

**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI *CROSS SELLING* OLEH *CUSTOMER SERVICE* DALAM PENJUALAN PRODUK CICIL EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP MARTAPURA**

**SKRIPSI**

**OLEH  
SITI WAHDAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2023 M/1444 H**

**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI *CROSS SELLING* OLEH *CUSTOMER SERVICE* DALAM PENJUALAN PRODUK CICIL EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP MARTAPURA**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh :**

**SITI WAHDAH  
190105020032**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
BANJARMASIN  
2023 M/1444 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Wahdah  
NIM : 190105020032  
Tempat/Tgl. Lahir : Martapura/ 18 Maret 2001  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari  
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 28 Maret 2023  
Yang membuat pernyataan,  
Tanda Tangan



Siti Wahdah

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Efektivitas Komunikasi *Cross Selling Customer Service* Dalam Meningkatkan Penjualan Produk Cici Emas Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Martapura  
Ditulis oleh : Siti Wahdah  
N I M : 190105020032  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program : Strata Satu (S-1)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Tahun Akademik : 2022/2023  
Tempat dan tanggal lahir : Martapura, 18 Maret 2001  
Alamat : Jl. A. Yani Desa Mataraman RT.02 RW.02 Kec. Mataraman Kabupaten Banjar

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.


Banjarmasin, 11 April 2023

Mengetahui,

Ketua Program Studi Perbankan Pembimbing I  
Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam UIN Antsari Banjarmasin,



Annisa Sayyid, S.Hi., M.Si.  
NIP 19830526201101 2007



Prof. Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.HI  
NIP. 19600609 198803 1 003

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Efektivitas Komunikasi *Cross Selling* oleh *Customer Service* dalam Penjualan Produk Cicil Emas di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Martapura”, ditulis oleh Siti Wahdah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jum’at

Tanggal : 14 Juli 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (80,6)



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Antasari Banjarmasin

H. SUKARNI, M. Ag  
NIP 196304171991021001

### Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Dr. Zulfa Makiah, M.Ag  
(Ketua)

1.

2. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M. Si  
(Anggota)

2.

3. Dr. Ilham Akbar, S.H. M.Kn.  
(Anggota)

3.

4. Elida Mahriani, S.E.I., M.M  
(Anggota)

4.

## ABSTRAK

**Siti Wahdah.** 2023. *Efektivitas Komunikasi Cross Selling oleh Customer Service dalam Penjualan Produk Cicil Emas di Bank Syariah Indonesia KCP Martapura.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Prof. Dr. H. Fathurrahman Azhari

**Kata Kunci:** Efektivitas Komunikasi, *Cross Selling Customer Service*, Produk Cicil Emas BSI.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap produk Cicil Emas Bank Syariah Indonesia. Sehingga diperlukannya pengenalan dan pemasaran produk yang lebih efektif dari pihak perbankan yakni *Customer Service*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : seberapa efektif komunikasi *cross selling* oleh *Customer Service* dalam penjualan produk Cicil Emas dan hambatan yang dihadapi *Customer Service* dalam proses *cross selling* produk Cicil Emas

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan yaitu penelitian yang objeknya mengenai peristiwa-peristiwa yang terjadi pada kelompok masyarakat. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Menggunakan data primer dan sekunder yang didapatkan dari hasil observasi, wawancara dengan beberapa informan dan dokumentasi yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Martapura.

Hasil penelitian ini menunjukkan : *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Martapura telah melaksanakan peran dan fungsinya sehingga komunikasi *cross selling* yang dilakukan berjalan dengan efektif dalam upaya pengenalan produk Cicil Emas BSI hingga mampu membantu penjualan produk tersebut. Selain itu juga ditandai dengan tercapainya tiga indikator pengukuran eektivitas komunikasi pemasaran menggunakan pendekatan *communication outcomes*.

## MOTTO

كُتِبَ عَلَيْكُمُ الْقِتَالُ وَهُوَ كُرْهُ لَكُمْ ۖ وَعَسَىٰ أَنْ تَكْرَهُوا شَيْئًا وَهُوَ خَيْرٌ لَّكُمْ ۖ وَعَسَىٰ أَنْ تُحِبُّوا شَيْئًا وَهُوَ شَرٌّ لَّكُمْ ۗ وَاللَّهُ بِعَلْمِ وَاٰنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ

Diwajibkan atasmu berperang, padahal itu kamu benci. Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal itu baik bagimu dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal itu buruk bagimu. Allah mengetahui, sedangkan kamu tidak mengetahui. (Q.S. Al-Baqarah.216)

“Tidak masalah seberapa lambat kamu berjalan asalkan kamu tidak berhenti”

-Confucius

## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Atas izin Allah, Ku persembahkan Karya kecil ini kepada :

Ahmad Bakri dan Sahliyah (Alm) selaku Orang Tua Tercinta.

