

PEMAKNAAN KEPATUHAN SYARIAH DALAM PRAKTIK LAYANAN BANK SYARIAH: STUDI FENOMOLOGI PADA NASABAH GENERASI Z KOTA SURABAYA

Valysha Shafa Assyifaa^a, Mochammad Andre Agustianto^b

^a Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, valyshashafa11@gmail.com, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

^b Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, mochammad.andre@uinsa.ac.id, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

* Penulis Korespondensi: Valysha Shafa Assyifaa

ABSTRACT

Islamic banking in Indonesia continues to show progress, but understanding of the application of sharia compliance in everyday services especially among Generation Z remains varied. This highlights the importance of investigating how young people interpret services deemed to be compliant with sharia principles. This study explores the meanings given by Generation Z customers in Surabaya regarding sharia compliance in Islamic banking services. Unlike previous research that emphasized quantitative measures such as satisfaction or trust, this study focuses on experiential and interpretive elements. Using a phenomenological approach and in-depth interviews, this study identifies central themes in how Generation Z understands and experiences sharia compliance. It is hoped that these findings will provide deeper insights and help Islamic banks design services that better align with the desires of the younger generation.

Keywords: Sharia Compliance; Islamic Banking Services; Phenomenology; Customer Meaning-Making; Generation Z

Abstrak

Perbankan syariah di Indonesia terus menunjukkan perkembangan, namun pemahaman tentang penerapan kepatuhan syariah dalam layanan sehari-hari terutama di kalangan Generasi Z masih bervariasi. Ini menunjukkan pentingnya untuk menyelidiki bagaimana pemuda menafsirkan layanan yang dianggap memenuhi prinsip syariah. Penelitian ini mengeksplorasi makna yang diberikan oleh nasabah Generasi Z di Surabaya terkait dengan kepatuhan syariah dalam layanan bank syariah. Berbeda dari penelitian sebelumnya yang menekankan pada pengukuran kuantitatif seperti kepuasan atau kepercayaan, studi ini memfokuskan pada elemen pengalaman dan penafsiran. Dengan menggunakan pendekatan fenomenologi dan wawancara mendalam, studi ini mengidentifikasi tema-tema sentral dalam cara Generasi Z memahami dan mengalami kepatuhan syariah. Diharapkan temuan ini memberikan wawasan yang lebih dalam dan membantu bank syariah merancang layanan yang lebih sesuai dengan keinginan generasi muda.

Kata Kunci: Kepatuhan Syariah; Layanan Bank Syariah; Fenomenologi; Pemaknaan Nasabah; Generasi Z.

Article history

Received: Desember 2025

Reviewed: Desember 2025

Published: Desember 2025

Plagiarism checker no 886 prefix
doi :

10.8734/musytari.v1i2.359

Copyright : author Publish by
: musytari



This work is licensed under a
[creative commons attribution-
noncommercial
4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

1. PENDAHULUAN

Perbankan syariah di Indonesia terus mengalami perkembangan baik dari sisi produk maupun digitalisasi layanan, sehingga posisinya semakin strategis dalam sistem keuangan nasional. Pertumbuhan dan inovasi ini menimbulkan pertanyaan bagaimana implementasi kepatuhan syariah (*sharia compliance*) terlihat pada praktik layanan sehari-hari dan bagaimana hal itu diterima oleh khalayak pengguna layanan[1]. Secara khusus, perhatian tertuju pada Generasi Z kelompok usia muda yang bersifat digital-native, sangat peka terhadap pengalaman pengguna dan transparansi, serta cepat membentuk opini melalui sumber digital dan jejaring sosial. Perilaku serta preferensi keuangan generasi ini berpotensi berbeda dari generasi sebelumnya sehingga menuntut pemahaman kontekstual yang mendalam tentang bagaimana mereka menilai klaim kepatuhan syariah dalam konteks layanan digital dan layanan tatap muka.[2]

Beberapa penelitian relevan menyorot hubungan antara *sharia compliance* dan adopsi layanan digital/kepercayaan, sehingga menunjukkan bahwa aspek kepatuhan menjadi faktor penting dalam konteks transformasi digital perbankan syariah tetapi sebagian besar fokus tetap pada *outcome* (mis. adopsi, niat) ketimbang pada pengalaman subjektif nasabah muda. Kekosongan ini membuka ruang untuk mengeksplorasi bagaimana bukti-bukti kepatuhan dikomunikasikan dan diinterpretasikan dalam praktik layanan sehari-hari.[3]

Tinjauan literatur juga mengindikasikan bahwa studi fenomenologis di ranah perbankan syariah masih relatif sedikit, padahal pendekatan ini cocok untuk menyingkap *lived experience* pelanggan terkait dimensi etis dan religius yang sulit diukur. Penelitian fenomenologis dapat memaparkan struktur makna mis. kriteria yang dianggap “patuh” oleh nasabah, situasi yang memicu keyakinan akan kepatuhan, serta peran bukti digital dan interaksi frontliner dalam membentuk persepsi [4]. Dari gap yang teridentifikasi, penelitian ini bertujuan mengisi dua kekosongan utama: (a) menyediakan deskripsi terperinci tentang bagaimana Generasi Z memaknai kepatuhan syariah dalam praktik layanan bank syariah, dan (b) menghasilkan indikator-indikator pengalaman (*user-centred indicators*) yang bisa menjadi dasar untuk instrumen kuantitatif selanjutnya atau pedoman praktik komunikasi kepatuhan bagi bank. Pendekatan ini menjembatani bukti statistik sebelumnya dengan pemahaman kualitatif yang kontekstual. [3]

