

**Pola Komunikasi Organisasi Internal *Customer Service* Pada Penggabungan
3 Bank Syariah Menjadi Bank Syariah Indonesia**

(Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Regional 3 Palembang)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana Sastra I (SI) Ilmu Komunikasi
Konsentrasi: Hubungan Masyarakat



Diajukan Oleh:

Rama Wijaya

07031381823185

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2022

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

“Pola Komunikasi Organisasi Internal Customer Service Pada Pengabungan 3 Bank Syariah Menjadi Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Regional 3 Palembang)”

Skripsi
Oleh :
Rama Wijaya
07031381823185

Telah dipertahankan di depan pengaji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 27 Juli 2022

Pembimbing :

1. Dr. Raniasa Putra, S.I.P., M.Si
NIP. 197805122002121003

2. Farisha Sestri Musdalifah, S.Sos., M.Si
NIP. 199309052019032019

Tanda Tangan

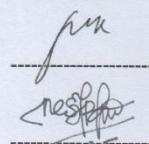


Pengaji :

1. Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si
NIP. 199208222018031001

2. Annisa Rahmawati, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 199209292020122014

Tanda Tangan



Mengetahui,



HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

“Pola Komunikasi Organisasi Internal *Customer Service* Pada Penggabungan 3 Bank Syariah Menjadi Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Bank Syariah Indoneisa Kantor Regional 3 Palembang)”

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh

Derajat Sarjana S-1 Ilmu Komunikasi

Oleh :

Rama Wijaya

07031381823185

Pembimbing I

1. Dr. Raniasa Putra, S.I.P., M.Si
NIP. 197805122002121003

Tanda Tangan

Tanggal

19 Juli 2022

Pembimbing II

2. Farisha Sestri Musdalifah, S.Sos., M.Si
NIP. 199309052019032019

18 - 7 - 2022



PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Rama Wijaya**
NIM : **07031381823185**
Tempat dan Tanggal Lahir : Palembang, 21 Desember 1999
Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pola Komunikasi Organisasi Internal *Customer Service*
Pada Penggabungan 3 Bank Syariah Menjadi Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Regional 3 Palembang)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, Juni 2022
Yang membuat pernyataan,



Rama Wijaya
NIM. 07031381823185

MOTTO

**“Bersungguh-sunggulah, jangan malas dan jangan lengah! Karena
penyesalan merupakan akibat bagi orang-orang malas”**

KATA PENGATAR

Bismillahirohmanirohim: Dengan menyebut Nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang. Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, atas nikmat rahmat dan karuniaNya, sehingga peneliti dapat membuat proposal skripsi dengan judul “Pola Komunikasi Organisasi Internal *Customer Service* Pada Penggabungan 3 Bank Syariah Menjadi Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Regional 3 Palembang)”. Penyusunan proposal ini bertujuan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Sarjana Strata 1 (S1) Jurusan Ilmu Komunikasi konsentrasi hubungan masyarakat, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya.

Dalam tahap penyusunan skripsi ini terkadang banyak hambatan dan rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluiinya berkat adanya bimbingan, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Kepada kedua orang tua saya, Bapak Idrus Dencik ayah yang selalu saya banggakan yang bekerja keras tanpa henti untuk saya dan saudara-saudara saya, serta Ibu Nuraida yang selalu sabar mendidik dan membesarkan saya dan saudara-saudara saya hingga sampai sekarang.
2. Keluarga besar saya di Kertapati, Jakabaring, Kelampadu (Muarokuang,Ogan Ilir), Bengkulu, Jakarta, Madiun (Jawa Timur) yang senantiasa mendukung dan mendoakan saya agar menjadi pribadi yang baik dan berguna bagi orang lain, serta menyayangi dan membantu saya dalam hak apapun sejak kecil.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE., selaku Rektor Universitas Sriwijaya yang sudah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjadi bagian dari mahasiswa Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya berserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk belajar dan menimba ilmu di fakultas.

5. Bapak Dr. M. Husni Thamrin, M.Si, selaku ketua jurusan Ilmu Komunikasi, Fisip Universitas Sriwijaya dan Bapak Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si. selaku sekretaris jurusan, yang mana jurusan ini sudah menjadi tempat kedua saya setelah rumah, di sinilah juga saya belajar ilmu pengetahuan, mengenal dosen sebagai pengajar, mengenal lingkungan kampus yang begitu menyenangkan, staf administrasi, teman-teman dari berbagai daerah, dan juga mendapatkan sahabat seperjuangan di fakultas ini.
6. Teruntuk kepada dua dosen pembimbing skripsi saya, Bapak Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si dan Ibu Farisha Sestri Musdalifah, S.Sos., M.Si yang telah mengarahkan dan membimbing saya dalam menggarap skripsi ini, mulai dari pemilihan judul, permasalahan, operasionalisasi teori, analisis, sampai penelitian ini selesai. Terima kasih sudah bersedia meluangkan waktunya disela kesibukan mengajar, meneliti dan membimbing saya hampir disetiap minggu terhitung sejak surat penunjukan pembimbing keluar.
7. Dosen-dosen Ilmu Komunikasi yang sudah membagikan ilmu pengetahuan dan pengalaman hidup kepada saya, baik itu melalui kegiatan terjadwal belajar-mengajar ataupun di luar dari itu, terkhususnya lagi di semester 5 sampai sekarang yang dimana masa-masa kuliah yang tadinya offline beralih ke online yang dimana banyak hambatan yang dihadapi dosen-dosen pada saat mengajar, terima kasih saya ucapkan kepada dosen-dosen yang telah berjuang, ikhlas mencerdaskan anak bangsa.
8. Staff karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik terkhusus Staff karyawan Ilmu Komunikasi yang telah membantu keperluan administrasi selama saya kuliah. Khususnya untuk Mba Sertin, Mba Anti, dan Mba Fira.
9. Teman-teman seperjuangan di jurusan Ilmu Komunikasi 2018, yang telah menemani saya dalam suka dan duka dalam mencari ilmu dari awal sampai di akhir ini. Terkhusus teman-teman yang selalu membangkitkan semangat untuk menyelesaikan tulisan ini, Raby, Tasya, Elsyah, Syarah CP, Agung, Rania, Amik, Bimo, Ronaldo, Sapa, Cakik dan masih banyak lagi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
10. Teman-teman Pondok Pesantren Daar-El Qolam 3 Tangerang, keluarga besar Brighter Generation yang menemani 3 tahun saya menjadi seorang santri di

