

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

A. Kajian Teori

1. Pengertian Persepsi Nasabah

Persepsi nasabah adalah representasi mental dari bagaimana nasabah menafsirkan dan mengevaluasi interaksi mereka dengan bank. Secara psikologis, persepsi nasabah terbentuk melalui pengalaman masa lalu, harapan (ekspektasi), dan interpretasi mereka terhadap kualitas layanan dan risiko. Dalam konteks perbankan syariah, persepsi ini semakin kompleks karena tidak hanya aspek operasional bank yang dipertimbangkan, tetapi juga kepatuhan bank terhadap prinsip-prinsip syariah.¹

Triangle Theory atau *Tri-Component Attitude Model*, merupakan salah satu teori paling klasik dan berpengaruh dalam psikologi konsumen dan pemasaran yang menjelaskan bahwa sikap seseorang terhadap suatu objek, layanan, atau institusi terbentuk melalui tiga komponen utama, yaitu kognitif, afektif, dan konatif.²

Teori ini, menjelaskan sikap bukan hanya sekadar perasaan atau tindakan, melainkan merupakan konstruk multidimensional yang melibatkan pengetahuan

¹ Muchlis, Mustakim. "Persepsi Nasabah Terhadap Bank Syariah Di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam (JEI)*, Vol. 7 No. 3.

² Sony Kusumasondjaja, Nazar Karami, 'Model Sikap: Komponen Dan Aplikasinya', *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*, 6.3 (2015), h. 7.

(*cognition*), perasaan (*affection*), dan kecenderungan perilaku (*conation*). Komponen kognitif menggambarkan keyakinan, persepsi, dan pengetahuan individu tentang suatu objek; misalnya bagaimana nasabah memandang kualitas layanan, reputasi, keamanan, atau kejelasan informasi produk.

a. Komponen kognitif

Komponen kognitif berkaitan dengan pengetahuan, keyakinan, persepsi, dan pemahaman individu terhadap suatu objek sikap. Dalam konteks layanan atau produk, komponen ini menggambarkan apa yang diyakini seseorang mengenai atribut objek tersebut. Misalnya, seseorang memiliki persepsi bahwa bank syariah lebih aman, lebih sesuai prinsip agama, atau memiliki mekanisme bagi hasil yang stabil. Komponen kognitif dipengaruhi oleh pengalaman, informasi yang diterima, edukasi, dan akumulasi pengetahuan individu. Pada teori sikap, komponen kognitif disebut sebagai dasar penyusunan evaluasi awal sebelum individu membentuk perasaan atau mengambil tindakan.³

b. Komponen afektif

³ Arul Jyothi, and Rizwana M, 'Study on Consumer Attitude towards Organized Retail Outlet by Adopting of Tri-Component Model', AEIJMR, 12 (2024).

Komponen afektif menggambarkan respon emosional atau perasaan nasabah setelah berinteraksi dengan layanan yang diberikan. Dalam perbankan syariah, komponen ini muncul dari perasaan nyaman, puas, dihargai, dan dilayani dengan penuh empati oleh pegawai bank. Nasabah yang merasa pelayanan cepat, pegawai sopan, suasana kantor nyaman, dan alur pelayanan tidak berbelit akan membentuk emosi positif yang menjadi dasar persepsi pelayanan berkualitas.⁴

c. Komponen konatif

Komponen konatif berkaitan dengan kecenderungan perilaku nasabah sebagai respons terhadap kognisi dan afeksi yang mereka alami. Dalam layanan giro *wadi'ah*, komponen konatif terlihat dari keputusan nasabah untuk tetap menggunakan produk, melakukan transaksi lebih sering, merekomendasikan layanan bank kepada orang lain, atau bahkan berpindah bank jika persepsi mereka negatif. Konatif menunjukkan apakah nasabah akan loyal atau justru berhenti menggunakan layanan.⁵

⁴ J. Schiffman, L. & Wisenblit, 'Consumer Behavior'. 2019.

⁵ M. Ajzen, I, & Fishbein, 'Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior'.(1980)

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu perusahaan atau lembaga dalam memberikan layanan yang mampu memenuhi bahkan melebihi harapan pelanggan secara konsisten. Kualitas pelayanan tercermin dari cara penyedia jasa memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dapat dipercaya, serta mampu memberikan rasa aman dan nyaman kepada pelanggan. Dalam konteks perbankan syariah, kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari aspek profesionalisme pegawai, tetapi juga dari kesesuaian layanan dengan prinsip-prinsip syariah sehingga dapat membangun kepercayaan dan kepuasan nasabah. Konsep ini umumnya diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).⁶

