

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE (CS)* TERHADAP KEPATUHAN SYARIAH DI
BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KOTA BENGKULU**

(Jurnal Ilmiah)



TUGAS AKHIR
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi

OLEH :

RAHMADIA PAMI APRILINA

NIM.2111140126

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

2025 M/1446 H

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya meyakini

1. Tugas Akhir Dengan Judul “Analisis Kualitas Pelayanan *Customer Service* (Cs) Terhadap Kepatuhan Syariah Di Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kota Bengkulu”. adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Tugas akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Didalam tugas akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan didalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar Pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 2025
Mahasiswa yang menyatakan



Rahmadia Pami Aprilina

Nim. 2111140126



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax, (0736) 51172

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan *Customer Service (CS)* Terhadap Kepatuhan Syariah Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Bengkulu” yang disusun oleh :

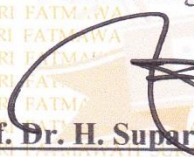
Nama : Rahmadia Pami Aprilina
Nim : 2111140126
Prodi : Perbankan Syariah
Bentuk Tugas Akhir : Jurnal Ilmiah

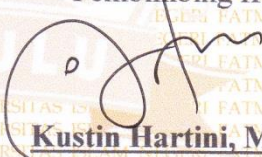
Sudah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran tim Pembimbing. Oleh karena itu Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *Munaqasyah* Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, Maret 2025M
Sya’ban 1446H

Pembimbing I

Pembimbing II


Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag
NIP. 196504101993031007


Kustin Hartini, MM
NIP. 198103022023212021

Mengetahui
Ketua Jurusan Ekonomi Islam


Yenti Sumarni, M.M
NIP. 197904162007012020



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax. (0736) 51172

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan *Customer Service (CS)* Terhadap Kepatuhan Syariah Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Bengkulu”

yang disusun oleh:

Nama : Rahmadia Pami Aprilina

Nim : 2111140126

Program Studi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Jurnal Ilmiah

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqosyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu Pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 07 Maret 2025

Dinyatakan **LULUS**. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu,

Maret 2025

Sya'ban 1446 H

Tim Sidang Munaqosyah

Ketua

Sekretaris

Idwal B, MA

Kustin Hartini, MM

NIP. 198307092009121005

NIP. 198103022023212021

Penguji 1

Penguji 2

Idwal B, MA

Nurrahma Putry, M.Ak.

NIP. 198307092009121005

NIP. 198609112020122004

Mengetahui,
Dekan

Prof. Dr. Supardi, M.Ag

NIP. 196504101993031007



ABSTRAK

Analisis Kualitas Pelayanan *Customer Service* (CS) Terhadap Kepatuhan Syariah Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Bengkulu

Oleh Rahmadia Pami Aprilina, NIM 2111140126

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Bengkulu dan untuk mengetahui pelayanan *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Bengkulu dilihat dari sisi kepatuhan syariah. Metode penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan melalui metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, kemudian menarik kesimpulan dari data yang ditemukan. Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Bengkulu telah memenuhi standar yang baik dalam aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Fasilitas bersih, ruang tunggu nyaman, serta tampilan profesional pegawai menciptakan pengalaman positif. Keandalan layanan terlihat dari kecepatan, ketepatan, dan keterbukaan informasi, meningkatkan kepercayaan nasabah. Petugas *Customer Service* ramah, sigap menangani keluhan, memberikan solusi cepat dan tepat. Kepedulian dan profesionalisme menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Dan Pelayanan *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Bengkulu telah sesuai dengan kepatuhan syariah, berfokus pada transparansi produk dan akad, penghindaran *maysir* dan *gharar*, serta pencegahan riba. *Customer Service* menjelaskan manfaat dan risiko produk secara jelas, memastikan transaksi sesuai prinsip syariah, penanganan keluhan dilakukan dengan empati dan solusi yang adil. Selain itu, pengawasan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) memastikan layanan tetap sesuai dengan fatwa DSN-MUI.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Customer Service*, Kepatuhan Syariah.

