

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Produk Giro Berkah *Wadi'ah* di Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu menjadi salah satu layanan simpanan yang berhubungan langsung dengan kebutuhan transaksi nasabah, khususnya nasabah yang membutuhkan rekening giro untuk kelancaran aktivitas keuangan sehari-hari. Produk ini tidak hanya menuntut keamanan dana, tetapi juga menuntut pelayanan yang jelas, cepat, akurat, dan sesuai dengan prinsip syariah.¹

Penelitian ini membahas persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan produk Giro Berkah *Wadi'ah* di Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu. Pelayanan menjadi bagian penting dalam penggunaan produk giro karena nasabah tidak hanya membutuhkan kemudahan dalam melakukan transaksi, tetapi juga membutuhkan pelayanan yang cepat, tepat, aman, dan informasi yang mudah dipahami. Hal tersebut semakin penting pada Giro Berkah *Wadi'ah* karena produk ini menggunakan akad *wadi'ah* yang memiliki karakteristik dan ketentuan syariah tertentu, sehingga pelayanan tidak hanya dituntut mampu memfasilitasi transaksi, tetapi juga mampu memberikan informasi yang benar mengenai akad dan

¹ 'Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah'.

ketentuan produk kepada nasabah.² Oleh karena itu, penelitian ini melihat kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, serta melihat bagaimana pelayanan tersebut dipersepsikan oleh nasabah.³

Giro Berkah *Wadi'ah* memiliki karakteristik khusus karena menggunakan akad *wadi'ah* atau titipan. Fatwa DSN-MUI No. 01/DSN-MUI/IV/2000 menjelaskan bahwa giro *wadi'ah* dapat ditarik setiap saat dan tidak mensyaratkan imbalan tertentu. Oleh karena itu, pelayanan harus mampu memberikan rasa aman, kejelasan informasi, ketepatan transaksi, dan pemahaman mengenai akad kepada nasabah.⁴

Perkembangan perbankan syariah juga menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan. OJK mencatat bahwa pada Desember 2025 aset perbankan syariah mencapai Rp1.067,73 triliun, pembiayaan Rp705,22 triliun, dan dana pihak ketiga Rp829,99 triliun, dengan pangsa pasar aset sebesar 7,69%. Data tersebut menunjukkan bahwa perbankan syariah terus berkembang sehingga kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek penting untuk mempertahankan kepercayaan dan meningkatkan daya saing bank.⁵

² 'DSN-MUI Fatwa No. 1/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Giro'.

³ 'Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). "*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*." *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.'

⁴ 'DSN-MUI Fatwa No. 1/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Giro'.

⁵ 'OJK Snapshot Perbankan Syariah Indonesia Desember 2025'.

Pada Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu, masih ditemukan beberapa kondisi yang perlu diperhatikan dalam pelayanan Giro Berkah *Wadi'ah*. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, keluhan yang muncul antara lain antrean yang cukup lama ketika kondisi ramai, gangguan jaringan yang menghambat transaksi,

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dengan pengalaman pelayanan yang dirasakan nasabah, khususnya pada aspek *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance*. Masalah inilah yang menjadi dasar pentingnya penelitian untuk mengetahui bagaimana nasabah sebenarnya menilai kualitas pelayanan yang diterima.

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas persepsi dan kualitas pelayanan pada perbankan syariah. Ferdy Nur Rizky (2023) dalam penelitian berjudul “Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Pasca Merger Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Barru”.⁶ Menemukan adanya variasi persepsi nasabah terhadap pelayanan berdasarkan dimensi *SERVQUAL*. Penelitian Nuria Ajijah dkk (2024) dalam penelitian berjudul “Persepsi Nasabah terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Karang Baru Aceh Tamiang”.⁷ Juga

⁶ ‘Ferdy Nur Rizky (2023), “*Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Pasca Merger Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Barru*”’.

