



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LAPORAN TUGAS AKHIR

# PENERAPAN *CUSTOMER SATISFACTION SURVEY* SEBAGAI MEDIA PENILAIAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* PADA BSI KCP JAKARTA PASAR MINGGU



Disusun Oleh:  
Mawar Dwianti/2204321014

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN  
PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA TIGA  
JURUSAN AKUNTANSI POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
TAHUN 2025**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LAPORAN TUGAS AKHIR

# PENERAPAN *CUSTOMER SATISFACTION SURVEY* SEBAGAI MEDIA PENILAIAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* PADA BSI KCP JAKARTA PASAR MINGGU



Disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya  
Dari Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Disusun oleh:  
**Mawar Dwianti/2204321014**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN  
PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA TIGA  
JURUSAN AKUNTANSI POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
TAHUN 2025**



## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Laporan Tugas Akhir adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan tugas Akhir ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Mawar Dwianti  
NIM : 2204321014  
Program Studi : Keuangan dan Perbankan

Depok, 17 Juni 2025



Mawar Dwianti  
NIM. 2204321014

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama Penyusun : Mawar Dwianti  
Nomor Induk Mahasiswa : 2204321014  
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/D3 Keuangan dan Perbankan  
Judul Laporan TA : Penerapan *Customer Satisfaction Survey* Sebagai Media Penilaian Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Frontliner* Pada BSI KCP Jakarta Pasar Minggu

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D3- Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

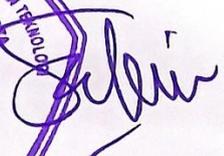
### DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Heti Suryani Fitri, S.S.T., M.M.  (.....)

Anggota Penguji : Rodiana Listiawati, S.E., M.M.  (.....)

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok  
Tanggal : 26 Juni 2025

Ketua Jurusan Akuntansi  
  
Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M.  
NIP 196404151990032002



## LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Penyusun : Mawar Dwianti  
Nomor Induk Mahasiswa : 2204321014  
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/D3 Keuangan dan Perbankan  
Judul Laporan TA : Penerapan *Customer Satisfaction Survey* Sebagai Media Penilaian Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Frontliner* Pada BSI KCP Jakarta Pasar Minggu

Disetujui oleh Pembimbing

Rodiana Listiawati, S.E., M.M.  
NIP. 196106111988032002

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

Diketahui Oleh  
Ketua Program Studi  
D3 Keuangan dan Perbankan

Heti Suryani Fitri, S.S.T., M.M.  
NIP. 199004252024062002

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur selalu kita panjatkan kehadiran Allah SWT, Penguasa alam semesta dan seisinya, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, laporan yang berjudul “Penerapan *Customer Satisfaction Survey* Sebagai Media Penilaian Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Frontliner* Pada BSI KCP Jakarta Pasar Minggu” ini dapat diselesaikan dengan baik dan lancar.

Laporan Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat penyelesaian gelar Ahli Madya (A.Md.M) serta sebagai penyelesaian jenjang pendidikan Diploma III pada Jurusan Akuntansi, Program Studi Keuangan dan Perbankan di Politeknik Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, banyak pihak yang telah memberikan doa, dukungan, motivasi dan harapan demi terselesaikannya Tugas Akhir ini, maka dengan ini penulis mengucapkan jutaan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendoakan dan membantu terwujudnya penulisan Laporan Tugas Akhir Dengan segala hormat, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E, M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Ibu Heti Suryani Fitri, S.S.T., M.M. selaku Ketua Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan Politeknik Negeri Jakarta.
4. Ibu Rodiana Listiawati, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang bersedia membimbing dan meluangkan waktunya untuk membantu proses penyelesaian Laporan Tugas Akhir.
5. Bapak Ronel Arapenta Surbakti dan Ibu Supriaten selaku Orang Tua dari Penulis yang telah bersedia menemani penulis dan memberikan dukungan.
6. Bunga Setianingsih dan Jasmine Arum Fadila selaku Kakak dan Adik penulis yang telah bersedia menghibur penulis.
7. Teman dan sahabat penulis selama kuliah yang bersedia memberikan semangat kepada penulis dan siap sedia menghibur penulis.

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8. Nurlaila dan Marviana selaku sahabat penulis yang bersedia menemani penulis dan mengajak penulis liburan untuk menjernihkan pikiran.

