

LAPORAN TUGAS AKHIR

PERANAN ETIKA PROFESI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERBANKAN PADA PT BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU MAMPANG PRAPATAN



**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

PERANAN ETIKA PROFESI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERBANKAN PADA PT BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU MAMPANG PRAPATAN



Disusun sebagai salah satu untuk memperoleh gelar Ahli Madya dari Politeknik Negeri Jakarta

Disusun Oleh:

Dina Permata Hati/2204321005

**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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Laporan Tugas Akhir ini 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 : Dina Permata Hati
NIM : 2204321005
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan

Depok, 27 Mei 2025



Dina Permata Hati
NIM. 2204321005

POLITEK
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 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 mengumunkan 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 : Dina Permata Hati
NIM : 2204321005
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Judul Laporan TA : Peranan Etika Profesi terhadap Kualitas Pelayanan Perbankan pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Mampang Prapatan.

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

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Nuraeni Hadiati Farhani, SST., MBA. (*fahani*)

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

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 02 Juli 2025

Ketua Jurusan Akuntansi



Sabar Warsini
Dr. Sabar warsini, S.E., M.M.
NIP. 196404151990032002



LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Penyusun : Dina Permata Hati
Nomor Induk Mahasiswa : 2204321005
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/D3 Keuangan dan Perbankan
Judul Laporan TA : Peranan Etika Profesi terhadap Kualitas Pelayanan Perbankan pada PT Bank Syariah Indonesia TBK Kantor Cabang Pembantu Mampang Prapatan.

Disetujui Oleh:
Dosen Pembimbing,

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

Diketahui Oleh :
KPS 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



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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan atas kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir yang berjudul **“Peranan Etika Profesi terhadap Kualitas Pelayanan Perbankan pada PT Bank Syariah Indonesia TBK Kantor Cabang Pembantu Mampang Prapatan”**. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan studi di Politeknik Negeri Jakarta. Penulis berharap laporan ini dapat memberikan wawasan mengenai pentingnya etika profesi dalam meningkatkan kualitas pelayanan perbankan, khususnya di lingkungan perbankan syariah.

Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan bimbingan, dukungan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak, Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya 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 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. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta, yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama masa perkuliahan dan telah banyak membantu penulis dalam hal administrasi.
6. Bapak Dennis Paramitha, selaku Pimpinan Cabang Bank Syariah Indonesia KCP Mampang Prapatan.
7. Bapak Slamet Sutarjo, selaku BOSM Bank Syariah Indonesia KCP Mampang Prapatan yang berperan sebagai penyelia bagi penulis serta dengan senang hati memberikan ilmu dan bimbingannya kepada penulis selama masa magang.



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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8. Seluruh karyawan dan staff di PT Bank Syariah Indonesia, khususnya pada frontliner atas kebersamaan, dukungan, serta kesediannya dalam berbagi pengalaman dan informasi yang sangat membantu penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.
9. Keluarga penulis, yaitu kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, doa, serta dukungan tanpa henti dalam setiap langkah yang penulis tempuh. Dan tak lupa kepada kakak serta adik tersayang yang senantiasa selalu memberikan semangat, motivasi, serta kebersamaan yang berarti untuk penulis.
10. Teman seperjuangan penulis yaitu Isyfa, Halimah, Widi, Nurul, Shanda, dan Nisa yang selalu memberikan semangat, motivasi, dukungan, dan kebersamaan serta menjadi tempat berkeluh kesah penulis selama penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
11. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu namun tidak sedikitpun mengurangi rasa terima kasih penulis.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih memiliki kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih.

Depok, 27 Mei 2025

Mahasiswa,

Dina Permata Hati

NIM. 2204321005



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

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dina Permata Hati
NIM : 2204321005
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Tugas Akhir

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

“Peranan Etika Profesi terhadap Kualitas Pelayanan Perbankan pada PT Bank Syariah Indonesia TBK Kantor Cabang Pembantu Mampang Prapatan”

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 02 Juli 2025

Yang Menyatakan,

Dina Permata Hati



Dina Permata Hati
Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan

**“PERANAN ETIKA PROFESI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PERBANKAN PADA PT BANK SYARIAH INDONESIA TBK KANTOR
CABANG PEMBANTU MAMPANG PRAPATAN “**

