

**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENGATASI KELUHAN
NASABAH DI PT. BANK SYARIAH INDONESIA Tbk.
CABANG KM 3,5 PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH :

**LATIFAH ELISAH
NPM 062030600225**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2023**

PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENGATASI KELUHAN
NASABAH DI PT. BANK SYARIAH INDONESIA Tbk.
CABANG KM 3,5 PALEMBANG



LAPORAN AKHIR

OLEH :

LATIFAH ELISAH
NPM 062030600225

Menyetujui,

Palembang, 22 Agustus 2023

Pembimbing I,

Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si
NIP 197301312901121002

Pembimbing II,

Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si
NIP 198602262015042003

Mengetahui,

Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,

Dr. Heri Setiawan, S.E., MAB., CPMA
NIP 197602222002121001

Koodinator Program Studi
D.III Administrasi Bisnis,

Fetty Maretha, S.E., M.M
NIP 198203242008012009

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Latifah Elisah
NPM : 06203060225
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Perbankan
Judul Laporan Akhir : Peranan *Customer Service* Dalam Mengatasi
Keluhan Nasabah di PT Bank Syariah Indonesia
Tbk. Cabang KM 3,5 Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta Konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan

Palembang, 22 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Latifah Elisah

NPM 06203060225

LEMBAR PENGESAHAN

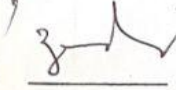
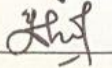

Nama : Latifah Elisah
NPM : 062030600225
Jurusan/Program Studi: Administrasi Bisnis/ D3 Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Peranan Customer Service dalam Mengatasi
Keluhan Nasabah di PT Bank Syariah Indonesia.
tbk Cabang Km 3,5 Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Selasa

Tanggal: 22 Agustus 2023

TIM PENGUJI

<u>No</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	<u>Dr. A. Jalaludin Sayuti, SE., M.Hum.Res.M</u> Ketua Penguji		_____
2.	<u>Elisa, SE., M.Si</u> Anggota Penguji		_____
3.	<u>Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si</u> Anggota Penguji		_____

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Setetes Keringat Orangtuaku Seribu Langkahku Untuk Maju”

(Penulis)

“Janganlah Engkau Bersedih, Sesungguhnya Allah Bersama Kita”

(QS. At-Taubah : 40)

“Orang Lain gak akan bisa paham Struggle dan masa sulitnya kita yang mereka ingin tahu hanya bagian Succes Stories. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang yaa”

(Penulis)

Kupersembahkan Kepada :

- Kedua Orang Tua**
- Diri Sendiri**
- Sahabat-Sahabat terbaik ku**
- Teman-teman Kelas 6 ND 2020**
- Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Jurusan Administrasi Bisnis Diploma III Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Laporan Akhir ini berjudul “Peranan *Customer Service* dalam mengatasi keluhan nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Cabang Km 3,5 Palembang” Laporan ini membahas tentang Bagaimana Peran *Customer Service* dalam mengatasi keluhan nasabah.

Saya menyadari Laporan Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang bersifat membangun yang penulis harapkan sebagai perbaikan di masa yang akan mendatang. Penulis berharap agar Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi peneliti dan mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis

Palembang, 2023
Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, Saya banyak Sekali mendapat bantuan dari bimbingan, kritik dan saran serta dorongan dari berbagai pihak baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung yang sangat berarti bagi penulis, untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E, M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Fetty Mareta, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis selama menyelesaikan Laporan Akhir.
6. Ibu Yulia Febrianti, S.E.I., M.Si selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis selama menyelesaikan Laporan Akhir.
7. Seluruh Karyawan Bank Syariah Indonesia kantor cabang Km 3,5 Palembang.
8. Seluruh Dosen & Staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
9. Terima Kasih kepada Kedua Orang Tua Saya yang selalu menjadi penyemangat buat saya, yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan doa, dukungan dan motivasi sehingga saya bisa sampai dititik saat ini. Iloveyou more more more

10. Terima Kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan Laporan Akhir ini dengan menyelesaikan sebaik-baiknya dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.
11. Terima kasih kepada Teman-teman Kelas 6 ND atas 3 Tahun bersama terkhusus untuk Remaja Masjid Rempong yang telah memberikan semangat, motivasi, serta dukungan selama penulis menyelesaikan Laporan Akhir.
12. Terima kasih untuk sahabat-sahabat ku yang telah membantu memberikan Semangat, mendengarkan keluh kesah, dan dukungan kepada penulis selama menyelesaikan Laporan Akhir
13. Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Palembang,

2023

Penulis

ABSTRAK

Dalam Laporan Akhir ini peneliti membahas tentang Bagaimana Peranan *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Cabang Km 3,5 Palembang. Dengan tujuan penelitian ini untuk mengetahui peranan *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah di Bank Syariah Indonesia cabang Km 3,5 Palembang. Adapun Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, wawancara , dokumentasi dan studi pustaka. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Peranan *Customer Service* dalam Mengatasi Keluhan Nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Tbk Cabang Km 3,5 Palembang, dengan jumlah banyak 95 responden, rata-rata nasabah merasa puas dengan pelayanan dan kinerja dari Peranan *Customer Service* dalam mengatasi Keluhan Nasabah yang diberikan Bank Syariah Indonesia tersebut dibuktikan pada skor kuisisioner yang telah disebarkan. Mengenai kinerja *Customer Service* dalam melayani keluhan nasabah, berdasarkan hasil yang telah diteliti rata-rata responden menjawab sangat setuju dengan peranan *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah yang dilakukan Bank Syariah Indonesia. Karena *Customer Service* Bank Syariah Indonesia sangatlah bertanggung jawab dalam memberikan solusi kepada nasabah yang memiliki keluhan. Akan tetapi berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan bagian *customer service* ada beberapa faktor yang menghambat dalam mengatasi keluhan nasabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Km 3,5 salah satunya adalah pengetahui nasabah yang kurang paham dengan informasi persyaratan yang telah dijelaskan oleh *customer service* untuk pengaduan baik yang dilakukan secara *online* maupun *offline*, sehingga memperlambat proses pengaduan.

