

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan perbankan syariah nasional menunjukkan tren positif selama beberapa tahun terakhir, terutama dalam sektor pembiayaan perumahan. Data OJK mencatat bahwa KPR Syariah tumbuh secara stabil sebagai salah satu pembiayaan terbesar dalam industri keuangan syariah. Pertumbuhan ini didorong oleh meningkatnya kesadaran masyarakat akan transaksi yang sesuai prinsip syariah dan dukungan pemerintah terhadap pengembangan perumahan berbasis syariah. Kondisi ini memperlihatkan bahwa secara makro, permintaan terhadap produk perbankan syariah semakin meningkat dan memerlukan layanan berkualitas agar dapat memenuhi ekspektasi masyarakat modern.¹

Secara nasional sektor KPR syariah berkembang, kondisi di tingkat daerah khususnya di Bengkulu menunjukkan pola yang berbeda. Minat masyarakat terhadap KPR Bank Syariah Nasional (BSN) Bengkulu tergolong rendah dibandingkan kebutuhan perumahan yang terus meningkat. Banyak calon nasabah masih ragu atau belum memahami keunggulan dan mekanisme KPR

¹ Otoritas Jasa Keuangan, Statistik Perbankan Syariah (Sharia Banking Statistics) Desember 2024 (Jakarta: Departemen Pengelolaan Data Dan Statistik Otoritas Jasa Keuangan, 2024), h.116.

syariah. Hal ini menyebabkan tingkat realisasi pembiayaan belum optimal. Fenomena mikro ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara potensi pasar dan minat aktual masyarakat di wilayah tersebut, sehingga memerlukan kajian yang lebih mendalam.²

Salah satu penyebab rendahnya minat nasabah pada tingkat mikro adalah lemahnya proses edukasi produk oleh frontliner serta rendahnya literasi masyarakat terhadap akad-akad syariah. *Frontliner* sebagai garda terdepan perbankan seharusnya mampu menjelaskan fitur produk, kelebihan syariah, serta perbedaan mendasar antara KPR syariah dan konvensional. Namun, dalam praktiknya, edukasi yang diberikan belum merata dan belum mampu menjangkau calon nasabah secara komprehensif. Masalah proses ini berimplikasi pada rendahnya pemahaman masyarakat sehingga minat untuk mengajukan KPR syariah tidak tumbuh optimal.³

Konsep *Islamic Service Quality* (iSQ) menekankan bahwa pelayanan bank syariah harus memenuhi nilai-nilai seperti amanah, keadilan, empati, dan kepatuhan syariah.⁴ Namun, implementasi prinsip ini

² Hasil observasi awal peneliti di Bank Syariah Nasional (BSN) Bengkulu, 2025.

³ Hasil Observasi Awal Peneliti Di Bank Syariah Nasional (BSN) Bengkulu, 2025.

⁴ Hamdi Agustin, Hazwari Hasan, Rahmat Setiawan, Dan Sri Indrastuti, "Pengembangan Konsep Kualitas Layanan Bank Syariah Berdasarkan

bergantung pada kompetensi *frontliner* dalam memberikan layanan. Ketika edukasi lemah, penjelasan tidak komprehensif, atau interaksi kurang empatik, maka persepsi masyarakat terhadap pelayanan syariah menjadi kurang positif. Dampak langsungnya adalah rendahnya minat terhadap produk berisiko tinggi seperti KPR. Dengan demikian, kualitas proses layanan menjadi faktor penting yang perlu dianalisis.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *Islamic Service Quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank syariah.⁵ Namun, kajian tersebut sebagian besar berfokus pada pelayanan secara umum seperti layanan *teller*, *customer service*, atau produk tabungan. Belum banyak penelitian yang mengkaji bagaimana *iSQ* diterapkan secara spesifik dalam konteks KPR syariah. Selain itu, sebagian besar penelitian masih menggunakan model *Service Quality* konvensional tanpa integrasi penuh nilai syariah.⁶ Gap ini penting karena layanan syariah memiliki karakteristik tersendiri yang perlu dianalisis secara mendalam.