ABSTRAK

Bank Syariah Indonesia didirikan sebagai bank syariah yang diharapkan menjadi kebanggaan masyarakat dan turut memajukan perekonomian negara serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam menjalankan kegiatannya, BSI menjunjung tinggi etika profesi dalam melayani nasabah. Etika profesi merupakan pedoman yang berlandaskan pada asas keadilan saat memberikan layanan profesional kepada masyarakat. Layanan tersebut dilaksanakan dengan cara membangun hubungan baik dan menggunakan keahlian yang dimiliki, sebagai wujud pelaksanaan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban melayani masyarakat. Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memahami betapa pentingnya peran etika saat melayani nasabah di bank, khususnya etika yang diterapkan oleh *frontliner* yang berhadapan langsung dengan nasabah. Metode pembahasan yang digunakan adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, studi pustaka, dan riset online yang kemudian diolah.

Kata Kunci: Etika Profesi, kualitas layanan, *frontliner*

**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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Dina Permata Hati
D3 Finance Banking Study Program

"THE ROLE OF PROFESSIONAL ETHICS ON THE QUALITY OF BANKING SERVICES AT PT BANK SYARIAH INDONESIA TBK MAMPANG PRAPATAN BRANCH OFFICE"

ABSTRACT

Bank Syariah Indonesia was established as a sharia bank that is expected to be the pride of the community and to help advance the country's economy and improve community welfare. In carrying out its activities, BSI upholds professional ethics in serving customers. Professional ethics are guidelines based on the principle of justice when providing professional services to the community. These services are carried out by building good relationships and using the expertise possessed, as a form of implementing responsibility in carrying out duties and obligations to serve the community. The purpose of writing this Final Assignment is to understand how important the role of ethics is when serving customers at the bank, especially the ethics applied by frontliners who deal directly with customers. The discussion method used is a qualitative method with data collection techniques through observation, interviews, literature studies, and online research which are then processed.

Keywords: *Professional Ethics, service quality, frontliner*

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR.....	v
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK... ..	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan penulisan.....	3
1.3 Manfaat Penulisan	3
1.4 Metode Penulisan	4
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Etika Profesi	7
2.1.1 Pengertian Etika Profesi	7
2.1.2 Fungsi Kode Etik Profesi.....	8
2.1.3 Prinsip-Prinsip Etika Profesi.....	8
2.2 Kode Etik Bankir	9
2.3 Kualitas Pelayanan	10
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
2.4 <i>Frontliner</i>	12
2.4.1 Pengertian <i>Frontliner</i>	12
2.4.2 Tugas <i>Frontliner</i>	12
BAB III GAMBARAN UMUM	14
3.1 Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia.....	14
3.2 Visi dan Misi	15
3.3 Makna Logo dan Filosofi <i>Tagline</i> PT Bank Syariah Indonesia	16
3.4 Struktur Organisasi PT Bank Syariah Indonesia	17
3.5 Bidang Usaha PT Bank Syariah Indonesia.....	19
BAB IV PEMBAHASAN.....	24
4.1 Hubungan Etika Profesi dan Kualitas Pelayanan.....	24
4.1.1 Pemahaman <i>Frontliner</i> tentang Etika Profesi.....	24
4.1.2 Pengaruh Etika Profesi terhadap Kualitas Pelayanan.....	25
4.2 Peranan Etika Profesi <i>Frontliner</i> terhadap Kualitas layanan Perbankan... ..	26
4.2.1 Etika <i>Teller</i> dalam Melayani Nasabah.....	27
4.2.2 Etika <i>Customer Service</i> dalam Melayani Nasabah	28
4.2.3 Etika <i>Security</i> dalam Melayani Nasabah	29
4.3 Kendala dan Solusi dalam Penerapan Etika Profesi.....	30

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



4.3.1 Kendala dalam Penerapan Etika Profesi.....	30
4.3.2 Solusi Terhadap Kendala-Kendala dalam Penerapan Etika Profesi	31
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	33
5.1 kesimpulan.....	33
5.2 Saran	34
DAFTAR PUSTAKA	35



- 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 GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo PT Bank Syariah Indonesia 16



© 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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. 1: Bagan Struktur Organisasi PT Bank Syariah Indonesia KCP Mampang Prapatan	39
Lampiran. 2: Surat Pernyataan	40
Lampiran. 3: Lembar Bimbingan Tugas Akhir	41
Lampiran. 4: Lembar Persetujuan Sidang Tugas Akhir	42
Lampiran. 5: Lembar Revisi Sidang Tugas Akhir – Dosen Penguji	43





BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai lembaga keuangan, bank memainkan peran yang sangat penting dalam perekonomian suatu negara. Salah satu fungsi utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan seperti giro, tabungan, dan deposito, kemudian menyalurkannya kembali dana tersebut dalam bentuk kredit. Selain itu, bank juga dapat menyalurkan kembali dananya dalam bentuk pembiayaan bagi bank yang berlandaskan prinsip syariah. Menurut PSAK No.31 Tentang Akuntansi Perbankan, bank adalah suatu organisasi yang berfungsi sebagai perantara keuangan antara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dan pihak-pihak yang membutuhkan dana. Selain itu, bank juga bertanggung jawab untuk memudahkan proses pembayaran. Dalam melaksanakan perannya, bank dituntut untuk tidak hanya memberikan layanan yang efisien dan inovatif, tetapi juga untuk mempertahankan kepercayaan dan integritas.

Sebagai bagian terpenting dari kegiatan operasionalnya, bank sebagai lembaga keuangan harus memberikan layanan terbaik untuk mempertahankan daya saing di tengah kompetisi yang ketat. Bank syariah menghadapi persaingan tidak hanya dari sesama bank syariah, tetapi juga dari bank konvensional. Oleh karena itu, keunggulan layanan harus menjadi prioritas utama bank syariah. Perilaku dan etika petugas bank sangat memengaruhi kualitas layanan, yang sangat berpengaruh terhadap nasabah. *Frontliner* adalah petugas yang paling sering berinteraksi secara langsung kepada nasabah, seperti *teller*, *customer service*, dan *security*. Peran *frontliner* sangat penting karena sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, sehingga menciptakan pengalaman yang nyaman dan mendorong mereka untuk menjadi nasabahnya (Litriani & Lemiyana, 2016).

Dengan pesatnya perkembangan bank syariah saat ini, kualitas layanan akan menjadi komponen utama yang akan memberikan keunggulan daya saing. Bank harus memastikan memiliki petugas yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabah untuk memberikan pelayanan yang optimal, sehingga

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 milik Politeknik Negeri Jakarta

terciptanya kepuasan nasabah. Oleh karena itu, bank syariah harus memiliki kemampuan untuk mendapatkan keunggulan kompetitif dengan menyediakan layanan berkualitas tinggi. PT Bank Syariah Indonesia memainkan peran penting dalam menyediakan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah kepada masyarakat. Namun, kemajuan pesat ini diiringi dengan masalah. Salah satunya adalah memastikan bahwa kualitas pelayanan sesuai dengan standar etika yang berlaku.

Menurut Harahap & Amanah (2019) kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan, serta kemampuan untuk mengendalikan tingkat keunggulan tersebut agar dapat memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas dan efektif akan memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan dan kesetiaan nasabah. Layanan tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga menumbuhkan loyalitas dan kepercayaan nasabah. Dalam lingkungan persaingan yang ketat, Bank Syariah Indonesia harus dapat memberikan layanan yang luar biasa dengan memprioritaskan prinsip etika dan syariah dalam lingkungan yang sangat kompetitif. Layanan yang buruk dapat merusak reputasi bank dan mengurangi tingkat kepercayaan nasabah.

Dalam perbankan syariah, etika profesi mencakup nilai-nilai seperti kejujuran, transparansi, keadilan, tanggung jawab, dan kepatuhan terhadap prinsip syariah (Bank Syariah Indonesia, 2023). Setiap karyawan diwajibkan harus mematuhi nilai-nilai ini saat melaksanakan tugasnya. Etika profesi berperan penting dalam menjaga integritas dan reputasi lembaga perbankan serta menjadi pedoman dalam berinteraksi dengan nasabah.

Menurut Mafazah (2022) etika profesi merupakan sikap profesional yang mengedepankan keadilan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Hal ini mencerminkan komitmen untuk menjalankan tugas dengan tertib, menggunakan keahlian secara optimal, dan memenuhi kewajiban terhadap masyarakat melalui pelayanan berkualitas. Etika profesi merupakan bagian penting dari identitas seorang profesional. Hal ini menjadi panduan moral dalam menjalankan pekerjaan, serta mencerminkan komitmen terhadap nilai-nilai moral yang tinggi dan integritas dalam berprofesi.

