

**PERANAN COSTUMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH
INDONESIA (PERSERO) TBK. KCP KM 6
PALEMBANG**

LAPORAN AKHIR

Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Menyelesaikan Pendidikan Program DIII
Jurusan Keuangan dan Perbankan



Diajukan Oleh :
SABINA SALSA BILANI
NPM.2101130002

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS TRIDINANTI
2024

**UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

ii

**UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR

Nama : Sabina Salsa Bilani
 Nomor Pokok : 2101130002
 Jurusan/Prog.Studi : Keuangan dan Perbankan
 Jenjang Pendidikan : Diploma III
 Mata Kuliah Pokok : Perbankan Syariah
 Judul Laporan Akhir : Peranan Costumer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan
 Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk. Kcp
 Km 6 Palembang

Pembimbing Laporan Akhir :

Tanggal 10-10-2024

Pembimbing I


 Syahyuni S.E. M.M.
 NIDN.0226106101

Tanggal 10-10-2024

Pembimbing II


 Nuri Annisa Fitri, S.E. M.Si
 NIDN.0212019401

Mengetahui,

Dekan

Tanggal 19-10-2024



Dr. Msv. Mikial, SE. M.Si.Ak.CA.CSRS
 NIDN.0205026401

Ketua Program Studi

Tanggal 19-10-2024


Nur Effen, S.E. M.M.
 NIDN.020200276102

088/PS/DFEB/ 24

**UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

iii

**UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN AKHIR

Nama : Sabina Salsa Bilani
 Nomor Pokok : 2101130002
 Jurusan/Prog.Studi : Keuangan dan Perbankan
 Jenjang Pendidikan : Diploma III
 Mata Kuliah Pokok : Perbankan Syariah
 Judul Laporan Akhir : Peranan Costumer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan
 Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Kcp Km
 6 Palembang

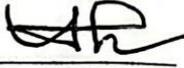
Penguji Laporan Akhir :
 Tanggal 10-10-2024

Ketua Penguji : 
 Syahyuni S.E. M.M.
 NIDN.0226106101

Tanggal 10-10-2024

Penguji I : 
 Nuri Annisa Fitri, S.E. M.Si.
 NIDN.0212019401

Tanggal 19-10-2024

Penguji II : 
 Umi Hasanah, SE., MM
 NIDN.0220016002

Mengesahkan,

Dekan
 Tanggal 19-10-2024




 Dr. Msv. Mikial, SE. M.Si.Ak.CA.CSRS
 NIDN.0205026401

Ketua Program Studi
 Tanggal 19-10-2024


 Nur Effen, S.E., M.M.
 NIDN.020200276102

088/PS/DFEB/24

**UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya Yang Bertanda Tangan Di Bawah Ini :

Nama : Sabina Salsa Bilani

Nomor Pokok/Npm : 2101130002

Jurusan/Prog.Studi : DIII Keuangan & Perbankan

Mata Kuliah Pokok : Perbankan Syariah

Judul Laporan Akhir : Peranan Costumer Service Dalam Meningkatkan
Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia
(Persero) Tbk. KCP KM 6 Palembang

Menyatakan bahwa Laporan Akhir ini telah di tulis sendiri dengan
sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang
lain.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka
saya siap menerima peraturan yang berlaku.

Palembang, 1 September 2024



SABINA SALSA BILANI

MOTTO

“Orang tua di rumah menantikan kepulanganmu dengan hasil yang membanggakan , jangan kecewakan mereka . Simpan keluhmu, sebab letihmu taksebanding dengan perjuangan mereka menghidupimu. Keinginan orang tua hanyalah kebahagiaanmu, jadilah anak yang menjadikan itu nyata”

-sabsasnr

“ aku membahayakan nyawa ibuku untuk lahir kedunia, jadi tidak mungkin akutidak ada artinya”

Kupersembahkan untuk :

- ❖ Ayah dan Ibuku Tersayang
- ❖ Adik-adikku Tercinta
- ❖ Almamater

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Akhir ini. Penulisan Laporan Akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya pada program D-III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti “Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk. Kcp Km 6 Palembang”. Dalam pembuatan Laporan Akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, doa, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada : Allah SWT yang telah memberi kelancaran, kemudahan dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini. Saat mengerjakan Laporan Akhir ini penulis tidak sedikit menghadapi hambatan serta kesulitan baik secara teknis maupun non teknis. Namun berkat tuhan yang Maha Esa juga berkat do’a, usaha, semangat dan bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak akhirnya penulis dapat menyelesaikan Laporan akhir ini.