tanah Banten, Khususnya Dendi sahabat yang paling baik yang pernah saya temui, Bayu, Ojan, Hayu, Bedul, Ubay, Agam, Alfat, Fajri, Alif, Haikal, Haritsah, velin, Caca, Dheanita, Hanna milla, Pj dan lain-lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

11. Teruntuk sahabat saya sejak tahun 2017 Noval yang selalu memotivasi saya untuk tetap semangat belajar di masa *Gap Year* dan menjadi teman seperjuangan dalam mengikuti tes demi tes demi menggapai kampus negeri di Kota Palembang ini.
12. Keluarga besar Komunitas Kantong Ceria, terkhusus Mba Deslina, dan teman-teman lainnya yang telah mengajarkan arti kehidupan berbagi dengan sesama.
13. Keluarga besar Ikatan Duta Fisip Universitas Sriwijaya, terkhusus angkatan 2019. Terimakasih atas dukungan dan rangkulannya selama ini.
14. Keluarga besar Tim Jefri Wedding Planeer Organizer (JWPO) sebagai tempat pertama saya mengenal dunia kerja secara freelance, yang mengajarkan saya arti kesabaran, melayani customer dengan baik, megajarkan saya untuk tepat waktu dan tentunya semangat antar crew yang positif yang membuat saya masih belajar di JWPO dan terus berkembang.
15. Keluarga besar PT. Bank Syariah Indonsia (BSI) Kantor Regional 3 Palembang, terimakasih sudah memberikan kesempatan magang selama kurang lebih dua bulan, dan memberikan kesempatan saya lagi untuk meneliti skripsi di Kantor Regional 3, terkhusus untuk CEO BSI Regional 3 Palembang, Bapak Dedy Suryadi Dharmawan, dan pada tahun ini adanya pergantian CEO Baru yaitu Bapak Alhuda Djanis yang telah memperbolehkan saya untuk melanjutkan penelitian di Kantor Regional 3 Palembang. Tak lupa juga dengan Bapak Sani, Bapak Solihin, Mba Lina, Kak Wanda, Kak Alit, Mba Serla dan seluruh staff pegawai kantor Regional 3 Palembang.
16. Keluarga besar Komunitas Giat Baca Palembang 2022, yang membuat saya terbuka pemikirannya mengenai literasi yang harus di budayakan di lingkungan sekitar saya.

17. Dan tak lupa teman-teman seperjuangan *Gap Year* tahun 2017 Ronin IPS Nurul Fikri Sudirman Palembang, Zubai, Imam, Sinta, Laras, Salsa, Deva, Wina, Agik, Fajri, Gempa, Azam, Thoriq, dua amel dan teman-teman lainnya yang tak bisa saya sebutkan satu persatu.
18. Serta pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Susunan skripsi ini dibuat oleh penulis dengan sebaik-baiknya dan diharapkan bisa bermanfaat untuk pembaca, namun tak dipungkiri masih banyak kekurangannya. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun untuk memperbaiki karya tulis selanjutnya. Terima Kasih.

Palembang, 20 November 2021



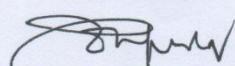
Rama Wijaya

ABSTRAK

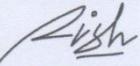
Penelitian ini berjudul “Pola Komunikasi Organisasi Internal *Customer Service* Pada Penggabungan 3 Bank Syariah Menjadi Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Kantor Regional 3 Palembang)”. Bank Syariah Indonesia merupakan bank hasil merger 3 bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia yang diresmikan pada tahun 2021 kemarin. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Pola Komunikasi Organisasi apa saja yang diterapkan pada organisasi Internal *Customer Service* Pada Penggabungan 3 Bank Syariah Menjadi Bank Syariah Indonesia Kantor Regional 3 Palembang dari kelima model yakni Model Roda, Model Lingkaran, Model Rantai, Model Huruf “Y” dan Model Bintang. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah Pola Komunikasi yang dikemukakan oleh Jalaluddin Rakhamat. Metode Penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik analisis, yaitu kondensasi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan menemukan pola. Pengumpulan data dilakukan dengan melalui wawancara mendalam, observasi partisipan, dan pengambilan dokumen organisasi yang diperlukan dan dokumentasi secara visual. Pada penelitian ini menghasilkan bahwa Pola Komunikasi Organisasi yang berlangsung pada Internal *Customer Service* Bank Syariah Indonesia Kantor Regional 3 Palembang ditemukan lebih dari satu pola. Pola komunikasi Organisasi yang berbeda-beda terjadi karena menyesuaikan situasi dan kondisi, sehingga ditemukan lebih dari satu pola. Manfaat yang diperoleh Internal *Customer Service* adalah mengetahui pola apa saja yang diterapkan di organisasi ini sehingga menjadikan pembelajaran lebih baik dalam berkomunikasi organisasi.

