

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN NASABAH PADA BANK JAWA BARAT DAN BANTEN
KANTOR CABANG PEMBANTU BANDAR JAYA**

TUGAS AKHIR



**OLEH
WINDI ANGGRAINI
NPM. 18650008**

**PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2021**



**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN NASABAH PADA BANK JAWA BARAT DAN BANTEN
KANTOR CABANG PEMBANTU BANDAR JAYA**

TUGAS AKHIR

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

Oleh:

Windi Anggraini

NPM: 18650008

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

2021

ABSTRAK

Windi Anggraini, 18650008 Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Bank Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Bandar Jaya, Tugas Akhir, Jurusan D-III Program Studi Perbankan Dan Keuangan, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro, pembimbing (1) Karnila Ali, B.BUS., M.P.A. Pembimbing (2) Jati Imantoro, S.E.,M.E.Sy.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apa saja peranan *customer service* pada Bank Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Bandar Jaya dan mengetahui bagaimana peranan *customer service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah pada Bank Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Bandar Jaya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan menggunakan teknik wawancara langsung dan menyebarkan kuesioner kepada nasabah Bank Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Bandar Jaya.

Berdasarkan dari hasil penelitian dengan menggunakan metode wawancara bahwa peranan *customer service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah sangatlah baik, hal ini ditunjukkan dengan hasil wawancara dan penyebaran angket kuesioner yang telah dilakukan yaitu mayoritas nasabah merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh *customer service* pada Bank Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Bandar Jaya. Dengan begitu kualitas pelayanan *customer service* yang sudah baik dapat ditingkatkan lagi agar nasabah tetap puas.

Kata kunci : Peranan Customer Service, Pelayanan Prima, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

Windi Anggraini, 18650008, The Role of Customer Service in Improving the Quality of Customer Service at Banks Jawa Barat Dan Banten, Bandar Jaya Sub-Branch Office, Final Project, Department of D-III Banking and Finance Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Metro, Supervisor (1) Karnila Ali, B.BUS., M.P.A. Supervisor (2) Jati Imantoro, S.E., M.E.Sy.

The purpose of this study is to find out what the role of customer service is at Bank Jawa Barat and Banten Sub-Branch Offices of Bandar Jaya and to find out how the role of customer service is to improve the quality of customer service at Bank Jawa Barat and Banten Sub-Branch Offices of Bandar Jaya.

The method used in this study is a qualitative method using direct interview techniques and distributing questionnaires to customers of Bank Jawa Barat and Banten Sub-Branch Offices of Bandar Jaya.

Based on the results of research using the interview method that the role of customer service in improving the quality of customer service is very good, this is indicated by the results of interviews and the distribution of questionnaires that have been carried out, namely the majority of customers are satisfied with the quality of services provided by customer service at Bank Jawa Barat and Banten Sub-Branch Office Bandar Jaya. That way the quality of customer service that is already good can be improved again so that customers remain satisfied.

Keywords : Role of Customer Service, Service Excellent, Service Quality.

HALAMAN PERSETUJUAN

TUGAS AKHIR

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN NASABAH PADA BANK JAWA BARAT DAN BANTEN
KANTOR CABANG PEMBANTU BANDAR JAYA**

Windi Anggraini

18650008

Telah Diperbaiki dan Disetujui Untuk Diuji

Metro, Agustus 2021

Pembimbing I



Karnila Ali, B.BUS., M.P.A.
NIDN. 0204068502

Pembimbing II



Jati Imantoro, S.E., M.E.Sy.
NIDN. 0230018302

Ketua Program Studi



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

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN NASABAH PADA BANK JAWA BARAT DAN BANTEN
KANTOR CABANG PEMBANTU BANDAR JAYA**

Windi Anggraini

18650008

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 19 Agustus 2021
Tempat Ujian : Ruang Sidang FEB UM Metro
Tim Penguji

Karnila Ali, B.Bus., M.P.A.
NIDN. 0204068502

Ketua Penguji

Jati Imantoro, S.E., M.E.Sy.
NIDN. 0230018302

Sekretaris

H. Suryadi, S.E., M.M.
NIDN 0229115901

Penguji Utama

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



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

MOTTO

Tiang pendirian seseorang adalah akal, dan tiada agama bagi seseorang yang tidak mempunyai akal
(Hr. bahaqi)

Tidaklah sempurna sebuah pekerjaan apabila tidak diiringi dengan doa
(windi anggraini)