⁷ ‘Nuria Ajijah, Rafiza Zuliani & Alfian (2024), “*Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Karang Baru Aceh Tamiang*”. Jurnal Ilmiah Mahasiswa. Vol 6 (4).

menunjukkan bahwa beberapa aspek pelayanan telah dinilai baik, sementara fasilitas fisik masih memerlukan peningkatan.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut terdapat *research gap*, karena penelitian sebelumnya lebih banyak membahas pelayanan bank secara umum, pelayanan pasca merger, atau produk tabungan *wadi'ah*. Penelitian yang secara khusus mengkaji persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan Giro Berkah *Wadi'ah* di Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu masih terbatas. Penelitian ini memberikan kontribusi dengan menggali pengalaman nasabah secara langsung menggunakan dimensi *SERVQUAL*, sehingga dapat diketahui aspek pelayanan yang sudah baik dan aspek yang masih perlu diperbaiki.

Berdasarkan uraian tersebut, permasalahan dalam penelitian ini difokuskan pada belum optimalnya pengalaman pelayanan nasabah pada beberapa aspek kualitas pelayanan, terutama *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, serta pemahaman terhadap akad *wadi'ah*. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan judul “Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Produk Giro Berkah *Wadi'ah* di Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu”.

B. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini terdapat beberapa Batasan masalah yaitu:

1. Penelitian ini hanya difokuskan pada Nasabah Bank Syariah Nasional Kantor Cabang Bengkulu yang menggunakan produk simpanan Giro Berkah *Wadi'ah*. Responden di luar pengguna produk tersebut tidak termasuk dalam ruang lingkup penelitian.
2. Penelitian ini difokuskan pada persepsi atau pemahaman mendalam mengenai pengalaman, pandangan, dan penilaian nasabah terhadap pelayanan yang mereka terima dari Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu
3. Penelitian ini membatasi kajian pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) yang meliputi:
 - a. *Tangibles* (bukti fisik seperti fasilitas kantor, penampilan karyawan, dan kenyamanan ruang layanan).
 - b. *Reliability* (keandalan dan konsistensi layanan)
 - c. *Responsiveness* (ketanggapan dan kecepatan pelayanan)
 - d. *Assurance* (jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap kompetensi pegawai)
 - e. *Empathy* (perhatian dan kepedulian pegawai terhadap nasabah), serta tambahan nilai Islami (*Islamic Service Quality*) seperti kejujuran, amanah, dan kesesuaian layanan dengan prinsip syariah.
4. Penelitian ini dibatasi pada wilayah operasional Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, Adapun rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan pada produk giro berkah *wadi'ah* di Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu?
2. Bagaimana persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pada produk giro berkah *wadi'ah* di Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan pada produk Giro Berkah *Wadi'ah* di Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu, baik dalam proses pelayanan, pemberian informasi mengenai produk dan akad *wadi'ah*, proses transaksi, maupun penerapan pelayanan yang diberikan kepada nasabah.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pada produk Giro Berkah *Wadi'ah* di Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu, berdasarkan pengalaman dan penilaian nasabah terhadap aspek *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), serta untuk mengetahui aspek pelayanan yang telah dirasakan baik dan aspek yang masih perlu ditingkatkan.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

- b. Penelitian ini memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam kajian kualitas pelayanan (*service quality*) pada perbankan syariah.
- c. Hasil penelitian memperkaya literatur mengenai persepsi nasabah terhadap layanan giro *wadi'ah* dengan mengintegrasikan dimensi *SERVQUAL* (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) serta nilai-nilai *Islamic Service Quality* seperti amanah, kejujuran, dan kesesuaian dengan prinsip syariah.
- d. Penelitian ini juga menambah referensi empiris terkait layanan *wadi'ah* dalam konteks cabang bank syariah daerah, yang sebelumnya masih jarang dikaji.

