

**ANALISIS KOMPETENSI KOMUNIKASI *CUSTOMER SERVICE*
DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA
PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP TULANG BAWANG
BARAT**



Oleh :

Rizka Andini Nur Sabella

NIM : 1830603239

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG
2022**



**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

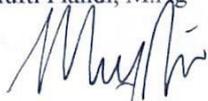
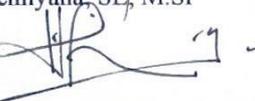
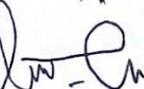
Formulir E.4

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI SI PERBANKAN SYARIAH**

Nama : Rizka Andini Nur Sabella,
NIM / Program Studi : 1830603239/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Kompetensi Komunikasi *Customer Service* Dalam Upaya
Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Bank Syariah Indonesia KCP
Tulang Bawang Barat

Telah dapat diterima dalam ujian munaqasyah pada Hari Jum'at Tanggal 21 Oktober
2022.

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Tanggal	Pembimbing Utama	: Mufti Fiandi, M.Ag t.t: 
Tanggal	Pembimbing Kedua	: Lemiyana, SE, M.Si t.t: 
Tanggal	Penguji Utama	: Dian Pertiwi, S.E.I., M.Si t.t: 
Tanggal	Penguji Kedua	: Citra Lestari, S.E.I., M.E t.t: 
Tanggal	Ketua	: Dr. Rinol Sumatri, M.E.I t.t: 
Tanggal	Sekretaris	: Dr. Muhammad Rusdi, SE., M.Sc t.t: 



**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir D.2

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Skripsi**

Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Rizka Andini Nur Sabella
NIM / Program Studi : 1830603239/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Kompetensi Komunikasi *Customer Service* Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang Barat

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, Oktober 2022

Penguji Utama

Penguji Kedua

Dian Pertiwi, S.E.I., M.Si
NIP.199212022018012004

Citra Lestari, S.E.I., M.E
NIP. 201803010402199202

Mengetahui
Wakil Dekan I

Dr. Rizka Lidyah, S.E, M.Si, Ak.CA
NIP.197504082003122001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rizka Andini Nur Sabella

NIM : 1830603239

Program Studi : S1 Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Analisis Kompetensi Komunikasi Customer Service Dalam
upaya Meningkatkan Pelayanan prima Pada Bank Syariah
Indonesia KCP Tulang Bawang Barat

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk pada sumbernya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di UIN Raden Fatah Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksa oleh pihak manapun.

Palembang, Juli 2022

Saya yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow 1000 Rupiah postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '1000', 'METERAI TEMPEL', and the serial number 'B3764AJX166004940'.

Rizka Andini Nur Sabella

NIM.1830603239



**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Analisis Kompetensi Komunikasi *Customer Service* Dalam Upaya
Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Bank Syariah Indonesia KCP
Tulang Bawang Barat

Ditulis oleh : Rizka Andini Nur Sabella

NIM : 1830603239

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)

Palembang, Oktober 2022



Dr. Heri Gunaidi, M.A
NIP.196901241998031006

Nota Dinas

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah
Palembang

Assalamualaikum warohmatullahi wabarakatuh

Disampaikan dengan hormat setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap naskah skripsi berjudul :

**“Analisis Kompetensi Komunikasi Customer Service Dalam upaya
Meningkatkan Pelayanan prima Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulang
Bawang Barat”**

Yang ditulis oleh :

Nama : Rizka andini nur sabella

NIM : 1830603239

Program Studi : S1 Perbankan Syariah

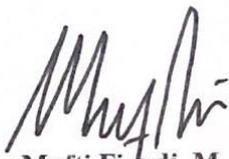
Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diajukan dalam sidang munaqosyah ujian skripsi.