Kata Kunci: Komunikasi, Pola Komunikasi, Komunikasi Organisasi.

Pembimbing I


Dr. Raniasa Putra, S.I.P., M.Si
NIP. 19780512200212003

Pembimbing II


Farisha Sestri Musdalifah, S.Sos., M.Si
NIP. 199309052019032019

Palembang, Juni 2022

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

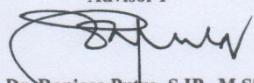


ABSTRACT

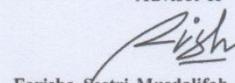
This research is entitled "*Pattern of Internal Customer Service Organizational Communication on Merger of 3 Islamic Banks to Become Indonesian Syariah Bank (Case Study of Regional Office 3 Palembang)*". Bank Syariah Indonesia is a bank resulting from the merger of 3 Islamic banks to become Bank Syariah Indonesia which was inaugurated in 2021 yesterday. The purpose of this study is to find out what organizational communication patterns are applied to the Internal Customer Service organization in the Merger of 3 Islamic Banks to become Indonesian Syariah Banks Regional Office 3 Palembang from the five models, namely Wheel Model, Circle Model, Chain Model, Letter "Y" Model and Star Model. The theory used in this study is the Communication Pattern proposed by Jalaluddin Rakmat. The research method used is qualitative with analytical techniques, namely data condensation, data presentation, drawing conclusions and finding patterns. Data was collected through in-depth interviews, participant observation, and taking the necessary organizational documents and visual documentation. In this study, it was found that the Organizational Communication Pattern that took place at the Internal Customer Service of Bank Syariah Indonesia Regional Office 3 Palembang found more than one pattern. Different organizational communication patterns occur due to adjusting to situations and conditions, so that more than one pattern is found. The benefits obtained by Internal Customer Service are knowing what patterns are applied in this organization so that learning becomes even better in organizational communication.

Keywords: Communication, Communication models, Organizational Communication.

Advisor I


Dr. Ranjasa Putra, S.I.P., M.Si
NIP. 197805122002121003

Advisor II


Farisha Sestri Musdalifah, S.Sos., M.Si
NIP. 199309052019032019

Palembang, Juni 2022

Head Of Communication Science Program
Faculty of Social and Politics Science
Sriwijaya University



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGSEHAAN UJIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
MOTTO	v
KATA PENGATAR.....	vi
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR BAGAN.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
 1.1 Latar Belakang.....	1
1.1.1 Bank Syariah Indonesia, merupakan Bank baru (merger) berdiri pada tahun 2021, uniknya BSI mampu mendapatkan beberapa penghargaan.	3
1.1.2 <i>Customer Service</i> merupakan bagian utama yang berhadapan langsung dengan nasabah.	6
1.1.3 Kantor Regional 3 Palembang, merupakan kantor Bank Syariah Indonesia yang mengurus lima area di Sumatera.....	7
 1.2 Rumusan Masalah.....	9
 1.3 Tujuan Penelitian	10
 1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
 2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	11
 2.2 Komunikasi	14
2.2.1 Pengertian Komunikasi.....	14
2.2.3 Model Komunikasi	16
2.2.4 Fungsi Komunikasi	17

2.3 Komunikasi Organisasi	18
2.3.1 Pengertian Komunikasi Organisasi.....	18
2.3.2 Jenis Komunikasi Organisasi.....	18
2.3.3 Tujuan Komunikasi Organisasi.....	19
2.3.4 Fungsi Komunikasi Organisasi.....	20
2.3.5 Hambatan Komunikasi Organisasi	21
2.3.6 Saluran Komunikasi Organisasi.....	22
2.3.7 Iklim Komunikasi Organisasi	23
2.4 Pola Komunikasi	24
2.5 Pola Komunikasi Organisasi	27
2.6 <i>Customer Service</i>.....	32
2.7 Pengabungan/merger Perusahaan.....	33
2.8 Teori Pola Komunikasi Organisasi.....	33
2.8.1 Teori Kredibilitas Sumber menurut Carl I Hovland	33
2.8.2 Pola Komunikasi menurut Stewart L. Tubbs dan Syilvia Moss	34
2.8.3 Teori Pola Komunikasi menurut Rahmat	34
2.9 Teori Yang Digunakan	35
2.10 Kerangka Teori	35
2.11 Kerangka Pemikiran	37
2.12 Alur Pemikiran.....	39
BAB III.....	40
METODE PENELITIAN	40
3.1 Rancangan Penelitian.....	40
3.2 Definisi Konsep	40
3.3 Fokus Penelitian	41
3.4 Unit Analisis	42
3.5 Kriteria Informan, Key Informan, dan Informan Terpilih.....	42
3.5.1 Kriteria Informan	42
3.5.2 Key Informan	42
3.5.3 Informan yang Terpilih.....	42
3.6 Data dan Sumber Data	43
3.6.1 Data.....	43
3.6.2 Sumber Data	43
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.8 Teknik Keabsahan Data	45

3.9 Teknik Analisis Data	46
BAB IV	48
GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	48
4.1 Profil Instansi	48
4.2 Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI)	48
4.3 Visi & Misi Organisasi	49
4.4 Makna logo Bank Syariah Indonesia (BSI).....	49
4.5 Makna Pakaian Seragam Pegawai <i>Customer Service</i> BSI	50
4.6 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Regional 3 Palembang	53
BAB V.....	55
HASIL DAN PEMBAHASAN	55
5.1. Pola Komunikasi Organisasi Internal <i>Customer Service</i> Pada Penggabungan 3 Bank Syariah Menjadi Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Regional 3 Palembang)	56
5.1.1. Model Roda.....	57
5.2.1. Model Lingkaran.....	68
5.3.1. Model Rantai.....	78
5.4.1. Model Huruf “Y”	87
5.5.1. Model Bintang	93
5.2. Hambatan Komunikasi Organisasi Internal <i>Customer Service</i> Pada Penggabungan 3 Bank Syariah Menjadi Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI Kantor Regional 3 Palembang).....	104
BAB VI.....	115
PENUTUP	115
6.1 Kesimpulan	115
6.2 Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN.....	122