Kualitas pelayanan merupakan aspek penting yang harus diterapkan oleh setiap organisasi penyedia jasa, termasuk lembaga perbankan. Di Indonesia, meskipun tidak terdapat satu undang-undang yang secara khusus mengatur "kualitas pelayanan" secara umum, terdapat beberapa peraturan yang menjadi dasar hukum dalam

⁶ L. L. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, 'SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.', *Journal of Retailing*, 1988, pp. 12–40.

penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, profesional, aman, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi dasar utama dalam pengaturan standar pelayanan di Indonesia. Meskipun ditujukan untuk pelayanan publik, prinsip-prinsip yang diatur dalam undang-undang ini juga banyak dijadikan acuan oleh organisasi penyedia jasa, termasuk sektor perbankan. Dalam Pasal 20 dijelaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan wajib menyusun dan menerapkan standar pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Selanjutnya, Pasal 21 menjelaskan bahwa standar pelayanan sekurang-kurangnya harus memuat dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas, mekanisme penanganan pengaduan, jaminan pelayanan, jaminan keamanan, serta evaluasi kinerja. Ketentuan tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan diberikan secara cepat, transparan, mudah diakses, aman, dan memberikan kepastian kepada pengguna jasa.⁷

Peraturan Pemerintah ini mengatur pelaksanaan standar pelayanan secara lebih rinci. Dalam ketentuannya ditegaskan bahwa standar pelayanan harus dijadikan sebagai pedoman dalam memberikan layanan dan sebagai tolok ukur untuk

⁷ ‘Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik’.

menilai kualitas pelayanan. Selain itu, penyelenggara pelayanan diwajibkan melakukan evaluasi secara berkala terhadap standar pelayanan agar kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan lingkungan pelayanan.⁸

Dasar hukum yang mengatur kualitas pelayanan perbankan syariah antara lain Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Dalam Pasal 2 dijelaskan bahwa kegiatan usaha perbankan syariah berlandaskan prinsip syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada nasabah harus mencerminkan nilai-nilai syariah, menjaga kepercayaan nasabah, serta dilakukan secara profesional.⁹

Selain itu, Pasal 34 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 menegaskan bahwa Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah wajib menerapkan tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*). Penerapan tata kelola tersebut meliputi prinsip transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, profesionalisme, dan kewajaran yang

⁸ ‘Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik’.

⁹ ‘Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah’.

menjadi dasar dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.¹⁰

UU P2SK memperkuat pengaturan sektor jasa keuangan, termasuk perbankan syariah. Regulasi ini menekankan pentingnya tata kelola yang baik, perlindungan konsumen, transparansi informasi, dan penguatan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan. Ketentuan tersebut menjadi dasar bagi bank syariah untuk meningkatkan mutu pelayanan sehingga nasabah memperoleh layanan yang aman, jelas, dan sesuai dengan prinsip syariah.¹¹

Kualitas pelayanan juga diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 22/POJK.03/2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa lembaga jasa keuangan, termasuk bank syariah, wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai produk dan layanan, memberikan pelayanan yang adil kepada konsumen, serta memiliki mekanisme penanganan pengaduan nasabah secara cepat, mudah, dan transparan.¹²

¹⁰ ‘Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah’.

¹¹ ‘Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 Tentang P2SK’.

¹² ‘POJK Nomor 22/POJK.03/2023 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan’.

Selain ketentuan tersebut, pelayanan pada bank syariah juga harus mencerminkan nilai-nilai Islam seperti amanah (dapat dipercaya), *shiddiq* (jujur), *tabligh* (menyampaikan informasi dengan jelas), dan *fathanah* (profesional dan kompeten). Nilai-nilai tersebut menjadi pembeda utama antara pelayanan pada bank syariah dengan bank konvensional karena tidak hanya berorientasi pada kepuasan nasabah, tetapi juga pada kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah.

Dengan demikian, kualitas pelayanan dalam perbankan syariah tidak hanya diukur melalui dimensi *SERVQUAL* yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, tetapi juga harus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan nilai-nilai syariah yang menjadi landasan operasional bank syariah.¹³

Kualitas pelayanan adalah fondasi penting dalam manajemen hubungan nasabah, karena kualitas inilah yang akan membentuk persepsi nasabah mengenai nilai bank dan mempengaruhi kepuasan serta loyalitas.¹⁴ Model *SERVQUAL* adalah kerangka teoritis klasik yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dalam

¹³ 'Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, 64(1).'