Depok, 17 Juni 2025  
Mahasiswa,

Mawar Dwianti  
NIM. 2204321014





## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mawar Dwianti  
NIM : 2204321014  
Program Studi : Keuangan dan Perbankan  
Jurusan : Akuntansi  
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Penerapan *Customer Satisfaction Survey* Sebagai Media Penilaian Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Frontliner* Pada BSI KCP Jakarta Pasar Minggu”**

Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan laporan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok  
Pada Tanggal : 17 Juni 2025

Yang menyatakan

Mawar Dwianti

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Mawar Dwianti

D3 Keuangan dan Perbankan

**PENERAPAN *CUSTOMER SATISFACTION SURVEY* SEBAGAI MEDIA  
PENILAIAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
*FRONTLINER* PADA BSI KCP JAKARTA PASAR MINGGU**

**ABSTRAK**

Pelayanan bank merupakan hal yang merujuk pada berbagai layanan dan produk yang ditawarkan oleh bank kepada nasabahnya, pelayanan bank memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan finansial nasabah, serta membantu nasabah dalam hal mengelola keuangan. Sebuah bisnis yang beroperasi di industri jasa tidak dapat mengabaikan pentingnya kepuasan pelanggan. Mengingat peran penting yang dimainkan oleh konsumen dalam mendukung keberadaan perusahaan secara langsung maupun tidak langsung untuk eksistensi perusahaan. Media survei merupakan alat yang digunakan untuk menilai suatu pelayanan atau *services* yang diberikan oleh suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Jenis survei yang tersedia antara lain seperti sistem keluhan dan saran, survei kepuasan konsumen, konsumen samaran, analisis mantan pelanggan, kotak kritik dan saran, dan *customer satisfaction survey* ini bisa digunakan untuk menilai pelayanan yang diberikan. Tujuan dari penulisan tugas akhir ini mendeskripsikan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, mendeskripsikan jenis-jenis media survei penilaian kepuasan pelanggan, mendeskripsikan peran *customer satisfaction survey*, mendeskripsikan pelayanan dengan menggunakan *customer satisfaction survey* pada perbankan. Dalam penulisan laporan tugas akhir penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif berdasarkan latar belakang metode ini digunakan untuk menggambarkan, melukiskan, dan menjelaskan suatu fenomena, kejadian atau keadaan dengan data deskriptif yang berupa kata-kata, gambar, atau pernyataan.

Kata Kunci: Pelayanan bank, media survei, dan kepuasan pelanggan.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penerbitan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Mawar Dwianti

*Finance and Banking*

**THE IMPLEMENTATION OF CUSTOMER SATISFACTION SURVEY AS A MEANS OF EVALUATION TO IMPROVE FRONTLINE SERVICE QUALITY AT BSI KCP JAKARTA PASAR MINGGU**

**ABSTRACT**

*Banking services refer to the various services and products offered by banks to their customers. The purpose of banking services is to meet the financial needs of customers and to assist them in managing their finances. A business operating in the service industry cannot overlook the importance of customer satisfaction. Considering the important role played by consumers in supporting the existence of the company, both directly and indirectly, for the company's existence. Survey media is a tool used to assess a service or services provided by a company operating in the service sector. The types of surveys available include complaint and suggestion systems, consumer satisfaction surveys, mystery shoppers, former customer analysis, suggestion boxes, and customer satisfaction surveys, which can be used to evaluate the services provided. The purpose of this final assignment is to describe the factors that influence customer satisfaction, to describe the types of media used for customer satisfaction surveys, to describe the role of customer satisfaction surveys, and to describe the service using customer satisfaction surveys in banking. In writing the final report, the author uses a descriptive qualitative method based on the background that this method is used to describe, illustrate, and explain a phenomenon, event, or condition with descriptive data in the form of words, images, or statements.*

*Key words: Bank services, media surveys, and customer satisfaction.*

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR ISI

LAPORAN TUGAS AKHIR.....	i
LAPORAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	viii
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penulisan Laporan Tugas Akhir.....	1
1.2 Tujuan Penulisan Laporan Tugas Akhir.....	4
1.3 Manfaat Penulisan Laporan Tugas Akhir.....	4
1.4 Metode Penulisan Laporan Tugas Akhir.....	5
1.5 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Layanan <i>Frontliner</i> .....	7
2.1.1 Definisi Pelayanan <i>Frontliner</i> .....	7
2.1.2 Peran Dan Tanggung Jawab <i>Frontliner</i> Dalam Melayani Nasabah .....	8
2.1.3 Konsep Dari Pelayanan <i>Frontliner</i> .....	9
2.2 <i>Customer Satisfaction Survey</i> .....	10
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	11
2.3.2 Tujuan dan Manfaat Survei Kepuasan Pelanggan .....	12



