

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan suatu lembaga yang sangat penting dalam perekonomian, dimana Bank merupakan suatu alat penggerak perekonomian di Indonesia. Bank adalah suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan yang aktivitasnya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman serta memberikan jasa pelayanan bank lainnya.¹

Jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah yang berkaitan dengan kegiatan usaha dan operasional bank sehari-hari dilakukan oleh *Customer Service*. *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.²

Peran *Customer Service* disebut sebagai unit *front line* bank yang sangat penting yaitu sebagai pelaksana proses awal kegiatan bank yang berhubungan langsung dengan nasabah.

¹ Eka Yuliana Fitri, 'Peranan Customer Service Terhadap Pelayanan Nasabah Di Bank BRI KK RSUD Arifin Achmad', *Research In Accounting Journal*, 3.3 (2019), 353–56 (h. 3)

² Risna Haryati and Rina Rostiana, 'Peran Customer Service Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan', *Journal of Business Administration*, 1.1 (2022), 1–8 (h. 5)

Terdapat empat fungsi utama yang dituntut dari seorang *Customer Service* yang dikaitkan dengan peran *public relations* yaitu *communicator*, *relationship*, *backup management*, dan *good image maker*. Empat fungsi tersebut dikaitkan dengan *Customer Service* adalah *Customer Service* sebagai juru bicara bank harus mampu berkomunikasi secara intensif dengan nasabah maupun calon nasabah. Kemampuan *Customer Service* harus membangun hubungan positif antara bank dan nasabah maupun calon nasabah.³

Sebagai lembaga keuangan yang mendapat kepercayaan masyarakat atas dananya, bank semaksimal mungkin melakukan daya tarik ekonomi berupa bunga tinggi, bonus serta hadiah yang menarik. Berbagai cara dilakukan bank dengan tujuan meningkatkan penghimpunan dana dari masyarakat yang salah satu caranya adalah meningkatkan *volume* (kapasitas) nasabah.

Hal ini dapat terjadi dikarenakan kesalahan bank itu sendiri sebagai perusahaan, yang kurang mampu memenuhi selera masyarakat yang, tidak tanggap akan tugas sehari-hari yang berhubungan dengan nasabah. Ada hal yang menyebabkan *Customer Service* kurang mendapat tempat di hati nasabah. Dari beberapa hal tersebut bahwa pelayanan yang kurang baik menjadi penyebab dominan bagi nasabah untuk meninggalkan bank. Terdapat pengaruh kuat antara pelayanan yang buruk yang

³ Mira Veranita and Suminar Suminar, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Di Btpn Syariah Kantor Cabang Bandung', *Jurnal Co Management*, 4.2 (2021), 641–47 (h. 5)

diberikan kepada nasabah terhadap kinerja suatu bank. Prosentasi yang tinggi kekecewaan nasabah sebagai penyebab nasabah meninggalkan bank, dalam memandu pelayanan, sehingga tercipta suatu kesatuan budaya dalam tubuh perusahaan.⁴

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai salah satu lembaga perbankan syariah terbesar di Indonesia memiliki tanggung jawab yang besar dalam memastikan bahwa seluruh operasional dan layanan yang diberikan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Hal ini sangat penting karena kepercayaan nasabah terhadap bank syariah bergantung pada kepatuhan bank tersebut terhadap prinsip-prinsip seperti bebas dari riba, gharar, dan maysir, serta transaksi yang adil dan transparan. Salah satu elemen penting yang menentukan persepsi nasabah terhadap kepatuhan syariah adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* yang merupakan garda depan dalam melayani nasabah.⁵

Kualitas pelayanan CS sangat berpengaruh dalam membentuk persepsi nasabah mengenai apakah bank tersebut benar-benar menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam setiap aspeknya. Aspek layanan seperti kejujuran, keterbukaan informasi, serta kesesuaian produk dengan prinsip-prinsip syariah

⁴ Mohammad Rendy Nugroho, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Cabang Fatmawati', 2014, 4–6 (h. 65)