ABSTRACT

Analysis of *Customer Service (CS)* Quality on Sharia Compliance at Bank Syariah Indonesia (BSI) Bengkulu City

By Rahmadia Pami Aprilina, NIM 2111140126

The aim of this research is to determine the quality of *Customer Service* at Bank Syariah Indonesia (BSI) Bengkulu City and to find out *Customer Service* at Bank Syariah Indonesia (BSI) Bengkulu City in terms of sharia compliance. This research method is field research using a qualitative descriptive approach, through observation, interviews and documentation methods. The data analysis technique used is data reduction, data presentation, then drawing conclusions from the data found. The results show that the quality of *Customer Service* at Bank Syariah Indonesia (BSI) Bengkulu City has met good standards in the aspects of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. Clean facilities, comfortable waiting rooms, and professional staff appearance create a positive experience. Service reliability can be seen from speed, accuracy and openness of information, increasing customer trust. *Customer Service* officers are friendly, ready to handle complaints, provide fast and appropriate solutions. Caring and professionalism are the main factors in increasing customer satisfaction. And *Customer Service* at Bank Syariah Indonesia (BSI) Bengkulu City is in accordance with sharia compliance, focuses on product and contract transparency, avoidance of maysir and gharar, as well as prevention of usury. *Customer Service* explains the benefits and risks of products clearly, ensures transactions comply with sharia principles, handling complaints is carried out with empathy and fair solutions. In addition, supervision by the Sharia Supervisory Board (DPS) ensures that services remain in accordance with the DSN-MUI fatwa.

Keywords: Service Quality, *Customer Service*, Sharia Compliance.

MOTTO

“Sesungguhnya pada hari ini Aku (Allah SWT) memberi balasan kepada mereka karena kesabaran mereka. Sesungguhnya mereka itulah orang-orang yang menang..”

QS Al-Mu'minun 111

“Jangan Lupa Mengucapkan 3 Kata Ajaib Maaf, Tolong Dan Terima Kasih”

Rahmadia Pami Aprilina



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, ku panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan juga kesempatan yang telah di berikan sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan penuh suka, duka, serta air mata. Segala syukur ku ucapkan kepada Mu Ya Rabb, karena telah menghadirkan orang-orang yang sangat berarti disekeliling ku. Yang selalu memberikan dukungan baik moral maupun material, semangat serta doa, sehingga skripsi saya dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- ❖ Kedua orang tua ku, yaitu Bapak Aminullah dan Ibu Parina, yang telah melahirkan, merawat dan membesarkan ku dengan penuh kasih sayang, yang selalu memberikan semangat ketika tubuh ini lelah serta selalu mengiringi langkah ini dengan doa yang selalu dipanjatkan kepada Allah SWT. Terimakasih untuk Bapak dan Ibu atas dukungan yang selalu diberikan, doa, serta kasih sayangnya.
- ❖ Kepada kakakku tercinta, Titi Melyanawati, S.Pd.I dan Nuni Pitriyazi, S.Pd yang selalu mendengarkan keluh kesah ku, menyemangati dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
- ❖ Kakakku Nahnul Watan dan Imron Syahroni S.Si yang telah memberikan semangat serta segala bantuan yang telah diberikan.
- ❖ Seluruh keluarga besar ku, yaitu nenek, kakek, paman, bibik, ponakan dan Seluruh keluarga yang berada dipanorama yang senantiasa selalu mendoakan dan dukungan disetiap langkah ku.
- ❖ Bapak Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag selaku pembimbing I dan Ibu Kustin Hartini, MM selaku pembimbing II, yang telah bersabar dalam membimbing serta mengarahkan penulis demi terselesaikannya skripsi ini.

- ❖ Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan
- ❖ Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam bidang administrasi.
- ❖ Sahabat-Sahabat ku, Asti Indah Lestari, Devi Permatasari, Enjelika Viola, Dhea Arsy, Hikmah Seoulina, Sesi Kuslina yang selalu ada disetiap susah dan senang, yang selalu membantu dan selalu mewarani hari-hari ku.
- ❖ Untuk rekan Seperjuang ku, Selfi Sintia, Dina Apriyanti, Fitri Pramudita, Shinta Romadina, Deta septri. Terima kasih telah menjadi teman yang baik selama ini dan telah memberikan dorongan serta motivasi.
- ❖ Kepada pemilik Nim 2111130013 Terima kasih telah menjadi bagian dalam proses penulis menyusun skripsi
- ❖ Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini
- ❖ Untuk Keluarga FEBI UINFAS Bengkulu dan Almamater Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah menempah ku.