DAFTAR TABEL

Tabel 1 1.1 laporan Saham Yang Dimiliki Bank Syariah Mandiri	4
Tabel 2 1.2 Laporan Saham Yang Dimiliki Bank BNI Syariah.....	4
Tabel 3 1.3 Laporan Saham Yang Dimiliki Bank BRI Syariah.....	5
Tabel 4 1.4 List Tugas dan Tanggung Jawab.....	7
Tabel 5 1.5 Daftar Jumlah Anggota Pegawai Bagian Customer Service Kantor Regional 3 Palembang.....	8
Tabel 6 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 7 3.1 Fokus Penelitian.....	41
Tabel 8 3.2 Kriteria Informan Kunci	42
Tabel 9 3.3 Informan Penelitian.....	42
Tabel 10 5.1. Model Roda.....	65
Tabel 11 5.2. Model Lingkaran.....	75
Tabel 12 5.3. Model Rantai.....	84
Tabel 13 5.4 Model Huruf “Y”	91
Tabel 14 5.5 Model Bintang.....	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.1 Banker Of The Year	6
Gambar 2.2.1 Arah Aliran Komunikasi	27
Gambar 3.2.2 Pola Komunikasi Roda.....	28
Gambar 4.2.3 Pola Komunikasi Lingkaran.....	29
Gambar 5.2.4 Pola Komunikasi Rantai.....	30
Gambar 6.2.5 Pola Komunikasi “Y”.....	31
Gambar 7.2.6 Pola Komunikasi Bintang	31
Gambar 8.4.1Logo Bank Syariah Indonesia	49
Gambar 9.4.2 Seragam Pegawai <i>Customer Service</i> BSI.....	50
Gambar 10.5.1 Rapat Untuk Mempersiapkan Kegiatan Migrasi Tabungan Ke Sistem BSI.....	61
Gambar 11.5.2 Kegiatan Sharing “Ngopi Sore”	64
Gambar 12.5.3. Diskusi Bersama Regional Palembang Service Quality	71
Gambar 13.5.4. Diskusi Bersama <i>Customer Service</i> Regional 3 Palembang Dengan Pimpinan Mengenai Topik Masalah “Solusi Pembiayaan”	74
Gambar 14.5.5 Grup WA <i>Customer Service</i> BSI Kantor Regional 3 Palembang	81
Gambar 15.5.6 Kunjungan Langsung dan pelatihan pelayan <i>Customer Service</i> bersama Pimpinan <i>Regional Service Quality Office</i> (RSQO) dan <i>Regional Service Quality Staff</i> (RSQS) ke cabang Regional 3 yang ada di cabang Bengkulu.....	95
Gambar 16.5.7 BSI Kantor Regional 3 Mendapatkan Penghargaan Sebagai Juara 1 <i>Ultimate Service Award</i> 2021 Tingkat nasional.....	99
Gambar 17.5.8 Pola Komunikasi Huruf “Y”	112
Gambar 18.5.9. Pola Komunikasi Bintang.....	114

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 2.1 Alur Pemikiran.....	39
Bagan 2 4.1 Struktur Organisasi Internal Customer Service Kantor Regional 3 Palembang	54

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap manusia pasti sejak lahir telah memiliki kepercayaan atau agama yang diwariskan oleh orangtua nya. Agama merupakan pedoman hidup bagi manusia, tanpa agama kehidupan manusia pasti tidak akan terarah, oleh sebab itu lah manusia mempercayai adanya ajaran agama. Agama juga merupakan unsur penuh dalam pembinaan karakter pribadi dan membangun kehidupan sosial yang rukun dan damai, mendidik supaya memiliki jiwa yang tenang (Muhammadin, n.d., 2013).

Tak hanya itu, jika dilihat dari sejarah terlebih dahulu Agama Islam merupakan agama yang sangat menjunjung tinggi nilai-nilai kehidupan (Sosial) yang telah di contohkan oleh nabi Muhammad SAW, salah satunya mengenai adab bertutur kata (Bercbicara/Berkomunikasi) dengan sesama manusia, hal ini juga didukung dengan pepatah arab (Mahfuzhat) yang telah di terjemahkan dalam Bahasa Indonesia yaitu, “jagalah perkataanmu dan berhati-hatilah dengan ucapanmu, karena sesunguhnya manusia dapat selamat dengan perkataannya dan dapat celaka juga dengan perkataannya” (Arifin Lukman Hakim, Wiyanto Suud, Teuku Rusydi Khairi, 2014). Tak heran dengan sikap dan prilaku nabi Muhammad SAW yang menerapkan adab tersebut membuat kaum-kaum kafir pada zaman dahulu tertarik dengan islam setelah melihat prilaku dan tutur kata yang baik yang di contohkan langsung oleh Rasullullah SAW. Bahkan dengan berdakwa dan mensyiarakan ajaran islam di Indonesia pun para pendakwa menggunakan cara berkomunikasi yang baik, agar masyarakat di zaman tersebut tersentuh dengan tuturkata yang baik tanpa ada unsur pemaksaan dari para pendakwa pada saat itu.