Wassalamualaikum WarohmatullahiWabarakatuh

Palembang, Juli 2022

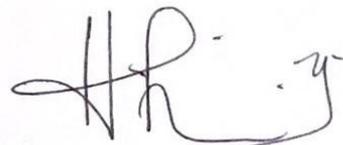
Pembimbing I

Pembimbing II



Mufti Fiandi, M.Ag

NIP. 197605252007101005



Lemiyana, SE., M.Si

NIP. 201801011210197812



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir C.2

Hal: Persetujuan Ujian Skripsi

Kepada Yth.,
Ketua Prodi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah
Palembang

Assalamu'alaikumwr.wb

Disampaikan dengan Hormat, Setelah melakukan Bimbingan, arahan. Dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul :

Analisis Kompetensi Komunikasi Customer Service Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang Barat

Yang ditulis oleh :

Nama : Rizka Andini Nur Sabella

NIM : 1830603239

Program : SI Perbankan Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam ujian *Komprehensif* dan sidang *Munaqosyah* ujian skripsi.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Pembimbing Utama

Palembang, Agustus 2022

Pembimbing Kedua

Mufti Fiandi, M.Ag
NIP. 197605252007101005

Lemiyana, SE., M.S
NIP. 201801011210197812

MOTTO

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku. Dan apa yang ditakdirkan untuku, takkan melewatkanmu”

(Umar Bin Khattab)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan dalam bentuk rasa syukur dan terima kasih kepada :

1. Kedua orangtua tercinta, Ayah Sartono dan Ibu Nur Mala Dewi yang selalu memberikan kasih sayang yang terbaik serta do'a dan dukungannya.
2. Sahabat-sahabatku Tika, Nurmayana, Desti, yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Dosen Pembimbing Pertama Bapak Mufti Fiandi, M.Ag, dan dosen pembimbing kedua Ibu Lemiyana, SE., M.Si
4. Teman-teman seperjuangan Prodi S1 Perbankan Syariah UIN Raden Fatah Palembang terkhusus teman seperjuangan dari kelas SPS 6 yang sama sama berjuang dari awal masa kuliah hingga akhir kuliah.
5. Almamater Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Palembang, 2022

Rizka Andini Nur Sabella

PEDOMAN TRANSLITERASI

Terdapat beberapa versi pola transliterasi pada dasarnya mempunyai pol yang cukup banyak, berikut ini disajikan pola transliterasi arab-latin berdasarkan keputusan bersama antar Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 Tahun 1987 dan No. 0543/U/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa arab yang dalam sistem bahasa arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Huruf Arab	Huruf Nama Latin	Huruf Kapital	Nama
ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tsa	S	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dzal	Dz	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
سین	Syin	Sy	Es dan ye
ش	Shad	Sh	Sh
ض	Dhad	D	de (dengan titik dibawah)
ط	Tha	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	Zha	Zh	zet (dengan titik di bawah)

ع	'Ain	'	Koma di atas
غ	Ghain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monofong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal Tunggal dilambangkan berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Contoh
◌َ	<i>Fathah</i>	A	مَنْ
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I	مِنْ
◌ُ	<i>Damah</i>	U	مُنْ

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf yaitu

Tanda	Nama	Huruf Latin	Contoh
◌َـي	<i>Fathah dan ya</i>	Ai	كَيْفَ
◌َـو	<i>Fathah dan wau</i>	Au	حَوْلَ

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang dilambangkan dengan huruf dan tanda, yaitu :

Tanda	Nama	Latin	Contoh
ما مَ	<i>Fathah dan alif atau Fathah dan alif yang menggunakan huruf ya</i>	Ā / ā	قِي
ي	<i>Kasrah dan ya</i>	Ī / ī	قِيل
مُو	<i>Dhammah dan wau</i>	Ū / ū	يَمُوتُ

4. Ta' Marbutah

Transliterasi Ta Marbutah dijelaskan sebagai berikut :

- Ta Marbutah hidup atau yang berharakat *fathah*, *Kasrah*, dan *dhammah* maka transliterasinya adalah huruf “*t*”.
- Ta Marbutah yang sukun (mati) maka transliterasinya huruf *h* ; kata yang diakhiri Ta Murbuthah diikuti oleh kata sandang *al* serta bacaan kedua kata tersebut terpisah, maka Ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan “*h*”

Contoh :

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ = *Raudhatul athfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ = *Al-madīnah al-Munawwarah*

الْمَدْرَسَةُ الدِّيْنِيَّةُ = *Al-madrasahad-dīniyah*

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid dalam tulisan arab dilambangkan dengan sebuah tanda.

