

**PENERAPAN *SERVICE EXCELLENCE* GUNA MENINGKATKAN KINERJA
DAN MUTU PELAYANAN PENGHIMPUNAN DANA PIHAK KETIGA PADA
PT. BANK LAMPUNG KCP PULUNG KENCANA**

TUGAS AKHIR



Oleh :

NABILA RODIYAH

NPM. 19650001

PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN DAN KEUANGAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO

2022



**PENERAPAN *SERVICE EXCELLENCE* GUNA MENINGKATKAN KINERJA
DAN MUTU PELAYANAN PENGHIMPUNAN DANA PIHAK KETIGA PADA
PT. BANK LAMPUNG KCP PULUNG KENCANA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Guna Melengkapi Persyaratan Dalam Mencapai Ahli Madya
(A.Md.)**

OLEH :

NABILA RODIYAH

NPM : 19650001

**PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2022**

ABSTRAK

NABILA RODIYAH, NPM. 19650001, PENERAPAN *SERVICE EXCELLENCE* GUNA MENINGKATKAN KINERJA DAN MUTU PELAYANAN PENGHIMPUNAN DANA PIHAK KETIGA PADA PT. BANK LAMPUNG KCP PULUNG KENCANA. Tugas Akhir, Jurusan D-III Program Studi Perbankan dan Keuangan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M. Pembimbing (2) Slamet Tedy Siswoyo, S.E., M.E.I.

Service excellence adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Penerapan *Service Excellence* Guna Meningkatkan Kualitas dan Mutu Pelayanan Penghimpunan Dana Pihak Ke Tiga Pada PT. BANK LAMPUNG KCP PULUNG KENCANA. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan data sekunder. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data yang telah dikumpulkan akan diolah dan disajikan dengan menggunakan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian yang dilakukan ini dapat disimpulkan bahwa *service excellence* untuk meningkatkan kinerja dan mutu pelayanan penghimpunan dana pihak ke tiga pada PT. BANK LAMPUNG KCP PULUNG KENCANA telah sesuai dengan teori dan penerapan yang ada di lapangan dalam memberikan *service excellence* kepada para nasabah seperti halnya berbicara dengan sopan dan santun, berpenampilan yang baik serta memberitahu kelebihan dan kekurangan setiap produk-produk yang ada pada PT. BANK LAMPUNG KCP PULUNG KENCANA kepada nasabah.

Kata Kunci : Penerapan, *Service excellence*, Penghimpunan Dana Pihak Ke Tiga

ABSTRACT

NABILA RODIYAH, NPM. 19650001, IMPLEMENTATION OF SERVICE EXCELLENCE IN ORDER TO IMPROVE THE PERFORMANCE AND QUALITY OF THIRD PARTY FUND COLLECTION SERVICES AT PT. BANK LAMPUNG KCP PULUNG KENCANA. Final Projek, Majoring in D-III Banking and Finance Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Metro. Mentor (1) Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M. Mentor (2) Slamet Tedy Siswoyo, S.E., M.E.I.

Service excellence is the best service in meeting customer expectations and needs. The purpose of this research is to find out how the implementation of service excellence in order to improve the performance and quality of third party fundraising services at PT. BANK LAMPUNG KCP PULUNG KENCANA. Data collection methods used in this study were interviews and secondary data. The data used in this study were interviews and secondary data. The data that has been collected will be processed and presented using qualitative descriptive. The results of this research it can be concluded that service excellence to improve the performance and quality of third party fundraising services at PT. BANK LAMPUNG KCP PULUNG KENCANA has been in accordance with the theory and application in the field in providing service excellence to customers such as speaking politely and politely, having a good appearance and telling the advantages and disadvantages and disadvantages of each product at PT. BANK LAMPUNG KCP PULUNG KENCANA to customers.

Keywords : Implementation, Service Excellence, Third Party Fu

**HALAMAN PERSETUJUAN
TUGAS AKHIR**

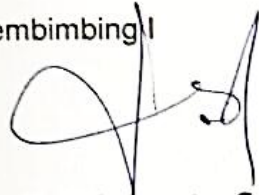
**Penerapan Service Excellence Guna Meningkatkan Kinerja dan Mutu Pelayanan
Penghimpunan Dana Pihak Ketiga Pada PT. BANK LAMPUNG KCP PULUNG
KENCANA**

**NABILA RODIYAH
19650001**

Telah diperbaiki dan disetujui untuk diuji

Metro, Februari 2022

Pembimbing I



Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.
NIDN. 0223027901

Pembimbing II



Slamet Tedy Siswoyo, S.E., M.E.I.
NIDN. 0218097902

Ketua Program Studi
D-III Perbankan dan Keuangan



Fitriani, S.E., M.M.
NIDN. 0206068604

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

Penerapan *Service Excellence* Guna Meningkatkan Kinerja dan Mutu Pelayanan Penghimpunan Dana Pihak Ketiga Pada PT. BANK LAMPUNG KCP PULUNG KENCANA

Nabila Rodiyah

19650001

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Pada

Hari : Rabu

Tanggal : 30 Maret 2022

Tempat Ujian : Ruang Sidang FEB UM Metro

Tim Penguji

Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.
NIDN. 0223027901

Ketua Penguji

Slamet Tedy Siswoyo, S.E., M.E.I
NIDN. 0218097902

Sekretaris

Ratmono, S.E., M.M.
NIDN. 0220076001

Penguji Utama

Mengetahui,

Dekan



H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

MOTTO

“ Pendidikan merupakan senjata ampuh dan modal penting untuk merubah dunia dan meraih kesuksesan ”