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.3.3 Pentingnya Kepuasan Pelanggan Dalam Perbankan .....	13
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>15</b>
3.1 Profil PT Bank Syariah Indonesia .....	15
3.2 Struktur Organisasi PT Bank Syariah Indonesia .....	17
3.3 Bidang Usaha PT Bank Syariah Indonesia.....	21
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>24</b>
4.1 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	24
4.2 Jenis – jenis Media Survei Penilaian Kepuasan Pelanggan .....	25
4.3 Peran <i>Customer Satisfaction Survey</i> .....	27
4.4 Pelayanan Dengan Menggunakan <i>Customer Satisfaction Survey</i> Pada Perbankan .....	29
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>32</b>
5.1 Kesimpulan.....	32
5.2 Saran.....	33
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>34</b>





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi BSI KCP Jakarta Pasar Minggu .....19





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Surat Pernyataan Dosen Pembimbing .....	37
Lampiran 2. Lembar Bimbingan Tugas Akhir .....	38
Lampiran 3. Lembar Persetujuan Sidang Akhir.....	39
Lampiran 4. Lembar Revisi Sidang TA – Dosen Pembimbing .....	40
Lampiran 5. Lembar Revisi Sidang TA – Dosen Penguji.....	41





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penulisan Laporan Tugas Akhir

Bank adalah lembaga keuangan yang berperan sebagai salah satu lembaga keuangan terpenting dalam perekonomian suatu negara. Menurut pasal 1 ayat (2) (Undang Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998, 1998) tentang perbankan, bank adalah usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, pinjaman, dan bentuk lainnya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Di Indonesia bank terbagi menjadi 2 jenis yaitu bank konvensional dan bank syariah.

Bank konvensional merupakan lembaga keuangan yang menjalankan operasionalnya berdasarkan prinsip-prinsip konvensional, yang mencakup Bank Umum Konvensional dan Bank Perekonomian Rakyat. Bank berperan dalam menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit. Untuk mendapatkan keuntungan bank konvensional diperoleh melalui penerapan bunga sebagai imbalan. Sedangkan Bank Syariah adalah lembaga perbankan yang menjalankan operasionalnya sesuai dengan Prinsip Syariah. Prinsip Syariah sendiri merujuk pada ketentuan hukum Islam yang mengatur aktivitas perbankan, yang pelaksanaannya mengacu pada fatwa yang ditetapkan oleh otoritas yang memiliki kewenangan di bidang syariah. Pada bank syariah, penentuan harga atau keuntungan bergantung pada prinsip bagi hasil (Mohamad Ainun Najib, 2017).

Masyarakat memiliki banyak pilihan dengan produk yang ditawarkan oleh bank syariah karena semakin banyaknya cabang bank syariah, sehingga pelayanan yang bermutu sangatlah penting dan nasabah sangat senang dengan layanan yang berkualitas. Karena produk dan layanan bank mudah ditiru lalu produk utama bank yang merupakan kredit sebagai sumber pendapatan utama. Sehingga, menjadikan kualitas pelayanan sangat penting untuk selalu ditingkatkan. Akibatnya, kemampuan bank untuk menawarkan layanan dibandingkan dengan pesaingnya memiliki perbedaan yang signifikan (Nina Indah Febriana, 2016).

Menurut Kotler (2000:42) dalam (Nurhadi, 2020) Pelayanan merupakan bantuan setiap tindakan atau aktivitas yang dapat diberikan oleh satu orang kepada



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

orang lain. Pelayanan sangat penting untuk keberhasilan jenis usaha yang berkaitan dengan jasa. Pada perusahaan jasa seperti halnya perbankan terdapat pelayanan yang bisa disebut sebagai pelayanan bank. Pelayanan bank merupakan hal yang merujuk pada berbagai layanan dan produk yang ditawarkan oleh bank kepada nasabahnya, pelayanan bank memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan finansial nasabah, serta membantu nasabah dalam hal mengelola keuangan. Terdapat dua jenis pelayanan bank yaitu pelayanan *online* dan pelayanan *offline*.

