



**TINJAUAN KUALITAS LAYANAN PRODUK PADA  
BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk. DI DKI JAKARTA**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**VIDELADELA**

**2110101041**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

**2024**



**TINJAUAN KUALITAS LAYANAN PRODUK PADA  
BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk. DI DKI JAKARTA**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

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

**VIDEL ADELA**

**2110101041**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
2024**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Videl Adela

NIM : 2110101041

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

Jakarta,

Tanggal 04 Juni 2024

Yang menyatakan



Videl Adela

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

---

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

Nama : Videla Adela  
NIM : 2110101041  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : D3 Perbankan dan keuangan  
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:

**Tinjauan Kualitas Layanan Produk Pada Bank Syariah Indonesia, Tbk.  
Di DKI Jakarta**

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 Skripsi 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 : 11 Juni 2024  
Yang Menyatakan,



Videla Adela

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**TINJAUAN KUALITAS LAYANAN PRODUK PADA**  
**BANK SYARIAH INDONESIA, TBK. DI DKI JAKARTA**

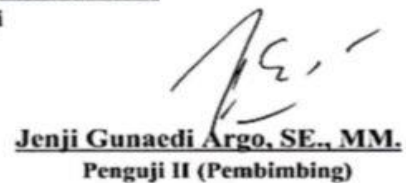
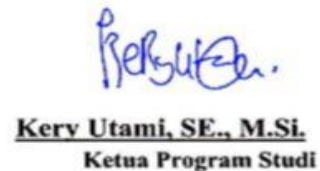
**Dipersiapkan dan disusun oleh:**

**VIDEL ADELA**  
**2110101041**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji**  
**pada tanggal : 11 Juni 2024**  
**dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



**Diana Tri Wardhani, SE., MM., P.Hd**  
**Ketua Penguji**

  
**Suharvat, SE., MM.**  
**Penguji I**  
**Jenji Gunaedi Argo, SE., MM.**  
**Penguji II (Pembimbing)**  
**Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I., MM**  
**Ketua Jurusan**  
**Kery Utami, SE., M.Si.**  
**Ketua Program Studi**

Disahkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 11 Juni 2024



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.uprvj.ac.id> Email : [puskom@uprvj.ac.id](mailto:puskom@uprvj.ac.id)

### BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR PERBANKAN DAN KEUANGAN D-III SEMESTER GENAP TA. 2023/2024

Hari ini Selasa, tanggal 11 Juni 2024, telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi mahasiswa :

Nama : Videl Adela

No.Pokok Mahasiswa : 2110101041

Program : Perbankan dan Keuangan D-III

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut :

**Tinjauan Kualitas Layanan Produk Pada Bank Syariah Indonesia, Tbk. Di DKI Jakarta.**

Dinyatakan yang bersangkutan (Lulus / Tidak Lulus \*)

#### Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Diana Triwardhani, SE, MM, Ph.D	Ketua	1.
2	Suharyati, S.E., M.M	Anggota I	2.
3	Jenji Gunaedi Argo, SE, MM, CLIP	Anggota II (**)	3.

#### Keterangan:

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 11 Juni 2024

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi. Perbankan dan Keuangan D-

III

Kery Utami, SE., M.Si.

# **TINJAUAN KUALITAS LAYANAN PRODUK PADA BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk. DI DKI JAKARTA**

Oleh :  
Videl Adela

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis faktor internal serta faktor eksternal yang mempengaruhi nasabah dalam memilih Bank Syariah Indonesia. Penelitian ini bertujuan agar pihak Bank Syariah Indonesia bisa mempertahankan atau meningkatkan loyalitas nasabah mulai dari segi pelayanan jasa pada produk dan berbagai macam fasilitas serta benefit yang diberikan. Objek pada laporan tugas akhir ini adalah salah satu lembaga perbankan syariah yang terdapat di Indonesia yaitu Bank Syariah Indonesia, Tbk. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif serta data yang dikumpulkan oleh penulis dilakukan dengan menggunakan kuesioner kepada para nasabah atau masyarakat yang menggunakan layanan jasa dan rekening pada Bank Syariah Indonesia dan para Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor seperti reputasi, kepercayaan, kesesuaian layanan, biaya dan tarif, produk dan fitur, kualitas layanan pelanggan, keamanan, dan kesesuaian dengan nilai-nilai prinsip pribadi adalah faktor-faktor utama yang berkontribusi terhadap persepsi positif pelanggan terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI). Dengan memperhatikan dan terus meningkatkan faktor-faktor ini, Bank BSI dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan serta minat masyarakat dalam memperkuat posisinya di pasar.

**Kata Kunci:** Faktor Internal, Faktor Eksternal, Nasabah, BSI.

# ***REVIEW OF PRODUCT SERVICE QUALITY ON INDONESIAN SHARIA BANK, Tbk. IN DKI JAKARTA***

Oleh :  
Videl Adela

## **ABSTRACT**

*This research is carried out to find out and analyse internal factors as well as external factors that affect customers in choosing Bank Syariah Indonesia. This research aims so that Bank Syariah Indonesia can maintain or increase customer loyalty starting in terms of service services on products and various kinds of facilities and benefits provided. The object in this final project report is one of the sharia banking institutions in Indonesia, namely Bank Syariah Indonesia, Tbk. In this research, the data collected by the author in preparing the Final Project was carried out using questionnaires to customers or people who use services and accounts at Bank Syariah Indonesia and students of the Faculty of Economics and Business, Veteran National Development University of Jakarta. This research can be concluded that factors such as reputation, trust, service suitability, cost and tariff, products and features, customer service quality, security, and compliance with personal principle values are the main factors that contribute to the positive perception of customers towards Bank Syariah Indonesia (BSI). By paying attention and continuing to improve these factors, Bank BSI can maintain and increase customer satisfaction and public interest in strengthening its position in the market.*

