

**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN  
LOYALITAS NASABAH PENABUNG DI PT. BANK TABUNGAN  
NEGARA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG SYARIAH SEMARANG**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Melengkapi  
Syarat Guna Memperoleh Gelar Diploma Tiga



**Disusun oleh**

**HIKMA NOFIANTI**  
**132503020**

**PROGRAM D3 PERBANKAN SYARI'AH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG**

**2016**

Heny Yuningrum, SE.,M.Si  
Tanjungsari Rt 07 Rw 05 Tambak Aji  
Ngaliyan, Semarang

---

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 eksemplar

Hal : Naskah Tugas Akhir

A.n sdri. Hikma Nofianti

Kepada Yth. Dekan Fakultas Ekonomi

Dan Bisnis Islam

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan sebelumnya, bersama ini saya kirim naskah Tugas Akhir saudara :

Nama : Hikma Nofianti

NIM : 132503020

Jurusan : D3 Perbankan Syari'ah

Judul : **Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Di PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk Kantor Cabang Syari'ah Semarang**

Dengan ini saya mohon kiranya Tugas Akhir tersebut dapat segera di munaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Semarang, 09 Mei 2016

Pembimbing,



Heny Yuningrum, SE., M.Si  
NIP.19810609 200710 2 005



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp (024) 7608454 Semarang 50185  
Website: febi\_walisongo.ac.id – Email: febiwalisongo@gmail.com

PENGESAHAN

Nama : Hikma Nofianti  
NIM : 132503020  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul : *"Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Di PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Semarang"*

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan predikat cumlaud/baik/cukup, pada tanggal:

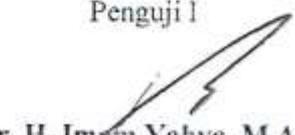
16 Juni 2016

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Diploma Tiga dalam bidang Perbankan Syariah.

Semarang, 16 Juni 2016

Mengetahui,

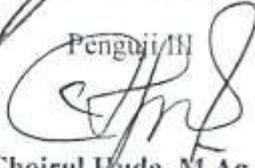
Penguji I

  
Dr. H. Imam Yahya, M.Ag  
NIP. 19700410 199503 1 00

Penguji II

  
Heny Yuningrum, SE., M.Si  
NIP. 19810609 200710 2 005

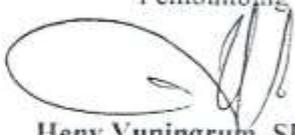
Penguji III

  
Choirul Huda, M.Ag  
NIP. 19760109 200501 1 002

Penguji IV

  
Dr. H. M. Saifullah, M.Ag  
NIP. 19700321 199603 1 003

Pembimbing

  
Heny Yuningrum, SE., M.Si  
NIP. 19810609 200710 2 005

## MOTTO

إِن أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِنَفْسِكُمْ وَإِن أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيَسْتَعْمُوا  
وُجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبَرُوا مَا عَلَوْا تَتْبِيرًا



Artinya: “jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, Maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri, dan apabila datang saat hukuman bagi (kejahatan) yang kedua, (kami datangkan orang-orang lain) untuk menyuramkan muka-muka kamu dan mereka masuk ke dalam mesjid, sebagaimana musuh-musuhmu memasukinya pada kali pertama dan untuk membinasakan sehabis-habisnya apa saja yang mereka kuasai.” (QS.Al-Israa’:7)

## **PERSEMBAHAN**

Tugas Akhir ini kupersembahkan untuk:

Allah SWT.

Kedua orangtuaku Bapak Junaidi dan Ibu Siti Zuanah yang senantiasa memberikanku semangat, doa, mencurahkan segenap kasih sayangnya dan selalu menuntun langkahku untuk terus menggapai cita-cita. Ridho kalian adalah semangat perjuanganku.

Kakakku tercinta Alm.Edy Friyanto dan Dzurwatul Fithriyah yang akan selalu menjadi sosok yang hebat sebagai panutanku menjadi pribadi yang lebih baik.

Terima kasih Ibu Heny Yuningrum selaku pembimbing yang senantiasa membantu penulis dalam pembuatan Tugas Akhir ini.

Untuk Almamaterku jembatan masa depan keberhasilanku.

## DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa Tugas Akhir ini tidak berisi materi yang telah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga Tugas Akhir ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 09 Mei 2016

Deklarator,



**Hikma Nofianti**  
**NIM 132503020**

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi karena pesatnya pertumbuhan perbankan yang saling berkompetisi untuk mencari nasabah ataupun membuat nasabah loyal dengan bank. Ketertarikan masyarakat dan tingkat loyalitas mereka dalam dunia perbankan salah satunya dilatarbelakangi oleh kualitas pelayanan dan kunci dari pelayanan bank adalah seorang *customer service*. Karena seorang *customer service* adalah jembatan penghubung antara nasabah dengan bank. Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui sejauh mana peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung dan pengguna jasa pada Bank BTN KCS Semarang.

