

**KUALITAS LAYANAN CUSTOMER SERVICE DAN UPAYANYA DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH NASABAH PADA PT. BPRS ARTHA SINAR SEJAHTERA SYARIAH**

TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Ahli Madya Manajemen



Oleh:
SAQOFIYA NISA

202110190511021

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA III

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2025

TUGAS AKHIR

**KUALITAS LAYANAN CUSTOMER SERVICE DAN UPAYANYA DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
PADA PT. BPRS ARTHA SINAR SEJAHTERA SYARIAH**

oleh :

Saqofiya Nisa
202110150511021

Diterima dan disetujui
Pada tanggal 18 Maret 2025

Pembimbing I,


Zainal Arifin SE. M.Si

Pembimbing II,


Syamsul Hadi SE. M.Si

Dekan,


Dr. Lailis Syafaah, M.T

Ketua Program Studi,


Novi Primita Sari, M.Ec.Dev



LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

KUALITAS LAYANAN CUSTOMER SERVICE DAN UPAYANYA DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA PT. BPRS ARTHA SINAR SEJAHTERA SYARIAH

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Saqofiya Nisa
NIM : 202110190511021
Jurusan : D3 Perbankan dan Keuangan

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 18 Maret 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji :

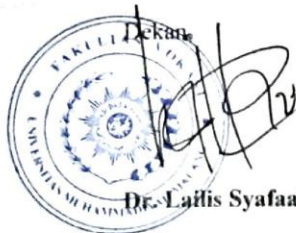
Penguji I : Novi Primita Sari, M.Ec.Dev

Penguji II : Venus Kusumawardana, S.E., M.M.

Penguji III : Zainal Arifin SE. MSi

Penguji III : Syamsul Hadi SE. M.Si.

1. 
2. 
3. 
4. 



Dekan
Dr. Lailis Syafaah, M.T

Ketua Program Studi,



Novi Primita Sari, M.Ec.Dev

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Saqofiya Nisa
NIM : 202110190511021
Program Studi : D-III Perbankan Dan Keuangan
Surel : ninisin924@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa :




1. Tugas Akhir ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam Tugas Akhir ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 22 April 2025
Yang Membuat Pernyataan







Saqofiya Nisa

Top Sources

- 22%  Internet sources
- 0%  Publications
- 2%  Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

	Internet	
	etheses.uinmataram.ac.id	12%
	Internet	
	arthasinarajahtera.co.id	6%
	Internet	
	eprints.umm.ac.id	3%
	Internet	
	eprints.walisongo.ac.id	2%

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunianya sehinggah penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Kualitas Layanan Customer Service Dan Upayanya Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. BPRS Artha Sinar Sejahtera Syariah”. Sholawat serta salam tidak lupa kita curahkan kepada junjungan Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW, yang telah mendidik seluruh umatnya untuk menjadi generasi terbaik di muka bumi ini.

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menyatakan bahwa ada beberapa kesilapan dan kesulitan . namun berkat bantuan dari berbagai pihak alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam- dalamnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Nazaruddin Malik, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang
2. Ibu Dr. Lailis Syafaah., M.T Selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Malang
3. Ibu Novi Primita Sari, SE., M.Ec.Dev Selaku ketua Program Studi Diploma III Perbankan dan keuangan Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Malang
4. Bapak Zainal Arifin SE., MSi selaku pembimbing I Yang telah membimbing saya serta memberika arahan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Bapak Syamsul Hadi SE, M.Si. selaku dosen pembimbing II yang telah berkenan memberikan bimbingan, meluangkan waktu, serta memberikan masukan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas Akhir ini.
6. Ibu Durotus Sangadah SE., MM selaku Dosen Wali Program studi Diploma III perbankan dan Kuangan yang telah memberikan bimbingan, meluangkan waktu, serta memberikan masukan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

7. Direksi Dan seluruh karyawan PT. BPRS Artha Sinar Sejahtera Syariah yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
8. Terima kasih kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Sumarjiin dan Diono, Ibunda tercinta Sunaifah , serta ke tiga kakak tersayang Ansori Amirudin , Bahrotin Imaroh , Tivan Nur Rizal yang senantiasa memberikan dukungan, kasih sayang, cinta, do'a, serta motivasi yang tiada hentinya.
9. Kepada Fitriainingsih sebagai sahabat saya dan Dendi Saputra sebagai salah satu orang tersayang yang telah memberikan motivasi, menemani , dan memberikan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini sampai selesai.