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

Sebagai bagian dari jaringan PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Mampang Prapatan memberikan layanan yang baik kepada masyarakat di wilayah tersebut. Dengan berfungsi sebagai garda terdepan perusahaan, kantor ini berkomitmen untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi yang sesuai dengan prinsip syariah. Untuk mencapai tujuan ini, sangat penting bagi seluruh petugas untuk menerapkan etika profesi dalam setiap aspek pekerjaannya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Peranan Etika Profesi terhadap Kualitas Pelayanan Perbankan pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Mampang Prapatan”**. Dengan memahami hubungan antara etika profesi dan kualitas layanan yang diberikan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat untuk meningkatkan kinerja layanan perbankan syariah di tingkat cabang, penelitian ini juga diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan industri perbankan syariah secara keseluruhan.

1.2 Tujuan penulisan

Tugas Akhir ini bertujuan mengkaji dan menganalisis berbagai aspek terkait topik penelitian secara mendalam, sistematis, dan komprehensif guna memberikan kontribusi pengetahuan yang signifikan, tujuan penulisan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan mengenai hubungan etika profesi dan kualitas pelayanan
2. Untuk mendeskripsikan bagaimana peranan etika profesi oleh frontliner di Bank Syariah Indonesia KCP Mampang Prapatan
3. Untuk menjelaskan kendala dan solusi dalam penerapan etika profesi di Bank Syariah Indonesia KCP Mampang Prapatan

1.3 Manfaat Penulisan

Selain adanya tujuan, adapun manfaat dari Tugas Akhir ini adalah :

1. Bagi Penulis

Penulisan dari laporan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memenuhi syarat kelulusan dalam menyelesaikan pendidikan terakhir di Politeknik Negeri Jakarta. Selain itu, penulis mendapatkan wawasan dan pengalaman tentang dunia perbankan secara langsung, salah satu contohnya penulis dapat melihat



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

penerapan etika profesi di PT Bank Syariah Indonesia KCP Mampang Prapatan yaitu etika frontliner maupun karyawan bank tersebut.

2. Bagi Politeknik Negeri Jakarta

Laporan Tugas Akhir ini diharapkan dapat menjadi media implementasi pengetahuan selama di dunia perkuliahan dan di dunia perbankan, khususnya dalam bidang mata kuliah etika profesi.

3. Bagi Pembaca

Melalui Laporan Tugas Akhir ini, penulis dapat memberikan informasi dan pemahaman mengenai betapa pentingnya etika profesi dalam dunia perbankan.

1.4 Metode Penulisan

Metode penulisan yang digunakan dalam Laporan Tugas Akhir ini adalah menggunakan metode kualitatif deskriptif, yaitu dengan mendeskripsikan objek secara langsung yang berkaitan dengan Laporan Tugas Akhir. Adapun sumber data yang diperlukan untuk menyusun Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Sumber Data

Dalam proses penelitian, penulis melakukan pengumpulan data secara sistematis dengan tujuan memperoleh informasi yang relevan dan dapat digunakan sebagai bahan analisis mendalam, antara lain:

a. Data Primer

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data primer yang didapatkan secara langsung selama menjalani Praktik Kerja Lapangan di PT Bank Syariah Indonesia KCP Mampang Prapatan. Data ini berupa pengamatan langsung atau dari hasil wawancara.

b. Data Sekunder

Penulis juga menggunakan data sekunder yang diperoleh secara tidak langsung melainkan data yang sudah ada atau yang telah ada sebelumnya. Data ini didapat melalui studi pustaka yang bersumber dari buku, jurnal, maupun media lain yang dilakukan penulis selama masa penulisan Laporan Tugas Akhir.

