

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan Bank DKI Syariah, mengidentifikasi hambatan dalam penggunaan produk CASA (*Current Account Saving Account*), dan merumuskan strategi peningkatan dana berbasis CASA untuk meningkatkan profitabilitas. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dan kualitatif, penelitian ini mengevaluasi lima dimensi *Service Quality* yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* dalam memahami tingkat kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan digital dan fasilitas fisik memainkan peran penting dalam mendukung penghimpunan CASA, namun tantangan seperti gangguan pada aplikasi mobile banking, proses administrasi yang rumit, serta keterbatasan ATM setor tunai masih menjadi kendala utama. Strategi untuk mengatasi hambatan penghimpunan CASA di Bank DKI Syariah meliputi peningkatan teknologi digital, penyederhanaan administrasi, perluasan fasilitas fisik, pelatihan karyawan, serta inovasi produk dan promosi untuk meningkatkan daya tarik nasabah dan profitabilitas bank. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan daya saing Bank DKI Syariah sekaligus memperkuat posisinya dalam industri perbankan syariah.

Kata kunci: Bank DKI Syariah, CASA, kualitas layanan, strategi peningkatan, perbankan syariah.

### ***ABSTRACT***

*This study aims to analyze the service quality of Bank DKI Syariah, identify obstacles in the use of CASA (Current Account Saving Account) products, and formulate strategies to enhance CASA-based fund collection to improve profitability. Using a descriptive quantitative and qualitative approach, this research evaluates five dimensions of Service Quality: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, to understand customer satisfaction levels. The results indicate that the quality of digital services and physical facilities plays a crucial role in supporting CASA collection. However, challenges such as disruptions in mobile banking applications, complex administrative processes, and limited cash deposit ATMs remain significant obstacles. Strategies to address CASA collection barriers at Bank DKI Syariah include enhancing digital technology, simplifying administrative processes, expanding physical facilities, conducting employee training, and innovating products and promotions to increase customer appeal and bank profitability. These measures are expected to enhance Bank DKI Syariah's competitiveness and strengthen its position in the Islamic banking industry.*

*Keywords: Bank DKI Syariah, CASA, Service Quality, improvement strategy, Islamic banking.*