Perspektif Islam,” Jurnal Tabarru’: Islamic Banking and Finance 6, No. 2 (2023): 785-794.

⁵ Muniaty Aisyah, “Islamic Bank Service Quality”, Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah (Journal of Islamic Economics), 10.2 (2018), 367–88.

⁶ Hamdi Agustin, Hazwari Hasan, Rahmat Setiawan, and Sri Indrastuti, “Pengembangan Konsep Kualitas Layanan Bank Syariah Berdasarkan Perspektif Islam”, Jurnal Tabarru’: Islamic Banking and Finance, 6.2 (2023), 785–94, h. 786–788.

Selain gap model layanan, terdapat pula contextual gap, yaitu belum banyak penelitian yang mengkaji peran *frontliner* secara kualitatif mendalam pada konteks Bank Syariah Nasional (BSN) Bengkulu. Padahal, setiap cabang bank memiliki karakteristik nasabah, budaya kerja, dan pola komunikasi berbeda. Studi lokal sangat diperlukan untuk memahami interaksi *frontliner* nasabah secara spesifik, terutama untuk produk kompleks seperti KPR syariah. Dengan minimnya kajian pada konteks daerah, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut.

Urgensi penelitian meningkat karena kebutuhan masyarakat akan pembiayaan rumah terus bertambah, sementara minat terhadap KPR syariah belum sebanding. Jika kualitas layanan *frontliner* tidak ditingkatkan, maka potensi pasar KPR syariah tidak akan optimal. Bank syariah membutuhkan strategi pelayanan yang sesuai nilai Islam sekaligus mampu menjawab kebutuhan masyarakat modern. Oleh karena itu, mengevaluasi kualitas layanan berbasis *iSQ* pada level *frontliner* menjadi sangat penting untuk memperbaiki proses komunikasi dan edukasi produk kepada calon nasabah.

Pada konteks Bank Syariah Nasional (BSN) Bengkulu, peningkatan kualitas layanan *frontliner* menjadi kebutuhan mendesak untuk meningkatkan daya saing. Di tengah persaingan antarbank yang semakin

ketat, kualitas layanan Islami dapat menjadi diferensiasi penting. bank yang mampu memberikan pengalaman layanan sesuai syariah akan lebih dipercaya oleh masyarakat. Dengan melihat rendahnya minat KPR syariah di Bengkulu, penelitian ini bersifat urgent sebagai langkah awal merancang strategi peningkatan layanan.

Masih banyak masyarakat Bengkulu yang belum memahami akad syariah, biaya-biaya dalam KPR syariah, serta manfaat jangka panjang menggunakan sistem syariah. Minimnya pemahaman ini menunjukkan bahwa proses edukasi produk yang dilakukan *frontliner* belum berjalan optimal. Di satu sisi, nasabah membutuhkan penjelasan yang mudah dipahami, transparan, dan meyakinkan; di sisi lain, *frontliner* membutuhkan standar layanan berbasis *ISQ* agar penyampaian informasi lebih sistematis dan sesuai syariah. Hal inilah yang memperkuat urgensi analisis mendalam.

Beberapa penelitian lokal menyebutkan bahwa kualitas layanan *frontliner* berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam produk perbankan.⁷ Namun, belum ada studi yang secara spesifik mengukur hubungan antara layanan *frontliner* berbasis *ISQ* dengan minat nasabah terhadap KPR syariah, khususnya di Bengkulu.

⁷ 'Putri Shakinah, Dkk "Pengaruh Servicescape Dan Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Amanah Bangsa Sidamanik", Trending: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi, 2.2 (2024), 162-73, h. 169.'

Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengisi celah empiris sehingga bank dapat mengetahui aspek layanan mana yang paling menentukan minat nasabah. Informasi ini menjadi dasar strategis bagi peningkatan kualitas pelayanan.

