



PENULIS
TINA AZZANI

Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PRODUK GIRO BERKAH *Wadi'ah* DI BANK SYARIAH
NASIONAL CABANG BENGKULU**



Editor
Dr. Desi Isnaini, MA
Uswatun Hasanah, ME

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PRODUK GIRO BERKAH
Wadi'ah DI BANK SYARIAH NASIONAL CABANG
BENGKULU
(ARTIKEL JURNAL)**



TUGAS AKHIR JURNAL ILMIAH

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar S.E

OLEH:

TINA AZZANI

NIM. 2223140050

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
2026 M/1447 H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fata Pagar Dewa Bengkulu Telepon: (0376)
51276-51171 Fax (0736) 51172

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul “Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan
Pada Produk Giro Berkah *Wadi’ah* di Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu”
yang disusun oleh :

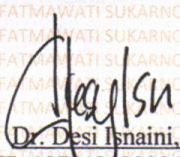
Nama : Tina Azzani
NIM : 2223140050
Program Studi : Perbankan Syariah
Bentuk Tugas Akhir : Artikel Jurnal

Sudah diperbaiki sesuai arahan tim pembimbing. Oleh karena itu, tugas
akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang munaqasya tugas akhir
pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati
Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 11 Juni 2026
25 Dzulhijjah 1447

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Desi Isnaini, MA


Uswatun Hasanah, ME

NIP. 197412022006042001

NIP. 199303082020122003

Mengetahui
Kaprodik Perbankan Syariah


Dr. Yetti Afrida Indra, M.Ak
NIP. 214048401



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfashengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul “Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Produk Giro Berkah *Wadi’ah* Di Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu” yang disusun oleh:

Nama : Tina Azzani

NIM : 2223140050

Program Studi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Jurnal

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

Hari : Kamis

Tanggal : 30 Juli 2026

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

Bengkulu, 30 Juli 2026 M

15 Safar 1448 H

Tim Sidang *Munaqasyah*

Ketua

Dr. Nonie Afrianty, M.E.
NIP. 199304242018012002

Penguji 1

Dr. Nonie Afrianty, M.E.
NIP. 199304242018012002

Sekretaris

Citra Liza, M.Si.
NIP. 198710252020122006

Penguji 2

Padlim Hanif, SE, M. Ak.
NIP. 199106162020121009

Mengetahui,
Dekan



Prof. Dr. Suwarijin, M.A.
NIP. 196904021999031004

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul "Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan pada Produk Giro Berkah *Wadi'ah* di Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu" adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Tugas akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam tugas akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