(Penulis)

“ Belajar bukan hanya untuk yang muda tetapi untuk segala umur “

(Penulis)

“ Harta yang tak habis adalah ilmu “

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kehadirat Allah SWT, keberhasilan tugas akhir ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, Alm. Bapak Sugiyanto dan Ibu Mujiyati, yang selalu memberikan semangat, dorongan, bimbingan, serta do'a demi keberhasilan studiku.
2. Kakak kandungku Ahmad Toha dan Kakak Iparku Murni Indrawati tercinta yang telah memberikan dukungan, motivasi serta telah mendoakan penulis agar cepat selesai dalam studi.
3. Kepada saudara-saudara ku terimakasih telah memberikan doa, semangat dan dukungan.
4. Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Metro.

KATA PENGANTAR

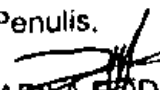
Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Penerapan Service Excellence Guna Meningkatkan Kinerja dan Mutu Pelayanan Penghimpunan Dana Pihak ketiga pada PT. Bank Lampung KCP Pulung Kencana”.

Penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan program Diploma Tiga (D-III) Jurusan Perbankan dan Keuangan pada Universitas Muhammadiyah Metro guna memperoleh gelar A.Md.

Dalam upaya menyelesaikan tugas akhir ini penulis telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwanto, S.E.,M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Fitriani, S.E.,M.M. selaku Ketua Program Studi D-III Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama menyusun tugas akhir ini.
5. Slamet Tedy Siswoyo, S.E., M.E.I. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama menyusun tugas akhir ini.
6. Bapak dan Ibu dosen D3 Perbankan dan Keuangan, yang telah memberikan bimbingan dan ilmu kepada penulis dalam menempuh pendidikan.

Penulis menyadari dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan bantuan dari seluruh pihak demi kebaikan tugas ini, semoga penelitian ini dapat bermanfaat untuk semua pihak khususnya bagi penulis.

Metro. 2022
Metro, 2022
Penulis.

NABILA RODIYAH
NPM. 19650001

NABILA RODIYAH
NPM. 19650001

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:


Nama : NABILA RODIYAH
NPM : 19650001
Program Studi : D-III Perbankan dan Keuangan
Judul TA : Penerapan *Service Excellence* Guna Meningkatkan Kinerja dan Mutu Pelayanan Penghimpunan Dana Pihak ketiga pada PT. Bank Lampung KCP Pulung Kencana

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian kegiatan laporan kegiatan berupa Tugas Akhir yang telah saya buat ini merupakan hasil karya dan benar keasliannya, apabila ternyata dikemudian hari penulisan laporan kerja praktek ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Muhammadiyah Metro.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksa.

Metro, 2022
Penulis,

NABILA RODIYAH
NPM. 19650001





UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 2459/II.3.AU/F/UPI-UK/2022

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Nabila Rodiyah
NPM : 19650001
Jenis Dokumen : TUGAS AKHIR

JUDUL:

PENERAPAN SERVICE EXCELENCE GUNA MENINGKATKAN KINERJA DAN MUTU PELAYANAN PENGHIMPUNAN DANA PIHAK KETIGA PADA PT. BANK LAMPUNG KCP PULUNG KENCANA

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 20 April 2022
Kepala Unit,



Dr. Arif Rahman Aththibby, M.Pd.Si.
NIDN. 0203128801

Ki Hajar Dewantara No.116
Gendaya, Kec. Metro Timur Kota
Metro Lampung, Indonesia

www.upi.ummetro.ac.id
@ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRAC	vi
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
LEMBAR SURAT PERNYATAAN	ix
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Sistematika Penulisan	5
BAB II KAJIAN TEORI	
A. PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung	6
B. <i>Service Excellence</i>	11
C. Penghimpunan Dana.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Sifat Penelitian	24
B. Tempat Penelitian	24
C. Sumber dan Jenis Data.....	24
D. Teknik Pengumpulan Data	25
E. Teknik Analisis Data.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Profil Perusahaan	27
B. Penerapan <i>Service Excellence</i> pada PT. Bank Lampung	

KCP Pulung Kencana	37
C. Penerapan <i>Service Excellence</i> guna Meningkatkan Kinerja dan Mutu Pelayanan pada PT. Bank Lampung KCP Pulung Kencana	40
D. Pengaruh Penerapan <i>Service Excellence</i> dalam Penghimpunan Dana Pihak Ketiga pada PT. Bank Lampung KCP Pulung Kencana	43
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	48
B. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1. STRUKTUR ORGANISASI PT. BANK LAMPUNG	
KCP PULUNG KENCANA	29

DAFTAR TABEL

TABEL 1. Total Rekening Penghimpunan Dana pada Bulan Juli, Agustus, Dan September pada Tahun 2021	44
TABEL 2. Total Saldo Penghimpunan Dana pada Bulan Juli, Agustus, Dan September pada Tahun 2021	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar pertanyaan wawancara

Lampiran 2. Kartu bimbingan

Lampiran 3. Surat keputusan pengangkatan dosen pembimbing tugas akhir

Lampiran 4. Surat izin penelitian

Lampiran 5. Surat tugas penelitian

Lampiran 6 Surat keputusan ujian sidang akhir

Lampiran 7 Rekap nilai ujian komprehensif