Pelayanan bank *online* bisa didapat pada bank-bank digital, sistem pelayanan bank online yaitu nasabah tidak perlu datang ke kantor cabang untuk membuka rekening ataupun bertransaksi. Semua itu bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja. Pelayanan jenis ini sangat menguntungkan untuk nasabah yang memiliki banyak kesibukan. Sebaliknya pelayanan bank *offline* mengharuskan nasabah untuk datang langsung ke kantor cabang bank yang ada untuk melakukan transaksi ataupun membuka rekening sesuai yang dibutuhkan. Pelayanan jenis ini dapat membantu para nasabah yang tidak mengerti akan teknologi sehingga jenis layanan ini masih ada sampai saat ini. Dua jenis pelayanan bank tersebut bisa dipilih oleh nasabah ataupun calon nasabah sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

Sebuah perusahaan yang beroperasi di bidang jasa tidak dapat mengabaikan pentingnya kepuasan pelanggan. Peningkatan pelayanan pelanggan sangat penting karena menjaga reputasi perusahaan di masyarakat secara keseluruhan. Komponen kunci dari upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah meningkatkan standar pelayanan. Mengingat peran penting yang dimainkan oleh pelanggan dalam mendukung keberadaan perusahaan untuk eksistensi perusahaan. Untuk mendapatkan penilaian kepuasan pelanggan, perusahaan dapat menggunakan media survei.

Media survei merupakan alat yang digunakan untuk menilai suatu pelayanan atau *services* yang diberikan oleh perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Manfaat yang didapat dari menggunakan media survei yaitu perusahaan memiliki gambaran yang dapat digunakan untuk melakukan perbaikan agar para pelanggan menjadi *loyal* dan mau untuk terus menggunakan produk yang ditawarkan.

Jenis media survei yang tersedia antara lain seperti keluhan dan usulan, survei kepuasan konsumen, konsumen samaran, analisis mantan pelanggan, kotak kritik



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dan saran, dan *customer satisfaction survey* ini bisa digunakan untuk menilai pelayanan yang diberikan. Banyaknya media survei yang telah tersedia dapat membantu perusahaan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan telah mencukupi untuk mendapatkan kepuasan dari pelanggan. Untuk mempermudah pelanggan dalam memberikan penilaian juga menghemat waktu pelanggan dalam menilai, perusahaan memilih untuk menggunakan media dengan tampilan yang mudah digunakan dan menarik.

Dalam hal mendapatkan penilaian dari pelanggan BSI KCP Jakarta Pasar Minggu memilih untuk menggunakan metode survei *Customer Satisfaction Survey* sebagai media untuk penilaian kepuasan pelanggan. Dengan tampilan menarik dan sistem yang mudah dipahami untuk pelanggan ini menjadikan *Customer Satisfaction Survey* sebagai media yang dipilih untuk digunakan dalam hal penilaian kepuasan pelanggan.

Survei kepuasan pelanggan ini digunakan bagi perusahaan yang ingin terus berkembang dengan cara mengukur seberapa puas pelanggan pada produk atau pelayanan yang mereka tawarkan. Perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, produk, dan strategi pemasaran mereka dengan menggunakan umpan balik langsung dari pelanggan yang diperoleh melalui survei ini.

Mengetahui bagaimana pelanggan menilai pengalaman mereka sangat penting dalam lingkungan perusahaan yang semakin kompetitif. Survei kepuasan pelanggan memberikan perusahaan kemampuan untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki serta kekuatan yang harus dipertahankan. Perusahaan dapat mempertahankan reputasinya sebagai merek dan meningkatkan loyalitas pelanggan menggunakan informasi ini (Frontier Research, 2025).

Dari latar belakang diatas dapat diambil bahwa pentingnya untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan untuk menunjang keberhasilan operasional perbankan. Adapun pentingnya untuk para petugas yang berada di *frontliner* agar selalu meningkatkan pelayanan yang mereka berikan kepada para pelanggan. Melalui media seperti survei kepuasan pelanggan perusahaan mendapatkan gambaran yang diinginkan oleh para pelanggan.