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

Bengkulu, 15 Juni 2026

Mahasiswa yang menyatakan



Tina Azzani

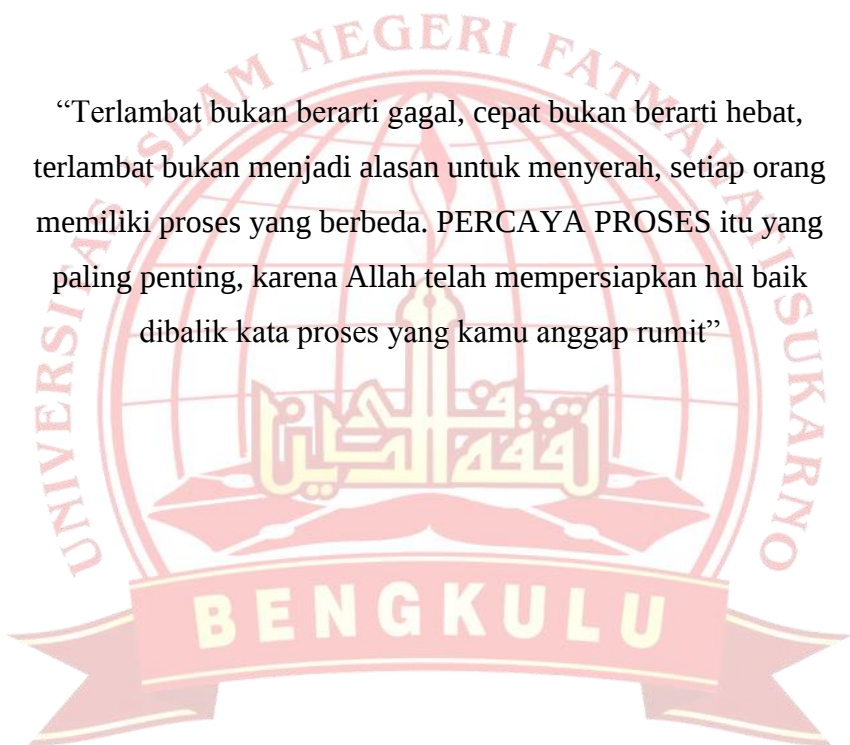
NIM. 2223140050

MOTTO

“Allah memang tidak menjanjikan hidupmu akan selalu mudah,
tapi dua kali Allah berjanji bahwa: *FA INNA MA 'AL USRI*
YUSRO”

(QS. Al-Insyirah: 5-6)

“Terlambat bukan berarti gagal, cepat bukan berarti hebat,
terlambat bukan menjadi alasan untuk menyerah, setiap orang
memiliki proses yang berbeda. PERCAYA PROSES itu yang
paling penting, karena Allah telah mempersiapkan hal baik
dibalik kata proses yang kamu anggap rumit”



PERSEMBAHAN

Di antara halaman dalam karya ini, lembar persembahan adalah halaman yang paling bermakna, karena disinilah penulis menitipkan rasa terima kasih yang tidak mampu terucap oleh kata-kata. Bismillahirrahmanirrahim, penulis persembahkan kepada:

1. Alhamdulillah, penulis bersyukur atas rahmat dan kekuatan Allah Swt. Sehingga karya ini dapat penulis selesaikan dengan baik.
2. Karya kecil ini ku persembahkan untuk dua malaikat tanpa sayap dalam hidupku Bapak Rizaldi Usmaya S.H dan Ibu Arni Syahrianti, Terimakasih atas peluh yang menjelma doa, air mata yang menjelma kekuatan, dan cinta yang tak pernah meminta balasan. Terimakasih sudah menjadi madrasah pertama yang mengajarkan penulis arti sabar dan ikhlas, terimakasih juga sudah percaya sama anakmu yg sering bikin pusing ini, dari kalian penulis tau bahwa tidak ada jalan pintas menuju mimpi. Do'a kalian setiap hari yang tidak pernah putus adalah alasan utama Allah memudahkan setiap langkah penulis. Setiap huruf dalam skripsi ini adalah bukti bahwa pengorbanan bapak dan mamak tidak pernah sia-sia, maaf jika butuh waktu lama, tapi hari ini anakmu pulang membawa gelar yg dulu kita impikan bersama

Semoga gelar ini menjadi satu bakti yang bisa membuat bapak mamak bangga dan bisa tersenyum di dunia maupun di akhirat dan semoga setelah ini giliran anakmu yg membahagiakan kalian. I love you so much mamak bapak

3. Untuk kakak perempuan ku Nindri Florita, Terimakasih sudah menjadi partner berantem sekaligus motivator untuk penulis menjadi lebih kuat karya ini lunas juga akhirnya, berkat support receh tapi ngena dari kamu dan semoga lembar demi lembar karya ini jadi bukti bahwa doa dukunganmu tak pernah sia sia. Miss you so much
Wowo
4. Kepada adik laki laki ku Zulfan Alkhayri, Kalau suatu hari kamu baca karya ini dan merasa bingung, ingatlah kakakmu juga dulu mulai dari nggak ngerti apa-apa. Semoga lembar-lembar ini jadi bukti bahwa semua proses panjang pasti ada ujungnya. Terimakasih sudah jadi salah satu alasan kakak untuk nggak nyerah, semoga kelak kakak bisa jadi panutan yang baik buat kamu
5. Untuk Abang Agus, kakak ipar terbaik. Terimakasih ya bang untuk sopport serta bantuan moril dan material yang abang berikan. Kehadiran abang di keluarga kami bukan hanya sekedar ipar ,tapi juga sebagai kakak dan panutan. Terimakasih juga ya bang udah bantu benerin laptop penulis pas eror saat mau bimbingan hehe.

