



**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM KUALITAS  
PELAYANAN NASABAH PADA BANK SYARIAH  
INDONESIA(BSI)**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**NAZULIA**

**1910101054**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
2022**

**NAZULIA  
1910101054**

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM  
KUALITAS PELAYANAN NASABAH PADA BANK  
SYARIAH INDONESIA (BSI)**



**PERBANKAN DAN  
KEUANGAN D3  
FEB UPNVJ  
2022**



**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM KUALITAS  
PELAYANAN NASABAH PADA BANK SYARIAH  
INDONESIA (BSI)**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

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

**NAZULIA**

**1910101054**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

**2022**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Nazulia

NIM : 1910101054

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

Jakarta, 09 Juni 2022

Yang menyatakan,



(Nazulia)

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

---

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

Nama : Nazulia  
NIM : 1910101054  
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 Eksklusif ( Non Exclusive Royalty Free Right ) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

**“Peranan *Customer Service* Dalam Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI)”**

Berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihkan media/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 : 09 Juni 2022

Yang Menyatakan,

  
(Nazulia)

***THE ROLE OF CUSTOMER SERVICE IN QUALITY  
CUSTOMER SERVICE AT BANK SYARIAH  
INDONESIA(BSI)***

*By:*

**Nazulia**

***ABSTRACT***

*Customer service is a service to serve customers and listen to complaints from customers with the aim of increasing customer loyalty so that transactions in banking institutions do not stop and banks get income to continue to develop and expand. Bank Syariah Indonesia is a merger bank in 2021 between 3 Islamic banks, of course, a Customer Service role is needed that is able to make customers loyal to the bank. This study aims to find out how much satisfaction BSI customers have with bank services. This study uses quantitative methods using questionnaires on BSI customers, the results of his research show that BSI is quite good, but there is still a lack of ATM machines that are limited in only a few places..*

*Based on this, the customer service that has been implemented by BSI has an important role in the flow of service activities so that customers continue to maintain existing loyalty so that good trust is established between customers and BSI.*

*Keywords : service, customer, quality*

**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM KUALITAS  
PELAYANAN NASABAH PADA BANK SYARIAH  
INDONESIA(BSI)**

Oleh

**Nazulia**

**ABSTRAK**

*Customer service* merupakan jasa pelayanan untuk melayani nasabah serta mendengarkan keluhan dari nasabah dengan tujuan untuk meningkatkan loyalitas nasabah agar transaksi di lembaga perbankan tidak berhenti serta bank mendapatkan pendapatan untuk terus berkembang dan berekspansi. Bank syariah Indonesia merupakan bank penggabungan di tahun 2021 antara 3 bank syariah tentu diperlukan peran *Customer Service* yang mampu menjadikan nasabah loyal terhadap bank tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan nasabah BSI terhadap pelayanan bank. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan Menggunakan kuesioner pada nasabah BSI, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa BSI sudah cukup baik, namun masih minimnya mesin ATM yang terbatas di beberapa tempat saja.

Berdasarkan hal tersebut, *customer service* yang sudah diterapkan oleh BSI mempunyai peranan penting dalam alur kegiatan pelayanan agar nasabah tetap mempertahankan loyalitas yang ada sehingga terjalin kepercayaan yang baik antar nasabah dan BSI.

Kata kunci : pelayanan, nasabah,kualitas


**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM KUALITAS  
PELAYANAN NASABAH PADA BSI**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**NAZULIA**  
**1910101054**

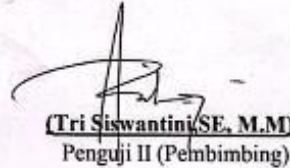
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
pada tanggal : 09 Juni 2022  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



**(Ardhiani Fadila, SST, ME.)**  
Ketua Penguji



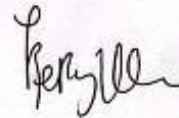
**(Marlina, SE, ME)**  
Penguji I



**(Tri Siswanti, SE, M.M)**  
Penguji II (Pembimbing)



**(Dr. Desmitari, S.E., M.M.)**  
Ketua Jurusan



**(Kery Utami, SE, M.Si.)**  
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 09 Juni 2022





UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

## FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856  
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : [puskom@upnvj.ac.id](mailto:puskom@upnvj.ac.id)

### BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR (PKL) PERBANKAN DAN KEUANGAN D-III SEMESTER GENAP TA. 2021/2022

Hari ini Kamis , tanggal 09 Juni 2022, telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi mahasiswa :

Nama : Nazulia

No.Pokok Mahasiswa : 1910101054

Program : Perbankan dan Keuangan D-III

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut :

Peran Customer Service Dalam Kualitas Pelayanan Nasabah Pada BSI

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* \*)

#### Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Ardhiani Fadila, S.ST., M.E.	Ketua	1.
2	Marlina, SE, M.M	Anggota I	2.
3	Tri Siswantini, SE, MM	Anggota II **)	3.

