



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER
TERHADAP MINAT MEMBUKA TABUNGAN HAJI PADA
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA**

LAPORAN TUGAS AKHIR

DWIASIH HIKMAH KHUFIKA

2310101059

**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

2026



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER
TERHADAP MINAT MEMBUKA TABUNGAN HAJI PADA
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA**

LAPORAN TUGAS AKHIR

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

DWIASIH HIKMAH KHUFIKA

2310101059

**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

2026

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Dwiasih Hikmah Khufika

NIM : 2310101059

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

Ankara, 25 Juni 2026

Yang Menyatakan,

A yellow 1000 Rupiah postage stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text "1000", "METERA", "TEMPEL", and "E4701AMX433470110".

Dwiasih Hikmah Khufika

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dwiasih Hikmah Khufika
NIM : 2310101059
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Perbankan dan Keuangan Diploma Tiga
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:

Analisis Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Minat Membuka Tabungan Haji Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia

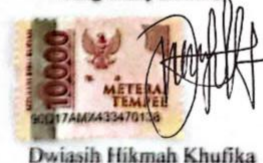
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasi skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Ankara

Pada tanggal : 30 Juli 2026

Yang menyatakan,



Dwiasih Hikmah Khufika

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN TUGAS AKHIR

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER TERHADAP MINAT MEMBUKA TABUNGAN HAJI PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

DWIASIH HIKMAH KHUFIKA

2310101059

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 1 Juli 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Kery Utami, S.E., M.Si
Ketua Penguji



Ratna Arista Dewi, M.S.M
Penguji I



Dr. Dewi Cahyani Pangestuti, S.E., M.M.
Ketua Jurusan



Jenji Gunaedi Argo, SE., MM
Penguji II (pembimbing)



Mira Rahmi, SE., M.B.A
Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 1 Juli 2026

BERITA ACARA SIDANG



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TA. 2025/2026

Pada hari ini, Rabu, tanggal 1 Juli 2026, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir
bagi mahasiswa:

Nama : Dwiasih Hikmah Khufika

NIM : 2310101059

Program Studi : Perbankan dan Keuangan D-III

Judul Tugas Akhir :

Analisis Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Minat Membuka Tabungan Haji Pada
Nasabah Bank Syariah Indonesia

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus / Sidang Utang**, dengan Nilai Rata-Rata 80.33
dan Nilai Huruf A...

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Kery Utami, S.E., M.Si.	Ketua	
2	Ratna Arista Dewi, M.S.M	Anggota I	
3	Jenji Gunaedi Argo, SE., MM.	Anggota II **)	

Keterangan:

- *) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100	= A
80 - 84.99	= A-
75 - 79.99	= B+
70 - 74.99	= B
65 - 69.99	= B-
60 - 64.99	= C+
55 - 59.99	= C
40 - 54.99	= D
0 - 39.99	= E

Jakarta, 1 Juli 2026

Mengesahkan
a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Perbankan dan Keuangan D-III

Mira Rahmi, SE, MBA

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER TERHADAP MINAT MEMBUKA TABUNGAN HAJI PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA

Oleh:

Dwiasih Hikmah Khufika

ABSTRAK

Laporan tugas akhir ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan frontliner terhadap minat membuka tabungan haji pada nasabah BSI dan mengetahui peran frontliner dalam meningkatkan minat nasabah tabungan haji. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan sebarkan kepada 50 nasabah Bank Syariah Indonesia yang belum memiliki tabungan haji. Data dianalisis menggunakan skala likert dan pengukuran dalam metode SERVQUAL yaitu, *tangible* (bukti fisik), *responsiveness* (daya tanggap), *realibility* (keandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati). Serta menggunakan empat indikator minat yaitu, minat transaksional, minat referensial, minat preferensial dan minat eksploratif. Hasil temuan menunjukkan mayoritas responden menilai layanan yang diberikan oleh frontliner Bank Syariah Indonesia (BSI) sudah baik. Meskipun kualitas frontliner sudah baik, beberapa nasabah masih belum sepenuhnya merasa frontliner benar memahami kebutuhan mereka terkait tabungan haji. Berdasarkan hasil ini, penulis merekomendasikan untuk pengembangan kapasitas dan kompetensi frontliner melalui program pelatihan dan evaluasi kinerja untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah

Kata Kunci: Bank Syariah Indonesia, Frontliner, Kualitas Pelayanan, Minat Nasabah, Tabungan Haji

ANALYSIS OF FRONTLINER SERVICE QUALITY ON CUSTOMERS' INTEREST IN OPENING HAJJ SAVINGS ACCOUNTS AT BANK SYARIAH INDONESIA

By:

Dwiasih Hikmah Khufika

ABSTRACT

This final project report aims to analyze the impact of frontliner service quality on customers' interest in opening Hajj savings accounts at BSI and to determine the role of frontliners in increasing customers' interest in Hajj savings accounts. This study employs a descriptive quantitative method, using a questionnaire as the data collection technique, which was distributed to 50 customers of Bank Syariah Indonesia who do not yet have a Hajj savings account. Data were analyzed using a Likert scale and the SERVQUAL framework, which includes the following dimensions: tangibles (physical evidence), responsiveness, reliability, assurance, and empathy. Additionally, four indicators of interest were used: transactional interest, referential interest, preferential interest, and exploratory interest. The findings indicate that the majority of respondents rated the service provided by Bank Syariah Indonesia (BSI) frontline staff as good. Although the quality of frontline staff is already good, some customers still do not fully feel that the frontline staff truly understand their needs regarding Hajj savings accounts. Based on these results, the author recommends developing the capacity and competencies of frontline staff through training programs and performance evaluations to provide the best possible service to customers.