Islam adalah salah satu agama terbesar di Dunia dan di Indonesia sendiri, Agama Islam juga merupakan agama mayoritas saat ini yang dianut oleh penduduk di Indonesia (Amalia et al., 2017). Oleh sebab itu, tak heran lambat laun kegiatan sehari-hari masyarakat mulai mengarah ke arah tuntunan nila-nilai

Islami, dimulai dari sekolah yang berbasis IT (Islam Terpadu), Rumah sakit, Tempat kursus dan Jasa Keuangan (bank) yang mulai di lirik oleh masyarakat.

Salah satu contoh nya yaitu jasa keuangan/bank. Bank menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merupakan suatu lembaga atau badan usaha di bidang keuangan yang dapat mengatur peredaran uang dan menyimpan uang masyarakat. Secara umum bank memberikan pelayanan dalam bentuk kredit dan jasa. Bank pun terbagi menjadi dua jenis berdasarkan jenis operasionalnya, yaitu: Bank konvensional dan Bank Syariah.

Bank konvensional merupakan bank yang menjalankan aktivitas usahanya secara konvensional (aktivitas mengacu pada kesepakatan nasional) sedangkan, Bank Syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah (bagi hasil).

Mengenai awal mula bank syariah di Indonesia, tepat pada tahun 1983 pemerintah pernah menerapkan sistem bagi hasil dalam perkreditan pada saat itu yang merupakan konsep dasar dari perbankan syariah, setelah melalui fase demi fase yang panjang, dan sebagai hasil kerja Tim Perbankan MUI berdirilah bank syariah pertama di Indonesia yaitu PT Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang berdiri pada tanggal 1 November 1991 dan beroprasi pada tanggal 1 Mei 1992 dengan modal awal RP. 106.126.382.000. Pada tahun 1998 juga mulailah bermunculan beberapa Bank Islam yang lain, yakni Bank IFI, Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Niaga, Bank BTN, Bank Mega, Bank BRI, Bank Bukopin, BPD Jabar dan BPD Aceh dll (www.ojk.go.id).

Perkembangan perbankan syariah pun di Indonsia telah menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi syariah. Telah teruji tepatnya pada tahun 1998 Indonesia dilanda krisis moneter yang telah menghancurkan dan menggelamkan bank-bank konvensional dan dilikuidasi karena kegagalan sistem bunganya. Berbanding terbalik degan perbankan syariah mampu bertahan karena menerapkan sistem bagi hasil (Nofinawati, 2016).

Pada nyatanya, kegiatan perbankan sangat membutuhkan adanya komunikasi untuk menjalankan kegiatannya, jika dikaitkan saat ini memang komunikasi merupakan salah satu cara utama manusia untuk bersosialisasi dan berinteraksi dengan sesama manusia lainnya(Thomas & Manurung, 2017), baik

dilakukan secara verbal ataupun non-verbal. Menurut Judy C. Pearson dan Paul E. Nelson di dalam buku (Mulyana, 2016, p. 5), komunikasi memiliki dua fungsi general, diantaranya: Pertama, untuk menjalankan kehidupan pribadi/dirisendiri contohnya: menyelamatkan diri sendiri dan menampilkan diri dengan orang di sekitar. Kedua, untuk melangsungkan kehidupan dengan masyarakat umum, tepatnya agar dapat memperbaiki hubungan sosial dan mengembangkan keberadaan suatu masyarakat.

Dapat diartikan bawasanya manusia sangat membutuhkan manusia lain untuk menjalankan kehidupannya, hal ini juga terbentuknya komunikasi antar manusia/kelompok. Komunikasi kelompok dapat juga disebut Komunikasi Organisasi.

Dari beberapa penjelasan di atas, maka ada beberapa alasan pemilihan judul Pola Komunikasi Organisasi Internal *Customer Service* Pada Penggabungan 3 Bank Syariah Menjadi Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Regional 3 Palembang), Yakni:

1.1.1 Bank Syariah Indonesia, merupakan Bank baru (merger) berdiri pada tahun 2021, uniknya BSI mampu mendapatkan beberapa penghargaan.

Penggabungan perusahaan di Indonesia merupakan hal yang sering terjadi, tetapi di kasus ini penggabungan perusahaan Bank Syariah di Indonesia merupakan hal yang baru terjadi.

Adapun alasan penggabungan 3 bank syariah, diantaranya:

1. Adanya merger ini, bank syariah akan lebih efisien dalam penggalangan dana, operasional, belanja dan pembiayaan.
2. Merger 3 bank syariah ini, membuktikan bahwa bank syariah memiliki prospek cerah. Perbankan syariah terbukti mampu bertahan di tengah pengaruh negatif pandemi covid-19.
3. Aset bank syariah akan semakin besar dan kuat. Bank syariah hasil merger ini akan masuk top 10 bank nasional dengan aset hingga Rp 240 triliun.
4. Menurut ketua Tim Project Management Office dan Wakil Direktur Utama PT Bank Mandiri (Persero)Tbk, yaitu bapak Hery Gunardi, bank hasil merger

memiliki potensi 10 bank syariah teratas secara global berdasarkan kapitalisasi pasar.

5. Bank yang melakukan kegiatan merger dengan bank lainnya akan memiliki produk yang lengkap, dimulai dari wholesale, consumer, retail, UMKM, dengan berbagai produk dan layanan yang handal.
6. Kegiatan merger tidak hanya upaya dan komitmen dalam pengembangan ekonomi syariah. Namun juga dapat menjadi pilar baru kekuatan ekonomi nasional, mendorong Indonesia sebagai pusat ekonomi dan kekuatan syariah global.
7. Kegiatan merger akan memudahkan akses semua kalangan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan jasa keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Sebelum adanya penggabungan 3 bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI), masing-masing ketiga bank syariah memiliki kas keuangan sendiri-sendiri. Diketahui bawasanya Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah, dan BRI Syariah merupakan anak perusahaan dari masing-masing bank yang menaunginya diantaranya: Bank Mandiri, Bank BNI dan Bank BRI.