Akhir kata penulis ucapkan ribuan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu. Semoga bantuan yang di berikan kepada penulis di balaskan oleh Allah SWT. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang di butuhkan.

Malang, 18 Noverber 2024

Penulis

Saqofiya Nisa

ABSTRACT

This study aims to statistically prove whether service quality, and company image have an influence on customer loyalty at PT. BPRS Artha Sinar Sejahtera Syariah. the sample method in this study is in the form of direct interviews with the Head of Operations about service quality and the primary data obtained is analyzed from qualitative research where the author conducts interviews by asking several questions by meeting face to face directly between the interviewer and the source. The results showed that service quality variables have a significant effect on customer loyalty. The data collection method is obtained by interview method. Based on the research conducted, a more detailed information picture is obtained regarding how the performance shown by customer service during the service process takes place in order to meet the interests and needs of customers.

Keywords: Customer Service, Customers, service quality, customer loyalty, Qualitative Data.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara statistik apakah kualitas pelayanan, dan citra perusahaan memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah di PT. BPRS Artha Sinar Sejahtera Syariah. Metode sampel dalam penelitian ini berupa wawancara langsung kepada bagian Kepala Operasional tentang kualitas pelayanan dan Data primer yang di peroleh dianalisis dari penelitian kualitatif yang dimana penulis melakukan wawancara dengan memberikan beberapa pertanyaan dengan bertatap muka secara langsung antara pewawancara dengan narasumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah. Metode pengumpulan data diperoleh dengan metode wawancara. Berdasarkan penelitian yang dilakukan diperoleh gambaran mengenai informasi yang lebih rinci bagaimana kinerja yang ditunjukkan oleh customer service selama proses pelayanan berlangsung guna memenuhi kepentingan maupun kebutuhan nasabah..

Kata kunci : Customer Service, Nasabah, kualitas pelayanan, loyalitas nasabah, Data kualitatif

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRACT.....	iv
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1. Latar Belakang.....	2
1.2. Rumusan masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat penelitian.....	7
1.5.1. Manfaat Teoritis.....	7
1.5.2. Manfaat Praktis.....	7
1.5. Definisi Istilah Dan Unjuk Kerja	7
1.5.1. Definisi Istilah.....	7
1.5.2. Unjuk Kerja	10
BAB II HASIL DAN BAHASAN PRAKTIK KERJA	12
2.1. Gambaran Umum Perusahaan	12
2.1.1. Sejarah PT.BPRS Artha Sinar Sejahtera Syariah	12
2.1.2. Lokasi kantor PT. BPRS Artha Sinar Sejahtera	14
2.1.3. Situasi dan kondisi fisik	14
2.1.4. Filosofi Logo BPRS Artha Sinar Sejahtera Syariah.....	15
2.1.5. Visi Dan Misi PT. Artha Sinar Sejahtera Syariah	16
2.1.6. Struktur Organisasi PT. BPRS Artha Sinar Sejahtera Syariah	17
2.1.7. Deskripsi Jabatan	18
2.1.8. Produk PT.BPRS Artha Sinar Sejahtera Syariah	23
2.1.9. Mengetahui kualitas layanan Customer Service pada PT. BPRS Artha Sinar Sejahtera Syariah.	26
2.1.10. Mengetahui Upaya Yang di lakukan Customer Service untuk meningkatkan jumlah nasabah pada PT. BPRS Artha Sinar Sejahtera Syariah	32
2.2. Gambaran Umum Unjuk Kerja yang Dijalankan	36
2.2.1. Elemen kompetensi dan kriteria unjuk kerja.....	36
2.3. Masalah dan Bahasan Unjuk Kerja yang dijalankan	40