6. Untuk sahabat dan teman-teman seperjuangan, terima kasih telah hadir dalam suka maupun duka, saling menguatkan, membantu, dan memberi semangat selama masa perkuliahan, hingga penulis bisa menyelesaikan karya ini.
7. Dosen pembimbing I, Dr. Desi Isnaini MA., penulis mengucapkan terima kasih karena telah memberikan ilmu, arahan, bimbingan, serta kesabaran selama proses penyusunan tugas akhir ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga ilmu yang diberikan menjadi amal jariyah dan bermanfaat bagi banyak orang. Semoga segala ilmu, kebaikan, dan keikhlasan yang telah Ibu berikan menjadi amal jariyah dan mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT.
8. Dosen pembimbing II, Uswatun Hasanah M.E., penulis juga mengucapkan terima kasih atas waktu, perhatian, kesabaran, serta setiap masukan yang sangat berarti dalam menyempurnakan karya ini. Bimbingan dan arahan yang diberikan tidak hanya membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini, tetapi juga menjadi bekal berharga bagi penulis. Semoga segala ilmu, kebaikan, dan keikhlasan yang telah Ibu berikan menjadi amal jariyah dan mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT.
9. Almamater tercinta, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, khususnya Program Studi Perbankan

Syariah, Fakultas Ekonomi Bisnis Islam, tempat penulis menimba ilmu, belajar, bertumbuh, dan membentuk diri menjadi pribadi yang lebih baik. Di lingkungan ini, penulis tidak hanya memperoleh pengetahuan akademik, tetapi juga pengalaman, nilai kehidupan, kedisiplinan, tanggung jawab, serta semangat untuk terus berkembang. Terima kasih kepada seluruh dosen, teman-teman, tenaga pendidik, dan civitas akademika yang telah memberikan ilmu, bimbingan, arahan, serta dukungan selama masa perkuliahan. Setiap proses yang penulis lalui di almamater ini menjadi bagian berharga dalam perjalanan hidup penulis

10. Terakhir, untuk diri saya sendiri, Tina Azzani, terima kasih karena telah bertahan sejauh ini. Terima kasih karena tetap melangkah, meskipun sering kali lelah, ragu, takut, dan hampir menyerah. Terima kasih karena memilih untuk terus berjuang, bahkan ketika perjalanan ini tidak selalu mudah dan tidak semua orang memahami proses yang dilalui. Untuk diri saya yang pernah menangis dalam diam, yang pernah merasa tidak mampu, yang pernah kehilangan semangat, namun tetap berusaha bangkit kembali terima kasih. Setiap usaha, doa, air mata, dan malam-malam panjang yang dilalui akhirnya menjadi bagian dari perjalanan berharga ini. Saya bangga kepada diri saya sendiri, bukan karena semuanya berjalan

sempurna, tetapi karena saya tidak berhenti di tengah jalan. Saya bangga karena mampu melewati banyak hal yang dulu terasa begitu berat. Semoga karya ini menjadi pengingat bahwa saya pernah berjuang, pernah jatuh, pernah lelah, pernah terjaga sampai larut malam, tetapi tetap memilih untuk menyelesaikan apa yang telah saya mulai. Terima kasih, kamu hebat, tetaplah kuat, tetaplah rendah hati, dan teruslah percaya bahwa setiap proses yang dijalani dengan sabar akan membawa hasil yang indah pada waktunya.