Pokok masalah dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah, 1) Bagaimanakah peranan *Customer Service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di Bank KCS Semarang. 2) Bagaimanakah loyalitas nasabah penabung di Bank BTN KCS Semarang

Metode yang penulis gunakan dalam menganalisis data pada penelitian ini adalah induktif dimana data yang berhasil peneliti kumpulkan dari lokasi penelitian, selanjutnya dianalisa dan kemudian disajikan secara tertulis dalam laporan tersebut, yaitu berupa data yang ditemukan dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. proses pengumpulan data dalam pengumpulan ini adalah melalui metode deskriptif kualitatif yaitu mendeskripsikan hasil wawancara dengan para pengelola dan data-data lainnya yang kemudian menganalisisnya dengan teori.

Hasil penelitian yang dilakukan di Bank BTN KCS Semarang ini mengenai peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung. Hal ini ditunjukkan dengan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan bahwa nasabah merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan selama ini. Pihak nasabah merasakan bahwa bank lainnya belum tentu mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan Bank BTN KCS Semarang dan para nasabah menyatakan bahwa mereka menyimpan sebagian besar uang tabungannya hampir sebagian besar di Bank BTN KCS Semarang. Jadi bisa disimpulkan bahwa Bank BTN KCS Semarang mampu memikat para nasabahnya untuk menyimpan uangnya tersebut dan dengan pelayanan yang maksimal serta fasilitas yang memadai nasabahnya pun akan tetap merasa nyaman dan loyal terhadap Bank BTN KCS Semarang.

Kata kunci: Peranan *Customer Service*, Loyalitas Nasabah Penabung

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Sholawat dan salam semoga tercurah kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya yang senantiasa setia hingga akhir zaman.

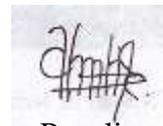
Tugas Akhir yang berjudul “ **PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PENABUNG DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG SYARIAH SEMARANG** “. Disusun untuk memenuhi tugas dan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar ahli madya (Amd) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN WALISONGO Semarang.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan banyak sekali bimbingan, arahan, dan saran-saran dari berbagai pihak sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhibbin, M.A. Selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. M. Imam Yahya, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak H. Johan Arifin, S.Ag., MM. Selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
4. Ibu Heny Yuningrum, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh Dosen pengajar Program Diploma III Perbankan Syari'ah UIN Walisongo Semarang.
6. Bapak Indro Setiadji selaku Direktur Utama BTN KCS Semarang.
7. Segenap karyawan BTN KCS Semarang khususnya Mbak Maya Dwi Astuti dan yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari para pembaca Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan kepada para pembaca.

Semarang, 09 Mei 2016



Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>MOTTO</b> .....	iv
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>DEKLARASI</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Tinjauan Pustaka.....	12
F. Metodologi Penelitian.....	14
G. Sistematika Penulisan.....	18
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. <i>Customer Service</i> .....	20
1. Pengertian <i>Customer Service</i> .....	20
2. Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i> .....	21
3. Peranan <i>Customer Service</i> .....	24
B. Loyalitas.....	29
1. Pengertian Loyalitas.....	29
2. Karakteristik Loyalitas nasabah.....	31
3. Faktor-faktor Terbentuknya Loyalitas.....	32
4. Keuntungan Memiliki Nasabah Loyal.....	33
C. Nasabah .....	33
1. Pengertian Nasabah.....	33
2. Pengertian Nasabah Penabung.....	36
3. Sifat-sifat Nasabah.....	36
4. Sebab-sebab Nasabah Meninggalkan Bank.....	38
<b>BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN</b>	
A. Sejarah PT.Bank Tabungan Negara KCS Semarang.....	41
B. Tujuan Pendirian, Visi, Misi, Etika, dan Budaya Kerja BTN.....	42
C. Struktur Organisasi.....	46
D. <i>Job Description</i> .....	49
E. Produk-produk BTN Syari'ah.....	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	

A.	Pelayanan Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang.....	66
B.	Temuan Hasil Penelitian.....	69
C.	Analisis Data.....	82

## **BAB V PENUTUP**

A.	Kesimpulan.....	87
B.	Saran.....	89
C.	Penutup .....	89

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**