2. Secara Praktis

- a. Bagi manajemen Bank Syariah Nasional Kantor Cabang Bengkulu. Penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada produk Giro Berkah *Wadi'ah*.
- b. Bagi karyawan dan unit pelayanan
Penelitian ini memberikan gambaran nyata mengenai pengalaman dan persepsi nasabah, sehingga dapat

menjadi pedoman bagi pegawai dalam memperbaiki perilaku pelayanan, meningkatkan kompetensi, serta memberikan layanan yang sesuai prinsip Syariah.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi dasar untuk penelitian selanjutnya.

F. Penelitian Terdahulu

1. Skripsi yang dilaksanakan oleh Ferdy Nur Rizky yang berjudul “Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Pasca Merger Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Barru”, 2023.⁸ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap layanan pasca-merger BSI Kabupaten Barru dan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi tersebut. Pendekatan penelitian ini kualitatif, Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi nasabah di analisis berdasarkan dimensi *SERVQUAL* (*tangible, empathy, responsiveness, reliability, assurance*). Ditemukan variasi persepsi nasabah, beberapa aspek (*mis tangible & assurance*) dinilai memadai, sementara aspek lain butuh perbaikan pasca merger. Perbedaan penelitian ini terletak pada

⁸ ‘Ferdy Nur Rizky, “Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Pasca Merger Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Barru” (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2023).’

subjek penelitiannya, sedangkan persamaannya terletak pada objek penelitiannya.

2. Skripsi yang dilaksanakan oleh Palupining Tyas yang berjudul “Persepsi Masyarakat Terhadap Tabungan *Wadi’ah* di BPRS Aman Syariah Sekampung”.⁹ Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan persepsi nasabah terhadap produk tabungan yang menggunakan akad *wadi’ah* (keamanan dana, kemudahan, dan kepatuhan Syariah). Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, (wawancara, studi dokumentasi dan observasi). Hasil penelitian ini menunjukkan nasabah cenderung menilai *wadi’ah* sebagai produk yang aman dan sesuai syariah; faktor keamanan dan kemudahan transaksi menjadi poin dominan dalam persepsi positif, namun ada beberapa kekhawatiran terkait pemahaman akad dan layanan staf. Perbedaan penelitian ini terletak pada *tabungan wadi’ah* (bukan giro) dan kemungkinan sampel populasi berbeda (mis mahasiswa atau publik lokal), serta lokasi institusi berbeda dari Bengkulu, sedangkan persamaannya terletak pada Sama-sama membahas persepsi nasabah pada produk berbasis akad *wadi’ah* dan menilai dimensi pelayanan (termasuk aspek syariah dan kepercayaan).

⁹ ‘Palupining Tyas, “Persepsi Masyarakat Terhadap Tabungan Wadi’Ah Di BPRS Aman Syariah Sekampung” (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2021).’

3. Skripsi yang dilaksanakan oleh Meril Bahraini yang berjudul “Pengaruh Persepsi dan Minat Nasabah Menabung Terhadap Keputusan Penggunaan Tabungan Easy *Wadi’ah* (Study Pada PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Blangpidie”, 2024.¹⁰ Penelitian ini bertujuan untuk memahami persepsi nasabah dan minat menggunakan tabungan *wadi’ah* (produk simpanan *wadi’ah*) di bank syariah. Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif, menggunakan wawancara informan nasabah, analisis deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Nasabah menekankan kebutuhan layanan yang cepat dan akurat, latar belakang kepercayaan dan kehalalan akad *wadi’ah* berpengaruh pada niat mereka menggunakan produk. Perbedaan penelitian ini terletak pada tabungan *wadi’ah* bukan giro *wadi’ah*, dan minat, bukan hanya kualitas layanan, sedangkan persamaannya terletak pada Mengkaji *wadi’ah* sebagai akad simpanan dan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan.

4. Jurnal yang dilaksanakan oleh Dadang Yudih, Cut Andini Kusumah, Anwar Musyaddad yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Customer Service Pada Kepuasan Nasabah Di Bank BJB Syari’ah KCP

¹⁰ ‘Meril Bahraini, “Pengaruh Persepsi Dan Minat Nasabah Menabung Terhadap Keputusan Penggunaan Tabungan Easy Wadi’Ah (Study Pada PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Blangpidie” (Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2024).’