Secara akademis, penelitian ini memberikan kontribusi dengan memperkuat literatur tentang *Islamic Service Quality* dalam konteks pembiayaan perumahan bidang yang relatif jarang dikaji. Integrasi antara *ISQ* dan peran frontliner pada produk KPR akan memperluas pemahaman ilmiah tentang kualitas layanan syariah. Secara praktis, hasil penelitian dapat digunakan bank untuk memperbaiki standar operasional frontliner agar lebih responsif, edukatif, dan sesuai nilai-nilai Islam.

Penelitian ini juga berkontribusi sebagai panduan pengembangan pelatihan *frontliner* agar mampu menjelaskan akad syariah dan keunggulan produk KPR dengan lebih baik. Ketika kompetensi *frontliner* meningkat, maka persepsi nasabah terhadap layanan akan turut meningkat, yang pada akhirnya dapat meningkatkan tingkat konversi minat menjadi keputusan mengambil KPR syariah. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi teoretis, tetapi juga manfaat jangka panjang bagi peningkatan kualitas layanan Bank Syariah Nasional (BSN).

Di tengah meningkatnya kebutuhan akan rumah, Bank Syariah Nasional (BSN) perlu memperkuat strategi pelayanan berbasis *Islamic Service Quality* untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat. Penelitian ini memberikan peluang untuk mengidentifikasi aspek layanan apa saja yang masih lemah, serta potensi yang dapat diperbaiki melalui pembinaan frontliner. Hal ini sangat penting agar Bank Syariah Nasional (BSN) mampu bersaing dengan bank lain yang menawarkan produk pembiayaan perumahan.

Dengan mempertimbangkan fenomena makro, fenomena mikro, masalah proses, *research gap*, *urgensi*, serta kontribusi penelitian, maka kajian mengenai “Analisis Peran Frontliner Berdasarkan *Islamic Service Quality* Model dalam Meningkatkan Minat Nasabah terhadap KPR Bank Syariah Nasional (BSN) Bengkulu” menjadi sangat relevan. Analisis ini diharapkan menjawab berbagai kesenjangan pemahaman terkait pelayanan syariah di level *frontliner* serta memberikan dasar bagi peningkatan pelayanan KPR syariah. Oleh karena itu, bagian selanjutnya akan mengemukakan rumusan masalah sebagai landasan penelitian ini.

B. Batasan Masalah

Penelitian ini hanya berfokus pada peran *frontliner* Bank Syariah Nasional (BSN) Bengkulu dalam

meningkatkan minat nasabah terhadap produk KPR, dengan menggunakan pendekatan *Islamic Service Quality Model*. Analisis dibatasi pada aspek layanan langsung yang diberikan *frontliner*, seperti komunikasi, edukasi produk, dan penerapan nilai-nilai syariah. Penelitian tidak membahas faktor teknis pembiayaan atau kebijakan internal bank. Responden juga dibatasi pada *frontliner* serta nasabah atau calon nasabah yang berinteraksi dengan layanan KPR.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana peran *frontliner* dalam pelayanan pembiayaan KPR di BSN Bengkulu?
2. Bagaimana implementasi dimensi *Islamic Service Quality* dalam pelayanan KPR di BSN Bengkulu?
3. Bagaimana kontribusi implementasi *Islamic Service Quality* oleh *frontliner* dalam membentuk dan meningkatkan minat nasabah terhadap KPR di BSN Bengkulu?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis peran *frontliner* dalam pelayanan pembiayaan KPR di BSN Bengkulu.
2. Untuk menganalisis penerapan dimensi *Islamic Service Quality* dalam pelayanan KPR oleh *frontliner* di BSN Bengkulu.

3. Untuk menganalisis kontribusi penerapan *Islamic Service Quality* oleh frontliner dalam meningkatkan minat nasabah terhadap produk KPR di BSN Bengkulu.

E. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang perbankan syariah, terutama yang berkaitan dengan penerapan *Islamic Service Quality* (ISQ) dalam pelayanan pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah serta peran frontliner dalam meningkatkan minat nasabah. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi ilmiah bagi pengembangan kajian mengenai kualitas pelayanan berbasis prinsip syariah.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Bank Syariah Nasional (BSN) Bengkulu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner* berdasarkan prinsip-prinsip *Islamic Service Quality*, sehingga dapat meningkatkan minat masyarakat terhadap produk pembiayaan KPR Syariah.