Kata Kunci : Customer Service, Keluhan, Nasabah

ABSTRACT

In this Final Report, the researcher discusses the Role of Customer Service in Overcoming Customer Complaints at PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Branch Km 3.5 Palembang. With the aim of this study to determine the role of customer service in overcoming customer complaints at Bank Syariah Indonesia Km 3.5 Palembang branch. This type of research uses descriptive research using a quantitative approach. Data collection methods used are questionnaires, interviews, documentation and literature study. Based on the results of research that has been conducted regarding the Role of Customer Service in Overcoming Customer Complaints at PT Bank Syariah Indonesia Tbk Branch Km 3.5 Palembang, with a large number of 95 respondents, the average customer is satisfied with the service and performance of the Role of Customer Service in overcoming Complaints The customer given by Bank Syariah Indonesia is proven by the score of the questionnaire that has been distributed. Regarding the performance of Customer Service in serving customer complaints, based on the results that have been examined, the average respondent answered that he strongly agreed with the role of customer service in dealing with customer complaints by Bank Syariah Indonesia. Because Bank Syariah Indonesia Customer Service is very responsible in providing solutions to customers who have complaints. However, based on the results of interviews conducted with the customer service department, there are several factors that hinder the handling of customer complaints at Bank Syariah Indonesia Branch Km 3.5, one of which is knowing the customer who is not familiar with the information requirements that have been explained by the customer service for good complaints. conducted both online and offline, thus slowing down the complaint process.

Keywords: Customer Service, Complaints, Customers

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	7
1.3.Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Tujuan Penelitian	7
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Metode Penelitian.....	8
1.5.1 Pendekatan Penelitian.....	8
a. Pendekatan Kualitatif.....	8
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	8
a. Jenis Data	8
b. Sumber Data.....	8
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data.....	9
1.5.4 Populasi dan Sampel	
a. Populasi.....	10

b. Sampel	10
1.5.5 Analisis Data.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Peranan.....	16
2.2 <i>Customer Service</i>	17
2.2.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	17
2.2.2 Fungsi dan Tugas <i>Customers Service</i>	23
2.2.3 Syarat Seorang <i>Customer Service</i>	29
2.3 Keluhan Nasabah.....	31
2.3.1 Pengertian Keluhan Nasabah	31
2.3.2 Indikator Keluhan Nasabah.....	31
2.3.3 Sifat-sifat Nasabah.....	32
2.3.4 Sebab-sebab nasabah meninggalkan bank	34
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	35
3.2 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan	
3.2.1 Visi Perusahaan.....	36
3.2.2 Misi Perusahaan.....	36
3.2.3 Tujuan Perusahaan.....	37
3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	
3.3.1 Struktur Organisasi.....	40
3.3.2 Pembagian Tugas	41
3.4 Produk dan Layanan Perusahaan.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
1.1 Hasil Penelitian	
1.1.1 Hasil Rekapitulasi Profil Responden.....	49
1.1.2 Hasil Analisis Interpretasi Skor Peranan <i>Customer Service</i> dalam mengatasi keluhan nasabah di Bank Syariah Indonesia Tbk. Cabang Km 3,5 Palembang.....	51
1.2 Pembahasan.....	58
1.2.1 Hasil Kuesioner Peranan <i>Customer Service</i> dalam mengatasi keluhan nasabah di Bank Syariah Indonesia Tbk. Cabang Km 3,5 Palembang.....	58

1.2.2 Hasil Kuesioner Keluhan Nasabah.....	63
1.2.3 Cara Pengoptimalkan Bagaimana Peranan Customer Service dalam mengatasi keluhan nasabah di Bank Syariah Indonesia Tbk. Cabang Km 3,5 Palembang.....	67

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran	68

DAFTAR PUSTAKA.....	70
----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Keluhan Nasabah di Bank Syariah Indonesia	6
Tabel 1.2 Jumlah Nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia.....	11
Tabel 1.3 Kriteria Interpretasi Skor.....	14
Tabel 1.4 Instrumen Skala Likert.....	15
Tabel 2.1 Indikator <i>Customer Service</i>	21
Tabel 2.2 Indikator Keluhan Nasabah.....	32
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
Tabel 4.4 Interpretasi Skor Peranan <i>Customer Service</i>	52
Tabel 4.5 Rekapitulasi Hasil Nilai Rata-Rata Indikator Kuesioner.....	57

DAFTAR GAMBAR

Tabel 1.1 Gambar Barcode <i>Customer Satisfaction Survey</i>	4
Tabel 1.2 Gambar Logo Bank Syariah Indonesia 2023.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Pengantar Pengambilan Data
2. Surat izin Pengambilan Data
3. Surat Balasan Perusahaan
4. Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing I
5. Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing II
6. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
7. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
8. Surat Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
9. Lembar Kunjungan pengambilan data di Perusahaan
10. Wawancara
11. Dokumentasi
12. Lembar Kuesioner
13. Hasil Perhitungan Sebaran Kuesioner