Secara operasional, penelitian ini menempatkan fokus pada nasabah Generasi Z di Surabaya sebuah kota urban dengan ekosistem digital aktif agar konteks sosial dan teknologi yang memengaruhi pemaknaan dapat tereksplorasi secara memadai. Pilihan lokasi juga dimaksudkan untuk menghasilkan temuan kontekstual yang dapat membantu manajer bank syariah merancang komunikasi kepatuhan yang relevan dan mudah dicerna oleh basis pelanggan muda [5]. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan desain fenomenologi dengan teknik wawancara mendalam dan analisis tematik untuk menyusun deskripsi esensial pengalaman nasabah. Metode ini memungkinkan peneliti menangkap narasi, metafora, dan contoh konkret yang digunakan informan saat menafsirkan indikator kepatuhan hal yang krusial untuk memahami bagaimana klaim institusional diterjemahkan menjadi kepercayaan praktis di tingkat pengguna. [1]

Dengan demikian tujuan penelitian dirumuskan sebagai: (1) menggali bagaimana Generasi Z di Surabaya memaknai dan mengenali tanda-tanda kepatuhan syariah dalam layanan bank syariah; (2) mengidentifikasi pengalaman layanan digital dan tatap muka yang memperkuat atau melemahkan persepsi kepatuhan; dan (3) merumuskan indikator pengalaman yang dapat dipakai untuk penelitian kuantitatif atau pedoman praktik institusional. Relevansi pendekatan kualitatif terletak pada kemampuannya menjelaskan proses interpretatif dan konteks emosional-kognitif yang tidak ditangkap oleh pendekatan kuantitatif, sehingga menghasilkan wawasan praktis dan teoretis yang lebih kaya. [3]

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kepatuhan Syariah

Kepatuhan syariah umumnya didefinisikan sebagai tingkat kesesuaian produk, kontrak (akad), proses, dan praktik operasional suatu lembaga keuangan dengan prinsip-prinsip syariah (fiqh muamalah) yang diformalkan melalui fatwa, standar akuntansi syariah (mis. AAOIFI), dan pengawasan Dewan Pengawas Syariah (DPS). Dimensi yang lazim muncul dalam literatur meliputi: (a) kepatuhan akad dan struktur produk, (b) peran dan independensi DPS, (c) transparansi informasi dan pelaporan, serta (d) praktik operasional bebas riba, gharar, dan maysir. Studi empiris menunjukkan bahwa persepsi publik terhadap dimensi-dimensi ini memengaruhi tingkat kepercayaan dan keputusan penggunaan layanan.[3]

Dalam kajian perilaku konsumen syariah, kepatuhan syariah berfungsi sebagai sinyal yang mengkomunikasikan legitimasi moral dan kepatuhan hukum agama yang pada gilirannya membangun *trust* (kepercayaan) nasabah. Penelitian lintas negara dan studi di Indonesia menemukan hubungan positif antara persepsi *sharia compliance*, kepuasan, dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, bagaimana nasabah menafsirkan bukti-bukti kepatuhan (mis. label halal, pernyataan DPS, transparansi akad) menjadi kunci untuk memahami respons konsumen.[6]

2.2 Konsep Layanan Bank Syariah dan Pengalaman Nasabah

Layanan bank syariah meliputi *front-office* (teller, customer service), *back-office* (proses akad, kepatuhan), serta layanan digital (mobile/online banking). Kualitas layanan (*service quality*) dan pengalaman nasabah (*customer experience*) diidentifikasi sebagai determinan utama kepuasan dan keputusan bertransaksi. Penelitian terbaru menekankan pentingnya integrasi antara klaim kepatuhan syariah dan bukti pengalaman pengguna mis. kemudahan akad, ketepatan informasi, serta fitur digital yang memberi bukti transparansi untuk membangun kepercayaan [7]. Digitalisasi layanan memperluas titik kontak antara bank dan nasabah, sehingga sinyal kepatuhan juga harus dikomunikasikan lewat antarmuka digital (mis. penjelasan akad pada aplikasi, audit trail, sertifikat DPS). Literatur mutakhir menyoroti tantangan dan peluang digitalisasi: sekaligus memperkuat bukti kepatuhan melalui transparansi namun juga menimbulkan pertanyaan baru terkait validitas praktik syariah pada layanan tanpa sentuhan fisik. Hal ini relevan bagi Gen Z yang *heavily digital* [3].