Terwujudnya Laporan Akhir ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan serta do’a dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis bermaksud menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak terkait yang telah banyak membantu penulis

sehingga dapat tersusunya Laporan Praktek Kerja Lapangan ini, antara lain penulis ucapkan terimakasih kepada :

1. Yth, Bapak Prof. Dr. Ir. H. Edizal AE., MS. Selaku Rektor Universitas Tridinanti.
2. Yth, Ibu Dr. Msy. Mikial, SE. M.Si. Ak. CA. CSRS Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tridinanti.
3. Yth, Ibu Nur Effen, S.E. M.M. Selaku Ketua Program Studi DIII Keuangan Perbankan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis.
4. Yth, Ibu Syahyuni S.E. M.M Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan laporan akhir ini.
5. Yth, Ibu Nuri Annisa Fitri, S.E. M.Si. Selaku Dosen pembimbing II Yang telah memberikan arahan dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan laporan akhir ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen D-III Keuangan dan Perbankan beserta karyawan Universitas Tridinanti yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
7. Yth, Bapak Izrin Agus selaku Branch Manager di PT. Bank Syariah Indonesia KCP KM 6.
8. Yth, Ibu Indah Marlianty selaku Branch Operation And Service Manager dan pendamping lapangan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP KM 6.
9. Ayahanda Surya Dharma dan Ibunda Surya Ningsih yang telah

memberikan dukungan, do'a, dan semangat serta telah merawat dan membesarkan penulis dengan limpahan kasih sayang. Terimakasih atas apa yang telah diberikan kepada penulis yang tidak bisa penulis gantikan dengan apapun.

10. Adik adik penulis Nayla Dwi Cahya, Dafia Fakhrunisa, Sultan Al Devanno Sabsyah yang sangat penulis sayangi.

11. Almamater

Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu memberkati dan melimpahkan berkat-Nya kepada mereka yang telah memberikan bantuan kepada penulis. Dalam penulisan laporan ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna baik dalam teknis maupun non teknis mengingat kemampuan yang dimiliki penulis. Akhir kata semoga penulisan ini dapat memberikan manfaat.

Palembang, September 2024

Sabina Salsa Bilani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK.....	xi
RIWAYAT HIDUP.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4. Metode Penelitian	7
1.5. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Pengertian Bank Syariah	12
2.2. Pelayanan Costumer Service	13
2.3. Pengertian Nasabah.....	15
2.4. Pengertian Costumer Service.....	16
2.6. Peranan Costumer Service.....	17
2.7. Produk-Produk Bank Syariah	19
BAB III.....	23
3.1. Sejarah Perusahaan.....	23
3.2. Struktur Organisasi	28
3.3. Kegiatan Umum Perusahaan.....	31

BAB IV PEMBAHASAN.....	41
4.1. Tugas Costumer Service.....	41
4.2. Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah	48
4.3. Prosedur Pembukaan Rekening	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1. Kesimpulan.....	56
5.2. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Logo Bank Syariah Indonesia 28
Gambar 3.2. Struktur Organisasi 28

ABSTRAK

SABINA SALSA BILANI, Peranan Costumer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada PT Bank Syariah Indonesia KCP KM 6 Palembang. (Dibawah bimbingan Ibu Syahyuni S.E. M.M. Dan Ibu Nuri Annisa Fitri S.E, M.Si)

Peranan *costumer service* dalam meningkatkan pelayanan nasabah sangat penting di dunia perbankan, *Costumer service* mempunyai tugas utama yaitu memberikan pelayanan dan membina hubungan yang lebih baik dengan nasabah, oleh karena itu Bank Syariah Indonesia KCP KM 6 membuat strategi khusus agar nasabah merasa puas sehingga berpengaruh dengan jumlah nasabah karena pelayanan *costumer service*. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi pelayanan *costumer service* kendala dan solusi dalam menangani nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP KM 6 tujuan di lakukannya penulisan Laporan Akhir ini adalah untuk mengetahui strategi pelayanan *costumer service* serta kendala dan solusi menangani nasabah dalam PT. Bank Syariah Indonesia KCP KM 6 Palembang. Secara keseluruhan dapat disimpulkan dari penelitian ini adalah strategi pelayanan *costumer service* terhadap nasabah dilakukan oleh karyawan perbankan sudah sangat baik.