⁵ Muhammad Saleh, Asmawarna Sinaga, and Stai- Jam Mahmudiyah, 'JEKSya Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah', *JEKSya Jurnal*, 2.1 (2023), 285–97 (h. 9)

menjadi indikator penting dalam mengukur kualitas pelayanan tersebut. Namun, meskipun CS diharapkan mampu memberikan layanan yang profesional dan berlandaskan pada prinsip syariah, masih terdapat tantangan dalam memastikan bahwa seluruh aspek pelayanan CS konsisten dengan prinsip-prinsip syariah yang ketat. Hal ini menjadi perhatian khusus di daerah dengan mayoritas penduduk Muslim seperti Kota Bengkulu, di mana nasabah bank syariah sangat mengutamakan kepatuhan syariah dalam memilih produk dan layanan keuangan.⁶

Penelitian yang secara khusus mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan *Customer Service* dan kepatuhan syariah masih terbatas, khususnya di Kota Bengkulu. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengkaji bagaimana kualitas pelayanan CS di BSI Kota Bengkulu berkontribusi terhadap persepsi nasabah mengenai kepatuhan syariah.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Bengkulu?
2. Bagaimana pelayanan *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Bengkulu dilihat dari sisi kepatuhan syariah?

⁶ Adinda Arafah, Dwi Anggraini, and Sabilla Cahya Kinanti, 'Implementasi Prinsip-Prinsip Syariah Pada Lembaga Keuangan Syariah', *Studia Economica: Jurnal Ekonomi Islam*, 9.2 (2023), 186–93 (h. 6)

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Bengkulu.
2. Untuk mengetahui pelayanan *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Bengkulu dilihat dari sisi kepatuhan syariah.

D. Kegunaan Penelitian

1. Menyumbangkan data dan analisis yang dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut dalam bidang perbankan syariah dan manajemen layanan, serta memperkaya literatur yang ada mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepatuhan syariah.
2. Meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pelayanan yang sesuai dengan prinsip syariah dalam lembaga keuangan, serta mendorong pertumbuhan bank syariah yang berkualitas.

E. Penelitian Terdahulu

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Darma Taujiharrahman yang berjudul *The Effect of Sharia Compliance, Attitudes, Satisfaction and Perceived Usefulness on Continued Intention to Use Sharia Digital Banking* menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat berkelanjutan dalam penggunaan perbankan digital syariah dengan pendekatan Technology

Continuance Theory. Studi ini menggunakan metode SEM dengan data dari 183 pengguna Muslim di Jawa, Indonesia. Hasilnya menunjukkan bahwa kepatuhan syariah dan persepsi kegunaan tidak berpengaruh langsung terhadap niat berkelanjutan, tetapi berpengaruh melalui sikap. Kepuasan menjadi faktor paling dominan dalam mendorong niat berkelanjutan, sementara sikap berperan sebagai mediator utama. Temuan ini menegaskan pentingnya mempertimbangkan aspek kepuasan, sikap, dan kepatuhan syariah dalam meningkatkan adopsi perbankan digital syariah.⁷

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Edi Santoso, dengan judul *The Effect of Sharia Compliance, Service Quality, Customer Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty of Islamic Rural Bank Customers in Indonesia* pengaruh kepatuhan syariah, kualitas layanan, kepercayaan pelanggan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas nasabah Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) di Indonesia. Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, mengumpulkan data dari 100 nasabah BPRS melalui kuesioner. Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) untuk menguji hubungan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan syariah, kualitas layanan,

⁷ Darma Taujiharrahman, 'The Effect of Sharia Compliance, Attitudes, Satisfaction and Perceived Usefulness on Continued Intention to Use Sharia Digital Banking: A Study of Muslim Customer Behavior', *Internasional Journal of Integrative Sciences (IJIS)*, 3.10 (2024), 1153–72. (h.1165)

kepercayaan pelanggan, dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Temuan ini menekankan pentingnya BPRS untuk menjaga kepatuhan terhadap prinsip syariah, meningkatkan kualitas layanan, membangun kepercayaan, dan memastikan kepuasan pelanggan guna meningkatkan loyalitas nasabah.⁸