Terimakasih, ini sebagai bukti pada kalian yang telah memberikan dorongan, semangat, pengorbanan, kesabaran dan ketabahan, serta doanya dalam setiap jalan ku.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang mana atas rahmat dan nikmat serta taufik dan hidayah-Nya juga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “ **Analisis Kualitas Pelayanan Customer Service (CS) Terhadap Kepatuhan Syariah Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Bengkulu**”. Shalawat dan salam semoga tersanjungkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Saw, yang telah membuka jalan kebenaran dan pedoman hidup kita umat islam sampai akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi Perbankan Syariah (PBS) jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Zulkarnain Dali M.Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag selaku Pembimbing I dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
3. Yenti Sumarni, SE.,MM selaku Kepala Jurusan Ekonomi Islam UINFAS Bengkulu.
4. Katra Pramadeka, MEI Selaku Kordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
5. Kustin Hartini, MM selaku Dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, semangat dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu yang telah mengajar, membimbing, serta

memberikan berbagai ilmu dengan penuh keiklasan selama masa perkuliahan.

7. Seluruh Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah FEBI UINFAS Bengkulu angkatan 2021 yang sudah bekerja sama memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Keluarga besar Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Adam Malik Kota Bengkulu dan segenap pimpinan, karyawan, dan staff yang telah mengizinkan penulis untuk meneliti di kantor Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Adam Malik Kota Bengkulu
9. Orang tua tercinta, Bapak Aminullah, Ibu Parina yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, dan kasih sayang yang tak terhingga serta doa yang tiada berhenti untuk kesuksesan penulis.
10. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam serta staf Perpustakaan universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu yang telah memberikan fasilitas, baik berupa referensi ataupun literatur-literatur lainnya serta memberikan pelayanan dengan baik.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa didalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga masih jauh dari kesempurnaan. Adanya kekurangan tersebut tidak menutup kemungkinan timbulnya kritik serta saran dari berbagai pihak. Namun, yang diharapkan penulis adalah kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis kedepan.

