



**MUTU PELAYANAN SEBAGAI USAHA MENGHIMPUN DANA
PIHAK KETIGA PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA
(PERSERO) TBK. KANTOR CABANG SYARIAH BEKASI**

LAPORAN TUGAS AKHIR

MUTIARA MAHARACHMA UTAMI

1710101023

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2021



**MUTU PELAYANAN SEBAGAI USAHA MENGHIMPUN DANA
PIHAK KETIGA PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA
(PERSERO) TBK. KANTOR CABANG SYARIAH BEKASI**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Ahli Madya**

MUTIARA MAHARACHMA UTAMI

1710101023

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Mutiara Maharachma Utami

NIM : 1710101023

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 2 Februari 2021

Yang menyatakan,



(Mutiara Maharachma Utami)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mutiara Maharachma Utami
NIM : 1710101023
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Perbankan dan Keuangan Program Diploma
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

**MUTU PELAYANAN SEBAGAI USAHA MENGHIMPUN DANA PIHAK
KETIGA PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK.
KANTOR CABANG SYARIAH BEKASI**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 2 Februari 2021
Yang menyatakan,



MUTIARA
TEMPER
127AJX006488700

Mutiara Maharachma Utami

LAPORAN TUGAS AKHIR

Mutu Pelayanan Sebagai Usaha Menghimpun Dana Pihak Ketiga Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Bekasi

Dipersiapkan dan disusun oleh:

MUTIARA MAHARACHMA UTAMI
1710101023

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal : 02 Februari 2021
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Drs. Yul Tito Permadhy, M.M.
Ketua Penguji



Jenji Gunaedi Argo, S.E., M.M.
Penguji I



Ranila Suciati, S.E., M.M.
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Desmintari, S.E., M.M.
Ketua Jurusan



Siti Hidayati, S.E., M.M.
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 02 Februari 2021



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450, Telepon 021-7656971
Laman : www.upnvj.ac.id, e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR
PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM
DIPLOMA TIGA
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2020/2021**

Hari ini selasa,,tanggal 02 Februari 2021, telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi mahasiswa :

Nama : Mutiara Maharachma Utami

NIM : 1710101023

Program Studi : Perbankan dan Keuangan Program Diploma

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut : Mutu Pelayanan Sebagai Usaha Menghimpun Dana Pihak Ketiga Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Bekasi

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguji

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Drs. Yul Tito Permadhy, S.E., M.M.	Ketua	1.
2	Jenji Gunaedi Argo, SE.,MM	Anggota I	2.
3	Ranila Suciati, SE.,MM	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 02 Februrai 2021

Mengesahkan

A.n. Dekan

Kaprodi. Perbankan dan Keuangan
Program Diploma Tiga

Siti Hidayati.,SE.,MM

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala Rahmat dan Karunia-NYA sehingga dapat melakukan penyusunan karya ilmiah ini sampai berhasil diselesaikan. Laporan Tugas Akhir (TA) ini dilaksanakan sejak bulan Oktober sampai dengan Desember 2020 dengan judul **“Mutu Pelayanan Sebagai Usaha Menghimpun Dana Pihak Ketiga Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Bekasi”**.

Pada kesempatan ini, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam rangka penyelesaian Laporan Tugas Akhir. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE.,Ak.,M.Ak.,CA.,CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Terima kasih kepada Bapak Drs. Munasiron Miftah, M.M. selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Terima kasih kepada Ibu Dr. Desmintari, S.E., M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen. Terima kasih kepada Ibu Siti Hidayati, SE., M.M. selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma. Terima kasih kepada Ibu Ranila Suciati, MM selaku dosen pembimbing.

Ungkapan terima kasih juga penulis ucapkan kepada PT. Bank BTN Syariah Kantor Cabang Syariah Bekasi. Disamping itu penulis juga berterima kasih kepada kedua orang tua yang tiada hentinya mendoakan penulis yaitu Bapak Mubarak dan Ibu Siti Tuti Ati. Serta terimakasih banyak kepada seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan doa kepada penulis serta kepada teman-teman yang telah membantu dalam penulisan usulan penelitian ini. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Jakarta, 2 Februari 2021

Mutiara Maharachma Utami

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORSINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Tujuan	3
I.3. Manfaat	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
II.1. Pengertian Bank.....	4
II.2. Pengertian Bank Syariah	4
II.3. Fungsi Bank Syariah	5
II.4. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional	7
II.5. Sumber Dana Bank.....	8
II.6. Pengertian Pelayanan.....	10
II.7. Mutu Pelayanan	11
II.8. Standar Pelayanan	12
II.9. Ciri – Ciri Pelayanan Yang Baik.....	12
II.10. Pengertian Penghimpunan Dana.....	13
II.11. Produk Penghimpunan Dana	15

BAB III PEMBAHASAN.....	18
III.1. Mutu Pelayanan Yang Dilakukan Bank BTN KCS Bekasi	18
III.2. Pelayanan Prima Yang Dilakukan Oleh Bank BTN KCS Bekasi	21
III.3. Kendala Yang Dihadapi Dalam Memasarkan Tabungan Anak	25
III.4. Hasil Kuisisioner Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan	29
BAB IV PENUTUP	43
IV.1. Keimpulan.....	43
IV.2. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	45
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Produk Simnpanan yang ada di Bank BTN KCS Bekasi.....	2
Tabel 2. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional	7

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	26
Gambar 2. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	26
Gambar 3. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	27
Gambar 4. Grafik Jumlah Produk Simpanan Yang Dimiliki Oleh Nasabah	28
Gambar 5. Grafik Jumlah Kepuasan Nasabah atas ketepatan waktu pelayanan...	31
Gambar 6. Grafik Jumlah Kepuasan Nasabah atas Kejelasan Informasi Produk yang diberikan.....	32
Gambar 7. Grafik Jumlah Kepuasan Nasabah atas Profesionalisme Pegawai dalam Melayani Nasabah.....	33
Gambar 8. Grafik Jumlah Kepuasan Nasabah atas Kesopanan dan Keramahan Pegawai dalam Melayani Nasabah.....	34
Gambar 9. Grafik Jumlah Kepuasan Nasabah atas Sikap Simpatik Pegawai dalam Melayani Nasabah yang Datang.....	35
Gambar 10. Grafik Jumlah Kepuasan Nasabah terhadap Kemudahan dalam Mendapatkan Pelayanan.....	36
Gambar 11. Grafik Jumlah Kepuasan Nasabah atas Kenyamanan yang Diberikan Saat Melayani Nasabah	37
Gambar 12. Grafik Jumlah Kepuasan Nasabah atas Tanggung Jawab Pegawai Pada Saat Melayani Nasabah	38
Gambar 13. Grafik Jumlah kepuasan Nasabah dari Kemampuan Pegawai dalam Menumbuhkan Kepercayaan Nasabah.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Form Persetujuan Judul Tugas Akhir
- Lampiran 3. Kartu Monitoring
- Lampiran 4. Form Aplikasi Pembukaan Rekening
- Lampiran 5. Brosur Tabungan BTN Batara iB
- Lampiran 6. Brosur Tabungan BTN Haji iB
- Lampiran 7. Brosur Deposito BTN iB
- Lampiran 8. Brosur Giro BTN iB
- Lampiran 9. Hasil Turnitin