Contoh :

رَبَّنَا = *Rabbanā*

الْبِرُّ = *Al-birr*

نَزَّلَ = *Nazzala*

الْحَجَّ = *Al-hajj*

6. Kata sandang *al*

- a. Diikuti oleh huruf *as-Syamsiyah*, maka ditransliterasikan dengan bunyinya, yaitu [ʾ] diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang mengikutinya.

Contoh :

الرَّجُلُ = *Ar-Rajulu*

الشَّمْسُ = *Asy-Syamsu*

- b. Diikuti oleh huruf *al-Qamariyah*, maka ditransliterasikan sesuai aturan-aturan bunyinya.

Contoh :

الْجَلالُ = *Al-Jalal*

الْكِتَابُ = *Al-Kitāb*

الْبَدِيحُ = *Al-badī'u*

الْقَمَرُ = *Al-qamaru*

Catatan: kata sandang ditulis secara terpisah dari kata yang mengikutinya dan diberi tanda hubung (-), baik diikuti huruf *as-Syamsiyah* maupun *al-Qamariyah*.

7. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun hal ini hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Apabila terletak di awal kata, hamzah tidak dilambangkan karena dalam tulisannya berupa alif.

Contoh :

تَأْخُذُونَ = *Ta'khuzūna*

الشُّهُدَاءُ = *As-Syuhadaā'*

أُمِرْتُ = *Umirtu*

فَأَبِيهَا = *Fa'tibihā*

8. Penulisan Kata

Setiap kata, baik *fi'il*, *isim* maupun huruf pada dasarnya ditulis terpisah. Akan tetapi, suatu kata yang didalamnya ada harakat atau huruf yang tidak dibaca (dihilangkan), maka transliterasi kata seperti itu dirangkai dengan kata setelahnya.

Contoh :

Arab	Semestinya	Cara Translirerasi
وَأَوْفُوا الْكَيْلَ	<i>Waaufūal-kaila</i>	Waauful-kaila
وَاللِّهَاعْلَانَسِ	<i>Walillāhi'alāal-nās</i>	Walillāhi'alannās
يَدْرُسُفَالْمَدْرَسَةِ	<i>Yadrusufīal-madrasah</i>	Yadrusufil-madrasah

9. Huruf Kapital

Penggunaan huruf kapital sebagaimana halnya yang berlaku dalam bahasa Indonesia (EYD) , antara lain huruf kapital ditulis untuk huruf awal kalimat, awal nama dan awalan tempat. Apabila awal nama atau tempat

tersebut didahului kata sandang al, maka yang ditulis dengan huruf kapital adalah huruf awal nama, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh :

Kedudukan	Arab	Transliterasi
Awal kalimat	مَنْعَرَفَنْفَسَهُ	<u>M</u> an ‘arafa nafsahu
Nama diri	وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ	Wamā <u>M</u> uhammadunnillārasūl
Nama tempat	مِنَ الْمَدِينَةِ الْمُنَوَّرَةِ	Minal- <u>M</u> adīnatil-Munawwarah
Nama bulan	الشَّهْرِ رَمَضَانَ	Ilayyahri Ramadana
Nama diri didahului <i>al</i>	ذَهَابَ الشَّافِصِ	Zahabaaz-Syafii
Nama tempat didahului <i>al</i>	رَجَمَ مَكَّةَ	Raja’ amina l-makkah

10. Penulisan Kata Allah

Huruf awal kata Allah menggunakan huruf kapital apabila kata tersebut berdiri sendiri. Apabila kata Allah berhubungan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka huruf awalnya tidak menggunakan huruf kapital.

Contoh:

وَاللَّهُ = *Wallahu*

مِنَ اللَّهِ = *Minallahi*

فِي اللَّهِ = *Fillah*

لِلَّهِ = *Lillahi*