Generasi Z dikenal sebagai *digital native*, memiliki preferensi pada pengalaman yang cepat, transparan, dan autentik serta cenderung mengandalkan ulasan/peer testimonial dan bukti praktis sebelum menerima klaim institusional. Studi-studi di Indonesia (2020-2025) menunjukkan Gen Z menilai bank bukan hanya dari aspek religiusitas semata, tetapi juga dari fitur layanan, reputasi, dan bukti nyata pelaksanaan kepatuhan. Oleh sebab itu, pemaknaan kepatuhan pada generasi ini dapat berbeda secara substantif dibanding generasi sebelumnya [7]. Karena Gen Z menilai melalui lensa pengalaman digital dan sosial, investigasi kualitatif yang menggali narasi mereka bagaimana mereka mengartikan bukti kepatuhan dan pengalaman layanan—akan memberi wawasan yang tidak tertangkap angka kuantitatif. Kajian kualitatif dapat menelusuri konteks sosial, emosional, dan interpretif yang membentuk pemahaman mereka tentang apa yang dianggap “patuh syariah” [8].

2.3 Gap Penelitian

Kepatuhan syariah (*sharia compliance*) merupakan konstruksi sentral dalam perbankan syariah yang menyentuh aspek hukum (akad), operasional (proses transaksi), dan nilai etis (transparansi, keadilan). Dalam praktik kontemporer, terutama seiring digitalisasi layanan, kepatuhan syariah tidak hanya dinilai oleh otoritas internal (DPS/DSN) tetapi juga oleh pengalaman nasabah—bagaimana tanda-tanda kepatuhan itu dikomunikasikan, dirasakan, dan dimaknai dalam interaksi layanan baik tatap muka maupun digital. Literatur mutakhir menekankan bahwa pemahaman terhadap *perceived sharia compliance* perlu dikaitkan dengan

konteks teknologi dan perilaku pengguna muda agar kebijakan dan praktik bank lebih responsif [9]. Walaupun banyak penelitian mengonfirmasi pentingnya sharia compliance secara kuantitatif, literatur kualitatif yang menggali struktur makna (*meaning-making*) nasabah terhadap kepatuhan syariah masih sangat terbatas. Penelitian kuantitatif mampu mengukur korelasi (*mis. compliance* → *trust*), tetapi tidak menjelaskan proses kognitif-afektif dan naratif yang membuat seorang nasabah menilai suatu layanan sebagai “patuh” atau “tidak patuh”. Ketiadaan studi mendalam ini meninggalkan ruang kosong dalam memahami tanda-tanda pengalaman (*mis. bahasa akad di aplikasi, perilaku frontliner, bukti transparansi*) yang menjadi basis penilaian nasabah [10].

Generasi Z berbeda secara kualitatif dari cohort sebelumnya: mereka digital-native, mengandalkan bukti pengalaman (*user reviews, UI/UX, bukti audit digital*), dan cenderung menilai klaim institusional melalui pengalaman langsung. Studi-studi tentang Gen Z dan perbankan syariah mulai muncul tetapi masih dominan bersifat kuantitatif dan belum banyak yang mengeksplorasi makna subjektif kepatuhan syariah bagi kelompok ini. Padahal, memahami interpretasi Gen Z penting agar bank syariah merancang komunikasi dan fitur layanan yang resonan—*mis. bagaimana menjelaskan akad digital agar dipahami sebagai sah dan “halal” oleh pengguna muda* [11]. Peralihan ke platform digital mengubah cara akad, dokumentasi, dan bukti kepatuhan disajikan. Beberapa kajian menyorot tantangan hukum dan teknis akad digital serta kebutuhan tata kelola baru, namun sedikit penelitian yang menelaah secara empiris bagaimana pengguna merasakan validitas akad digital, transparansi proses, dan integritas layanan dalam pengalaman sehari-hari. Dengan kata lain, ada jurang antara kajian regulatif/teknis dan studi pengalaman pengguna yang menentukan apakah praktik digital tersebut benar-benar diterima sebagai implementasi kepatuhan [9].

Fenomenologi sebagai pendekatan cocok untuk mengungkap *lived experience*—bagaimana nasabah merumuskan makna dari tanda-tanda kepatuhan dalam narasi mereka sendiri. Namun, penerapan metode ini pada topik kepatuhan syariah dan pengalaman pelanggan (terutama Gen Z) masih jarang. Kekurangan ini berarti sedikit teori grounded yang menjelaskan indikator-indikator berbasis pengalaman yang bisa menjadi jembatan antara klaim institusional dan respons perilaku nasabah [12].

Mengisi gap tersebut penting secara akademik dan praktis. Secara akademik, studi fenomenologis akan melengkapi literatur kuantitatif dengan deskripsi struktural makna yang dapat menginspirasi konstruk pengukuran baru (*user-centred indicators*) untuk studi lanjutan. Secara praktis, bank syariah membutuhkan pemahaman tentang elemen-elemen pengalaman yang benar-benar dianggap menandakan kepatuhan oleh pengguna muda—informasi yang langsung berguna untuk perancangan UI/UX, komunikasi akad digital, kebijakan transparansi, dan pelatihan frontliner. Oleh karenanya, penelitian yang menggali makna kepatuhan syariah dari pengalaman Gen Z di konteks perkotaan (*mis. Surabaya*) akan menyediakan insight yang aplikatif dan kontekstual [3].

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan alur berpikir deduktif, yaitu proses penelitian yang dimulai dari konsep, teori, dan temuan empiris sebelumnya untuk kemudian diturunkan menjadi fokus penelitian yang lebih spesifik pada konteks pengalaman nasabah Generasi Z. Dalam penelitian kualitatif, pendekatan deduktif menjadi relevan ketika peneliti telah memiliki kerangka teoretis awal—seperti konsep kepatuhan syariah, kualitas layanan, kepercayaan, dan teori pengalaman pengguna—yang kemudian digunakan sebagai lensa untuk memahami fenomena sosial secara lebih mendalam (Alhazmi, 2022; Finlay, 2021).