Cianjur”, 2023.¹¹ Penelitian ini bertujuan untuk Mengevaluasi bagaimana kualitas pelayanan *customer service* di bank syariah memengaruhi kepuasan nasabah. Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif dengan observasi dan wawancara nasabah dan staf *Customer Service*. Hasil dari penelitian ini Menunjukkan bahwa meskipun secara umum pelayanan *Customer Service* sudah baik, ada aspek-aspek yang perlu diperbaiki untuk mengurangi keluhan dan meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Adapun perbedaan penelitian ini terletak pada Produk yang diteliti adalah pelayanan *customer service* bank secara umum (bukan khusus giro *wadi'ah*), dan cabang berbeda, sedangkan persamaannya terletak pada kualitas pelayanan, persepsi nasabah terhadap dimensi layanan (*tangible, reliability, empathy, dsb*), dan implikasi terhadap kepuasan atau loyalitas.

5. Jurnal yang dilaksanakan oleh Nuria Ajijah, Rafiza Zuliani, Alfian yang berjudul “Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Karang Baru Aceh Tamiang”, 2024.¹² Penelitian ini bertujuan untuk

¹¹ ‘Anwar Musyaddad Dadang Yudih Dkk, “Analisis Kualitas Pelayanan Customer Service Pada Kepuasan Nasabah Di Bank BJB Syari’Ah KCP Cianjur”, Ar-Rihlah: Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah, 03, No. 01 (2023).Hlm. 78-88’.

¹² ‘Nuria Ajijah Dkk, “Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Karang Baru Aceh Tamiang”, Jurnal Ilmiah Mahasiswa, Vol 6, (2024).’

Mengetahui persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan di BSI KCP Karang Baru Aceh Tamiang. Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif dengan Teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan informan 7 orang (2 pegawai, 5 nasabah) menggunakan *purposive sampling*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan BSI KCP Karang Baru umumnya positif pada aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, namun masih kurang maksimal pada aspek berwujud *tangibles* seperti ruang layanan sempit, keterbatasan kursi, dan fasilitas fisik yang belum memadai, temuan ini menunjukkan bahwa aspek fisik memegang pengaruh signifikan dalam membentuk persepsi nasabah. Perbedaan penelitian ini terletak pada objek dan ruang lingkup penelitian berfokus pada pelayanan bank secara umum di BSI, sedangkan persamaannya terletak pada penggunaan dimensi kualitas pelayanan yang sama, yaitu *SERVQUAL* (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*), serta fokus pada persepsi dan pengalaman nasabah dalam menilai kualitas pelayanan bank syariah.

6. Jurnal yang dilaksanakan oleh Riyadh Moosa yang berjudul “*Service Quality Preferences Among Customers*

At Islamic Banks In South Africa”, 2023.¹³ Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui preferensi kualitas layanan (*service quality*) dari pelanggan bank Islam internasional di suatu negara (tidak spesifik ke giro *wadi'ah*). Pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif melalui survei *cross-sectional* kepada 163 responden dan dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan *independent sample t-test*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah menilai tinggi aspek operasional seperti jam layanan yang nyaman, pelayanan cepat, ketepatan pencatatan, jaminan kerahasiaan informasi, serta kesesuaian praktik bank terhadap prinsip Syariah, serta ditemukannya bahwa tidak ada perbedaan signifikan antara laki-laki dan perempuan dalam preferensi kualitas pelayanan. Perbedaan penelitian ini terletak pada pada ruang lingkup, pendekatan metodologis, konteks geografis, serta unit analisis, Sedangkan persamaannya terletak pada penggunaan kerangka teori kualitas layanan *SERVQUAL* dan nilai Islami serta sama-sama mengkaji perilaku nasabah bank syariah.