**Keywords:** *Internal Factors, External Factors, Customers, BSI.*



## **PRAKARTA**

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga penulis berhasil menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Penyusunan Tugas Akhir ini dilaksanakan sejak bulan Januari sampai dengan Juni 2024 dengan judul “ **Tinjauan Kualitas Layanan Produk Pada Bank Syariah Indonesia, Tbk. Di Dki Jakarta**”

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, kepada Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I, MM selaku Ketua Jurusan D3 Perbankan dan Keuangan dan Ibu Kery Utami, SE., M.Si. selaku ketua program studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma, serta penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Jenji Gunaedi Argo, SE., MM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dorongan dan arahan, baik secara materi maupun non materi serta banyak memberikan saran-saran yang bermanfaat dalam menyusun Tugas Akhir ini.

Disamping itu, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada orang tua, saudara yang selalu memberikan semangat dan doa kepada penulis. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada teman-teman yang telah membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangannya dan penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN PUBLIKASI</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>BERITA ACARA TUGAS AKHIR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKARTA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Tujuan .....	7
I.3 Manfaat .....	7
I.3.1 Manfaat Teoritis .....	7
I.3.2 Manfaat Praktis .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
II.1 Tinjauan Perbankan .....	9
II.1.1 Pengertian Perbankan .....	9
II.1.2 Jenis dan Tujuan Perbankan .....	10
II.1.3 Sumber Dana Perbankan .....	13
II.2 Kepuasan Nasabah.....	13
II.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	13
II.2.2 Indikator Kepuasan Nasabah.....	14
II.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan .....	14
II.3 Kualitas Layanan .....	16
II.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	16
II.3.2 Ciri- Ciri Dasar Kualitas Layanan.....	16
II.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	17
II.4 Teori Minat .....	18
II.4.1 Pengertian Teori Minat .....	18
II.4.2 Indikator Minat .....	18

II.4.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Minat .....	19
II.5 Strategi Pada Perbankan di Indonesia .....	20
II.5.1 Pengertian Teori Pemasaran .....	20
II.5.2 Jenis-Jenis Strategi Pemasaran .....	20
II.5.3 Strategi Pemasaran .....	22
II.6 Fitur Produk .....	23
II.6.1 Pengertian Fitur Produk dan Kualitas Produk .....	23
II.6.2 Dimensi Kualitas Produk .....	24
II.6.3 Produk Perbankan Syariah.....	25
II.7 Layanan Kemudahan Akses .....	26
II.7.1 Pengertian Lokasi .....	26
II.7.2 Indikator Lokasi.....	26
<b>BAB III METODE PENULISAN .....</b>	<b>28</b>
III.1 Objek Penulisan.....	28
III.2 Jenis Penulisan .....	28
III.3 Jenis dan Sumber Data .....	29
III.4 Teknik Pengumpulan Data .....	30
III.5 Teknik Analisis Data .....	31
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	34
IV.1.1 Profil PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. ....	34
IV.1.2 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. ....	35
IV.1.3 Bidang Usaha PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. ....	36
IV.2 Deskripsi Data Penelitian .....	38
IV.2.1 Deskripsi Data Responden .....	38
IV.2.2 Deskripsi Data Pada Hasil Kursioner .....	41
IV.3 Pembahasan .....	50
IV.3.1 Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Dalam Memilih Bank Syariah Indonesia, Tbk Di DKI Jakarta .....	50
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>54</b>
V.1 Simpulan .....	54
V.2 Saran .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>57</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>62</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Skala Penilaian .....	31
Tabel 2 Rumus Skala Likert .....	32
Tabel 3 Interpretasi Skor Perhitungan .....	32
Tabel 4 Interval Skor .....	32
Tabel 5 Persentase Jenis Kelamin Responden.....	38
Tabel 6 Persentase Umur Responden .....	39
Tabel 7 Persentase Jenis Pekerjaan Responden.....	40
Tabel 8 Distribusi Jawaban Responden pada Reputasi dan Kepercayaan .....	41
Tabel 9 Distribusi Jawaban Responden pada Layanan dan Kemudahan Akses ....	42
Tabel 10 Distribusi Jawaban Responden pada Biaya dan Tarif .....	44
Tabel 11 Distribusi Jawaban Responden pada Produk dan Fitur .....	44
Tabel 12 Distribusi Jawaban Responden pada Lokasi dan Jaringan Cabang.....	45
Tabel 13 Distribusi Jawaban Responden pada Kualitas Layanan Pelanggan .....	46
Tabel 14 Distribusi Jawaban Responden pada Keamanan dan Perlindungan .....	48
Tabel 15 Distribusi Jawaban Responden pada Kesesuaian dengan Nilai dan Prinsip Pribadi .....	49

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 Grafik Pertumbuhan Bank Syariah Indonesia Tahun 2018 - 2022.....	3
Gambar 2 Logo Bank Syariah Indonesia, Tbk .....	34
Gambar 3 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk .....	36

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kursioner Penelitian .....	62
Lampiran 2 Distribusi Responden Yang Sudah Diolah.....	71
Lampiran 3 Persetujuan Judul.....	74
Lampiran 4 Kartu Monitoring .....	75