Karena alasan tersebut, penulis terdorong untuk membahas media penilaian *Customer Satisfaction Survey* untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dapat meningkatkan *image* baik perusahaan dimata pelanggan. Sesuai dengan judul tugas akhir saya yang berjudul “Penerapan *Customer Satisfaction Survey* sebagai Media Penilaian Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Frontliner* Pada BSI KCP Jakarta Pasar Minggu”

Sebagai media survei yang digunakan *customer satisfaction survey* dapat dimanfaatkan perannya sebagai dasar atau data acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dengan meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan akan semakin senang untuk datang kembali dan menggunakan produk yang ditawarkan.

### 1.2 Tujuan Penulisan Laporan Tugas Akhir

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang diatas, penulis mempunyai tujuan dalam Laporan Tugas Akhir sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Mendeskripsikan jenis-jenis media survei penilaian kepuasan pelanggan.
3. Mendeskripsikan peran *customer satisfaction survey*.
4. Mendeskripsikan pelayanan dengan menggunakan *customer satisfaction survey* pada perbankan.

### 1.3 Manfaat Penulisan Laporan Tugas Akhir

Pada penulisan laporan tugas akhir ini penulis mengharapkan bahwa hasil penulisannya bermanfaat bagi beberapa pihak. Berikut manfaat penulisan:

1. Manfaat bagi penulis

Penulis dapat mengetahui penilaian kualitas pelayanan dan jenis-jenis pelayanan yang diharapkan oleh nasabah seperti apa. Sebagai bahan belajar untuk kemudian hari bisa diterapkan secara langsung.

2. Manfaat bagi Politeknik Negeri Jakarta

Hasil penulisan ini dapat dijadikan sumber referensi bagi mahasiswa yang tertarik pada bidang pelayanan khususnya perbankan syariah.

3. Manfaat bagi pembaca

Pembaca mendapat tambahan informasi terkait kualitas pelayanan yang disediakan dari suatu instansi dan berharap bisa memberi penilaian dengan sebaik-baiknya.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

#### 1.4 Metode Penulisan Laporan Tugas Akhir

Dalam penulisan laporan tugas akhir penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif berdasarkan latar belakang metode ini digunakan untuk menggambarkan, melukiskan, kejadian atau keadaan dengan data deskriptif yang berupa kata-kata, gambar, atau pernyataan.

Pengumpulan sumber data ada dua jenis yaitu yang pertama data primer adalah data yang didapatkan langsung dari objek yang dibahas bersifat *real time* yang berarti selalu berkembang setiap waktu. Dan yang selanjutnya data sekunder yang merupakan data yang didapatkan secara tidak langsung melalui perantara seperti buku referensi, data arsip, dan referensi jurnal yang kemudian dikumpulkan menjadi sebuah laporan.

#### 1.5 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir

Dalam proses sistematika penulisan laporan tugas akhir dibagi menjadi 5 bagian untuk meninjau masing-masing bab. Setiap bab terbagi menjadi beberapa sub bab. Berikut merupakan garis besar setiap bab yang ditentukan dalam laporan tugas akhir:

Bab 1 Pendahuluan, penulis membahas mengenai bank, bank konvensional, bank syariah, pelayanan, kualitas pelayanan dan bahasan singkat mengenai *customer satisfaction survey*. Penulis juga membahas mengenai tujuan penulisan dan metode penulisan yang digunakan untuk menulis laporan tugas akhir.

Bab 2 Tinjauan Pustaka, pada bab ini penulis mengembangkan pembahasan dengan merinci poin-poin yang terdapat pada bab 1 pendahuluan. Disini penulis memuat tambahan isi untuk memperlengkap tulisan laporan tugas akhir.

Bab 3 Gambaran Umum Perusahaan, dalam bab ini penulis memuat isi dari profil PT Bank Syariah Indonesia TBK, struktur organisasi PT Bank Syariah Indonesia TBK, dan bidang usaha PT Bank Syariah Indonesia TBK. Pada bab 3 ini lebih seperti gambaran yang menjelaskan PT Bank Syariah Indonesia TBK.

Bab 4 Pembahasan, penulis menjabarkan tujuan penulisan pada bab ini penulis juga menambahkan isi yang relevan dengan bab-bab sebelumnya untuk melengkapi penulisan laporan tugas akhir.