Keywords: Bank Syariah Indonesia, Customer Interests, Frontliner Staff, Hajj Savings, Service Quality

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia- Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Minat Membuka Tabungan Haji Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia” ini dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program diploma Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta. Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, serta dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Bapak Jenji Gunaedi Argo, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, motivasi, dan bimbingan selama proses penulisan tugas akhir.
2. Ibu Mira Rahmi, SE, MBA selaku koordinator program studi yang telah memberikan dukungan dari awal perkuliahan sampai penyelesaian tugas akhir.
3. Kepada teman – teman seperjuangan dan orang tua serta keluarga yang telah mendukung, menemani penulis dalam suka dan duka

Penulis menyadari penulisan tugas akhir ini masih ada kekurangan dan mungkin belum sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Sebagai penutup, penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat dan menjadi referensi bagi para pembaca.

Ankara, 4 Juni 2026

Penulis,

Dwiasih Hikmah Khufika

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
BERITA ACARA SIDANG	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Tujuan	4
I.3 Manfaat	4
I.3.1 Aspek Teoritis	4
I.3.2 Aspek Praktis	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
II.1 Pengertian Bank.....	6
II.1.1 Bank Konvensional	6
II.1.2 Bank Syariah	7
II.1.3 Produk dan Jasa Perbankan.....	7
II.2 Jenis Produk Tabungan.....	8
II.3 Tabungan Haji	9
II.3.1 Tabungan Haji Bank Syariah Indonesia (BSI).....	10
II.3.2 Mekanisme Membuka Tabungan Haji	10
II.4 Frontliner	11
II.5 Kualitas Pelayanan Frontliner Dalam Bank.....	12
II.5.1 Kualitas Pelayanan	12
II.5.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Metode SERVQUAL	14
II.6 Minat Nasabah Membuka Tabungan Haji	14

BAB III METODE PENELITIAN	16
III.1 Pengumpulan Data dan Informasi	16
III.2 Populasi dan Sampel	16
III.2.1 Populasi.....	16
III.2.2 Sampel	16
III.3 Teknik Analisis Data	17
BAB IV PEMBAHASAN.....	20
IV.1 Profil PT Bank Syariah Indonesia.....	20
IV.2 Peran Frontliner Dalam Pelayanan Tabungan Haji.....	21
IV.2.1 Peran Customer Service dalam Pelayanan Tabungan Haji	21
IV.2.2 Peran Teller dalam Pelayanan Tabungan Haji	22
IV.2.3 Peran Security dalam Pelayanan Tabungan Haji.....	23
IV.3 Analisis Kualitas Pelayanan dan Minat Nasabah Terhadap Tabungan Haji di PT. Bank Syariah Indonesia	24
IV.3.1 Data Responden.....	24
IV.3.2 Tangibles (Bukti Fisik).....	26
IV.3.3 Reliability (Keandalan).....	27
IV.3.4 Responsiveness (Daya Tanggap).....	29
IV.3.5 Assurance (Jaminan).....	31
IV.3.6 Empathy (Empati).....	33
IV.3.7 Indikator Minat Transaksional, Referensial, Preferensial, Eksploratif	35
IV.4 Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Frontliner terhadap Minat Membuka Tabungan Haji	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	43
V.1 Kesimpulan.....	43
V.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	45
RIWAYAT HIDUP	48
LAMPIRAN.....	49

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Skala Likert	18
Tabel 2. Pertanyaan Kuesioner	19
Tabel 3. Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan dengan Minat Membuka Tabungan Haji	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Perkembangan Total Aset Bank Syariah.....	1
Gambar 2. Diagram Nasabah BSI.....	24
Gambar 4. Diagram Jenis Kelamin	25
Gambar 5. Diagram Usia Responden.....	26
Gambar 6. Diagram Penampilan Frontliner	26
Gambar 7. Diagram Kenyamanan Fasilitas dan Ruang Pelayanan BSI.....	27
Gambar 8. Diagram Pemberian Informasi Tabungan Haji dengan Jelas dan Akurat	28
Gambar 9. Diagram Pelayanan Sesuai Prosedur.....	28
Gambar 10. Diagram Responden Kecepatan Pelayanan Frontliner.....	29
Gambar 11. Diagram Survei Ketanggapan Frontliner Terkait Produk Tabungan Haji.....	30
Gambar 12. Diagram Pengetahuan Frontliner Tentang Produk Tabungan Haji	31
Gambar 13. Diagram Kepercayaan Responden Terhadap BSI.....	32
Gambar 14. Diagram Responden Pelayanan Frontliner.....	33
Gambar 15. Diagram Responden Kebutuhan Nasabah Terkait Tabungan Haji	34
Gambar 16. Diagram Minat Responden Membuka Tabungan Haji di BSI	35
Gambar 17. Diagram Niat Membuka Tabungan Haji	36
Gambar 18. Diagram Minat Merekomendasikan Tabungan Haji.....	36
Gambar 19. Diagram Pemberian Informasi Positif Tentang Tabungan Haji.....	37
Gambar 20. Diagram Pemilihan Tabungan Haji BSI dibanding Bank Lain.....	38
Gambar 21. Diagram Pemilihan Tabungan Haji BSI.....	39
Gambar 22. Diagram Informasi Lebih Lanjut Tentang Tabungan Haji BSI	39
Gambar 23. Diagram Informasi Fitur dan Manfaat Tabungan Haji BSI	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Formulir Persetujuan Judul.....	49
Lampiran 2. Kartu Monitoring Bimbingan	50
Lampiran 3. Kuesioner Penulisan Laporan Tugas Akhir.....	51
Lampiran 4. Bukti Jumlah Responden	55