¹³ ‘Riyad Moosa, “Service Quality Preferences Among Customers At Islamic Banks In South Africa”, *International Journal Of Professional*, Vol. 8 No. (2023).’

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dengan pendekatan deskriptif.

Penelitian kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam pengalaman, pandangan, serta penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan produk Giro Berkah *Wadi'ah* di Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu. Peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih luas mengenai bagaimana nasabah merasakan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank, baik dari segi kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, keramahan pegawai, keamanan transaksi, maupun kenyamanan fasilitas layanan. Penelitian ini tidak berfokus pada pengujian hubungan antarvariabel secara statistik, tetapi lebih menekankan pada pemahaman terhadap makna dan pengalaman yang dirasakan langsung oleh nasabah.

Pendekatan deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk menggambarkan secara jelas dan apa adanya mengenai pelayanan produk Giro Berkah *Wadi'ah* di Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu

serta bagaimana nasabah memandang kualitas pelayanan tersebut. Melalui pendekatan ini, peneliti tidak berusaha menguji hubungan antar variabel secara statistik, tetapi lebih menekankan pada upaya memahami pengalaman, penilaian, dan tanggapan nasabah berdasarkan kenyataan yang terjadi di lapangan.

Dengan demikian, penelitian kualitatif deskriptif dalam penelitian ini dianggap sesuai karena mampu memberikan penjelasan yang mendalam mengenai persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan produk Giro Berkah *Wadi'ah*, bukan hanya berdasarkan data tertulis, tetapi juga berdasarkan pengalaman nyata nasabah dalam berinteraksi dengan layanan Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu.

2. Waktu dan Tempat Penelitian

a. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian ini telah dilaksanakan selama 6 bulan, mulai dari 01 Februari sampai 30 Juli 2026.

b. Tempat Penelitian

Tempat pelaksanaan penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Nasional (BSN) Cabang Bengkulu, yang beralamatkan di Jl. S. Parman Padang Jati No 24, RT. 13/RW. 004, Kel. Penurunan, Kec. Ratu

Samban, Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu, 38223.
Tepl. (0736) 354001.

3. Informan Penelitian

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*¹⁴, yaitu teknik penentuan informan yang dilakukan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik ini dipilih karena penelitian kualitatif tidak mengutamakan banyaknya jumlah informan, melainkan lebih menekankan pada kemampuan informan dalam memberikan informasi yang mendalam sesuai dengan fokus penelitian. Oleh karena itu, informan yang dipilih merupakan pihak-pihak yang dianggap mengetahui, mengalami, dan terlibat secara langsung dalam pelayanan produk Giro Berkah Wadi'ah di Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu.

Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan 12 informan, yang terdiri atas 10 orang nasabah aktif pengguna Giro Berkah Wadi'ah serta 2 orang pegawai *frontliner*, yaitu 1 *teller* dan 1 *customer service*. Jumlah tersebut dipandang sudah memadai karena informasi yang diperoleh dari setiap informan menunjukkan kesamaan tema dan telah mampu memberikan gambaran yang lengkap mengenai persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan. Dalam

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan R&D* (Alfabeta CV, 2020). h. 218

penelitian kualitatif, jumlah informan tidak ditentukan berdasarkan perhitungan statistik, tetapi berdasarkan kecukupan informasi (*information richness*) sehingga data yang diperoleh mampu menjawab fokus penelitian.

Sepuluh orang nasabah dipilih dengan kriteria telah menjadi pengguna aktif Giro Berkah *Wadi'ah* minimal enam bulan. Kriteria tersebut digunakan agar informan benar-benar memiliki pengalaman dalam menggunakan produk serta pernah berinteraksi dengan pelayanan bank, baik pada saat pembukaan rekening maupun ketika melakukan transaksi. Dengan pengalaman tersebut, nasabah dapat memberikan penilaian mengenai kualitas pelayanan yang mereka terima, seperti kecepatan pelayanan, ketepatan transaksi, keramahan pegawai, kejelasan informasi mengenai akad, keamanan dana, serta kenyamanan fasilitas yang tersedia.