Kata kunci : Peranan Costumer Service

ABSTRACT

SABINA SALSA BILANI, The Role of Customer Service in Improving Customer Service at PT Bank Syariah Indonesia KCP KM 6 Palembang. (Under the guidance of Mrs. Syahyuni S.E. M.M. and Mrs. Nuri Annisa Fitri S.E, M.Si)

The role of customer service in improving customer service is very important in the world of banking. Customer service has the main task of providing service and building better relationships with customers. Therefore, PT. Bank Syariah Indonesia KCP KM 6 has created a special strategy so that customers feel satisfied so that it has an impact on the number of customers. customers because of customer service. The problem in this research is what the customer service strategy is for obstacles and solutions in dealing with customers at PT. Bank Syariah Indonesia KCP KM 6 The purpose of writing this Final Report is to find out customer service strategies as well as obstacles and solutions for handling customers in PT. Bank Syariah Indonesia KCP KM 6 Palembang. Overall, it can be concluded from this research that the customer service strategy for customers carried out by banking employees is very good.

Keywords: Role of Customer Service

RIWAYAT HIDUP

Sabina Salsa Bilani, Dilahirkan di Palembang pada tanggal 09 juni 2003, penulis merupakan anak pertama dari 4 bersaudara, pasangan dari Surya darma (ayah) dan Surya ningsih (ibu)

Penulis menyelesaikan Pendidikan di sekolah dasar di SD 52 palembang selesai pada tahun 2015, kemudian melanjutkan sekolah menengah pertama di SMP 29 palembang selesai pada tahun 2018, setelah itu penulis melanjutkan sekolah menengah atas di SMA Darma Bhakti selesai pada tahun 2021, lalu penulis menempuh Pendidikan di Universitas Tridinanti program studi DIII keuangan perbankan. Selama menempuh pendidikan di Universitas Tridinanti penulis mengikuti pemilihan Bujang Gadis Universitas Tridinanti yang diselenggarakan di Atrium Palembang Indah Mall pada 11 maret 2023 dan berhasil menjabat sebagai Favorit Gadis Universitas Tridinanti.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pengertian bank menurut Undang-Undang Dasar 1945 (UUD 1945) tidak dijelaskan secara langsung namun peraturan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Berdasarkan Pasal 1 ayat (2) UU No. 10 Tahun 1998, definisi bank, yakni: "Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat, dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya, dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak."

Bank adalah satu lembaga keuangan yang umumnya didirikan dengan tujuan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, kata bank berasal dari bahasa italia yaitu "banca" artinya tempat penukaran uang bank juga merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya. Bank akan menyalurkan dananya kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk pinjaman. Melalui penyaluran dana tersebut maka bank akan memperoleh pendapatan, pendapatan tersebut berupa bunga. Kegiatan penyaluran dana ini memberikan pendapatan yang cukup besar bagi bank. Namun untuk mendapat pinjaman dana dari bank (kredit) maka nasabah harus memenuhi persyaratan tertentu yang ditetapkan oleh bank. Selain itu bank juga Bank menghimpun dana dari masyarakat

dalam bentuk simpanan. Untuk itu masyarakat akan mempercayakan dananya untuk disimpan di bank dengan jaminan keamanan yang diberikan oleh pihak bank. Selain dari segi keamanan, tujuan masyarakat menyimpan dananya di bank yaitu untuk berinvestasi, sebab bank akan memberikan keuntungan berupa tingkat pengembalian atau *return* yang akan diperoleh nasabah berdasarkan kebijakan bank yang bersangkutan.

Menurut A, Abdurrachman (2014:6) “ Bank adalah suatu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai usaha perusahaan-perusahaan “.

Menurut Standar Akuntansi Keuangan (2014:6) “Bank adalah lembaga yang berperan sebagai perantara keungangan anatara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak-pihak yang memerlukan dana, serta sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar lalu lintas pembayaran”.

Dalam melayani nasabah hal-hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam praktiknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri. Yang mempengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah manusia (karyawan), dimana dalam melayani nasabah harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, dan bertanggung jawab penuh serta mampu melayani nasabah dengan cepat dan tepat.

Kedua pelayanan yang baik harus disertai dengan sarana dan prasarana untuk mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Berikut ini merupakan ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2014: 257) yaitu sebagai berikut : Tersedianya sarana dan prasarana yang baik, karyawan yang baik, bertanggung jawab kepada setiap nasabah, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, memberikan jaminan setiap transaksi, memiliki kemampuan pengetahuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan nasabah, mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

Menurut kasmir (2014:31) bank dibagi beberapa jenis salah satunya jenis bank jika ditinjau dari segi fungsi dikelompokkan menjadi 2, yaitu : Bank umum dan bank perkreditan rakyat.