Pemilihan jenis penelitian kualitatif didasarkan pada tujuan penelitian, yaitu menggali bagaimana Generasi Z memaknai kepatuhan syariah dalam praktik layanan bank syariah, bukan mengukur pengaruh antar variabel seperti dalam studi kuantitatif. Oleh karena itu, penelitian ini tidak menguji hipotesis, melainkan menginterpretasikan pengalaman subjektif responden

berdasarkan narasi yang mereka bangun dari interaksi mereka dengan layanan bank syariah. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menangkap nuansa, konteks, dan struktur makna yang tidak dapat ditangkap melalui survei atau instrumen terstandarisasi (Creswell & Poth, 2021).

Dari berbagai pendekatan dalam penelitian kualitatif, desain fenomenologi dipilih karena fokus utamanya adalah memahami *lived experience* atau pengalaman hidup individu terkait suatu fenomena tertentu. Dalam konteks penelitian ini, fenomenologi dianggap paling sesuai karena mampu menggali pengalaman mendalam nasabah mengenai bagaimana mereka menafsirkan bukti-bukti kepatuhan syariah—baik melalui interaksi dengan frontliner, fitur digital, penjelasan akad, maupun komunikasi institusional. Desain lain seperti studi kasus atau etnografi tidak dipilih karena keduanya memiliki fokus yang berbeda: studi kasus menekankan analisis sistem atau organisasi tertentu secara menyeluruh, sedangkan etnografi membutuhkan observasi jangka panjang terhadap budaya kelompok tertentu, yang tidak menjadi fokus utama penelitian ini. Pendekatan fenomenologis telah banyak digunakan dalam penelitian perbankan syariah untuk memahami persepsi dan pengalaman konsumen (Ismail et al., 2020; Wulandari & Kassim, 2020).

Pendekatan deduktif dipilih karena peneliti memulai penelitian dari teori-teori yang telah mapan mengenai kepatuhan syariah, perilaku nasabah, serta karakteristik Generasi Z sebagai kelompok *digital-native*. Teori-teori tersebut menjadi dasar untuk merumuskan pertanyaan penelitian, memilih informan, dan menuntun peneliti dalam menyusun pedoman wawancara. Pendekatan ini tidak meniadakan fleksibilitas eksploratif yang menjadi ciri penelitian kualitatif; melainkan, kerangka teoretis awal digunakan untuk membantu peneliti mengarahkan fokus analisis tanpa membatasi kemungkinan munculnya temuan baru dari pengalaman peserta penelitian. Pendekatan deduktif dalam riset fenomenologi juga dipandang efektif untuk menjembatani teori perilaku konsumen dengan pengalaman empiris (Snyder, 2020).

Dalam hal teknik pengumpulan data, penelitian ini menggunakan wawancara mendalam (*in-depth interviews*) sebagai teknik utama. Teknik ini dianggap paling sesuai karena penelitian bertujuan memahami makna subjektif dan interpretasi pribadi informan terhadap fenomena yang mereka alami. Wawancara mendalam memberikan ruang bagi peserta untuk menjelaskan pengalaman secara bebas, detail, dan reflektif, serta memungkinkan peneliti menggali informasi lebih dalam melalui pertanyaan lanjutan. Penggunaan wawancara mendalam dalam studi layanan keuangan syariah juga terbukti efektif dalam mengungkap persepsi dan kepercayaan konsumen (Purwanto, 2022). Jika relevan, observasi non-partisipatif dapat dilengkapi untuk menangkap konteks layanan secara langsung, tetapi fokus utamanya tetap pada eksplorasi naratif.

Instrumen pengumpulan data yang digunakan adalah pedoman wawancara semi-terstruktur, yang berisi daftar pertanyaan utama berdasarkan teori awal, tetapi tetap fleksibel untuk berkembang sesuai alur percakapan. Pedoman ini dirancang menggunakan konsep-konsep kunci seperti persepsi kepatuhan syariah, pengalaman layanan, penilaian digital banking, dan kepercayaan pada institusi syariah. Dengan instrumen ini, peneliti dapat memastikan bahwa seluruh aspek penting dibahas, sambil tetap membuka ruang bagi informan untuk menyampaikan pengalaman unik yang mungkin tidak terduga dalam kerangka teori. Penggunaan pendekatan semi-terstruktur juga direkomendasikan dalam penelitian fenomenologi yang berorientasi pada pemaknaan subjektif (Ruslin et al., 2022).