Laporan keuangan masing-masing bank sebelum merger, yaitu:

1. PT. Bank Syariah Mandiri (BSM)

Tabel 1 1.1 laporan Saham Yang Dimiliki Bank Syariah Mandiri

No	Nama	Jabatan
A. Pemilik Perusahaan		
1	PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.	Pemegang Saham (99.99%)
2	PT Mandiri Sekuritas	Pemegang Saham (.01%)

(Sumber data: Otoritas Jasa Keuangan)

2. PT. Bank BNI Syariah (BNIS)a

Tabel 2 1.2 Laporan Saham Yang Dimiliki Bank BNI Syariah

No	Nama	Jabatan
A. Pemilik Perusahaan		

1	PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	Pemegang Saham (99.95%)
2	PT. BNI Insurance	Pemegang Saham (.05%)

(Sumber data: Otoritas Jasa Keuangan)

3. PT. Bank BRI Syariah (BRIS)

Tabel 3 1.3 Laporan Saham Yang Dimiliki Bank BRI Syariah

No	Nama	Jabatan
A. Pemilik Perusahaan		
1	PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk	Pemegang Saham (73%)
2	DPLK Bank Rakyat Indonesia – Saham Syariah	Pemegang Saham (8.53%)
3	Masyarakat	Pemegang Saham (18.47%)

(Sumber data: Otoritas Jasa Keuangan)

Dari hasil laporan mengenai kas keuangan masing-masing bank tersebut, dapat ditarik kesimpulan bawasanya penggabungan ketiga bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) menghasilkan penggabungan beberapa saham yang dimiliki ketiga bank tersebut. Dapat terlihat juga pemegang saham terbesar di Bank Syariah Indonesia (BSI) ini yaitu PT. Bank Mandiri Syariah (BSM), selanjutnya PT. Bank BNI Syariah (BNIS), dan PT. Bank BRI Syariah (BRIS), oleh sebab itu, sistem yang digunakan BSI yaitu sistem dari Bank Mandiri Syariah (BSM) yang memiliki saham lebih banyak dari BNIS dan BRIS.

Dengan adanya merger 3 bank syariah dan sekarang menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) mendapatkan perhatian lebih dari masyarakat Indonesia dan mampu bersaing dengan bank-bank besar yang ada di Indonesia, terbukti walaupun BSI baru berdiri di tahun 2021 kemarin, BSI mendapatkan beberapa penghargaan, diantaranya :

- Banker Of The Year: di dalam acara CNBC Indonesia Awards 2021



Gambar 1. 1.1 Banker Of The Year

Sumber: Instagram @banksyariahindonsia

- Bank Syariah Pendukung Pengendalian Moneter Terbaik, dalam acara Bank Indonesia Award 2021.
- The Best Performance Bank 2021, Based On Financial Performance 2019-2021, dalam acara The Finance
- Indonesia Most Trusted Companies Award, dalam penganugerahan CGPI 2020.

1.1.2 *Customer Service* merupakan bagian utama yang berhadapan langsung dengan nasabah.

Pada saat penggabungan 3 bank syariah (Syariah Mandiri, BNI Syariah, BRI Syariah) menjadi Bank Syariah Indonesia. Nasabah dari 3 bank diwajibkan untuk melakukan migrasi buku tabungan dari bank sebelumnya menjadi sistem tabungan Bank Syariah Indonesia (BSI), tepatnya pada tanggal 14 Juni 2021-28 Juni 2021 dilakukan migrasi serentak di wilayah Sumbangsel, oleh sebab itulah para nasabah ke bank (Cabang) untuk melakukan migrasi. Petugas yang berperan

penting dan membantu para nasabah untuk melakukan migrasi yaitu dari bagian *Customer Service*, Karena bagian *Customer Service* merupakan bagian utama yang langsung melayani nasabah pada saat migrasi tabungan, oleh sebab itu juga diperlukan keahlian khusus dan pelatihan khusus untuk seorang *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia (BSI).

Seorang *Customer Service* di suatu perusahaan memiliki karakteristik tersendiri bagi perusahaannya, maksudnya setiap perusahaan khususnya yang berhubungan dengan jasa pelayanan mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Begitu juga dengan Bank Syariah Indonesia (BSI) yang telah menetapkan tugas dan tanggung jawab seorang CS di BSI, adapun tugas dan tanggung jawab seorang *Customer Service*, diantaranya:

Customer Service Representative

Tabel 4 1.4 List Tugas dan Tanggung Jawab

NO	Tugas dan Tanggung Jawab Roles & Accountabilities
1.	Melakukan aktivitas layanan pembukaan & penutupan rekening kepada Nasabah dan Calon Nasabah
2.	Menyerahkan dokumen berharga Bank kepada Nasabah berupa Buku Tabungan, Kartu ATM, Bilyet Deposito dan lainnya
3.	Melakukan aktivitas layanan pengguna e-channel dan transaksi lainnya kepada Nasabah
4.	Memproses transaksi haji dan umroh
5.	Melakukan aktivitas <i>cross selling</i> produk dana, jasa dan pembiayaan
6.	Memelihara persediaan dokumen berharga
7.	Melakukan dan memproses penyelesaian pengaduan nasabah
8.	Melakukan pengimputan dan maintenance data Nasabah
9.	Membuat laoparan baik dari pihak internal maupun pihak eksternal
10.	Melakukan prinsip Know Your Customer (KYC) dan Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Teroris (PPT)

