

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan produk Giro Berkah *Wadi'ah* di Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu, maka kesimpulan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Pelayanan pada produk Giro Berkah *Wadi'ah* di Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu

Berdasarkan teori *SERVQUAL*, kualitas pelayanan produk Giro Berkah *Wadi'ah* di Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu sudah berjalan cukup baik. Hal ini terlihat dari pelayanan yang dilakukan sesuai prosedur, ketelitian pegawai dalam memproses transaksi, kesiapan dalam membantu nasabah, serta sikap ramah dan sopan dalam memberikan penjelasan. Dimensi *reliability*, *assurance*, dan *empathy* menjadi aspek yang paling menonjol karena mampu membangun kepercayaan dan kenyamanan nasabah. Namun, pada dimensi *tangibles* dan *responsiveness* masih perlu peningkatan, terutama terkait kapasitas ruang tunggu, kestabilan jaringan, dan kecepatan pelayanan saat kondisi ramai. Dengan demikian, kualitas pelayanan Giro Berkah *Wadi'ah* sudah dinilai baik, tetapi tetap perlu diperbaiki pada aspek fasilitas dan kecepatan

layanan agar pelayanan kepada nasabah menjadi lebih optimal.

2. Persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan produk Giro Berkah *Wadi'ah* di Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu

Persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan produk Giro Berkah *Wadi'ah* di Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu cukup baik. Berdasarkan *Triangle Theory*, pada aspek kognitif nasabah telah memahami bahwa Giro Berkah *Wadi'ah* merupakan produk simpanan berbasis akad *wadi'ah* yang digunakan untuk kebutuhan transaksi dan berbeda dari sistem bunga pada bank konvensional. Pada aspek afektif, nasabah merasa aman, nyaman, puas, dan percaya karena pelayanan pegawai dinilai ramah, jelas, serta sesuai dengan prinsip syariah. Sementara itu, pada aspek konatif, nasabah menunjukkan kecenderungan untuk tetap menggunakan produk ini karena dianggap membantu kebutuhan usaha dan transaksi sehari-hari. Dengan demikian, persepsi positif nasabah terbentuk dari pemahaman terhadap produk, pengalaman pelayanan yang baik, serta manfaat produk yang dirasakan secara langsung.

B. Saran

1. Bagi Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu

Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu diharapkan dapat terus mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah dinilai baik oleh nasabah, terutama dalam ketelitian transaksi, keramahan pegawai, kejelasan informasi, dan pelayanan yang sesuai prinsip syariah. Selain itu, bank perlu meningkatkan kenyamanan fasilitas ruang tunggu, kestabilan jaringan, serta kecepatan pelayanan pada jam ramai agar nasabah Giro Berkah *Wadi'ah* dapat melakukan transaksi dengan lebih nyaman dan lancar.

2. Bagi Nasabah

Nasabah diharapkan lebih aktif memahami informasi mengenai produk Giro Berkah *Wadi'ah*, terutama terkait akad *wadi'ah*, prosedur transaksi, biaya, serta ketentuan layanan. Pemahaman tersebut penting agar nasabah dapat menggunakan produk secara tepat, merasa lebih yakin terhadap sistem giro syariah, dan terhindar dari kesalahpahaman dalam bertransaksi.

DAFTAR PUSTAKA

“Wawancara Bapak Bianca Kassandra, Nasabah Aktif Pengguna Giro Berkah Wadi’Ah Di Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu’

1, Prof. Arul Jyothi, and Dr. Rizwana M 2, ‘Study on Consumer Attitude towards Organized Retail Outlet by Adopting of Tri-Component Model’, *AEIJMR*, 12 (2024)

Ajzen, I., & Fishbein, M., *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. No Title

Alimusa, La Ode, ‘Kajian Konsep Akad Dan Jenis Produk Perhimpunan Dana Bank Syariah Di Indonesia’, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8.3 (2022)

‘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’

BSN, ‘BSN Deposito Berkah’ (Bank Syariah Nasional, 22 May 2026) <<https://bankbsn.co.id/produk-bsn/pendanaan-bisnis/deposito-berkah>>

‘BSN Deposito On Call Berkah’ (Bank Syariah Nasional, 22 May 2026) <<https://bankbsn.co.id/produk-bsn/pendanaan-bisnis/deposito-on-call-berkah>>

‘BSN Giro Berkah (Mudharabah)’ (Bank Syariah Nasional, 22 May 2026) <<https://bankbsn.co.id/produk-bsn/pendanaan-bisnis/giro-berkah>>

individu/giro-berkah-mudharabah>

‘BSN Giro Berkah (Mudharabah)’, 2025
<<https://bankbsn.co.id/produk-bsn/pendanaan-individu/giro-berkah-mudharabah>>

‘BSN Tabungan Berkah Mudharabah’, 2025
<<https://bankbsn.co.id/produk-bsn/pendanaan-individu/tabungan-berkah-mudharabah>>

‘BSN Tabungan Berkah Wadiah’ <<https://bankbsn.co.id/produk-bsn/pendanaan-individu/tabungan-berkah-wadiah>>