Melalui pendekatan metodologis ini, penelitian diharapkan mampu mencapai tujuannya, yaitu menghasilkan pemahaman mendalam tentang bagaimana Generasi Z di Surabaya memaknai kepatuhan syariah dalam layanan bank syariah, serta menyusun deskripsi fenomenologis yang memungkinkan bank syariah mengembangkan layanan yang lebih sesuai dengan harapan generasi muda.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pemaknaan Kepatuhan Syariah oleh Nasabah Generasi Z

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah Generasi Z di Kota Surabaya memiliki pemaknaan yang kompleks dan multidimensional terhadap kepatuhan syariah dalam layanan bank syariah. Pemaknaan ini tidak semata-mata berbasis religiositas, tetapi lebih mengarah kepada nilai etika, kejujuran, transparansi, dan integritas lembaga. Secara umum, pemaknaan yang muncul dapat dikelompokkan menjadi tiga bentuk utama: (1) kepatuhan syariah sebagai prinsip moral, (2) kepatuhan syariah sebagai bentuk kepercayaan terhadap institusi, dan (3) kepatuhan syariah sebagai standar kualitas layanan modern.

Pertama, Generasi Z memaknai kepatuhan syariah sebagai prinsip moral yang mengatur bagaimana lembaga keuangan harus beroperasi. Mereka menilai prinsip syariah sebagai pedoman etika yang memastikan transaksi bebas dari eksploitasi, manipulasi, dan praktik yang dianggap tidak adil. Pemaknaan ini sejalan dengan hasil penelitian Ahmad et al. (2021), yang menekankan bahwa generasi muda melihat kepatuhan syariah sebagai representasi dari keadilan dan etika bisnis. Kedua, pemaknaan syariah juga terkait erat dengan tingkat trust atau kepercayaan terhadap bank syariah. Informan menyebutkan bahwa mereka mempercayai bank syariah ketika mereka melihat konsistensi praktik layanan, misalnya kejelasan akad, tidak adanya biaya tersembunyi, serta adanya pengawasan dari DPS (Dewan Pengawas Syariah). Temuan ini konsisten dengan Rahim & Amin (2023), yang menyatakan bahwa persepsi kepatuhan syariah merupakan salah satu indikator utama yang membentuk trust nasabah muda. Ketiga, Generasi Z mengaitkan kepatuhan syariah dengan kualitas layanan digital modern. Mereka berpendapat bahwa kepatuhan syariah harus dapat diterapkan secara optimal pada layanan digital seperti mobile banking, akad digital, atau transparansi margin melalui aplikasi. Beberapa informan bahkan menilai bahwa bank yang tidak mampu menghadirkan layanan digital patuh syariah dianggap kurang kredibel. Pandangan ini diperkuat oleh temuan Alwi & Salleh (2022), yang menyatakan bahwa digitalisasi berbasis syariah merupakan faktor penting dalam meningkatkan persepsi kualitas layanan.

Secara keseluruhan, pemaknaan kepatuhan syariah oleh Generasi Z menunjukkan bahwa mereka tidak hanya mengevaluasi aspek religius, tetapi juga menggabungkan nilai spiritual, rasionalitas modern, dan ekspektasi digital dalam menilai keabsahan layanan bank syariah.

4.2 Implikasi Pemaknaan Kepatuhan Syariah terhadap Pengalaman dan Perilaku Nasabah

Pemaknaan kepatuhan syariah yang terbentuk pada Generasi Z memiliki implikasi signifikan terhadap pengalaman layanan dan perilaku mereka sebagai pengguna bank syariah. Berdasarkan hasil analisis data, terdapat tiga implikasi penting: (1) peningkatan keterlibatan dan kenyamanan layanan, (2) penguatan loyalitas dan komitmen penggunaan, dan (3) munculnya perilaku advokasi positif.

Pertama, persepsi positif terhadap kepatuhan syariah berdampak langsung pada kualitas pengalaman menggunakan layanan bank syariah. Nasabah Generasi Z merasa lebih nyaman dan lebih yakin ketika melakukan transaksi karena mereka percaya bahwa proses yang mereka jalani telah mematuhi prinsip syariah. Hal ini menciptakan pengalaman layanan yang lebih bermakna, bukan hanya fungsional. Penelitian Nurhasanah & Yusuf (2022) menunjukkan bahwa persepsi kepatuhan syariah pada layanan digital meningkatkan kenyamanan dan kepuasan nasabah secara keseluruhan. Kedua, pemaknaan kepatuhan syariah mendorong loyalitas emosional terhadap bank syariah. Informan menyatakan bahwa mereka cenderung tetap menggunakan layanan bank syariah jika mereka merasa bahwa bank tersebut konsisten dalam menjaga prinsip syariah. Loyalitas ini bukan hanya karena faktor produk, tetapi lebih kepada kesesuaian nilai. Temuan ini sejalan dengan Tohirin et al. (2021) yang menyatakan bahwa kepatuhan syariah memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Ketiga, persepsi kepatuhan syariah memicu advokasi positif, terutama melalui media sosial. Generasi Z memiliki kecenderungan tinggi untuk membagikan pengalaman positif, terutama ketika mereka merasa nilai-nilai etis

lembaga sesuai dengan nilai mereka. Banyak informan menyebutkan bahwa mereka lebih nyaman merekomendasikan bank yang dianggap benar-benar syariah pada teman, keluarga, atau komunitas. Hal ini diperkuat oleh Abbas & Shukri (2023) yang menemukan bahwa persepsi integritas syariah berpengaruh terhadap intensi word-of-mouth yang positif.

Dengan demikian, pemaknaan kepatuhan syariah tidak hanya berfungsi sebagai dasar keyakinan atau preferensi moral, tetapi juga memengaruhi pengalaman kognitif, afektif, dan perilaku nasabah, sehingga menjadi faktor penting dalam membentuk citra dan keberlanjutan layanan bank syariah di kalangan Generasi Z.