Peran karyawan atau seorang pelayan dalam dunia perbankan sangat penting seiring dengan meningkatnya persaingan bisnis di bidang jasa. Perbankan berlomba-lomba menunjukkan sikap lebih menghargai dan mengutamakan pelayanan yang akan diterima oleh nasabah pelayanan yang diberikan oleh karyawan merupakan salah satu modal untuk menarik dan mempertahankan para nasabahnya. Maka dari itu karyawan dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi para nasabahnya. Jadi apabila kualitas dikelola dengan tepat, maka akan terwujud kepuasan dan loyalitas pelanggan pada perusahaan. Begitu juga

dengan dunia perbankan, dimana loyalitas nasabah merupakan hal yang penting. Nasabah yang puas dan setia tidak akan ragu untuk menyebarkan berbagai kelebihan yang didapatkannya baik di dalam pelayanan atau juga kelebihan produk yang sedang digunakan sehingga akan menarik nasabah baru.

Peranan *Customer service* juga merupakan sumber daya manusia yang diperlukan oleh suatu perusahaan. Dalam hal melakukan pelayanan peranan dari *Customer service* yang handal. Pengertian *Customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau yang ditunjukkan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Jika bank tidak memiliki pelayanan yang baik untuk nasabah menurut Moenir (2016: 27) maka sangat berpengaruh terhadap perkembangan perusahaan, berikut dampak yang terjadi jika bank tidak memiliki pelayanan yang baik : Hilangnya pelanggan, kerugian finansial, rusaknya reputasi, stres bagi karyawan, pengurangan efisiensi.

PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) salah satu bank berbasis Syariah yang ada di Indonesia, PT. Bank Syariah Indonesia merupakan bank hasil merger 3 bank yaitu, PT. Bank BRI Syariah, PT. Bank Syariah Mandiri, dan PT. Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga bank usaha syariah tersebut pada 27 Januari 2021, PT. Bank Syariah Indonesia memiliki kantor cabang pembantu yang beralamat di Jl.Kol H. Burlian KM 6. PT. Bank

Syariah Indonesia beroperasi dengan mempersembahkan bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai dengan kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan bermakna. Melayani nasabah dengan layanan yang prima dan menawarkan berbagai produk kepada nasabah sesuai dengan prinsip Syariah.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti pada kegiatan *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik yang menjadi nasabah atau yang menjadi calon nasabah sangat berpengaruh. Bagaimana sikap *Customer Service* dalam menanggapi permintaan dan menanggapi keluhan nasabahnya sangat menentukan kepuasan nasabah tersebut. Mulai dari cara bicara yang sopan dan santun, penyampaian tanggapan dengan bijaksana akan menentukan bagaimana nasabah tersebut nyaman dengan pelayanan. Setiap tugas dan tanggung jawab dari seorang *Customer Service* telah diatur oleh bank dalam bentuk standar operasional prosedur (SOP) guna menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien baik dalam hal waktu maupun biaya.

Customer Service yang menarik dan ramah akan membuat kenyamanan nasabah untuk tetap menggunakan layanan bank. Untuk mengatasi persaingan bank syariah dituntut untuk tampil dengan peningkatan kualitas layanan yang baik dan prinsip bagi hasil yang layak dan inovatif sehingga kepuasan nasabah terpenuhi dan memiliki rasa loyalitas yang tinggi PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP KM 6 merupakan salah satu unit perbankan di Palembang yang telah berusaha

memberikan pelayanan terbaik dalam melayani nasabahnya. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pelayanan *customer service*, maka peneliti tertarik untuk meneliti dalam Tugas Akhir yang berjudul “Peranan Costumer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasaah Pada Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk. KCP KM 6 Palembang”.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apa kendala dan solusi yang dihadapi *costumer service* dalam meningkatkan pelayanan nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk. KCP KM 6 Palembang?
2. Bagaimana peranan *costumer service* dalam pembukaan rekening nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk. KCP KM 6 ?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui kendala dan solusi yang dihadapi *costumer service* terhadap pelayanan nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk. KCP KM 6 Palembang.
- b. Mengetahui pelaksanaan peranan *costumer service* dalam proses pembukaan rekening nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk. KCP KM 6 Palembang.