Ketiga, Penelitian yang dilakukan oleh Fahma, F. berjudul *"Penerapan Etika dalam Pelayanan pada Bank Muamalat Cabang Palopo"* menganalisis implementasi etika pelayanan oleh karyawan terhadap nasabah di Bank Muamalat Cabang Palopo. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan etika pelayanan di Bank Muamalat Cabang Palopo telah berjalan dengan baik, ditandai dengan sikap ramah, sopan, dan profesionalisme karyawan dalam melayani nasabah. Namun, terdapat beberapa kendala seperti kurangnya pemahaman mendalam tentang etika oleh beberapa karyawan dan keterbatasan fasilitas pendukung. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan pelatihan etika bagi karyawan

⁸ Edi Santoso and Rashidah Binti Mohamad Ibrahim, 'The Effect of Sharia Compliance, Service Quality, Customer Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty of Islamic Rural Bank Customers in Indonesia', *The Journal of Management Theory and Practice (JMTP)*, 3.2 (2022), 1–6 (h. 3)

dan perbaikan fasilitas guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.⁹

Keempat, Penelitian yang dilakukan oleh Rafidah, R. dalam artikelnya yang berjudul "*Kualitas Pelayanan Islami pada Perbankan Syariah*" menganalisis pentingnya penerapan kualitas pelayanan Islami dalam perbankan syariah guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi pustaka, mengkaji berbagai literatur terkait konsep pelayanan Islami dan implementasinya dalam perbankan syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Islami dapat diwujudkan melalui sikap jujur, rendah hati, dan pelayanan yang berpedoman pada prinsip-prinsip Islam. Penerapan aspek-aspek ini secara komprehensif dapat membangun kualitas pelayanan yang unggul dan memuaskan, sehingga berkontribusi pada peningkatan loyalitas nasabah terhadap bank syariah.¹⁰

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Mira Veranita yang berjudul, "Pengaruh kualitas pelayanan petugas *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah di BTPN syariah kantor cabang bandung" menganalisis pengaruh kualitas pelayanan petugas *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah di BTPN

⁹ F FAHMA, *Penerapan Etika Dalam Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Palopo* (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2020). h. 73

¹⁰ Rafidah, '220478-Kualitas-Pelayanan-Islami-Pada-Perbankan', *Nalar Fiqh: Jurnal Hukum Islam*, 10.2 (2014), 113–26 (h. 125).

Syariah Cabang Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis linier sederhana. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, wawancara, dan studi dokumentasi dari 30 nasabah yang telah mengunjungi bank lebih dari sekali, dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Customer Service* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sebesar 96,04%, sementara 3,96% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Skor ideal pelayanan tercatat sebesar 82,2%, dan skor kepuasan nasabah sebesar 80,3%, yang mengindikasikan bahwa pelayanan dan kepuasan nasabah di BTPN Syariah Cabang Bandung berada dalam kategori baik.¹¹

Keenam, penelitian yang dilakukan oleh Suryadi Syabatullah yang berjudul “Kompetensi *Customer Service* dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah pada Kantor Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan” bertujuan untuk menggali lebih dalam kompetensi yang dimiliki oleh petugas *Customer Service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Padangsidimpuan. Rumusan masalah yang diangkat adalah bagaimana kompetensi *Customer Service* berperan dalam meningkatkan pelayanan nasabah di BSI KC Padangsidimpuan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus,

¹¹ Suminar Mira Veranita, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Di BTPN Syariah Kantor Cabang Bandung’, *Jurnal Co-Management*, 4.2 (2021), 641 - 647 (h. 646)

mengumpulkan data melalui wawancara mendalam dengan petugas *Customer Service* dan nasabah, serta analisis dokumen terkait kebijakan dan prosedur pelayanan nasabah di BSI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi *Customer Service* yang mencakup pemahaman mendalam tentang prinsip-prinsip syariah, keterampilan komunikasi yang baik, dan efektivitas pelatihan, berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi nasabah di BSI KC Padangsidipuan. Selain itu, pelatihan rutin yang diberikan kepada petugas *Customer Service* terbukti meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.¹²