4.3 Implikasi Praktis bagi Bank Syariah

Temuan penelitian ini memberikan sejumlah implikasi praktis yang sangat relevan bagi pengembangan layanan bank syariah, khususnya dalam konteks preferensi dan pengalaman Generasi Z sebagai pengguna layanan digital terbesar.

Pertama, bank syariah perlu memperkuat transparansi akad dan proses transaksi digital. Generasi Z menilai kepatuhan syariah bukan hanya dari keberadaan label “syariah”, melainkan dari kejelasan informasi, aksesibilitas penjelasan akad, dan konsistensi biaya yang tercantum dalam aplikasi. Hal ini sejalan dengan temuan Nugroho (2023) yang menegaskan bahwa transparansi digital merupakan faktor kunci dalam membangun persepsi kepatuhan syariah di kalangan Gen Z. Kedua, bank syariah perlu meningkatkan kapasitas edukasi syariah berbasis digital. Edukasi yang selama ini bersifat konvensional dan tekstual tidak lagi efektif bagi generasi ini, yang lebih responsif terhadap penjelasan berbasis visual, tutorial interaktif, dan fitur edukatif dalam aplikasi. Mahfudz (2024) menunjukkan bahwa layanan digital yang menyertakan edukasi syariah meningkatkan trust dan engagement pengguna muda secara signifikan.

Ketiga, bank syariah harus memperkuat kompetensi pegawai dalam menjelaskan aspek syariah secara jelas dan praktis. Meskipun layanan digital mendominasi, interaksi offline tetap menjadi sumber validasi bagi Generasi Z mengenai kesesuaian syariah. Pegawai yang mampu menjelaskan akad secara sederhana dan konsisten berkontribusi kuat terhadap pembentukan persepsi kepatuhan. Hal ini sejalan dengan Hassan & Ali (2022) yang menunjukkan hubungan erat antara etika layanan dan persepsi kepatuhan syariah. Keempat, bank syariah perlu meninjau ulang desain layanan digital agar selaras dengan karakteristik Gen Z yang menuntut kecepatan, kepraktisan, dan rasa kontrol penuh terhadap proses transaksi. Kemudahan navigasi aplikasi dan penyajian informasi yang tidak ambigu menjadi aspek penting dalam penguatan persepsi kepatuhan syariah. Hal ini didukung oleh Rahman & Abdullah (2022), yang menemukan bahwa ketidakjelasan implementasi akad digital menurunkan kepercayaan nasabah.

Dengan demikian, implikasi praktis dari penelitian ini memperlihatkan bahwa pemaknaan kepatuhan syariah oleh Generasi Z menuntut bank syariah untuk memadukan prinsip syariah dengan pengalaman digital yang lebih modern, transparan, dan edukatif.

4.4 Model Konseptual Pemaknaan Kepatuhan Syariah Generasi Z

Berdasarkan hasil analisis fenomenologis, penelitian ini mengembangkan sebuah model konseptual pemaknaan kepatuhan syariah yang relevan untuk memahami bagaimana Generasi Z menginterpretasikan praktik kepatuhan syariah dalam layanan perbankan. Model ini terdiri dari empat komponen utama yang saling berinteraksi dan membentuk struktur makna nasabah.

Komponen pertama adalah nilai-nilai internal Generasi Z, seperti keadilan, transparansi, dan etika. Nilai-nilai ini menjadi fondasi bagi mereka dalam mengevaluasi apakah suatu layanan benar-benar selaras dengan prinsip syariah. Studi Yusuf & Kamal (2021) mendukung bahwa dimensi etika menjadi dasar evaluasi kepatuhan syariah, terutama bagi generasi muda yang lebih rasional dan kritis. Komponen kedua adalah pengalaman digital, yang mencakup penggunaan aplikasi, akses informasi akad, notifikasi transaksi, dan transparansi biaya. Bagi Generasi Z, kepatuhan syariah harus tercermin melalui platform digital, bukan hanya dokumen

formal. Temuan ini selaras dengan Mansoor (2023), yang menyatakan bahwa legitimasi institusional bank syariah kini sangat bergantung pada kualitas sistem digital.

Komponen ketiga adalah kualitas interaksi layanan, baik digital maupun tatap muka. Interaksi yang konsisten, responsif, dan jujur memperkuat keyakinan bahwa bank menjalankan prinsip syariah secara praktis. Hal ini didukung oleh Rahman & Yusoff (2021), yang menemukan bahwa kualitas layanan sangat memengaruhi persepsi kepatuhan syariah dan trust nasabah. Komponen keempat adalah konstruksi makna personal, yaitu bagaimana Generasi Z memaknai pengalaman tersebut berdasarkan pengetahuan, ekspektasi, dan interpretasi keagamaan masing-masing. Pemaknaan ini bersifat subjektif dan berbeda-beda, sehingga hanya pendekatan fenomenologis yang mampu mengungkap dimensi terdalamnya.