ABSTRAK

Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Produk Giro Berkah *Wadi'ah* di Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu

(Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Bisnis

Islam Universitas Islam Negeri (Uin) Fatmawati Sukarno

Bengkulu, oleh Tina Azzani, NIM 2223140050)

Penelitian ini membahas tentang bagaimana Kualitas pelayanan pada produk giro berkah *wadi'ah* di bank Syariah nasional cabang Bengkulu dan Bagaimana Persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pada produk giro berkah *wadi'ah* di bank Syariah nasional cabang Bengkulu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Informan dipilih secara *purposive sampling*, melibatkan 10 nasabah aktif pengguna Giro Berkah *Wadi'ah* dan 2 pegawai *frontliner* BSN Cabang Bengkulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan BSN Cabang Bengkulu telah berjalan sesuai akad *wadi'ah yad dhamanah*. Berdasarkan analisis dimensi *SERVQUAL*, persepsi nasabah dianalisis menggunakan kerangka *Triangle Theory (Tri-Component Attitude Model)* yang mencakup tiga komponen, yakni kognitif, afektif, dan konatif. Nasabah memberikan persepsi yang baik pada dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, sedangkan dimensi *tangibles* dinilai masih memerlukan peningkatan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan BSN Cabang Bengkulu pada produk Giro Berkah *Wadi'ah* secara keseluruhan dipersepsikan baik oleh nasabah, dengan *assurance* dan *reliability* sebagai dimensi unggulan yang perlu dipertahankan.

Kata Kunci: Persepsi Nasabah, Kualitas Pelayanan, Giro *Wadi'ah*, *SERVQUAL*, Perbankan Syariah

ABSTRACT

Customer Perceptions of Service Quality on the Giro Berkah Wadi'ah Product at Bank Syariah Nasional Bengkulu Branch
(Islamic Banking Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business, Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu, by Tina Azzani, Student ID 2223140050)

This study discusses the quality of service in the Giro Berkah Wadi'ah product at Bank Syariah Nasional Bengkulu Branch and examines customers' perceptions of the service quality provided for the product. This research employed a descriptive qualitative approach, with data collected through in-depth interviews, direct observation, and documentation. The informants were selected using purposive sampling, consisting of 10 active customers of the Giro Berkah Wadi'ah product and 2 frontliner employees of BSN Bengkulu Branch. The results of the study indicate that the service provided by BSN Bengkulu Branch has been implemented in accordance with the wadi'ah yad dhamanah contract. Based on the SERVQUAL dimension analysis, customer perceptions were examined using the Triangle Theory, also known as the Tri-Component Attitude Model, which consists of three components: cognitive, affective, and conative. Customers showed positive perceptions of the reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimensions, while the tangibles dimension was considered to require further improvement. This study concludes that the service quality of BSN Bengkulu Branch in the Giro Berkah Wadi'ah product is generally perceived positively by customers, with assurance and reliability identified as the strongest dimensions that need to be maintained.

Keywords: Customer Perception, Service Quality, Wadi'ah Current Account, SERVQUAL, Islamic Banking

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Produk Giro Berkah *Wadi'ah* Di Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu”. Shalawat dan salam untuk nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran islam sehingga umat islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun di akhirat.

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

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

1. Prof. Dr. H. Khairuddin, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, atas segala kebijakan dan dukungannya dalam pengembangan akademik mahasiswa.
2. Prof. Dr. Suwarjin, M.A, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

3. Dr. Yetti Afrida Indra, M.Ak, selaku Koordinator Program Studi Perbakan Syariah Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
4. Dr. Desi Isnaini, MA. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, semangat dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
5. Uswatun Hasanah, ME. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
6. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan doa, dukungan, kasih sayang, semangat, serta pengorbanan yang tidak ternilai dalam setiap Langkah penulis.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, yang telah mengajar, membimbing, serta memberikan berbagai ilmu dengan penuh keiklasan selama masa perkuliahan.
8. Pihak Bank Syariah Nasional (BSN) Cabang Bengkulu, yang telah memberikan izin, informasi, dan bantuan kepada penulis dalam proses pengumpulan data penelitian.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu, mendoakan, dan memberikan dukungan dalam penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki kekurangan, baik dari segi isi maupun penyusunannya. Oleh