2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data digunakan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan untuk mencapai tujuan penelitian, yaitu:



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

- a. Observasi
Penulis melakukan pengamatan langsung terhadap situasi atau peristiwa di Bank Syariah Indonesia KCP Mampang Parapatan. Penulis juga melakukan pencatatan informasi mengenai pengamatan yang dilakukan selama penelitian.
- b. Metode Wawancara
Selain metode observasi, penulis juga melakukan wawancara terhadap karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Mampang Prapatan, khususnya kepada frontliner yang sering berhadapan langsung kepada nasabah.
- c. Studi Pustaka
Dalam metode ini, sistem pengumpulan datanya dengan metode pengumpulan data meliputi, membaca referensi jurnal dan buku, ataupun referensi-referensi lainnya yang bersifat tertulis.
- d. Online Research (Riset Online)
Online research adalah metode pengumpulan data yang memanfaatkan internet dan berbagai sumber digital untuk memperoleh informasi yang relevan dengan topik penelitian. Dalam konteks akademis, teknik ini semakin mendapatkan pengakuan sebagai metode yang valid dan efisien untuk mengumpulkan data primer maupun sekunder. Penelitian online research memungkinkan peneliti mengakses berbagai jenis sumber informasi.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk membantu pembaca memahami, penulis menyajikan sistematika yang disusun secara sistematis dan logis. Susunan ini dibuat untuk memudahkan pembaca dalam menelusuri isi Laporan Tugas Akhir, yaitu sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, merupakan bagian awal yang menguraikan dasar-dasar penelitian secara menyeluruh. Bagian ini mencakup latar belakang yang menjelaskan pentingnya topik, tujuan penulisan, manfaat laporan, metode penulisan yang digunakan, serta sistematika penulisan yang menggambarkan kerangka Laporan Tugas Akhir secara keseluruhan.

Bab II Tinjauan Pustaka, dirancang untuk memberikan landasan teoritis yang komprehensif terkait etika profesi dalam konteks perbankan. Bagian ini akan

meneliti secara mendalam pengertian etika profesi, fungsi kode etik, dan prinsip-prinsip etika profesi yang menjadi dasar perilaku profesional. Selanjutnya, pembahasan akan difokuskan pada kode etik dalam dunia perbankan, yang mencakup analisis mendalam tentang kualitas pelayanan dan peran frontliner dalam menciptakan pengalaman nasabah yang positif.

Bab III Gambaran Umum, memberikan gambaran menyeluruh tentang PT Bank Syariah Indonesia, yang mencakup sejarah kelembagaan secara singkat, menjelaskan visi dan misi yang menjadi landasan gerak organisasi, memperkenalkan struktur, makna logo, dan mempelajari berbagai bidang usaha dari PT Bank Syariah Indonesia.

Bab IV Pembahasan, Penulis menganalisis isi pembahasan dalam Laporan Tugas Akhir, yaitu meliputi hubungan etika profesi dan kualitas layanan, peranan etika profesi pada frontliner, dan kendala dari penerapan etika profesi di Bank Syariah Indonesia KCP Mampang Prapatan.

Bab V Penutup, merupakan bagian akhir yang menyajikan rangkuman dari seluruh pembahasan sebelumnya. Bab ini berisi kesimpulan inti yang didapat dari analisis mendalam, serta memberikan saran sebagai sarana diskusi untuk kemajuan dan pengembangan lebih lanjut.



**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





BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 kesimpulan

Sesuai dengan hasil penelitian dalam Laporan Tugas Akhir ini, dapat disimpulkan bahwa peranan etika profesi menjadi elemen penting dalam mencapai tujuan-tujuan PT Bank Syariah Indonesia, terutama dalam menjaga kepercayaan nasabah. Kesimpulan yang dapat diambil diantaranya, adalah:

1. *Frontliner* BSI KCP Mampang Prapatan memiliki peran sangat penting sebagai wajah bank dalam melayani nasabah dengan mengedepankan etika profesi, kejujuran, dan tanggung jawab. Selain memberikan pelayanan, mereka juga bertugas mengedukasi masyarakat tentang keuangan syariah, yang secara langsung berdampak positif pada citra bank dan kemajuan sektor perbankan syariah. Pengembangan berkelanjutan melalui pelatihan dan evaluasi kinerja menjadi hal yang penting untuk menjaga kualitas layanan yang baik dan integritas *frontliner*.
2. Berdasarkan pembahasan mengenai peranan etika profesi terhadap kualitas layanan di BSI KCP Mampang Prapatan, dapat ditarik kesimpulan bahwa etika profesi merupakan fondasi krusial yang secara signifikan meningkatkan kualitas layanan perbankan. Penerapan prinsip profesionalisme, kejujuran, dan tanggung jawab oleh *frontliner* terbukti meningkatkan kepuasan nasabah, membangun kepercayaan, dan menciptakan citra positif bagi bank. Etika profesi tidak hanya menjadi panduan interaksi, tetapi juga berkontribusi pada pemahaman keuangan syariah masyarakat dan pertumbuhan industri secara keseluruhan. Hal ini mewujudkan suasana yang kondusif bagi terciptanya kualitas layanan yang mampu memenuhi ekspektasi nasabah sekaligus memelihara reputasi dan keyakinan masyarakat terhadap bank.
3. Kendala-kendala dalam penerapan etika profesi pada PT Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk, yaitu: a) tekanan kerja yang tinggi, b) antrean nasabah yang Panjang, c) nasabah yang tidak kooperatif. Dengan adanya kendala-kendala tersebut, maka pihak BSI memiliki beberapa solusi, yaitu: a) menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat dan realistis, b)