Keterangan :

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 09 Juni 2022

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi. Perbankan dan Keuangan D-

III

Kery Utami, SE., M.Si.

## PRAKATA

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang dilaksanakan pada bulan Maret 2021 sampai bulan Juni 2021 dengan judul **“Peranan *Customer Service* Dalam Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia(BSI)”**

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Ariefiara, SE.,Ak.,M.,CA.,CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Ibu Dr. Ni Putu Eka Widiastuti, S.E.,M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Ibu Dr Desmintari, SE., M.M. selaku ketua Jurusan Manajemen. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Kerry Utami, S.E, MSI. selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma serta penulis mengucapkan terima kasih kepada ibu Tri Siswantini,S.E,M.M. selaku dosen pembimbing yang sudah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan ilmu, arahan serta saran yang sangat berguna bagi penulis.

Di samping itu, Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua, serta Saudara yang selalu memberikan doa, semangat, dan perhatian. Kemudian penulis menyampaikan terima kasih yang mendalam kepada teman-teman yang selalu mendukung dan memberikan rasa semangat dalam menyusun Laporan Tugas Akhir. Semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembacanya.

Jakarta, 09 Juni 2022



Nazulia

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PUNGGUNG</b> .....	ii
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iv
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>PENGESAHAN</b> .....	viii
<b>BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR</b> .....	ix
<b>PRAKATA</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Tujuan.....	2
I.3 Manfaat.....	2
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	3
II.1 Pengertian Bank.....	3
II.2 Pengertian Bank Syariah.....	4
II.3 Perbedaan Bank Syariah Dan Bank Konvensional.....	5
II.4 Pengertian <i>Customer Service</i> .....	6
II.5 Pengertian Pelayanan.....	9
II.6 Pengertian Nasabah .....	17
<b>BAB III PEMBAHASAN</b> .....	18
III.1 Hasil Kuesioner penelitian terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia .....	18
III.2 Kendala dalam kualitas pelayanan.....	25

<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	27
IV.1 Kesimpulan .....	27
IV.2 Saran .....	27
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	28
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	30
<b>LAMPIRAN</b> .....	31

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perbedaan Bank Syariah Dan Bank Konvensional.....	5
Tabel 2. Grafik Laba Bersih pada Bank Syariah Indonesia.....	27

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	19
Gambar 2. Grafik karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	20
Gambar 3. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan status pekerjaan.....	20
Gambar 4. Grafik jumlah produk yang dimiliki oleh nasabah Bank Syariah Indonesia...	21
Gambar 5. Grafik kepuasan tentang informasi produk yang dimiliki oleh nasabah Bank Syariah Indonesia.....	22
Gambar 6. Grafik kepuasan tentang ketepatan waktu pelayanan yang telah diberikan oleh nasabah Bank Syariah Indonesia.....	22
Gambar 7. Grafik kepuasan tentang profesionalisme pegawai dalam melayani nasabah Bank Syariah Indonesia .....	23
Gambar 8. Grafik kepuasan tentang sikap simpatik pegawai dalam melayani nasabah Bank Syariah Indonesia .....	23
Gambar 9. Grafik kepuasan tentang penataan ruangan pada nasabah Bank Syariah Indonesia .....	24
Gambar 10. Grafik merekomendasikan BSI kepada teman dan keluarga.....	25
Gambar 11. Grafik seberapa penting peran CRM( <i>Customer Service</i> ) menurut nasabah BSI.....	25

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Peran *Customer Relationship Marketing*(*Customer Relationship*)  
Terhadap Loyalitas Nasabah pada BSI
- Lampiran 2. Wawancara dengan pegawai Customer Service BSI KC Tangerang Ciputat
- Lampiran 3. Formulir Persetujuan Judul Tugas Akhir
- Lampiran 4. Kartu Monitoring
- Lampiran 5. Hasil Turnitin