- b. Bagi akademisi dan peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber informasi dalam pengembangan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, *Islamic Service Quality*, peran *frontliner*, serta minat nasabah pada lembaga perbankan syariah.
- c. Bagi Penulis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana bagi penulis untuk mengembangkan pengetahuan dan memperluas wawasan dalam bidang perbankan syariah, serta mengaplikasikan teori-teori yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik penelitian secara langsung.

F. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilaksanakan oleh Muhammad Septedi bertujuan untuk mengetahui penerapan pelayanan prima yang dilakukan oleh *frontliner* terhadap loyalitas nasabah di BSI KC Banjarbaru pada masa pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima yang diberikan oleh frontliner merupakan salah satu upaya bank dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah serta mempertahankan loyalitas nasabah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti terletak

pada pembahasan mengenai peran *frontliner* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah pada lembaga perbankan syariah. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, yaitu penelitian sebelumnya membahas pelayanan prima frontliner dan loyalitas nasabah, sedangkan penelitian ini membahas peran frontliner berdasarkan *Islamic Service Quality* dalam meningkatkan minat nasabah terhadap KPR di BSN Bengkulu.⁸

2. Penelitian Skripsi oleh Fathira Rahmawati (2022) berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Islam Frontliner terhadap Loyalitas Nasabah Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Islam yang diberikan oleh frontliner terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Islam frontliner berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru. Persamaan penelitian ini terletak pada pembahasan mengenai kualitas pelayanan Islam yang diberikan oleh *frontliner* pada perbankan syariah. Perbedaannya terletak pada metode dan fokus

⁸ ‘Muhammad Septedi, Penerapan Pelayanan Prima Frontliner Terhadap Loyalitas Nasabah Di BSI KC Banjarbaru Di Masa Pandemi Covid-19 (Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, UIN Antasari Banjarmasin, 2021).’

penelitian, yaitu penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan kuantitatif dan berfokus pada loyalitas nasabah, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan berfokus pada peran frontliner berdasarkan *Islamic Service Quality* dalam meningkatkan minat nasabah terhadap KPR syariah.⁹

3. Penelitian Skripsi oleh Rini Lestari Sholeh (2021) berjudul *“Pengaruh Tingkat Literasi Keuangan Syariah dan Pemahaman Konsep KPR Syariah terhadap Minat Masyarakat Satui Menggunakan Produk KPR Syariah”*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat literasi keuangan syariah dan pemahaman konsep KPR syariah terhadap minat masyarakat menggunakan produk KPR syariah. Penelitian ini secara khusus membahas minat masyarakat terhadap produk KPR syariah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti terletak pada pembahasan mengenai minat terhadap produk KPR syariah. Perbedaannya terletak pada variabel dan fokus penelitian, yaitu penelitian sebelumnya berfokus pada literasi keuangan syariah dan pemahaman konsep KPR, sedangkan penelitian ini berfokus pada peran frontliner berdasarkan

⁹ ‘Fathira Rahmawati, Pengaruh Kualitas Pelayanan Islam Frontliner Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru (Skripsi, Universitas Islam Riau, 2022).’

Islamic Service Quality dalam meningkatkan minat nasabah terhadap KPR di BSN Bengkulu.¹⁰

4. Penelitian Jurnal Nasional oleh Zahrotul Ula dan Edi Susilo (2025) berjudul “*Pengaruh Promosi Islami dan Kualitas Pelayanan Islami terhadap Minat Nasabah pada Produk Cicil Emas*”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh promosi Islami dan kualitas pelayanan Islami terhadap minat nasabah pada produk Cicil Emas di Bank Syariah Indonesia KCP Jepara. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan 100 responden dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa promosi Islami dan kualitas pelayanan Islami berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah, dengan kualitas pelayanan Islami menjadi variabel yang memiliki pengaruh dominan. Persamaan penelitian ini terletak pada pembahasan kualitas pelayanan Islami dan minat nasabah terhadap produk lembaga keuangan syariah. Perbedaannya terletak pada objek, variabel, dan metode penelitian, yaitu penelitian sebelumnya berfokus pada produk Cicil Emas dan menggunakan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian ini berfokus pada peran