Ketujuh, penelitian yang dilakukan oleh Fitri Yenti yang berjudul “Kepatuhan syariah (*shariah compliance*): penerapannya pada Bank nagari Cabang syariah solok” bertujuan untuk menganalisis implementasi kepatuhan syariah di Bank Nagari Cabang Syariah Solok. Rumusan masalah yang diangkat adalah bagaimana penerapan kepatuhan syariah dalam operasional bank tersebut. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank Nagari Cabang Syariah Solok telah menerapkan kepatuhan

¹² Suryadi Syabatullah and others, ‘Kompetensi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada Kantor Bank Syariah Indonesia KC Padangsidipuan’, *Jurnal Sains Student Research*, 2.1 (2024), 342–61 (h. 11)

syariah dengan baik, sesuai dengan peraturan Bank Indonesia dan nilai-nilai Islami. Hal ini tercermin dalam kegiatan operasional, akad yang digunakan, serta pelayanan yang mengedepankan prinsip-prinsip syariah. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa kendala, seperti pemahaman karyawan yang belum merata terkait prinsip syariah dan keterbatasan fasilitas pendukung. Oleh karena itu, disarankan peningkatan pelatihan bagi karyawan dan perbaikan fasilitas untuk mendukung penerapan kepatuhan syariah yang lebih optimal.¹³

Penelitian tentang **Analisis Kualitas Pelayanan Customer Service (CS) terhadap Kepatuhan Syariah di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Bengkulu** memiliki kesamaan dengan beberapa penelitian sebelumnya dalam fokusnya pada perbankan syariah, terutama dalam aspek kualitas pelayanan dan kepatuhan syariah. Sebagian besar penelitian yang dikaji, seperti yang dilakukan oleh **Mira Veranita dan Suryadi Syabatullah**, juga membahas peran *Customer Service* dalam meningkatkan kepuasan dan layanan perbankan syariah. Selain itu, beberapa penelitian seperti **Darma Taujiharrahman, Edi Santoso, dan Fitri Yenti** secara khusus meneliti aspek kepatuhan syariah dalam operasional perbankan, yang menjadi salah satu variabel utama dalam penelitian ini. Namun, terdapat perbedaan dalam objek dan fokus penelitian, di mana penelitian ini menyoroti

¹³ Fitri Yenti and others, 'Kepatuhan Syariah (Shariah Compliance): Penerapannya Pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok', *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 10.2 (2021), 1–12 (h. 5)

hubungan antara kualitas pelayanan CS dengan kepatuhan syariah, sedangkan penelitian lain lebih banyak mengkaji kepuasan, loyalitas nasabah, atau efektivitas layanan secara umum. Selain itu, penelitian ini dilakukan di **BSI Kota Bengkulu**, berbeda dengan lokasi penelitian sebelumnya seperti di BTPN Syariah Bandung, BSI Padangsidempuan, dan Bank Nagari Syariah Solok. Dari segi pendekatan, penelitian ini kemungkinan menggunakan metode kualitatif seperti beberapa studi sebelumnya, namun ada juga penelitian yang mengadopsi metode kuantitatif, seperti penelitian **Mira Veranita dan Edi Santoso** yang menggunakan analisis statistik. Dengan demikian, penelitian ini memiliki relevansi dengan kajian sebelumnya tetapi tetap unik dalam meneliti keterkaitan langsung antara **pelayanan Customer Service dan kepatuhan syariah di BSI Kota Bengkulu**.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini berupa field research (Penelitian Lapangan) dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode ini digunakan untuk menggambarkan dan menginterpretasikan objek sesuai dengan apa adanya agar dapat mengetahui lebih dalam mengenai permasalahan pada judul skripsi ini dan memberikan solusi untuk ke depan. Selain itu, hasil dari penelitian lapangan dilakukan untuk

mendapatkan data secara langsung dengan memaparkan data yang ditemukan di lapangan serta menganalisisnya untuk mendapatkan kesimpulan.

Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk mendapatkan pemaparan dan penjelasan yang objektif.¹⁴

2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 20 Januari 2025 sampai 20 Februari 2025. Waktu ini diharapkan cukup untuk menjangkau semua informan dan melakukan analisis yang mendalam.

Penelitian dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Adam Malik Kota Bengkulu. Lokasi ini dipilih karena BSI adalah institusi yang relevan untuk meneliti kualitas pelayanan dan kepatuhan syariah dalam konteks perbankan syariah di Indonesia. BSI KC Adam Malik adalah bagian dari jaringan BSI di Kota Bengkulu. Perbedaannya terletak pada cakupan layanan, strategi pemasaran, dan karakteristik nasabah yang bisa berbeda dengan kantor cabang utama atau cabang lainnya. Oleh karena itu, pemilihan BSI KC Adam Malik sebagai lokasi penelitian dibandingkan bank lain didasarkan pada relevansi akademik, ketersediaan data,

¹⁴ Muhammad Rizal Pahleviannur, S.Pd. Anita De Grave, SE. and others, *Buku Metodologi Penelitian Kualitatif, Kollegial Supervision*, (Pradina Pustaka, 2023), h. 190

aksesibilitas, serta keunikan karakteristik yang mendukung kajian ilmiah. Penelitian akan fokus pada interaksi antara petugas *Customer Service* dan nasabah di kantor BSI.¹⁵

3. Informan Penelitian

Informan merupakan subjek didalam penelitian yang memberikan informasi mengenai data yang diinginkan, terkait dengan penelitian yang akan dilaksanakan. Teknik yang akan digunakan adalah metode *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah metode pemilihan informan berdasarkan tujuan dan kriteria tertentu yang relevan dengan fokus penelitian. Peneliti memilih informan yang memiliki pengalaman, pengetahuan, atau karakteristik tertentu yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan penelitian.¹⁶

Informan yang berjumlah 8 orang yang terdiri dari 1 orang *Customer Service*, 8 orang nasabah, yang akan menjadi sumber pengambilan data dan untuk mendapatkan informasi yang tepat, dan 1 orang *Security* yang akan melengkapi data informasi yang pertanyannya hampir sama dengan nasabah mengenai interaksi antara nasabah dan *Customer Service*.

¹⁵ Ariza Putriani, 'Penerapan Good Corporate Governance Pada Bank Syariah Di Lihat Dari Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada BSI KC S.Parman 2 Bengkulu)' (Skripsi, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2023), h. 93

¹⁶ Muhammad Rizal Pahleviannur, S.Pd. Anita De Grave, SE. and others, *Buku Metodologi Penelitian Kualitatif, Kollegial Supervision*, (Pradina Pustaka, 2023), h. 190

Tabel 1 Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan Pekerjaan
1	Een Tantri Yuswanti	<i>Customer Service</i>
2	Nova Sari	Nasabah
3	Yudi	Nasabah
4	Nuryunda Erka	Nasabah
5	Dewi Oktavia	Nasabah
6	Hikmah	Nasabah
7	Hertya	Nasabah
8	Suwadi	<i>Security</i>

4. Sumber Data

a. Data Primer:

Data primer adalah data yang belum diolah dan diperoleh dari lapangan, untuk mendapatkan data primer dapat diperoleh dengan cara melalui atau melakukan:

- 1) Wawancara: menggunakan wawancara mendalam untuk mendapatkan informasi langsung dari nasabah dan petugas *Customer Service*. Wawancara ini

dirancang untuk menggali pandangan mereka mengenai kualitas pelayanan dan kepatuhan syariah

- 2) Observasi: mengamati interaksi di kantor BSI untuk melihat langsung bagaimana pelayanan diberikan dan bagaimana nasabah merespons.

b. Data Sekunder:

Data sekunder adalah data yang telah tersedia sehingga tinggal mencari dan mengumpulkannya. Adapun data sekunder yang digunakan yaitu brosur, buku, jurnal, artikel, dan karya ilmiah lainnya yang terkait dengan tujuan penelitian.¹⁷

5. Teknik Pengumpulan Data

Informasi dari sumber data primer dalam penelitian kualitatif pada umumnya dapat digali dengan lebih mendalam melalui teknik observasi dan wawancara. Pengumpulan data dengan teknik observasi dan wawancara merupakan cara yang utama sekaligus sebagai ciri utama bagi penelitian kualitatif ini. Selain itu, data kualitatif dapat dikumpulkan melalui sumber data sekunder yang berupa dokumentasi, dengan berbagai alternatif wujudnya.¹⁸ Teknik

¹⁷ M.M Dr. Kasmir, S.E., *Pengantar Metodologi Penelitian Untuk Ilmu Manajemen, Akuntansi, Dan Bisnis* (Depok : Rajawali Pers, 2022), h. 202

¹⁸ Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa Indonesia* (Surakarta : Cakra Books, 2014) h. 3-4

pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

a. Observasi

Teknik observasi adalah teknik yang dilakukan dengan menggunakan pengumpulan data yang data itu didapat melalui pengamatan dengan disertai pencatatan – pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek yang menjadi sasaran.¹⁹

b. Wawancara

Wawancara yaitu metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian.²⁰ Dalam metode ini, penyusun menggunakan sistem interview yang bebas namun terkontrol. Dengan kata lain, interview dilaksanakandengan bebas, yang sesuai apa yang diinginkan oleh interview kepada interviwer namun mengarah dalam pembicaraannya. Penggunaan metode ini lebih mudah mengajukan pertanyaan kepada informan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Dokumen tersebut dapat berbentuk data, rekaman, gambar, produk yang

¹⁹ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Ed.Rev, ((Jakarta: Rineka Cipta, 2014) h. 75

²⁰ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, Ed. Rev (Yogyakarta : Andi, 2014) h. 55

dijual.²¹ Pendokumentasian yang dilakukan adalah dengan merekam pembicaraan pada saat wawancara dengan informan.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, dan menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.²²

Proses analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan dan setelah selesai dilapangan. Adapun langkah-langkah penelitian kualitatif dalam analisis data di bagi kedalam tiga tahap, yaitu:

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data adalah mengambil kesimpulan akhir yang dapat digambarkan dan diverifikasikan dengan suatu cara

²¹ Sugiyono, *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeti, 2008) h. 89

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabet, 2008) h. 95

analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, dan menyusun data.²³

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Teknik penyajian data dapat dilakukan dalam berbagai bentuk tabel, grafik, uraian singkat, teks naratif, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dalam hal ini peneliti menyajikan data berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), tabel dan gambar.

c. *Conclusion Drawing* (Kesimpulan)

Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan suatu temuan baru yang belum pernah ada, dan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih samar-samar sehingga setelah diteliti menjadi jelas.²⁴

G. Sistematika Penulisan

Penelitian ini akan menjelaskan gambaran yang saling bersinggungan mengenai perihal penelitian yang akan dilakukan, sistematikanya adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan : Terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan metode penelitian, serta sistematika penelitian.

²³ Emzir, *Analisis Data: Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012) h. 125

²⁴ Sugiyono, *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.

Bab II Kajian Teori : Berisi mengenai teori-teori yang terdiri dari: A. Kualitas Pelayanan B. *Customer Service (CS)* C. Kepatuhan Syariah.

Bab III Gambaran Umum Objek Penelitian : Menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian yang terdiri dari Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI), Program Kerja Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Bengkulu Visi dan Misi , serta struktur organisasi.

Bab IV Hasil dan Pembahasan : Menjelaskan tentang analisis hasil dan pembahasan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan *Customer Service (Cs)* Terhadap Kepatuhan Syariah Di Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kota Bengkulu.

Bab V Penutup : Terdiri dari kesimpulan yang dikemukakan secara jelas serta berisi saran dari hasil penelitian.