¹⁴ 'N. Nasfi, R. Rahmad & S. Sabri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah", *Ekonomika Syariah: Journal of Economic Studies*, 4.1 (2020), h. 19–38.'

berbagai sektor jasa termasuk perbankan. *SERVQUAL* menggunakan lima dimensi yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.¹⁵

- a. *Tangibles* mencakup aspek fisik: Bangunan cabang, peralatan, brosur, dan tampilan kantor.
- b. *Reliability* mencerminkan kemampuan bank untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan handal, misalnya menyelesaikan transaksi, menjaga konsistensi, tidak melakukan kesalahan administratif.
- c. *Responsiveness* menyangkut kegesitan staf dalam membantu nasabah baik dalam menjawab pertanyaan, menanggapi keluhan, atau memproses permintaan.
- d. *Assurance* berkaitan dengan keahlian, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa aman dan percaya kepada nasabah, terutama kritikal dalam perbankan syariah di mana nasabah sangat peka terhadap syariah compliance.
- e. *Empathy* meliputi perhatian personal dan pemahaman terhadap kebutuhan unik nasabah misalnya, memberikan waktu lebih untuk menjelaskan produk syariah, mendengarkan keluhan, dan sebagainya.¹⁶

¹⁵ 'Parasuraman, 'SERVQUAL A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality', Jurnal: Journal of Retailing, 64.1 (1988), h. 12–40.'

¹⁶ Suryani, 'Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah', Al Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah, 6.2 (2014), pp. 239–50.

Dalam konteks perbankan syariah, kualitas pelayanan tidak hanya soal layanan operasional tetapi juga kepatuhan Syariah nasabah menilai apakah bank benar-benar menjalankan prinsip-prinsip Islam (misalnya larangan riba, transparansi akad) dalam interaksi sehari-hari.¹⁷

3. Giro Berkah *Wadi'ah*

a. Pengertian Giro Berkah *Wadi'ah*

Giro Berkah *Wadi'ah* adalah produk simpanan giro syariah dari BSN yang menggunakan akad *wadi'ah*, yaitu akad titipan dana dari nasabah kepada bank. Dana tersebut dapat ditarik kapan saja sesuai ketentuan rekening giro, misalnya melalui cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lain, atau pemindahbukuan. Jadi, intinya ini adalah rekening giro berbasis titipan, bukan rekening berbasis bunga. Karena tentu saja manusia perlu produk keuangan yang namanya panjang agar hal sederhana tampak lebih resmi.¹⁸

Dalam praktik perbankan syariah, akad *wadi'ah* pada giro umumnya menggunakan bentuk *wadi'ah yad dhamanah*. Artinya, dana yang dititipkan nasabah boleh

¹⁷ Evrita Putri Ishak, Muhammad Zakiy, Azzahroh, 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening', Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam (JEBIS), 3.1 (2017).

¹⁸ BSN, "Giro Berkah Wadiah", <https://bankbsn.co.id/produk-bsn/pendanaan-individu/giro-berkah-wadiah>. [Diakses, 9 Juni 2026]

dimanfaatkan oleh bank, tetapi bank wajib menjamin pengembalian dana tersebut kepada nasabah. Keuntungan dari pemanfaatan dana menjadi hak bank, sedangkan nasabah tidak dijanjikan imbalan tetap. Bank boleh memberikan bonus, tetapi sifatnya sukarela dan tidak boleh diperjanjikan sejak awal akad.¹⁹

b. Dasar Hukum Giro Berkah *Wadi'ah*

Dasar hukum giro berkah *wadi'ah* menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, dalam Pasal 1 angka 23, giro didefinisikan sebagai simpanan berdasarkan akad *wadi'ah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan cek, bilyet giro, sarana pembayaran lain, atau pemindahbukuan. Pasal 19 ayat (1) huruf a juga menegaskan bahwa Bank Umum Syariah dapat menghimpun dana dalam bentuk giro berdasarkan akad *wadi'ah* atau akad lain yang sesuai prinsip syariah.²⁰

Dengan demikian, Giro Berkah *Wadi'ah* dapat dipahami sebagai rekening giro syariah berbasis titipan dana, yang digunakan untuk kebutuhan transaksi

¹⁹ OJK, “Konsep Operasional Perbankan Syariah,” <https://ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/konsep-operasional-PBS.aspx>. [Diakses, 9 Juni 2026]

²⁰ “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah,” <https://www.ojk.go.id/waspada_investasi/id/regulasi/Documents/UU_No_21_Tahun_2008_Perbankan_Syariah>. [Diakses, 9 Juni 2026]

nasabah perorangan atau badan usaha, dengan prinsip bahwa dana dapat ditarik sewaktu-waktu dan tidak memperoleh bunga ataupun imbal hasil yang diperjanjikan. Produk seperti ini berbeda dari giro konvensional karena tidak menggunakan sistem bunga, melainkan prinsip titipan sesuai akad syariah.²¹