Selain nasabah, peneliti juga melibatkan 1 *teller* dan 1 *customer service* sebagai informan pendukung. Kedua pegawai tersebut dipilih karena merupakan *frontliner* yang berhubungan langsung dengan nasabah dalam memberikan pelayanan, menjelaskan produk Giro Berkah *Wadi'ah*, memproses transaksi, serta menangani pertanyaan maupun keluhan nasabah. Informasi dari pegawai digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari nasabah sehingga peneliti dapat memperoleh

pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai pelaksanaan pelayanan di Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu.

Tabel 1.1
Identitas Informan Penelitian

No	Jabatan/ Status	Jumlah Orang	Deskripsi Singkat	Fokus Wawancara
1.	Nasabah aktif pengguna Giro Berkah <i>Wadi'ah</i>	10	Nasabah aktif yang telah menggunakan Giro Berkah <i>Wadi'ah</i> minimal 6 bulan.	Pengalaman dan persepsi terhadap kualitas pelayanan serta kesesuaian layanan dengan prinsip syariah.
2.	Teller	1	Pegawai bank yang melayani transaksi nasabah secara langsung.	Proses pelayanan transaksi, kendala, dan standar pelayanan.
3.	Customer Service	1	Pegawai yang memberikan	Penjelasan produk, akad

			informasi produk dan melayani kebutuhan nasabah.	<i>Wadi'ah</i> , penanganan keluhan, dan kualitas pelayanan.
Total Informan			12 Orang	

4. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder yang digunakan untuk memperoleh informasi yang akurat dan mendalam mengenai Persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pada simpanan giro berkah *wadi'ah* di Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu.

a. Data Primer

Sumber data utama yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber pertama di lokasi penelitian. Data ini dikumpulkan melalui kegiatan yang dilakukan sendiri oleh peneliti, sehingga informasi yang diperoleh sesuai dengan kondisi yang sebenarnya di lapangan. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi secara langsung di Bank Syariah Nasional (BSN) Cabang Bengkulu.

Peneliti juga melakukan observasi dengan mengamati secara langsung proses pelayanan di bank. Melalui observasi tersebut, peneliti dapat melihat bagaimana sikap pegawai saat melayani nasabah, kondisi ruang pelayanan, kenyamanan fasilitas, serta proses pelayanan yang berlangsung setiap hari. Dengan demikian, data primer yang diperoleh diharapkan mampu memberikan gambaran yang nyata mengenai persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan produk Giro Berkah Wadi'ah di Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu.

Selain observasi, Peneliti juga Melakukan wawancara yang dilakukan kepada 12 informan yang terdiri atas 10 nasabah aktif pengguna produk Giro Berkah Wadi'ah serta 2 orang pegawai *frontliner*, yaitu *teller* dan *customer service*. Nasabah dipilih karena mereka merupakan pihak yang merasakan langsung pelayanan yang diberikan oleh bank, mulai dari proses pembukaan rekening, melakukan transaksi, hingga memperoleh informasi mengenai produk Giro Berkah Wadi'ah. Sementara itu, *teller* dan *customer service* dipilih karena mereka merupakan pegawai yang berinteraksi langsung dengan

nasabah dan memahami proses pelayanan yang diberikan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung yang digunakan untuk melengkapi data primer. Data ini tidak diperoleh secara langsung dari informan, melainkan berasal dari berbagai sumber yang sudah tersedia dan berkaitan dengan penelitian. Data sekunder berfungsi untuk memperkuat hasil penelitian serta membantu peneliti dalam memahami teori maupun informasi yang berhubungan dengan objek penelitian.

Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber, seperti buku-buku yang membahas perbankan syariah dan metode penelitian, jurnal ilmiah, skripsi atau penelitian terdahulu, artikel ilmiah, peraturan yang berkaitan dengan perbankan syariah, serta dokumen resmi dari Bank Syariah Nasional, seperti brosur produk Giro Berkah Wadi'ah, profil perusahaan, dan dokumen lain yang mendukung penelitian. Selain itu, peneliti juga menggunakan data dari lembaga resmi seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Bank Indonesia (BI), dan Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) yang

berkaitan dengan produk giro syariah dan pelayanan perbankan syariah.

Data sekunder tersebut digunakan sebagai bahan pendukung untuk membandingkan, memperkuat, dan menjelaskan hasil yang diperoleh dari data primer, sehingga hasil penelitian menjadi lebih lengkap, objektif.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan fokus penelitian, yaitu persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan produk Giro Berkah *Wadi'ah* di Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu. Penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Ketiga teknik tersebut saling melengkapi sehingga data yang diperoleh lebih lengkap dan dapat dibandingkan satu sama lain (triangulasi). Data yang telah terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan model analisis data yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.¹⁵

a. Observasi

Dalam penelitian ini observasi dilakukan secara langsung di Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu

¹⁵ No TitlSugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.

dengan mengamati proses pelayanan kepada nasabah. Peneliti mengamati kondisi ruang pelayanan, alur pelayanan, waktu tunggu, fasilitas yang tersedia, serta sikap pegawai ketika melayani nasabah. Hasil observasi dicatat sebagai data lapangan, kemudian diseleksi pada tahap reduksi data untuk memilih informasi yang sesuai dengan fokus penelitian, khususnya mengenai *dimensi tangibles, responsiveness, dan empathy*.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung, menggunakan pedoman wawancara, baik dengan tatap muka maupun via telepon. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan kepada 10 orang nasabah pengguna aktif Giro Berkah *Wadi'ah* serta 2 orang pegawai *frontliner*, yaitu *teller* dan *customer service*. Pemilihan informan tersebut dilakukan agar peneliti memperoleh gambaran yang lebih utuh, baik dari sisi nasabah sebagai penerima layanan maupun dari pihak bank sebagai pemberi layanan.

Melalui wawancara, peneliti menggali berbagai informasi mengenai pengalaman nasabah saat menggunakan produk Giro Berkah *Wadi'ah*, seperti kecepatan pelayanan, kejelasan informasi yang diberikan pegawai, keramahan petugas, keamanan

transaksi, serta kenyamanan fasilitas layanan. Data yang diperoleh tidak hanya menjelaskan apakah pelayanan dianggap baik atau kurang baik, tetapi juga menunjukkan alasan di balik penilaian nasabah tersebut.

c. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung yang melengkapi hasil observasi dan wawancara. Dokumen yang digunakan antara lain brosur Giro Berkah *Wadi'ah*, SOP pelayanan, profil Bank Syariah Nasional, foto kegiatan penelitian, serta dokumen lain yang berkaitan dengan pelayanan produk Giro Berkah *Wadi'ah*. Data dokumentasi digunakan untuk memperkuat dan memverifikasi hasil wawancara maupun observasi.

Tabel 1.2

Teknik Pengumpulan Data

No	Teknik	Sumber Data	Tujuan
1.	Observasi	Aktivitas pelayanan di Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu	Mengamati secara langsung proses pelayanan, kondisi fasilitas, dan interaksi antara pegawai dengan nasabah.

2.	Wawancara	10 Nasabah pengguna Giro Berkah <i>Wadi'ah</i> , <i>teller</i> , dan <i>customer service</i>	Menggali informasi mengenai pengalaman, persepsi, serta pelaksanaan pelayanan produk Giro Berkah <i>Wadi'ah</i> .
3.	Dokumentasi	Brosur produk Giro Berkah <i>Wadi'ah</i> , SOP Pelayanan, profil bank Syariah nasional, foto, serta dokumen pendukung yang berkaitan dengan pelayanan produk Giro Berkah <i>Wadi'ah</i> .	Melengkapi dan memperkuat data hasil observasi serta wawancara sebagai bahan pendukung penelitian.