¹⁰ ‘Rini Lestari Sholeh, Pengaruh Tingkat Literasi Keuangan Syariah Dan Pemahaman Konsep KPR Syariah Terhadap Minat Masyarakat Satui Menggunakan Produk KPR Syariah (Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, UIN Antasari Banjarmasin, 2021).’

frontliner dalam meningkatkan minat nasabah terhadap KPR syariah dengan pendekatan kualitatif.¹¹

5. Penelitian Jurnal Nasional oleh Zilan Fauzi Rahman, Udin Saripudin, dan Ira Siti Rohmah Maulida (2024) berjudul “*Pelayanan terhadap Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Citarum Bandung Ditinjau dari Perspektif Islamic Service Quality*”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan kebijakan dan pelayanan nasabah berdasarkan konsep *Islamic Service Quality* pada BSI KC Citarum Bandung. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan nasabah telah menerapkan nilai-nilai Islam seperti shiddiq, istiqamah, fathonah, amanah, dan tabligh serta secara umum telah sesuai dengan konsep *Islamic Service Quality*. Persamaan penelitian ini terletak pada penggunaan konsep *Islamic Service Quality* dan pembahasan pelayanan nasabah pada perbankan syariah. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, yaitu penelitian sebelumnya membahas penerapan *Islamic Service Quality* dalam pelayanan nasabah secara umum, sedangkan penelitian ini secara khusus menganalisis

¹¹ ‘Zahrotul Ula and Edi Susilo, “Pengaruh Promosi Islami Dan Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Cicil Emas”, *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 6.4 (2025), 557-564’.

peran frontliner dalam meningkatkan minat nasabah terhadap KPR syariah di BSN Bengkulu.¹²

6. Penelitian Jurnal Internasional oleh Anjelisa, Indah Fatmawati, dan Nuryakin (2023) berjudul “*The Effect of Islamic Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in Islamic Banks in Indonesia*”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi nasabah terhadap *Islamic Service Quality* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank syariah di Indonesia. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan Structural Equation Modeling (SEM) menggunakan AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Islamic Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Penelitian tersebut juga menunjukkan pentingnya penerapan dimensi compliance dalam meningkatkan daya saing perbankan syariah. Persamaan penelitian ini terletak pada penggunaan konsep *Islamic Service Quality* dalam konteks perbankan syariah. Perbedaannya terletak pada variabel dan metode penelitian, yaitu penelitian sebelumnya mengkaji kepuasan dan loyalitas nasabah dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis peran *frontliner*

¹² ‘Zilan Fauzi Rahman Dkk, “Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Citarum Bandung Ditinjau Dari Perspektif Islamic Service Quality”, Bandung Conference Series: Sharia Economic Law, 4.2 (2024), 699-705,’.

dan kontribusinya terhadap peningkatan minat nasabah pada produk KPR syariah di BSN Bengkulu.¹³

G. Metode Penelitian

1. Jenis Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Pendekatan kualitatif dipilih karena bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan secara mendalam mengenai peran *frontliner* dalam meningkatkan minat nasabah terhadap produk KPR Syariah berdasarkan prinsip *Islamic Service Quality* di Bank Syariah Nasional (BSN) Bengkulu. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh informasi secara langsung dari informan mengenai pengalaman, persepsi, serta praktik pelayanan yang dilakukan oleh frontliner dalam melayani calon nasabah.¹⁴

Jenis penelitian lapangan digunakan karena data utama diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.¹⁵ Dengan demikian, peneliti dapat menggambarkan kondisi nyata

¹³ 'Anjelisa, Indah Fatmawati, and Nuryakin, "The Effect of Islamic Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in Islamic Banks in Indonesia", *International Journal of Management Science and Information Technology*, 3.1 (2023), 70-74'.