Bab 5 Penutup, pada bab ini penulis membahas kesimpulan yang didapatkan dari 4 bab sebelumnya dan memberikan saran kepada pembaca untuk dapat dijadikan sebagai alternatif tambahan informasi.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang sudah penulis dapatkan mengenai penerapan media survei *customer satisfaction survey* untuk meningkatkan kaulitas pelayanan *frontliner*, penulis menyoroti beberapa hal penting. Yaitu sebagai berikut:

1. *Frontliner* memiliki peran penting sebagai penghubung langsung antara nasabah dengan pihak bank, mengingat bahwa interaksi pertama nasabah umumnya terjadi melalui petugas *frontliner* untuk menyampaikan kebutuhan atau keluhannya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* memberikan kontribusi yang signifikan terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah. Semakin baik pelayanan yang ditunjukkan, seperti keramahan, kecepatan, dan ketepatan dalam memberikan informasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh BSI KCP Jakarta Pasar Minggu.
2. Perusahaan memiliki beragam pilihan survei kepuasan pelanggan yang dapat dimanfaatkan sebagai sarana untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan sekaligus dapat mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penyesuaian media survei dengan kebutuhan dan tujuan perusahaan menjadi langkah strategis agar data yang diperoleh relevan, akurat, dan dapat diolah secara optimal untuk mendukung pengambilan keputusan yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.
3. Perbaikan pada area-area yang dinilai kurang oleh para pelanggan akan terus dievaluasi dan penerapan *customer satisfaction survey* sebagai media penilaian kepuasan pelanggan memberikan hasil yang nyata mengenai faktor-faktor yang masih dinilai kurang dari pengalaman para pelanggan yang langsung berinteraksi terhadap pelayanan tersebut.
4. *Customer satisfaction survey* digunakan sebagai alat untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh bsi kcp Jakarta Pasar Minggu. Informasi yang diperoleh dari hasil survei ini mednjadi sumber

data yang dapat digunakan dalam proses evaluasi layanan. Hasil survei tidak hanya digunakan untuk mengidentifikasi kekurangan dan dalam pelayanan, tetapi juga menjadi dasar pengambilan keputusan strategis guna meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat berdasarkan pembahasan maka, berikut merupakan saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait:

Perusahaan disarankan untuk secara konsisten meningkatkan kemampuan frontliner melalui pelatihan yang terfokus pada lima faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Pelatihan ini tidak hanya akan memperkuat kualitas pelayanan yang telah ada, tetapi juga menjadi upaya perbaikan yang berkelanjutan guna menciptakan kesan positif bagi nasabah. Di samping itu, perusahaan perlu memanfaatkan Customer Satisfaction Survey (CSS) secara optimal sebagai alat evaluasi yang berkelanjutan. Hasil dari survei tersebut dapat dijadikan dasar dalam merumuskan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan mutu layanan. Lebih lanjut, penting bagi perusahaan untuk menanamkan budaya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan dan loyalitas pelanggan, melalui pembelajaran yang terstruktur serta pelatihan rutin yang membahas pentingnya membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah.

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Wardhana. (2024). *Consumer Satisfaction In The Digital Edge Edisi Indonesia Penulis : Aditya Wardhana Penerbit CV. Eureka Media Aksara.* <https://repository.penerbiteurka.com/media/publications/584876-consumer-satisfaction-in-the-digital-edg-574781aa.pdf>
- Ariska Dwi Chairunisyah. (2018). Peran Dan Fungsi Frontliner Dalam Memberikan Pelayanan Terbaik Bagi Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Tebing Tinggi). *Skripsi Minor.* <http://repository.uinsu.ac.id/5985/1/SKRIPSI%20ICA.pdf>
- Bank Syariah Indonesia. (2023). Sejarah dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia. *Literasi Keuangan* <https://www.bankbsi.co.id/news-update/edukasi/sejarah-dan-perkembangan-bank-syariah-di-indonesia>
- Binta Malina Azkiya<sup>1</sup>, H. T. S. G. (2022). Pengaruh Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia: Studi Riset Bank Syariah Indonesia KCP Citeureup 1. *Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam.* <https://journal.laaroiba.com/index.php/elmal/article/view/635/597>
- Bunga Damayanti Pertiwi Rasman, Venessa Agusta Gogali, & Rizki Hidayat. (2024). Retorika Strategi Komunikasi Frontliner Dalam Meningkatkan Pelayanan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Kelapa Gading Square. *Jurnal Komunikasi, Sosial Dan Ilmu Politik.* <https://jurnal.kolibi.org/index.php/retorika/article/view/3932/3767>
- Dewi Reni, S. A. (2016). Kualitas Pelayanan Frontliner dan Kepuasan Nasabah. *Islaminomic.* <https://core.ac.uk/download/pdf/235003641.pdf>
- Dr. Kasmir, S. E. , M. M. (2017). *Customer Services Excellent: Teori dan Praktik.*
- Frontier Research. (2025). *Customer Satisfaction Survey: Pengertian, Tujuan, dan Cara Kerjanya.* <https://frontier.co.id/2025/02/10/customer-satisfaction-survey-pengertian-dan-manfaatnya/>
- Ganis Aliefiani Mulya Putri, S. P. M. G. N. (2022). *Literature View Pengorganisasian: SDM, Tujuan Organisasi Dan Struktur Organisasi.* *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi.* <https://lnk.ink/WxniX>



### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Khairun Nazar. (2022). Punahnya Era Kotak Saran Menuju Era Baru Sisabar. <https://diskominfotik.sumbawakab.go.id/index.php/berita/id/1647/punahnya-era-kotak-saran-menuju-era-baru-sisabar.html>
- Khoirul Anam, M., & Safitri, K. (2019). Peranan Pelatihan Frontliner bagi Peningkatan Kompetensi Teller di Bank Syariah. In *Jurnal Ilmu Keislaman dan Sosial* (Vol. 2, Issue 1). <https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/penghargaan?offset=10>
- Kusuma Wijayanto. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank. <https://journals.ums.ac.id/index.php/dayasaing/article/view/2272/1542>
- Mohamad Ainun Najib. (2017). Penguatan Prinsip Syariah Pada Produk Bank Syariah. *Jurisprudence* <https://lnk.ink/RO23h>
- Muhamad Ekhsan. (2019). Pengaruh Kompensasi, Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Frontliner Pada Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Bekasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*. <https://lnk.ink/tQf8P>
- Nina Indah Febriana. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. <https://lnk.ink/3O2GU>
- Nurhadi. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 137. <https://doi.org/10.14421/ekbis.2018.2.2.1100>
- Riadi, M., & Kamase, J. (2021). Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Mobil Toyota (Studi Kasus Pada PT. Hadji Kalla Cabang Alauddin). *Journal of Management Science (JMS)*, 2(1). <https://pasca-umi.ac.id/index.php/jms/article/view/320/356>
- Umasugi, S., & Serang, S. (2023). Peran Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia* <https://ejournal.unmuhjember.ac.id/index.php/JMBI/article/view/818/322>
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998. (1998). [www.bphn.go.id](http://www.bphn.go.id)
- Widia Ricky. (2022). Strategi Pelayanan Pegawai Frontliner Dalam Mengoptimalkan Muamalat DIN ( *Digital Islamic Network*) Pada Bank Muamalat KC Bengkulu. *Skripsi* <https://lnk.ink/9JmTo>

## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta



### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 1. Surat Pernyataan Dosen Pembimbing

**FORM-2.1 Surat Pernyataan Dosen Pembimbing.**

(surat ini diisi oleh mahasiswa dan dosen pembimbing membacanya dan membubuhkan tandatangannya)

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rodiana Listiawati, S.E., M.M

NIP : 196106111988032002

Adalah dosen tetap atau dosen yang ditunjuk oleh Jurusan Akuntansi PNJ menyatakan bersedia sebagai pembimbing penulisan laporan tugas akhir/ skripsi untuk:

Nama : Mawar Dwianti

NIM : 2204321014

Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan

dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Meluangkan waktu minimal sekali dalam seminggu untuk membimbing mulai dari diterimanya surat penunjukan, hingga minimal 8 kali bimbingan.
2. Membuat kesepakatan waktu bimbingan dengan mahasiswa.
3. Menyesuaikan jadwal bimbingan tugas akhir sesuai dengan kalender akademik.
4. Apabila saya tidak melaksanakan tugas tersebut maka saya bersedia digantikan oleh dosen lain.

