PT. bank Mandiri “, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol. 12, No. 4 Desember 2021, 483.
- Ardiani Ika Sulistyawati dkk “Analisis Determinan Deposito Mudharabah”, *Journal Indonesia Accounting*. Vol. 2, No. 2. 2020, 139.
- <https://www.co.id/produk&layanan/produk/deposito-valas>, Diakses pada tanggal 7 Mei 2026.
- Nia Febrianti dan Farid ardyansyah. Dampak karakteristik pemasaran syariah terhadap kepuasan nasabah produk deposito mudharabah di bank mitra syariah gresik, 2024
- Ramadhan et al., “Analisis Bagi Hasil, Kualitas Pelayanan, Dan Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Deposito Syariah.”
- Rendy Zulfikar Dwiantoro et al., “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Minat Menabung Nasabah di BANK JATIM KCP Driyorejo Gresik,” *EkoBis: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, vol.1, no. 2 (2021): 55–63.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Cv Alfabeta 2016) H. 15
- Nadia Mauliditta Septiana dkk, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening”, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol. 10 No. 2, Juli 2021, 29.
- Bunga Vabiola Ghantynireta, Inayatillah, dan Evriyenni, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah (Studi Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh*, Scientific Journal of Students Islamic Economics and Business, Volume2 Nomor 2 November 202.
- Akhmad Firdaus dan Amalia, The Role Of Perceived Service Quality And Islamic Financial Literacy on customer Loyalty in NTB Syariah Bank. *Internasional Journal Of Islamic Business And Economics (IJIBEC)*, Volume 8, No 1, hlm. 78-79
- Cici Insiyah dan Nor Aini, “Optimalisasi Strategi Pemasaran Deposito Mudharabah Dalam Mempertahankan Kepercayaan Nasabah Di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pragaan,” vol.05, no. 02 (2022): 24–31.
- Arin Krisnawati “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Pegadaian Cabang Arjawinangun” *Jurnal Manajemen*, Vol. 15. No.1. Juni 2021, 37.
- Sulistiyandari dan Kusuma, Exploring Satisfaction As amediator and Moderator Of Customer Loyalty in Islamic Banking. *Muqtasid*, Volume 14, no. 1, hlm. 16
- Margaretha Ardhanari dan Sebastian Viphindartin, “Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia,” *Hukum Islam, Ekonomi dan Bisnis*, vol.8, no. 4 (2022), 65–66,