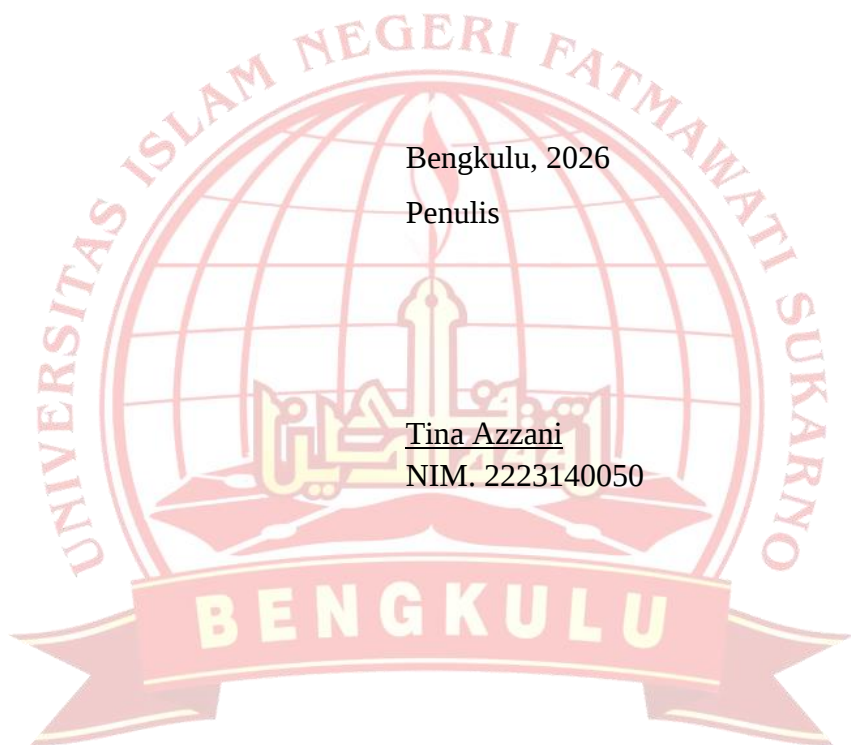
karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, pembaca, serta pihak-pihak yang berkepentingan dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perbankan Syariah.

Bengkulu, 2026

Penulis

Tina Azzani

NIM. 2223140050



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL.....	
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan Penelitian	8
F. Penelitian Terdahulu	10
G. Metode Penelitian	16
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	16
2. Waktu dan Tempat Penelitian.....	18
3. Informan Penelitian.....	18
4. Sumber Data	22
5. Teknik Pengumpulan Data.....	25
6. Teknik Analisis Data	29
H. Sistematika Penulisan	33
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR ..	33

A. Kajian Teori	35
1. Pengertian Persepsi Nasabah	35
2. Kualitas Pelayanan.....	38
3. Giro Berkah <i>Wadi'ah</i>	45
B. Kerangka Berpikir.....	52
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	53
A. Sejarah BSN Kantor Cabang Bengkulu	53
C. Produk Simpanan Giro Berkah Pada BSN.....	56
D. Akad <i>Wadi'ah</i> pada Simpanan Giro di BSN Cabang Bengkulu	57
E. Produk-produk di BSN Kantor Cabang Bengkulu..	59
F. Keunikan BSN Cabang Bengkulu Dibandingkan Bank Syariah Lainnya	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	68
A. Hasil Penelitian	68
1. Kualitas Pelayanan Pada Produk Giro Berkah <i>Wadi'ah</i> di Bank syariah Nasional Cabang Bengkulu	68
2. Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Produk Giro Berkah <i>Wadi'ah</i> di Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu.....	68
B. Pembahasan	85
BAB V PENUTUP.....	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN.....	101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : From Persetujuan Judul

Lampiran 2 : Daftar Nilai

Lampiran 3 : From Validasi Tema Tugas Akhir

Lampiran 4 : SK Pembimbing

Lampiran 5 : Halaman Pengesahan Penelitian

Lampiran 6 : Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif

Lampiran 7 : Pedoman Wawancara

Lampiran 8 : Surat Keterangan Lulus Plagiarisme

Lampiran 9 : Lembar Bimbingan 1

Lampiran 10 : Lembar Bimbingan 2

Lampiran 11 : LOA

Lampiran 12 : Dokumentasi Foto Penelitian