Abang tersayang Rizalul Hadi, Kaka Erni,

serta Faza bocah kecil yang selalu mewarnai kehidupan kami di Rumah.

Ribuan Kata Terimakasih Takkan Cukup untuk Membalas Semua yang Kalian

Berikan baik Do'a, Semangat dan Kasih sayang yang tulus.

Karya Kecil ini juga sebagai Kado Terakhir yang bisa Wahdah Berikan untuk Almarhumah Mama disurga. Semoga Mama bahagia diatas sana melihat Wahdah bisa sampai ditahap ini.

Terimakasih Kepada:

Keluarga Besar yang senantiasa mendukung, mendoakan dan membantu saya dalam hal apapun.

Seseorang yang senantiasa membantu dan menemani Saya Tmyafn.

Sahabat seperjuangan yang sudah saya anggap seperti keluarga

Anida, Varisha, Annisa, Khairun, Sulis, Dewi, Winda, dan Nana.

Bagi Dua Orang yang bisa menjadi Sahabat sekaligus Kakak Bagi Saya.

Titin dan Lea

Saya sangat bersyukur memiliki kalian, terimakasih yang tak terhingga telah hadir dalam cerita hidup saya. Terimakasih atas semua yang telah kalian berikan, dukungan yang terus terdengar dan do'a yang mengiringi setiap derap langkah saya.

**SITI WAHDAH**



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

### I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	ḥa'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	de
ذ	zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaḍ	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	ge

فا	fa'	F	ef
ق	Qaf	Q	qi
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

## II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	Ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدوس	Ditulis	<i>al-quḍūs</i>

## III. Ta' *marbutah* di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>jāmi'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

## IV. Vokal pendek

◌َ	fathah	ditulis	a
----	--------	---------	---

◌ِ	kasrah	ditulis	i
◌ُ	dammah	ditulis	u
شكر	fathah	ditulis	syakara
قرأ	kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	dammah	ditulis	yanṭiqu

### V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	$\bar{a}$ <i>kāmilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	$\bar{a}$ <i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	$\bar{i}$ <i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	$\bar{u}$ <i>ṣudūr</i>

### VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna ḏi al-autād</i>

### VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم أشد خلقا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
---------------	---------	--------------------------------

### VIII. Kata sandang alif+lam

- a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan di *idgamkan*

الصبح	Ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sāhirah</i>

### IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>Iḏa asy-syamsu</i>

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Komunikasi *Cross Selling* oleh *Customer Service* dalam Penjualan Produk Cicil Emas Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Martapura”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Annisa Sayyid, M.Si., dan Yusuf Asyahri, S.E., M.E., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Prof. Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.HI selaku Dosen Penasehat Akademik dan Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 28 Maret 2023  
Penulis,

Siti Wahdah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Signifikansi Penelitian .....	7
E. Definisi Operasional .....	9
F. Penelitian Terdahulu .....	13
G. Sistematika Pembahasan .....	16
<b>BAB II EFEKTIVITAS KOMUNIKASI, PENJUALAN, <i>CROSS SELLING</i>, DAN <i>CUSTOMER SERVICE</i></b> .....	<b>18</b>
A. Efektivitas Komunikasi .....	18
B. Penjualan .....	24
C. <i>Cross Selling</i> .....	28
D. <i>Customer Service</i> .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>36</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	36
B. Lokasi Penelitian .....	36
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	37
D. Data dan Sumber Data .....	38
E. Metode Pengumpulan Data .....	39
F. Teknik Analisis Data .....	41
G. Tahapan Penelitian .....	42
<b>BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA</b> .....	<b>44</b>
A. Gambarn Umum Bank Syariah Indonesia KCP Martapura .....	44
B. Penyajian Data .....	46
C. Analisis Data dan Hasil Penelitian .....	78

<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>100</b>
A. Simpulan.....	100
B. Saran-saran .....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>97</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	<b>100</b>

## DAFTAR TABEL

TABEL I Penelitian Terdahulu.....	13
-----------------------------------	----



## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR I Struktur Organisasi Bank Syariah KCP Martapura .....	46
---------------------------------------------------------------	----