¹⁴ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Ed. Revisi (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018), h. 6.

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2023), Hlm. 9.

mengenai penerapan *dimensi Islamic Service Quality*, seperti *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* dalam pelayanan frontliner terhadap calon nasabah produk KPR Syariah.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari sampai dengan Juli 2026. Rentang waktu tersebut meliputi tahap persiapan penelitian, pengumpulan data, pengolahan data, hingga penyusunan hasil penelitian. Lokasi penelitian dilaksanakan di Bank Syariah Nasional (BSN) Bengkulu yang beralamat di Jalan S. Parman No. 15, Kelurahan Padang Jati, Kecamatan Ratu Samban, Kota Bengkulu. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa Bank Syariah Nasional (BSN) Bengkulu merupakan salah satu lembaga perbankan syariah yang menyediakan produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah serta memiliki frontliner yang berperan langsung dalam memberikan pelayanan, edukasi produk, dan pendampingan kepada calon nasabah. Oleh karena itu, lokasi ini dinilai relevan dengan fokus penelitian mengenai peran frontliner dalam meningkatkan minat nasabah terhadap produk KPR Syariah berdasarkan konsep *Islamic Service Quality*.

3. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan

informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Informan dipilih karena dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, dan informasi yang relevan mengenai peran frontliner dalam meningkatkan minat nasabah terhadap produk KPR Syariah di Bank Syariah Nasional (BSN) Bengkulu.¹⁶ Adapun informan yang dilibatkan dalam penelitian ini terdiri atas:

1. Pihak internal Bank Syariah Nasional (BSN) Bengkulu sebanyak 1 (satu) orang, yaitu *frontliner* yang terlibat secara langsung dalam memberikan pelayanan dan edukasi mengenai produk KPR Syariah kepada calon nasabah.
2. Nasabah KPR Bank Syariah Nasional (BSN) Bengkulu sebanyak 6 (enam) orang, yang dipilih karena telah menggunakan produk KPR Syariah dan memiliki pengalaman secara langsung terhadap pelayanan yang diberikan oleh frontliner.¹⁷

Dengan demikian, jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 7 (tujuh) orang, yang diharapkan mampu memberikan informasi secara mendalam dan komprehensif sesuai dengan fokus penelitian.

¹⁶ Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif (Bandung: Alfabeta, 2023), h. 104.

¹⁷ Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, Ed. Revisi (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018), h. 133.

4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama melalui kegiatan penelitian di lapangan. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara dengan frontliner dan nasabah KPR Bank Syariah Nasional (BSN) Bengkulu serta hasil observasi terhadap proses pelayanan *frontliner* dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada nasabah terkait produk KPR Syariah.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari berbagai sumber yang telah tersedia untuk mendukung data primer. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi dokumen resmi Bank Syariah Nasional (BSN) Bengkulu, seperti *standar operasional prosedur* (SOP) pelayanan, profil perusahaan, deskripsi tugas *frontliner*, informasi produk KPR Syariah, serta *literatur*, buku, jurnal ilmiah, dan peraturan yang berkaitan dengan *Islamic Service Quality* dan pelayanan perbankan syariah.

b. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Wawancara Semi Terstruktur (*Semi Structured Interview*)

Wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*) yang telah disusun sebelumnya. Meskipun demikian, peneliti tetap memberikan kesempatan kepada informan untuk menjelaskan pengalaman, pandangan, dan informasi secara lebih luas sesuai dengan fokus penelitian. Teknik ini memungkinkan peneliti melakukan eksplorasi secara mendalam (*in-depth interview*), menggali informasi lebih lanjut (*probing*), serta memahami kondisi dan fenomena yang terjadi di lapangan.¹⁸

2. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung di Bank Syariah Nasional (BSN) Bengkulu untuk mengamati proses pelayanan *frontliner*, interaksi antara *frontliner* dengan nasabah, serta penerapan prinsip-prinsip

¹⁸ Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif (Bandung: Alfabeta, 2023), h. 115.