‘BSN Tabungan Emas’ (Bank Syariah Nasional, 22 May 2026) <<https://bankbsn.co.id/produk-bsn/pendanaan-individu/tabungan-emas>>

‘BSN Tabungan Haji Dan Umroh’ (Bank Syariah Nasional, 22 May 2026) <<https://bankbsn.co.id/produk-bsn/pendanaan-individu/tabungan-haji-umroh>>

‘BSN Tabungan Qurban’ (Bank Syariah Nasional, 22 May 2026) <<https://bankbsn.co.id/produk-bsn/pendanaan-individu/tabungan-qurban>>

‘BSN Tabungan Simpanan Pelajar’ (Bank Syariah Nasional, 22 May 2026) <<https://bankbsn.co.id/produk-bsn/pendanaan-individu/tabungan-simpanan-pelajar>>

‘BSN Tabunganku’, 2025 <<https://bankbsn.co.id/produk-bsn/>>

‘Giro’, *Bank Syariah Nasional* (Bank Syariah Nasional, 9 June 2026) <<https://bankbsn.co.id/produk/giro>>

‘Giro Berkah Wadiah’ (Bank Syariah Nasional, 2026)
<<https://bankbsn.co.id/produk-bsn/pendanaan-individu/giro-berkah-wadiah>>

‘BTN Syariah: Transaksi Aman Dan Berkah Sesuai Syariah’, 2025 <<https://www.btn.co.id/id/Syariah>>

Dalam M. J. Rosenberg & C. I. Hovland (Eds.), Attitude Organization and Change: An Analysis of Consistency among Attitude Components. New Haven: Yale University Press.

‘Dewan Syariah Nasional (DSN-MUI) — Fatwa No. 01/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Giro’
<https://putusan3.mahkamahagung.go.id/peraturan/detail/11eae9009328eff083f2313433323036.html?utm_source>

DSN-MUI, ‘Fatwa DSN No. 01/DSN-MUI/IV/2000 Tahun 2000 Tentang Giro’ (Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia, 2000) <<https://putusan3.mahkamahagung.go.id/peraturan/detail/11eae9009328eff083f2313433323036.html>>

‘DSN-MUI Fatwa No. 1/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Giro’
Fajriyah, Najwa Lailil, ‘Peran Dan Prospek Akad Wadiah Dalam Mendukung Pertumbuhan Perbankan Syariah Di Indonesia’, *Jurnal Investasi Islam*, 5.2 (2024), p. 724

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

‘Ferdy Nur Rizky (2023), “Persepsi Nasabah Terhadap

Pelayanan Pasca Merger Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Barru”

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

Hutauruk, D. M., ‘Siap Ekspansi Ke Bengkulu, BTN Akan Buka Kantor Cabang Syariah.’, 2021, 17 Desember, 2021 <https://keuangan.kontan.co.id/news/siap-ekspansi-ke-bengkulu-btn-akan-buka-kantor-cabang-syariah?utm_source=

Inayah, Asiah Husnul Khatimah & Nurul, ‘Praktik Penerapan Akad Wadi’ah Dalam Perbankan Syariah’, *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, 2.2 (2024), p. 64

Ishak, Muhammad Zakkiy & Azzahroh, Evrita Putri, ‘Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening’, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam (JEBIS)*, Vol. 3 No. (2017)

Karami, Sony Kusumasondjaja dan Nazar, ‘Model Sikap: Komponen Dan Aplikasinya’, *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan.*, 6.3 (2015), p. h, 7

Makruf, ‘BTN Syariah Kembali Raih Penghargaan Best Islamic Bank-Indonesia 2025 Dari Euromoney’, 21 Mei 2025 <https://fin.co.id/2025/05/21/btn-syariah-kembali-raih-penghargaan-best-islamic-bank-indonesia-2025-dari-euromoney?utm_source=

Maulidya Annisa¹, Eka Wahyu Hestya Budianto², ‘Dampak Simpanan Dan Bonus Wadi’ah Terhadap Net Imbalan Pada Perbankan Syariah Indonesia’, *Jurnal Perbankan Syariah*, 3.2 (2024), pp. 93–95

‘Dampak Simpanan Dan Bonus Wadiah Terhadap Net Imbalan Pada Perbankan Syariah Indonesia (2018-2023)’, *Jurnal Perbankan Syariah*, 3.2 (2024), p. 93

‘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).’

‘Muchlis, Mustakim. “Persepsi Nasabah Terhadap Bank Syariah Di Indonesia.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam (JEI)*, Vol. 7 No. 3.’

‘N. Nasfi, R. Rahmad & S. Sabri, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah”, *Ekonomika Syariah: Journal of Economic Studies*, Vol. 4 No. 1 (2020), Hlm. 19–38.’