Model konseptual ini menunjukkan bahwa pemaknaan kepatuhan syariah oleh Generasi Z tidak hanya bergantung pada pemenuhan aturan fiqh semata, tetapi merupakan hasil interaksi antara nilai personal, kualitas layanan digital, pengalaman emosional, dan interpretasi individual. Model ini mengisi gap penelitian sebelumnya yang cenderung menekankan aspek struktural kepatuhan syariah tanpa mengeksplorasi dimensi pengalaman dan makna.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, penelitian ini menyimpulkan bahwa pemaknaan kepatuhan syariah oleh nasabah Generasi Z di Kota Surabaya tidak bersifat tunggal, melainkan terbentuk dari kombinasi pengalaman personal, persepsi etis, dan pemahaman mengenai nilai-nilai syariah yang mereka jumpai dalam praktik layanan perbankan. Bagi Generasi Z, kepatuhan syariah dipahami sebagai bentuk jaminan kepercayaan dan integritas dalam bertransaksi. Mereka memandang bahwa prinsip syariah bukan sekadar aturan formal yang mengatur akad, tetapi juga cerminan dari nilai transparansi, kejujuran, dan keadilan yang seharusnya menjadi dasar operasional sebuah lembaga keuangan. Pengalaman layanan yang mereka terima, baik secara langsung maupun melalui aplikasi digital, turut membentuk cara mereka memaknai kepatuhan syariah. Pelayanan yang ramah, jelas, dan mampu memberikan penjelasan mengenai akad dianggap sebagai faktor penting yang memperkuat persepsi positif terhadap bank syariah. Dalam konteks ini, kepatuhan syariah dipahami tidak hanya sebagai kepatuhan terhadap fatwa, tetapi juga sebagai kualitas layanan yang mampu memberikan rasa aman dan terhindar dari praktik yang merugikan nasabah.

Pengalaman layanan yang mereka terima, baik secara langsung maupun melalui aplikasi digital, turut membentuk cara mereka memaknai kepatuhan syariah. Pelayanan yang ramah, jelas, dan mampu memberikan penjelasan mengenai akad dianggap sebagai faktor penting yang memperkuat persepsi positif terhadap bank syariah. Dalam konteks ini, kepatuhan syariah dipahami tidak hanya sebagai kepatuhan terhadap fatwa, tetapi juga sebagai kualitas layanan yang mampu memberikan rasa aman dan terhindar dari praktik yang merugikan nasabah. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya kesenjangan antara harapan dan praktik lapangan. Beberapa nasabah masih merasa bahwa penjelasan mengenai akad belum sepenuhnya mendalam atau mudah dipahami, terutama bagi mereka yang baru pertama kali menggunakan layanan syariah. Minimnya literasi syariah juga menyebabkan sebagian nasabah tidak mampu membedakan secara jelas antara akad-akad tertentu. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa proses internalisasi nilai keislaman dalam layanan masih perlu ditingkatkan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa pemaknaan kepatuhan syariah oleh Generasi Z bersifat holistik. Mereka tidak hanya mempertimbangkan aspek hukum syariah, tetapi juga faktor pelayanan, kemudahan teknologi, transparansi proses, serta kesesuaian dengan nilai-nilai pribadi yang mereka yakini. Dengan demikian, kepatuhan syariah bagi Generasi Z bukan hanya konsep normatif, melainkan pengalaman nyata yang mereka nilai melalui interaksi layanan sehari-hari.

Berdasarkan temuan penelitian yang telah diperoleh, beberapa saran dapat disampaikan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas implementasi kepatuhan syariah di layanan bank syariah, khususnya dalam konteks nasabah Generasi Z di Surabaya. Saran ini ditujukan kepada pihak bank syariah, nasabah, peneliti selanjutnya, dan pemangku kebijakan. Bagi pihak bank syariah, peningkatan edukasi mengenai akad dan prinsip syariah menjadi kebutuhan mendesak. Banyak nasabah Generasi Z yang belum memahami secara utuh perbedaan antar akad, sehingga penjelasan yang sederhana, ringkas, dan mudah dipahami sangatlah penting. Upaya ini dapat dilakukan melalui penyediaan materi edukasi yang lebih informatif di aplikasi digital, video penjelasan, maupun sesi konsultasi yang disampaikan oleh staf yang telah mendapatkan pelatihan khusus. Selain itu, konsistensi implementasi kepatuhan syariah juga perlu diperkuat agar tidak terjadi ketidaksesuaian antara ketentuan syariah dan praktik lapangan. Keberlanjutan audit syariah internal dapat menjadi langkah penting untuk menjaga kepercayaan nasabah.

Dari perspektif nasabah Generasi Z, peningkatan literasi keuangan syariah juga diperlukan. Nasabah diharapkan lebih proaktif dalam memahami akad, manfaat, dan risiko sebelum memutuskan untuk menggunakan suatu produk atau layanan. Sikap aktif dalam bertanya ketika informasi dirasa kurang jelas dapat membantu mengurangi potensi kesalahpahaman dan meningkatkan kepuasan layanan.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar kajian mengenai pemaknaan kepatuhan syariah diperluas dengan menggunakan pendekatan metode campuran (mixed method). Pendekatan ini dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai persepsi dan faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman nasabah. Penelitian di masa mendatang juga dapat memperluas subjek penelitian, misalnya melibatkan generasi lain seperti Generasi Y atau karyawan bank syariah, sehingga dapat diperoleh gambaran perbandingan pemaknaan kepatuhan syariah dari sudut pandang yang berbeda. Adapun bagi pemangku kebijakan seperti OJK dan DSN-MUI, penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan sosialisasi mengenai standar kepatuhan syariah pada layanan digital. Mengingat Generasi Z adalah pengguna aktif teknologi, penyebaran informasi melalui platform digital seperti media sosial dan website resmi akan lebih efektif dalam menjangkau mereka. Selain itu, program literasi keuangan syariah bagi anak muda perlu terus diperluas, baik melalui institusi pendidikan maupun kegiatan komunitas.