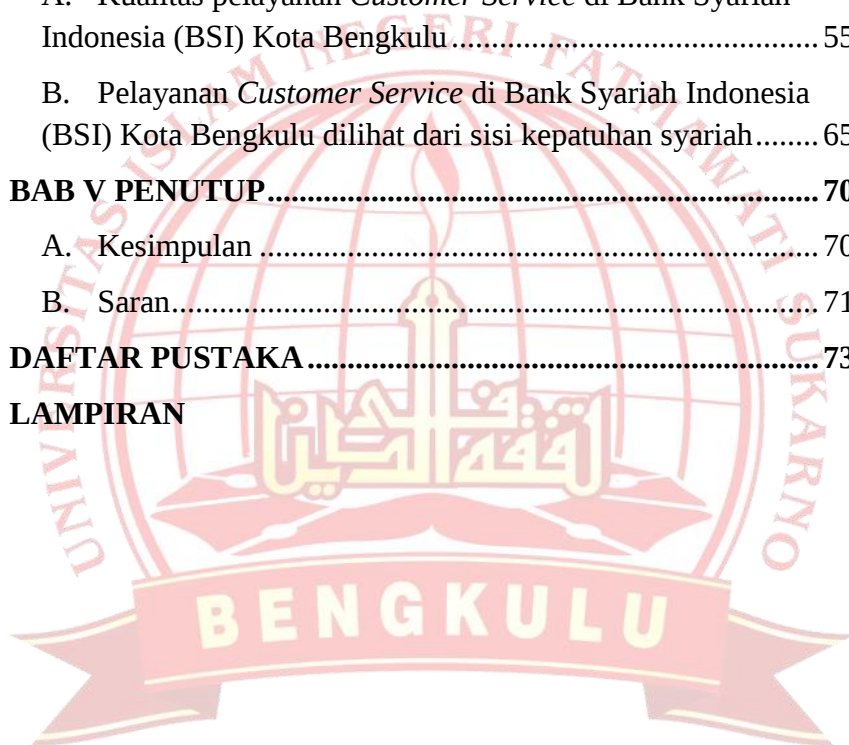
Bengkulu, Februari 2025
Penulis,

Rahmadia Pami Aprilina
NIM.1811140140

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
E. Penelitian Terdahulu	5
F. Metode Penelitian.....	12
G. Sistematika Penulisan	19
BAB II KAJIAN TEORI	21
A. Kualitas Pelayanan	21
B. <i>Customer Service (CS)</i>	29
C. Kepatuhan Syariah	33
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	39

A. Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI).....	39
B. Visi dan Misi	41
C. Produk dan Operasional	42
D. Struktur Organisasi	54
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	55
A. Kualitas pelayanan <i>Customer Service</i> di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Bengkulu.....	55
B. Pelayanan <i>Customer Service</i> di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Bengkulu dilihat dari sisi kepatuhan syariah.....	65
BAB V PENUTUP.....	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN	



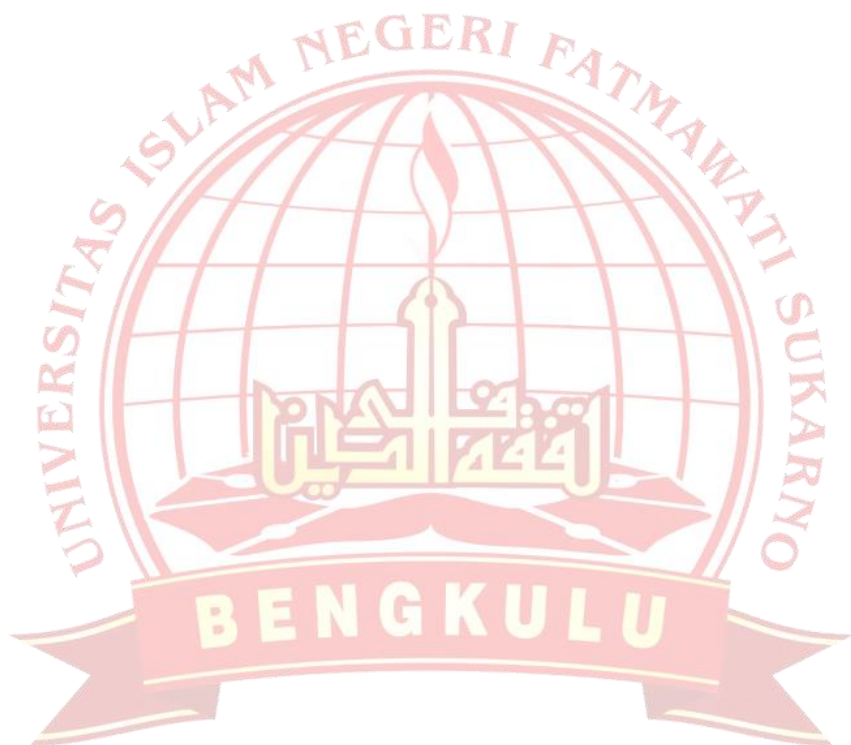
DAFTAR TABEL

Table 1 Infoman Penelitian	15
----------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi BSI KC Adam Malik Kota Bengkulu	54
--	----



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Bukti Pengajuan Tugas Akhir
- Lampiran 2 : Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 3 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 4 : Halaman Pengesahan Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 5 : Surat Permohonan Izin Penelitian dari Fakultas
- Lampiran 6 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 7 : Lembar Bimbingan Jurnal Pembimbing I
- Lampiran 8 : Lembar Bimbingan Jurnal Pembimbing II
- Lampiran 9 : Halaman Persetujuan Tugas Akhir
- Lampiran 10 : Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
- Lampiran 11 : Lembar LOA Jurnal
- Lampiran 12 : Surat Keterangan Lulus Plagiat
- Lampiran 13 : Dokumentasi Foto Penelitian