1.3.2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Perusahaan

Bagi PT. Bank Syariah Indonesia penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar dalam menentukan strategi pemasaran. khususnya yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan, Promosi serta keputusan menabung di bank

b. Bagi penulis

Penulisan laporan akhir ini bermanfaat untuk memenuhi persyaratan akademik guna menyelesaikan Pendidikan program Diploma III Keuangan dan Perbankan Universitas Tridinanti serta dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang peranan customer service terhadap pelayanan nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP KM 6.

c. Bagi Akademik

Sebagai tambahan informasi dalam dunia perbankan dalam membentuk jaringan antara lembaga keuangan dan akademik dan menambah referensi perpustakaan kampus bagi mahasiswa yang akan menulis tugas akhir. Sebagai bahan masukan kepada lembaga dalam layanan kepada nasabah.

1.4. Metode Penelitian

Kegiatan penelitian ini berlokasi di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP KM 6 Palembang, Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP KM 6 ini dipilih sebagai tempat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dengan pertimbangan sebagai berikut :

1. Adanya ketersediaan PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP KM 6 menerima mahasiswa untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan

Yang dimaksud sumber data penelitian darimana data diperoleh, dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber, yaitu :

- a. Sumber data sekunder, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen penelitian ini. Dokumentasi dan laporan yang diterbitkan dan disusun oleh perusahaan yang bersangkutan sedang di analisis
- b. Sumber data primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti/petugasnya dari sumber pertamanya. Adapun yang menjadi sumber data premier yang ada di dalam penelitian ini adalah pimpinan dan karyawan PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP KM 6 Palembang

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Observasi (pengamatan)

Mengamati proses langsung saat customer service sedang melayani nasabah

2. Wawancara

Melakukan wawancara mendalam dengan petugas bank dan nasabah untuk memahami prosedur pembukaan rekening dan

produk-produk yang dimiliki PT. Bank Syariah Indonesia (BSI)

Teknik analisis data dapat digunakan dengan dua metode yaitu :

1. Metode Kualitatif

Menurut Sugiyono (2018:213) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna.

2. Metode kuantitatif

Menurut V. Wiratna Sujarweni (2014:39) penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menguraikan informasi dan data serta penjelasan mengenai “Peranan Costumer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk. Kcp Km 6 Palembang”

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan ini di bagi menjadi 5 (lima) bab dengan susunan yang sistematis agar memudahkan mengetahui dan memahami hubungan antara bab satu dengan bab yang lain sebagai suatu rangkaian yang konsisten Adapun sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang , penjelasan mengenai *Costumer Service* dan nasabah , perumusan masalah , Tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menjelaskan tentang pelayanan, pengertian nasabah serta di uraikan juga produk produk bank syariah

BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang sejarah singkat Bank Syariah Indonesia, pengertian *costumer service*, fungsi dan tugas *costumer service* serta tugas *costumer service*

BAB IV PEMBAHASAN

Kemudian pada bab ini akan membahas tentang gambaran umum penelitian kemudian temuan hasis penelitian

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, akan ditarik kesimpulan dari hasil pembahasan, kemudian penulis akan memberikan saran-saranyang mungkin akan dapat dijadikan masukan bagi PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk. KCP KM 6 Palembang

DAFTAR PUSTAKA

- Aria, M., & Atik, D. (2018). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Surabaya: Penerbit Manajemen Modern.
- Casson, H. N. (2017). *Manajemen Pelayanan dan Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Ilmu Bisnis.
- Kasmir. (2012). *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan, Edisi Revisi 2014*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Komaruddin. (2016). *Manajemen Perbankan dan Nasabah*. Jakarta: Penerbit Ilmu Ekonomi.
- Moenir, A. S. (2017). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, H. A. S. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Munawir. (2012). *Analisis Laporan Keuangan*. Yogyakarta: Liberty.
- Nasution, M. H., & Sutisna. (2015). *Manajemen Pelayanan Pelanggan di Perbankan*. Jakarta: Penerbit Ekonomi dan Bisnis.
- Purnawati, I. G. A., Gede, A. Y., & Ni Luh Gede Erni S. (2014). *Akuntansi Perbankan Teori dan Soal Latihan*. Singaraja: Graha Ilmu.
- Rusydi, M. (2017). *Manajemen Pelayanan Customer Service di Perbankan*. Bandung: Pustaka Utama.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Pers.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2016). Prinsip-Prinsip Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). Pelayanan, Kualitas, dan Kepuasan. Yogyakarta: Andi Offset.