Dari sisi fatwa, rujukan utamanya adalah Fatwa DSN MUI No. 01/DSN MUI/IV/2000 tentang Giro. Fatwa ini membedakan giro menjadi dua: giro yang tidak dibenarkan secara syariah, yaitu giro berbasis bunga, dan giro yang dibenarkan secara syariah, yaitu giro berdasarkan prinsip *mudharabah* atau *wadi'ah*. Jadi, Giro Berkah *Wadi'ah* sah secara syariah selama tidak menjanjikan bunga atau imbalan tetap di awal akad.²²

Prinsip *wadi'ah* pada rekening giro adalah *wadi'ah yad dhamanah*. Dalam skema ini, keuntungan atau kerugian dari pemanfaatan dana menjadi hak dan tanggung jawab bank, sedangkan nasabah tidak dijanjikan imbalan. Bank boleh memberi bonus, tetapi

²¹ Aprilia Hasyim, 'Penerapan Akad Wadiah Yad Dhamanah Pada Simpanan Giro Di BSI Kcp Belopa', *Journal of Islamic Economic Law*, 7.2 (2022).

²² DSN-MUI, "Fatwa DSN No. 01/DSN-MUI/IV/2000 Tahun 2000 Tentang Giro", <https://putusan3.mahkamahagung.go.id/peraturan/detail/11eae9009328eff083f2313433323036.html>. [Diakses, 9 Juni 2026]

sifatnya sukarela dan tidak boleh diperjanjikan sejak awal akad.²³

Giro Berkah *Wadi'ah* sebagai rekening giro untuk nasabah perorangan maupun badan hukum, dengan fasilitas cek dan bilyet giro. Produk ini juga berada dalam pengawasan OJK dan Bank Indonesia serta mengikuti ketentuan penjaminan LPS sesuai aturan yang berlaku.²⁴

c. Implementasi Giro Berkah *Wadi'ah*

Secara operasional, implementasi Giro Berkah *Wadi'ah* dapat digambarkan seperti ini: nasabah menyetor dana ke rekening giro, bank mencatat dana tersebut sebagai titipan, nasabah menggunakan rekening untuk pembayaran bisnis melalui cek atau bilyet giro, lalu bank mendebit saldo sesuai perintah transaksi. Jika bank memperoleh keuntungan dari pengelolaan dana, bank boleh memberikan bonus, tetapi tanpa kewajiban kontraktual. Ciri-ciri giro *wadi'ah* dalam literatur antara lain menggunakan buku rekening dan bilyet giro sebagai sarana transaksi, setoran awal dan saldo minimum mengikuti kebijakan bank, serta penarikan dapat dilakukan selama saldo mencukupi.

²³ OJK, “Konsep Operasional Perbankan Syariah,” <https://ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/konsep-operasional-PBS.aspx>. [Diakses, 9 Juni 2026]

²⁴ BSN, “Giro,” Bank Syariah Nasional <https://bankbsn.co.id/produk/giro>. [Diakses, 9 Juni 2026]

Bagi Hasil Giro

Saldo	Nisbah Nasabah	Nisbah Bank
0	0%	0%

Keterangan: Tidak ada bagi hasil tetapi dapat diberikan bonus. Bonus yang dimaksud tidak diperjanjikan secara nominal.

Biaya Giro

Keterangan	Perorangan	Lembaga	Lembaga & Joint Account
Setoran Awal	Rp.500.000	Rp.1.000.000	Rp.1.000.000
Saldo Minimum Mengendap	Rp.250.000	Rp.500.000	Rp.500.000

Keterangan	Biaya
Fasilitas kartu ATM tidak tersedia	
Minimal target dana (hold)	Rp.2.500.000
Minimal setoran awal	Rp.100.000
Minimal setoran wajib auto debet	Rp.50.000
Minimal setoran manual / top up	Rp.10.000
Saldo minimum	Rp.50.000
Fasilitas Cek dan BG sebagai sarana	

pembayaran fasilitas ATM untuk giran perorangan	
Biaya administrasi	Rp.25.000
Biaya buku Cek/BG	Rp.275.000
Biaya referensi bank	Rp.50.000
Biaya penutupan	Rp.50.000
Administrasi saldo di bawah minimum	Rp.25.000

Syarat & Ketentuan

1. Rekening dapat berlaku untuk warga negara Indonesia (WNI) maupun warga negara asing (WNA)
2. Wajib melampirkan kelengkapan dokumen yang dibutuhkan
3. Perorangan atas nama rekening yang dibuka bertanggung jawab sepenuhnya terhadap segala kewajiban yang timbul dari rekening tersebut
4. Rekening dinyatakan aktif dan bisa digunakan secara efektif setelah disetujui dan diaktifkan oleh bank sesuai ketentuan yang berlaku di bank
5. Tidak tercantum dalam daftar hitam yang masih berlaku yang diterbitkan oleh BI.

B. Kerangka Berpikir