mengimplementasikan sistem antrean digital, yang akan memberikan fleksibilitas kepada nasabah, c) Bank melakukan pelatihan kepada frontliner dalam menghadapi berbagai tipe nasabah dengan sabar dan empati.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan kepada PT Bank Syariah Indonesia, khususnya terkait peningkatan kualitas layanan perbankan di BSI KCP Mampang Prapatan, adalah dengan semakin memperkuat peranan etika profesi, terutama dalam proses interaksi dan penanganan transaksi nasabah yang dinamis. Untuk mengatasi potensi antrean yang disebabkan oleh volume dan variasi transaksi yang tinggi, penambahan jumlah *teller* dan *customer service* yang siap melayani secara profesional dan efisien juga sangat disarankan. Selain itu, pihak bank dapat mengoptimalkan layanan digital seperti aplikasi BSI Mobile (Byond) dengan fitur pembukaan rekening tabungan melalui BSI Byond yang dapat dilakukan dari rumah bagi nasabah yang sudah memahami teknologi digital, terutama untuk generasi muda yang lebih adaptif terhadap teknologi, sehingga mengurangi kepadatan transaksi di kantor cabang dan memberikan alternatif bagi nasabah yang tidak ingin mengantri.

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



DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Syahrul, & Rachmatullaily. (2015). *Kinerja Frontliner dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Bogor Dewi Sartika.*
- Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia. (1998). *Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 Tentang Perubahan atas Undang-Undang No 7 Tahun 1992.*
<https://peraturan.bpk.go.id/details/45486/uu-no-10-tahun-1998>
- Bank Syariah Indonesia. (2022). *BSI Ultimate CSR.*
- Bank Syariah Indonesia. (2022). *BSI Ultimate Satpam.*
- Bank Syariah Indonesia. (2022). *BSI Ultimate Teller.*
- Bank Syariah Indonesia. (2023). *Laporan Tahunan 2023.*
<https://ir.bankbsi.co.id/misc/AR/AR2023-ID/>
- Bank Syariah Indonesia. (2023). *Melaju dengan Aksi Berkelanjutan.*
<https://ir.bankbsi.co.id/misc/AR/AR2023-ID/>
- Bank Syariah Indonesia. (2024, November). *Banyak Fitur & Program Khusus, BYOND by BSI Raih Respon Positif Pasar.*
<https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/banyak-fitur-program-khusus-byond-by-bsi-raih-respon-positif-pasar>
- Bank Syariah Indonesia. (2025). *Produk dan Layanan.* Bankbsi.Co.Id.
<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu>
- Bisnis, J., Ekonomi, D., Harahap, D. A., & Amanah, D. (2019). *Kajian Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Indonesia.* *JBE*, 26(1), 27–40.
- Darmiyanti, A. (2023). *Penerapan Etika Profesi Kepala Sekolah di Mi TarbiyatulIslam 01.* *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Februari, 2023*(4), 89–100.
- Dewantara, A. W. (2017). *Filsafat Moral: Pergumulan Etis Keseharian Hidup Manusia* (Marcell, Ed.). PT Kanisius.
- Dj Yunni Rusmawati, & Ristyanadi Bhiastika. (2018). *Analisis Pelayanan CS (Customer Service) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Danamon d Sukodadi Lamongan.* *Jurnal Ekbis*, 19(1).