6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan sejak proses pengumpulan data berlangsung sampai penelitian selesai. Dengan demikian, setiap data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi langsung dianalisis agar peneliti dapat

menemukan pola, tema, maupun informasi yang berkaitan dengan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan Giro Berkah Wadi'ah.

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data dalam penelitian ini adalah proses memilih, menyederhanakan, dan memfokuskan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada tahap ini peneliti membaca kembali seluruh hasil wawancara, catatan observasi, dan dokumen pendukung, kemudian mengelompokkan data berdasarkan tema penelitian, seperti bukti fisik *tangibles*, keandalan *reliability*, daya tanggap *responsiveness*, jaminan *assurance*, dan empati *empathy*. Data yang tidak berkaitan dengan fokus penelitian tidak digunakan dalam proses analisis.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, data disusun dalam bentuk uraian deskriptif, dan pengelompokan berdasarkan tema agar lebih mudah dipahami. Penyajian data dilakukan dengan menggabungkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga setiap temuan dapat saling mendukung. Misalnya, hasil wawancara mengenai kenyamanan ruang pelayanan diperkuat dengan hasil observasi

dan dokumentasi berupa foto fasilitas pelayanan.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap terakhir adalah menarik kesimpulan berdasarkan seluruh data yang telah disajikan. Kesimpulan diperoleh dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga diperoleh gambaran mengenai persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan produk Giro Berkah *Wadi'ah* di Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu. Selanjutnya dilakukan verifikasi atau pengecekan kembali terhadap data agar kesimpulan yang dihasilkan sesuai dengan kondisi di lapangan dan memiliki tingkat kepercayaan yang baik.

Tabel 1.3
Teknik Analisis Data

No	Teknik	Sumber data	Tujuan
1.	Reduksi Data	Hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi	Menyeleksi, mengelompokkan, dan memfokuskan data yang relevan dengan fokus penelitian.
2.	Penyajian Data	Data yang telah direduksi	Menyusun data secara sistematis agar pola, tema,

			dan hubungan antar temuan mudah dipahami.
3.	Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi	Seluruh data hasil penelitian	Menarik kesimpulan serta memverifikasi temuan agar sesuai dengan kondisi di lapangan.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian dalam penelitian ini terdiri dari 5 Bab dengan rincian sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan pada Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Kajian Teori pada Bab ini menguraikan landasan teori yang relevan dengan penelitian, meliputi persepsi nasabah, kualitas pelayanan, faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah, dan simpanan giro berkah *wadi'ah*, serta kerangka konseptual penelitian yang menjadi dasar dalam proses analisis.

BAB III : Gambaran Umum Objek Penelitian pada Bab ini membahas profil Bank Syariah Nasional Kantor Cabang

Bengkulu sebagai objek penelitian, yang mencakup sejarah pembentukan, visi dan misi, produk serta layanan (khususnya pada simpanan giro berkah *wadi'ah*), akad *wadi'ah* pada simpanan giro, dan keunikan Bank Syaiah Nasional Kantor Cabang Bengkulu dibandingkan dengan bank Syariah lainnya. Bagian ini memberikan pemahaman kontekstual mengenai posisi dan karakteristik Lembaga yang menjadi fokus penelitian.

BAB IV : Hasil dan Pembahasan Bab ini menyajikan hasil penelitian dan analisis data mengenai persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan simpanan giro berkah *wadi'ah* di Bank Syaiah Nasional Cabang Bengkulu. Pembahasan dilakukan dengan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menilai persepsi nasabah, kualitas playanan, serta pemahaman nasabah terhadap konsep *wadi'ah*.

BAB V : Penutup pada Bab terakhir ini berisikan kesimpulan penelitian dan saran-saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi Bank Syaiah Nasional Cabang Bengkulu maupun penelitian selanjutnya. Kesimpulan dirumuskan berdasarakan temuan-temuan yang telah dibahas pada bab sebelumnya.