Demikian surat pernyataan ini saya sampaikan, atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Depok, 2 Juni 2025

Pembuat pernyataan

Rodiana Listiawati, S.E., M.M

*Catatan: Apabila tidak bersedia membimbing karena berbagai alasan maka saya akan mengembalikan form ini ke KPS masing masing dengan membuat memo tertulis*



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## Lampiran 2. Lembar Bimbingan Tugas Akhir



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**  
 Jalan Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425  
 Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034  
 Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: [humas@pnj.ac.id](mailto:humas@pnj.ac.id)

### LEMBAR BIMBINGAN PENULISAN TUGAS AKHIR

1. Nama Mahasiswa : Mawar Dwianti
2. NIM : 2204321014
3. Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Tugas Akhir : Penerapan *Customer Satisfaction Survey* Sebagai Media Penilaian Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Frontliner* Pada BSI KCP Jakarta Pasar Minggu
5. Dosen Pembimbing : Rodiana Listiawati, S.E., M.M.

Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
21/01/2025	Bab I & outline	
10/02/2025	Bab II	
26/02/2025	Revisi Bab I & II	
06/03/2025	Bab III	
17/03/2025	Revisi Bab III	
14/04/2025	Bab IV, V	
08/05/2025	Revisi Bab IV, V	
27/05/2025	Bab I, II, III, IV, V. aee	

Menyetujui, KPS D3 Keuangan dan Perbankan  
 Depok, 27 Mei 2025

Heti Suryani Fitri, S.S.T., M.M.  
 NIP. 199004252024062002



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3. Lembar Persetujuan Sidang Akhir

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Mawar Dwianti  
 NIM : 2204321014  
 Jurusan / Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan  
 Judul Laporan TA : Penerapan *Customer Satisfaction Survey*  
 Sebagai Media Penilaian Untuk Meningkatkan  
 Kualitas Pelayanan *Frontliner* Pada BSI KCP  
 Jakarta Pasar Minggu

Disetujui oleh Pembimbing

Rodiana Listiawati, S.E., M.M.  
 NIP. 196106111988032002

Diketahui Oleh  
 Ketua Program Studi  
 D3 Keuangan dan Perbankan

Heti Suryani Fitri, S.S.T., M.M.  
 NIP. 199004252024062002



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4. Lembar Revisi Sidang TA – Dosen Pembimbing



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**  
JURUSAN AKUNTANSI

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425  
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035  
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting  
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: [humas@pnj.ac.id](mailto:humas@pnj.ac.id)

**LEMBAR REVISI SIDANG TUGAS AKHIR – PEMBIMBING**

1. Nama Mahasiswa : Mawar Dwianti
2. NIM : 2204321014
3. Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Tugas Akhir : Penerapan *Customer Satisfaction Survey* Sebagai Media Penilaian Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Frontliner* Pada BSI KCP Jakarta Pasar Minggu
5. Dosen Pembimbing : Rodiana Listiawati, S.E., M.M.

No.	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)
1	Tidak ada revisi		
2			
3			
4			
5			

**Catatan:**

Revisi diisi Dosen Pembimbing

Hasil Revisi diisi mahasiswa apa saja yang sudah di perbaiki

Keterangan diisi Dosen dan ditulis kata ACC bila hasil revisi telah sesuai

Depok, 17 Juni 2025

Dosen Pembimbing

Rodiana Listiawati, S.E., M.M.  
NIP. 196106111988032002

*Note: Dosen memberikan tanda tangan setelah mahasiswa menyelesaikan revisi*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 5. Lembar Revisi Sidang TA – Dosen Penguji



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
JURUSAN AKUNTANSI

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425  
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035  
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting  
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: [humas@pnj.ac.id](mailto:humas@pnj.ac.id)

LEMBAR REVISI SIDANG TUGAS AKHIR – PENGUJI

1. Nama Mahasiswa : Mawar Dwianti
2. NIM : 2204321014
3. Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Tugas Akhir : Penerapan *Customer Satisfaction Survey* Sebagai Media Penilaian Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Frontliner* Pada BSI KCP Jakarta Pasar Minggu
5. Dosen Penguji : Heti Suryani Fitri, S.S.T., M.M

No.	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)
1	tujuan ditambah menjelaskan alasan pemilihan apa	sudah diperbaiki	ACC
2	sayang penulisan	sudah diperbaiki	ACC
3			
4			
5			

Catatan:

Revisi diisi Dosen Pembimbing

Hasil Revisi diisi mahasiswa apa saja yang sudah di perbaiki

Keterangan diisi Dosen dan ditulis kata ACC bila hasil revisi telah sesuai

Depok, 17 Juni 2025

Dosen Penguji

Heti Suryani Fitri, S.S.T., M.M.

NIP. 199004252024062002

Note: Dosen memberikan tanda tangan setelah mahasiswa menyelesaikan revisi