2.3.1. Kendala dan penyelesaian	40
BAB III KESIMPULAN DAN SARAN	42
3.1. Kesimpulan.....	42
3.2. Saran	43
3.2.1. Saran untuk PT. BPRS Artha Sinar Sejahtera Syariah	42
3.2.2. Saran Kepada Peneliti Selanjutnya	43
DAFTAR ISI	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Data Jumlah Nasabah Dalam 1 Tahun.....	5
Gambar 2.1 Logo Lama Dan Baru Bank.....	15
Gambar 2.2 Struktur Organsasi Bank.....	17



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Unjuk Kerja	10
Tabel 2.1 Hasil Wawancara Kepala Operasional	28
Tabel 2.2 Hasil Wawancara Nasabah.....	31
Tabel 2.3 Hasil Wawancara Kepala Operasional	34
Tabel 2.4 Hasil Wawancara Nasabah	34
Tabel 2.5 Perbandingan Respon Bank dan Nasabah	35



DAFTAR PUSTAKA

- Adolph, R. (2016). *kualitas layanan customer service pada bank syariah*. 1–23.
- Akhir, T. (2024). *NASABAH PADA BANK BPRS ARTHA SINAR SEJAHTERA SYARIAH di KOTA BATU*.
- Asiva Noor Rachmayani. (2015). *analisis setrategi dalam upaya peningkatan konsumen*. 6.
- Dewi, D. S. (2020). Peran Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga. *Skripsi, Purwokerto: IAIN Purwokerto*. https://repository.uinsaizu.ac.id/7117/1/COVER_BAB_I_BAB_IV.pdf
- Ekonomi, F., Manajemen, J., & Bogor, U. P. (2017). *NASABAH PADA PT . BPRS AMANAH UMMAH LEUWILIANG*.
- FERDY ILMANZAH. (2023). *PT. BPRS ARTHA SINAR SEJAHTERA SYARIAH*. Ferdy Ilmanzah. <https://arthasinarsejahtera.co.id/>
- Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. *Akademi Keuangan Dan Perbankan Padang*, 4.
- Indah Purnama Sari, Totok Ismawanto, D. I. (2021). Strategi Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK Unit Teritip Tahun 2020. *Jurnal Tugas Akhir Mahasiswa Akuntansi Poltekba*, 3(2018), 1–9.
- Kasmir, 2017. (2023). *PADA PRODUK TABUNGAN DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP TAKENGON SENGEDA 1 ACEH TENGAH* Disusun Oleh: NOVA SAFITRI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH 2023 M/ 1445 H.
- Pipit Mulyah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, Setiana Sri Wahyuni Sitepu, T. (2020). *pelayanan bank syariah*. *Journal GEEJ*, 7(2).
- pluxee. (2023). *5 Dimensi Kepuasan Pelanggan yang Jarang Diketahui Pebisnis Pemula! Pasuraman*. <https://www.pluxee.co.id/blog/dimensi-kepuasan-pelanggan-yang-jarang-diketahui-pebisnis-pemula/#:~:text=Dimensi berikutnya adalah assurance,peleanggan dari perilaku pelaku usaha>.
- rendi mahendra. (2023). *Cara Membuat Daftar Isi Otomatis di Microsoft Word*. Rendi Mahendra. <https://teknologi.bisnis.com/read/20231113/84/1713140/cara-membuat-daftar-isi-otomatis-di-microsoft-word-dengan-mudah>
- Rodríguez, Velastequí, M. (2019). *peranan customer service danpeningkatan jumlah nasabah*. 1–23.
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Solichin, M., Rasyidi, & Halimatusa'diah, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability,

Assurance, Tangible, Empathy, Dan Responsiveness) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 8(2), 38–47.