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

- Gofur, H., Ibnudin, Syathori, A., & Himmawan, D. (2023). Strategi Pelayanan Prima Frontliner pada Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Jatibarang. *JSEF: Journal of Sharia Economics and Finance*, 3(2), 60–70.
- Hastinasari, W., & Nurhidayati, M. (2022). Efektivitas Pelatihan Bagi Teller Perbankan untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo). *JPSDa: Jurnal Perbankan Syariah Darussalam*, 2(2), 185–196.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2022). *Profil Ikatan Bankir Indonesia (IBI)*. <https://ikatanbankir.id/id/profil-ikatan-bankir-indonesia-ibi/>
- Keraf, S. (2006). *Etika Bisnis Tuntutan dan Relevansinya* (Edisi Baru). PTKanisius.
- Litriani, E., & Lemiyana. (2016). *Pengaruh Etika Frontliner Terhadap Kenyamanan Nasabah di Perbankan Syariah Kota Palembang*.
- Mafazah, P. (2022). Etika Profesi Akuntansi Problematika di Era Masa Kini. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(7), 1207–1212.
- Mayangsari, Y., & Prastiwi, E. H. (2016). Sistem Antrian Teller Bank Mandiri sebagai Upaya Meningkatkan Efisiensi Kecapatan Transaksi. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 1(1), 49–60.
- Meldiana, M. R., & Rahadi, D. R. (2020). Peran Customer Service dalam Mendukung Kompetensi Pegawai pada Perusahaan. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 4(3).
- Musa, H. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Citra Utama Palembang. 1*.
- Musri, & Mulia, R. A. (2022). *Etika Administrasi Publik*. Eureka Media Aksara.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2008). *Republik Indonesia Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah*. https://www.ojk.go.id/waspada-investasi/id/regulasi/Documents/UU_No_21_Tahun_2008_Perbankan_Syariah.pdf
- PSAK No. 31 Akuntansi Perbankan. (n.d.).
- Putricia Siti Novira, Choiriyah, & Muharir. (2021). Pengaruh Bagi Hasil Pada Produk Tabungan Mudharabah Terhadap Minat Menabung Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP KM 6 Palembang. *Jurnal Ilmiah Perbankan*

Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Syariah (STEBIS) Indo Global Mandiri, 1(2).

Samsudin, A., Nugroho, R. H., Zakaria, R., Putri, R. T. E., Wirawan, G. A., Saputra, R. N., & Widad, S. W. (2023). *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia. 4*, 1163.

Zul, H., & Yulianto, E. (2021). Analisis Yuridis Mengenai Kedudukan Kode Etik Bankir Dalam Dimensi Tindak Pidana Perbankan. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi, 21(2)*, 603.