1.1.3 Kantor Regional 3 Palembang, merupakan kantor Bank Syariah Indonesia yang mengurus lima area di Sumatera.

Pasca pengabungan ketiga bank syariah (Syariah mandiri, BNI Syariah, BRI Syariah) menjadi Bank Syariah Indonesia membuat BSI memiliki sebelas kantor wilayah di Indonesia di antaranya:

1. Regional I/ Aceh

2. Regional II/ Medan

- | | |
|----------------------------|-----------------------------|
| 3. Regional III/ Palembang | 8. Regional VIII/ Semarang |
| 4. Regional IV/ Jakarta 1 | 9. Regional IX/ Surabaya |
| 5. Regional V/ Jakarta 2 | 10. Regional X/ Banjarmasin |
| 6. Regional VI/ Jakarta 3 | 11. Regional XI/ Makassar |
| 7. Regional VII/ Bandung | |

Pada studi kasus penelitian ini, peneliti fokus ke Bank Syariah Indonesia Kantor Regional 3 Palembang, khusus di Pulau sumatera Kantor Regional 3 Palembang merupakan kantor yang paling banyak memiliki kawasan area, terdapat 5 area, dintaranya:

Tabel 5 1.5 Daftar Jumlah Anggota Pegawai Bagian *Customer Service* Kantor Regional 3 Palembang

No	Kantor Wilayah Regional 3 Palembang	Jumlah Pegawai Bagian <i>Customer Service</i>
1	Area Bandar Lampung	44 orang
2	Area Bengkulu	24 orang
3	Area Jambi	27 orang
4	Area Padang	47 orang
5	Area Palembang	43 orang
Jumlah Total		185 orang pegawai bagian <i>Customer Service</i>

(Sumber data: BSI Kantor Regional 3 Palembang)

Jika di lihat Kantor wilayah Regional 3 Palembang, merupakan kantor yang paling banyak membawahi beberapa area di pulau sumatera, tentunya memiliki banyak juga *Customer Service* di Regional 3 Palembang dengan total *Customer Service* 185 orang petugas merupakan jumlah yang tidak sedikit untuk sebuah organisasi di lingkup *Customer Service*, hal ini juga merupakan tantangan dalam menjalankan aktivitas komunikasi organisasi internal yang terjalin di Internal *Customer Service* Bank Syariah Indonesia Kantor Regional 3 Palembang. Terutama untuk menjalankan tugas yang diberikan atasan dan terkhusus lagi

untuk membangun dan memperkuat hubungan internal antara anggota sehingga terjadinya solidaritas, kekompakan dan rasa memiliki terhadap organisasi.

Pada saat merger 3 bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia setiap hari bahkan hingga lembur, para anggota Internal *Customer Service* BSI selalu melakukan kegiatan komunikasi organisasi internal dengan mengadakan kegiatan Rapat, diskusi, dan tanya jawab antar sesama pegawai bahkan antara pengawai ke pimpinan untuk mengsukseskan kegiatan merger serempak di Kantor Regional 3 yang membawahi lima area. Kegiatan ini diperkirakan sekitar dua minggu lamanya dan menjadi target yang ingin dicapai oleh BSI Kantor Regional 3 Palembang untuk memindahkan buku tabungan nasabah ke sistem baru hingga 80 % nasabah yang melakukan kegiatan merger tabungan ini. Oleh sebab itu, sangat diperlukan komunikasi organisasi internal yang efektif dan tentunya juga dengan adanya komunikasi oprganisasi internal yang sering dilakukan maka timbulah juga pola-pola apa saja yang digunakan di Internal *Customer Service* BSI Kantor Regional 3 Palembang.

Dengan adanya pengabungan atau merger ketiga bank syariah milik perusahaan BUMN. Berdasarkan ketiga alasan diatas, Maka dari itu, penulis tertarik untuk meneliti bagaimana pola komunikasi organisasi internal *Customer Service* yang ada di organisasi ini, menginggat lagi bawasanya pola komunikasi di tiga perusahaan memiliki pola yang berbeda tentunya, dikarenakan adanya pengabungan ketiga bank syariah ini. Penulis ingin mengetahui bagaimana pola komunikasi pada saat merger ketiga bank ini, hubungan pemimpin dan anggota serta hubungan sesama anggota yang terjalin dalam internal organisasi *Customer Service* Bank Syariah Indonesia (BSI) di kawasan Regional 3 Palembang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian penjelasan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana Pola Komunikasi Organisasi Internal *Customer Services* Pada Penggabungan 3 Bank Syariah Menjadi Bank Syariah Indonesia Kantor Regional 3 Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pola Komunikasi Organisasi Internal *Customer Services* Pada Penggabungan 3 Bank Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia Kantor Regional 3 Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dalam hal memberikan sumbangan pemikiran, memperkaya konsep-konsep ilmu komunikasi, terkhusus konsep komunikasi organisasi dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang komunikasi organisasi. Khususnya konsentrasi Hubungan Masyarakat yang di teliti penulis.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara Praktis, penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan pemikiran terhadap pola komunikasi organisasi khususnya dibagian internal organisasi yang berguna bagi sebuah organisasi. Serta mampu memperkaya pengetahuan organisasi, terutama *Customer Service* Bank Syariah Indonesia tentang betapa pentingnya komunikasi internal yang baik dalam menjalankan suatu organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku, Jurnal, dan Skripsi Terdahulu