Islamic Service Quality dalam pelayanan produk KPR Syariah.¹⁹

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian, seperti *standar operasional prosedur* (SOP) pelayanan, profil Bank Syariah Nasional (BSN) Bengkulu, deskripsi tugas frontliner, informasi produk KPR Syariah, serta dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan penelitian.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif dengan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana.²⁰ Model analisis ini dilakukan secara terus-menerus sejak proses pengumpulan data hingga penelitian selesai, sehingga diperoleh data yang valid dan kredibel. Adapun tahapan analisis data meliputi:

1. Reduksi Data (*Data Condensation*)

Reduksi data merupakan proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengelompokkan, dan mengorganisasikan data yang diperoleh melalui

¹⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Ed. Revisi (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018), h. 174.

²⁰ Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, Dan Johnny Saldana, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, 4th Ed. (Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2020), h.12.

wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pada tahap ini, peneliti menyeleksi data yang relevan dengan fokus penelitian, kemudian mengelompokkannya berdasarkan tema-tema penelitian, yaitu peran *frontliner* dalam pelayanan KPR, penerapan *Islamic Service Quality* yang meliputi *compliance*, *assurance*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy*, serta nilai-nilai etika Islam (*shidiq*, *amanah*, *tabligh*, dan *fathanah*) dalam pelayanan. Selanjutnya, data mengenai minat nasabah terhadap produk KPR Syariah dikelompokkan untuk mengetahui keterkaitan antara kualitas pelayanan frontliner dengan peningkatan minat nasabah.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data dalam bentuk uraian naratif, matriks, tabel, atau kategorisasi sesuai dengan tema penelitian. Penyajian data bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam memahami hubungan antar data, menemukan pola, serta memberikan gambaran yang sistematis mengenai peran frontliner dalam meningkatkan minat nasabah terhadap produk KPR Syariah berdasarkan *Islamic Service Quality*.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*)

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan data yang telah dianalisis. Kesimpulan tidak dilakukan secara langsung, tetapi melalui proses verifikasi secara terus-menerus dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi hingga diperoleh temuan yang konsisten, dapat dipercaya (*credible*), dan mampu menjawab rumusan masalah penelitian.

H. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi penelitian ini, penulis menyusun sistematika penulisan ke dalam lima bab yang saling berkaitan, yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, serta metode penelitian. Pada bagian metode penelitian dijelaskan mengenai jenis dan pendekatan penelitian, waktu dan lokasi penelitian, informan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini menguraikan landasan teori yang relevan dengan penelitian, meliputi konsep dan teori mengenai *frontliner*, *Islamic Service Quality*, minat nasabah, produk

KPR Syariah, serta teori-teori pendukung lainnya. Selain itu, bab ini juga memuat kerangka berpikir penelitian yang menjadi dasar dalam menganalisis permasalahan yang diteliti.

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum mengenai objek penelitian, yaitu Bank Syariah Nasional (BSN) Bengkulu. Uraian dalam bab ini meliputi sejarah singkat bank, profil lembaga, visi dan misi, struktur organisasi, tugas dan fungsi frontliner, serta gambaran umum mengenai produk KPR Syariah yang menjadi fokus penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh melalui proses wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya, hasil penelitian dianalisis dan dibahas secara mendalam dengan mengaitkannya pada teori *Islamic Service Quality*, hasil penelitian terdahulu, serta konsep-konsep yang relevan untuk menjawab rumusan masalah penelitian

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir dari penelitian yang berisi kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan. Selain itu, bab ini juga memuat saran atau rekomendasi yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi Bank Syariah Nasional (BSN) Bengkulu, peneliti selanjutnya, maupun pihak-pihak yang

berkepentingan dalam pengembangan pelayanan perbankan syariah, khususnya terkait peningkatan minat nasabah terhadap produk KPR Syariah melalui penerapan *Islamic Service Quality*.