© 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





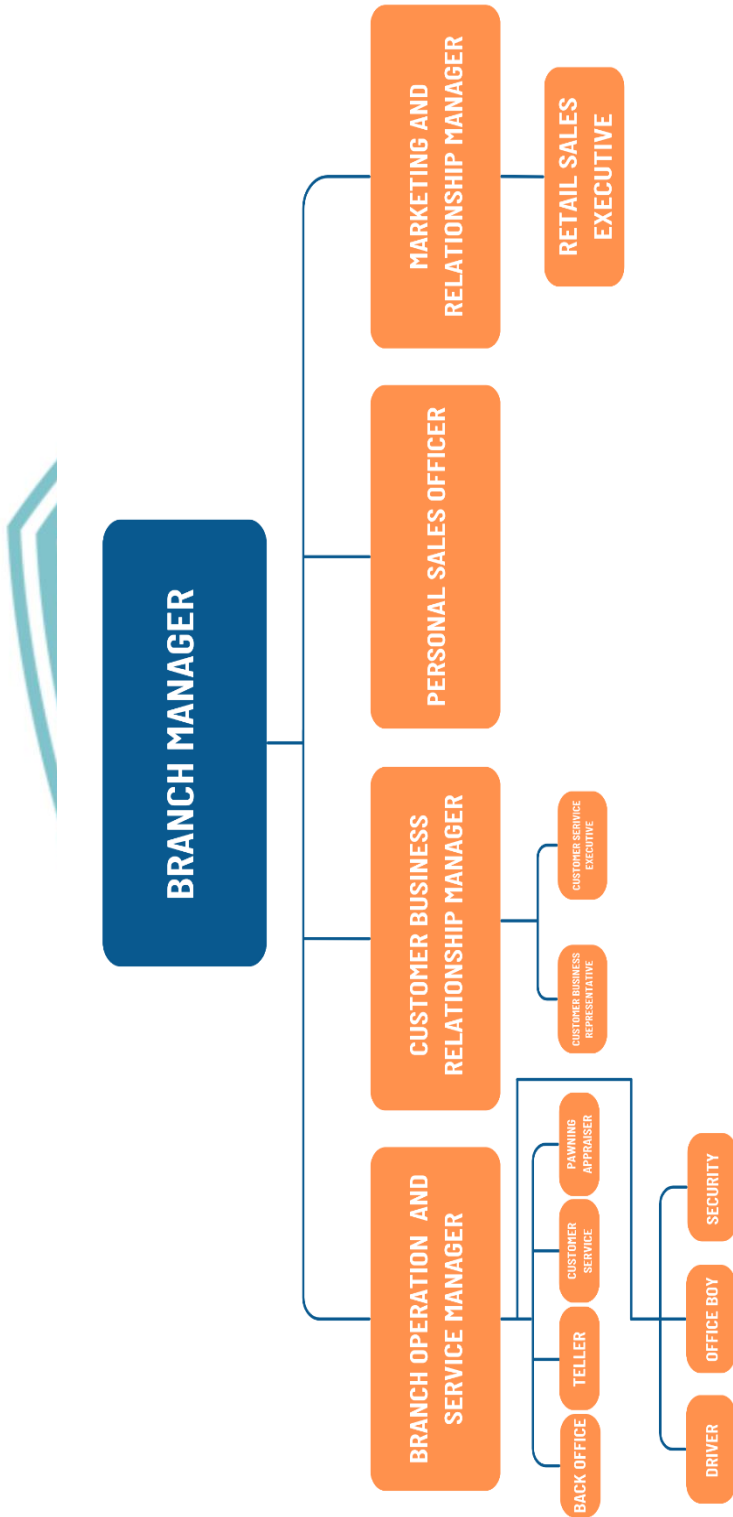
© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

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. 1: Bagan Struktur Organisasi PT Bank Syariah Indonesia KCP
Mampang Prapatan



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: Surat Pernyataan

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 : Dina Permata Hati

NIM : 2204321005

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, 8 Februari 20225

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 :

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 Bimbingan Tugas Akhir



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

LEMBAR BIMBINGAN PENULISAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Dina Permata Hati
NIM : 2204321005
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Judul Tugas Akhir/Skripsi : Peranan Etika Profesi terhadap Kualitas Pelayanan Perbankan pada PT Bank Syariah Indonesia TBK Kantor Cabang Pembantu Mampang Prapatan
Dosen Pembimbing : Rodiana Listiawati, S.E., M.M.

Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda tangan
20/02 2025	Judul, ordline	
28/02 2025	Bab I, Revisi judul.	
06/03 2025	Bab II, Revisi Bab II, I.	
13/03 2025	Bab III	
21/03 2025	Revisi Bab III	
09/04 2025	Bab IV & Bab V.	
16/04 2025	Revisi Bab IV & V.	
07/05 2025	Daftar pustaka dll.	

Menyetujui, KPS D3 Keuangan dan Perbankan
Depok, 20 Februari 2025

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 Persetujuan Sidang Tugas Akhir

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Dina Permata Hati
 NIM : 2204321005
 Jurusan / Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
 Judul Laporan TA : Peranan Etika Profesi Terhadap Kualitas Pelayanan Perbankan pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Mampang Prapatan

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. 5: Lembar Revisi Sidang Tugas Akhir – 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

LEMBAR REVISI SIDANG TUGAS AKHIR – PENGUJI

1. Nama Mahasiswa : Dina Permata Hati
2. NIM : 2204321005
3. Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Tugas Akhir : Peranan Etika Profesi terhadap Kualitas Pelayanan Perbankan pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Mampang Prapatan
5. Dosen Pembimbing : Nuraeni Hadiati Farhani, SST., MBA.

No.	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)
1	Italic u/ serapan bahasa	ACC (sesuai)	ACC
2	Kutipan ^{asing} diperhatikan.	ACC (sesuai)	ACC
3	Kutipan mengenai etika profesi dari sisi syariah	sudah disesuaikan	ACC
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, 04 Juni 2025

Dosen Penguji

(Nuraeni Hadiati Farhani, SST., MBA.)

NIP.199105282022032005

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