- Abdurrahman, M. S., & Sos, S. (2021). *Analisis iklim komunikasi organisasi pada kinerja pegawai di pusat data teknologi informasi dan komunikasi bidang radio, tv, dan film.* 8(2), 1572–1586.
- Amalia, F. K., Solihin, M., & Yunus, B. M. (2017). Nilai-Nilai Ulu Al-‘Azmi Dalam Tafsir Ibnu Katsir. *Al-Bayan: Jurnal Studi Al-Qur'an Dan Tafsir*, 2(1), 71–77. <https://journal.uinsgd.ac.id/index.php/Al-Bayan/article/view/1810>
- Arifin lukman hakim, Wiyanto Suud, Teuku Rusydi Khairi, dan A. A. (2014). *MAHFUZHAT* (Tim Redaksi Turos Pustaka (ed.); Kumpulan K). Turos Pustaka.
- Atner, W. R. plunkket & R. F. (n.d.). *Komunikasi Organisasi*.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan T. R. I. (2016). *Pola*. Badan Pengembangan Dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Republik Indonesia. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>
- Creswell, J. w. (2016). *RESEARCH DESIGN Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan campuran* (edisi dala). PENERBIT PUSTAKA PELAJAR.
- EFFENDY, O. U. (2011). *ILMU KOMUNIKASI TEORI DAN PRAKTEK*. Rosda.
- Gassing, S. S. dan S. (2016). *Public Relations* (Seno (ed.)). C.V ANDI OFFSET (Penerbit ANDI).
- HASIBUAN, A. H. (2019). Pola Komunikasi Interpersonal Petugas Pemberian Informasi Penanganan Pengaduan Bpjs Kesehatan Cabang Pekanbaru Dalam

- Handling Complaint Peserta. *Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*, 3784.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*. PT RajaGrafindo Persada.
- Laiman, L., & Hatane, S. E. (2017). Analisis Dampak Merger dan Akuisisi Terhadap Kinerja Keuangan pada Perusahaan Non Keuangan Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode Tahun 2007-2014. *Business Accounting Review*, 5(2), 517–528.
- Liliwerii, M. S. A. (2013). *Dasar - Dasar Komunikasi Antarbudaya* (susanti Y. Utami (ed.)). Pustaka Pelajar.
- LISNARINI, N., Lionardo, A., & Pratiwi, M. (2020). *Pola Komunikasi Organisasi Generasi Baru Indonesia Sumatera Selatan (GenBI Sumsel)* Periode 2018-2019. <https://repository.unsri.ac.id/35675/>
- Mas, S. R., & Haris, I. (2020). Komunikasi dalam organisasi (teori dan aplikasi). In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Cetakan Pe). UNG Press Gorontalo.
- Mikawati, R. (2019). *pola komunikasi persuasif* (Vol. 126, Issue 1).
- Muhammadin, O. : (n.d.). *KEBUTUHAN MANUSIA TERHADAP AGAMA* *.
- Mukarom, Z. (2021). *Teori-Teori Komunikasi Berdasarkan Konteks* (A. Holid (ed.)). PT REMAJA ROSDAKARYA.
- Mukarom Zainal dan Muhibudin, W. L. (2015). *Manajemen Public Relation (panduan efektif pengelolaan hubungan masyarakat)* (B. A. Saebani (ed.)). CV PUSTAKA SETIA.
- Mulyana, D. (2016). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* (Taufik Imam (ed.); Revisi). PT REMAJA ROSDAKARYA.
- National, G., & Pillars, H. (n.d.). *Qualitative Data Analysis: A Method Sourcebook*.
- Nofinawati, N. (2016). Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia. *JURIS*

- (*Jurnal Ilmiah Syariah*), 14(2), 168. <https://doi.org/10.31958/juris.v14i2.305>
- Rahmat, jalaluddin. (2015). *Lima Pola Komunikasi Organisasi*. Rosda.
- Rinnawati. (2019). *Pengantar Teori Manajemen Komunikasi dan Organisasi*. PT. PUSTAKA BARU.
- Rismayanti. (2018). Hambatan komunikasi yang sering dihadapi dalam sebuah organisasi. *Journal Al-Hadi*, 6(1), 825–834.
file:///C:/Users/Asus/Downloads/384-73-754-1-10-20181130.pdf
- Ruliana, P. (2014). *Komunikasi organisasi : teori dan studi kasus / Dr. Poppy Ruliana, Dra., M.Si.* (Cetakan ke). Depok : Rajawali Pers, 2018 ©2014.
- sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (1st ed.). ALFABETA.
- Thomas, H., & Manurung, P. (2017). *Pola komunikasi costumer service dan kepuasan pelanggan*.

Sumber Elektronik

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). 2021. *Arti Kata Bank.* (Kbbi.web.id). Diakses 20 Desember 2021, dari <https://kbbi.web.id/bank>

Otoritas Jasa Keuangan (OJK). 2017. Sejarah Bank Syariah. <https://www.ojk.go.id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/sejarah-perbankan-syariah.aspx>. Diakses pada 21 Januari 2022, Pukul 14:30 WIB.

Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia. 2016. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>. Diakses pada 27 Januari 2022, pukul 15:15 WIB.

Bank Syariah Indonesia Raih Penghargaan. 2021. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bank-syariah-indonesia-bris-raih-penghargaan-bisnis-indonesia-award-2021>. Diakses pada 02 Februari 2022, pukul 15.05 WIB.

Sejarah Bank Syariah Indonesia. 2022. https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html. Diakses pada 01 Maret 2022, pukul 18:00 WIB.

Pengertian Bank Konvensional dan Bank Syariah Indonesia. 2020. <https://www.bankmuamalat.co.id/artikel/perbedaan-bank-syariah-dan-bank-konvensional>. Diakses pada 14 Maret 2022, pukul 00:10 WIB.

Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia. 2022. https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html. Diakses pada 19 Maret 2022, pukul 02:00 WIB.

Makna logo Bank Syariah Indonesia. 2022. www.qoala.app. Diakses pada 01 juni 2022, pukul 18:05 WIB.