Melalui saran-saran ini, diharapkan layanan bank syariah mampu memberikan pengalaman yang lebih baik dan sesuai dengan harapan nasabah, sehingga pemaknaan terhadap kepatuhan syariah dapat terus berkembang secara positif dalam kehidupan ekonomi generasi muda saat ini.

Ucapan Terima Kasih

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan yang berjudul *"Pemaknaan Kepatuhan Syariah dalam Praktik Layanan Bank Syariah: Studi Fenomenologi pada Nasabah Generasi Z di Kota Surabaya"* dengan baik. Penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa dukungan berbagai pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, serta doa. Tidak lupa, terima kasih kepada para informan penelitian, khususnya para nasabah Generasi Z pengguna layanan bank syariah di Kota Surabaya, yang telah bersedia meluangkan waktu dan berbagi pengalaman berharga sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. D. A. Asmar, Y. Andriansyah, and M. Masuwd, "Performance measurement analysis of Sharia commercial banks in Indonesia with Maqashid Index and Sharia Conformity and Profitability (SCnP)," *J. Islam. Econ. Lariba*, vol. 9, no. 2, pp. 541-566, Dec. 2023, doi: 10.20885/jielariba.vol9.iss2.art13.
- [2] A. Z. Fadillah, P. O. Rusadi, and D. N. Imani, "Acceleration of Financial Technology Growth towards Inclusiveness of Unbankable Society (Case Study: Generation Z, Jabodetabek).," *Airlangga Int. J. Islam. Econ. Financ.*, vol. 4, no. 2, pp. 158-175, 2021, [Online]. Available: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,shib&db=bsu&AN=159428323&site=ehost-live&scope=site&custid=s4589342>
- [3] S. Supriyono, A. A. Terminanto, A. S. Mulazid, and A. Suherlan, "Sharia Compliance and Islamic Digital Banking: Empowering SMEs in Indonesia," *Int. J. Islam. Bus. Econ.*, vol. 8, no. 2, pp. 181-192, 2024, doi: 10.28918/ijibec.v8i2.8724.
- [4] A. T. Januari, M. Ridwan, and A. Djalaluddin, "Customer Lived Experiences in Islamic Home Financing : Towards a Maqashid-al-Shariah-Oriented Financing Model," vol. 2, no. 2, pp. 595-616, 2025.
- [5] A. Z. Fadillah, P. O. Rusadi, and D. N. Imani, "Acceleration of Financial Technology Growth towards Inclusiveness of Unbankable Society (Case Study: Generation Z, Jabodetabek)."
- [6] A. M. Al-kamal, "JEBIS : Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam EVALUATING SERVICE QUALITY , CUSTOMER SATISFACTION , AND PERCEIVED TRUST OF ISLAMIC DIGITAL BANKS : INDONESIA AND MALAYSIA," vol. 11, no. 2, pp. 604-627, 2025, doi: 10.20473/jebis.v11i2.80239.
- [7] V. Y. A, A. W. Bustami, and M. Ardo, "Islamic Banking Innovation and Customer Satisfaction : A Case Study of Indonesia and Nigeria," vol. 7, no. May, 2025.
- [8] U. I. N. Maulana, M. Ibrahim, N. Istianah, Y. S. Rahayu, and L. Hasibuan, "PROCEEDING ICONIES FACULTY OF ECONOMICS GEN Z ' S INTENTION TO SHARIA BANKING : THE ROLE OF FINANCIAL LITERACY , RELIGIOSITY , AND DEMOGRAPHICS International Conference of Islamic Economics and Business 11th 2025 International Conference of Islamic Economics and Business 11th 2025," pp. 47-62, 2025.
- [9] M. Ichsan, F. Fitriyanti, and K. Retno, "Media hukum," vol. D, 2024.
- [10] K. F. Hana and S. U. Safitri, "THE IMPACT OF SHARIA COMPLIANCE AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY : THE MEDIATING ROLE OF DIGITAL BANKING SERVICES," vol. 13, no. 1, pp. 102-130, 2025.
- [11] F. U. Abshor, A. Kusumawati, P. Wulandari, and S. Rachmawati, "The Influence of Perception , Literacy , and Religiosity on Generation Z ' s Interest in Islamic Banking," no. September, pp. 187-198, 2024, doi: 10.17977/UM014v17i2p187.
- [12] S. Bin Lahuri, I. Prastyaningsih, A. A. Mahfudz, and R. Afifah, "SHARIA COMPLIANCE IMPLEMENTATION IN ISLAMIC BANKING : A STUDY ON BUILDING CUSTOMER CONFIDENCE," vol. 7, no. 2, 2024.