Nasional, Bank Syariah, ‘BSN Deposito Berkah’, 2025 <<https://www.bankbsn.co.id/produk-bsn/pendanaan-bisnis/deposito-berkah>>

‘BSN Deposito On Call Berkah’, 2025 <<https://www.bankbsn.co.id/produk-bsn/pendanaan-bisnis/deposito-on-call-berkah>>

‘Visi Dan Misi Bank Syariah Nasional’, 2025

<https://www.bankbsn.co.id/tentang-kami/visi_misi>

‘Visi Dan Misi Bank Syariah Nasional’, 2025

<https://www.bankbsn.co.id/tentang-kami/visi_misi>

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

‘Nuria Ajijah, Rafiza Zuliani & Alfian (2024), “Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Karang Baru Aceh Tamiang”

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

OJK, ‘Konsep Operasional Perbankan Syariah’, *Tentang Syariah* (Otoritas Jasa Keuangan, 9 June 2026)

<<https://ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/konsep-operasional-PBS.aspx>>

‘OJK Snapshot Perbankan Syariah Indonesia Desember 2025’

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

‘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.’

‘Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988) SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality Jurnal: Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1, Hlm. 12–40.’

‘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.’

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L., ‘SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.No Titl’, *Journal of Retailing*, 64.1 (1988), pp. 12–37

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

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

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

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

Purna Herawa, ‘BTN Syariah Bengkulu Teken MoU Dengan UNIB’, 16 Maret 2023 <<https://www.unib.ac.id/btn->

syariah-bengkulu-teken-mou-dengan-unib/?utm_source>

Rantis, Hilman Tsani, 'Strategi Penguatan Daya Saing Perbankan Syariah Indonesia: Analisis Dampak Digitalisasi Dan Kebijakan Spin-off Unit Usaha Syariah Uus', *Jurnal Ilmiah Penelitian Mahasiswa*, 4.1 (2026), p. 316

'Riyad Moosa, "Service Quality Preferences Among Customers At Islamic Banks In South Africa", *International Journal Of Professional*, Vol. 8 No. (2023).'

Schiffman, L. & Wisenblit, J., *Consumer Behavior.*, 2019

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

BTN, 'Giro BTN IB' <https://www.btn.co.id/id/Syariah/Business/Produk-Dana/Giro/Giro-BTN-iB?utm_source>

Syariah, D I Bank, 'Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah', no. April (2014), pp. 239–50

Tbk, PT Bank Tabungan Negara (Persero), 'Peluncuran Resmi Bank Syariah Nasional Sebagai Langkah Baru Industri Keuangan Syariah', *BTN Official News* <[https://www.btn.co.id/id/About/ESG/ESG Dashboard/Governance/Listing/2025/11/14/Peluncuran-Resmi-Bank-Syariah-Nasional-Sebagai-Langkah-Baru-Industri-Kuangan-Syariah?utm_source](https://www.btn.co.id/id/About/ESG/ESG-Dashboard/Governance/Listing/2025/11/14/Peluncuran-Resmi-Bank-Syariah-Nasional-Sebagai-Langkah-Baru-Industri-Kuangan-Syariah?utm_source)>

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

'Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah'

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

‘Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 Tentang P2SK’

‘Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah’ <https://www.ojk.go.id/waspa-da-investasi/id/regulasi/Documents/UU_No_21_Tahun_2008_Perbankan_Syariah>

‘Wawancara Bapak Ade Kurniawan, Nasabah Aktif Pengguna Giro Berkah Wadi’ah Di Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu’

‘Wawancara Bapak Ariansyah Selaku Teller, Pada Bank Syariah Nasional Kc Bengkulu, 29 April 2026’

‘Wawancara Bapak Erik Abdillah, Nasabah Aktif Pengguna Giro Berkah Wadi’ah Di Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu’

‘Wawancara Bapak M. Angga Limansya Putra Selaku Senior Staff Costumer Service, Pada Bank Syariah KC Bengkulu, 29 April 2026’

‘Wawancara Bapak Okka Sepriansyah, Nasabah Aktif Pengguna Giro Berkah Wadi’ah Di Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu’

‘Wawancara Bapak Reza Kurniawan Saputra, Nasabah Aktif Pengguna Giro Berkah Wadi’ah Di Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu’

‘Wawancara Bapak Ryandzar Oscar Sepriansyah, Nasabah

Aktif Pengguna Giro Berkah Wadi'ah Di Bank Syariah Nasional
Cabang Bengkulu'

'Wawancara Ibu Aulia Agustina, Nasabah Aktif Pengguna
Giro Berkah Wad'ah Di Bank Syariah Nasional Cabang
Bengkulu'

'Wawancara Ibu Indah Pertiwi, Nasabah Aktif Pengguna
Giro Berkah Wad'ah Di Bank Syariah Nasional Cabang
Bengkulu'

'Wawancara Ibu Novianti, Nasabah Aktif Pengguna Giro
Berkah Wadi'ah Di Bank Syariah Nasional Cabang Bengkulu'

'Wawancara Ibu Rista Fathila Putri, Nasabah Aktif
Pengguna Giro Berkah Wad'ah Di Bank Syariah Nasional
Cabang Bengkulu'