Sesungguhnya sesudah kesulitan adalah kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dengan suatu urusan, kerjakanlah sungguh-sungguh urusan yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya berharap.
(Qs. AL-Insyiroh ayat 6-9)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam, dengan telah diselesaikannya Tugas Akhir ini penulis mempersembahkannya kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Ribut Budiarto dan Ibu Siti Mudawamah, yang selalu memberikan semangat dan doa tulus yang tak pernah putus untuk keberhasilan anaknya.
2. Adik kandungku tersayang Andika Duwi Anggoro yang selalu menjadi penghibur dan penyemangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Dosen pembimbing tugas akhirku Ibu Karnila Ali, B.BUS., M.P.A. dan Bapak Jati Imantoro, S.E.,M.E.Sy. yang sudah membimbing dan memberikan arahan serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Sahabat sekaligus teman seperjuangku Eni, Silvi, Galuh, Elda, Septika, Rizki, Tegar, Samsi, dan Yogi.
5. Teman-teman jurusan D-III Perbankan dan Keuangan dan D-III Akuntansi angkatan 2018, terimakasih banyak atas kebersamaan serta kerjasama yang baik selama ini.
6. Sahabat sekaligus keluarga dikosan bu Yani (mba Maya, mba Ayu, Gustin, Anisa Nuranif, Mila, Intan dan wanda), terimakasih banyak atas kebersamaannya dan dorongan motivasi selama ini.
7. Teman-teman SMA ku Ica, Nissa, Serin, Putri, Mira yang sudah memberikan sudah memberi semangat.
8. Seluruh karyawan Bank Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Bandar Jaya, yang sudah memberikan ilmu baru untuk penulis.
9. Almamater Universitas Muhammadiyah Metro
10. Dan seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillah puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat melaksanakan penelitian dan menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul "Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Bank Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Bandar Jaya"

Penulisan Tugas Akhir ini telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Bapak H. Suwanto, S.E.,M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unversitas Muhammadiyah Metro.
3. Ibu Fitriani, S.E, M.M. Selaku Ketua Program Studi D-III Perbankan Dan Keuangan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Ibu Karnila Ali, B.BUS., M.P.A. Selaku Dosen Pembimbing I.
5. Bapak Jati Imantoro, S.E.,M.E.Sy. Selaku Dosen Pembimbing II.
6. Ibu Ana Septiani S.E., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Lapangan yang telah membimbing saya dalam kegiatan praktik magang.
7. Pimpinan dan Karyawan pada Bank Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Bandar Jaya yang sudah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian.
8. Teman-teman semua yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Metro, Agustus 2021

Penulis



Winda Anggraini
NPM. 18650008

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Windi Anggraini
NPM : 18650008
Program Studi : D-III Perbankan dan Keuangan
Judul TA : Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Bank Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Bandar Jaya

Dengan ini saya Menyatakan bahwa hasil penulisan laporan kegiatan magang berupa tugas akhir yang telah saya buat merupakan karya dan benar keasliannya. Apabila kemudian hari hasil pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di tata tertib Universitas Muhammadiyah Metro.

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

Metro, Agustus 2021

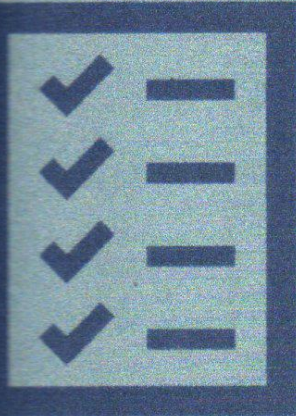
Penulis



Windi Anggraini
NPM. 18650008



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO



SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 2469/II.3.AU/F/UPI-UK/2021

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

NAMA : WINDI ANGGRAINI
NPM : 18650008
Jenis Dokumen : TUGAS AKHIR

JUDUL:

PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH PADA BANK JAWA BARAT DAN BANTEN KANTOR CABANG PEMBANTU BANDAR JAYA

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

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 27 Agustus 2021
Kepala Unit,

Swaditya Rizki, S.Si., M.Sc.
NIDN. 0224018703

Jajar Dewantara No. 116 Iringmulyo,
Metro Timur Kota Metro, Lampung,
esa

Website: www.upi-ummetro.ac.id
Email: upi@ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
HALAMAN PERSETUJUAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Masalah.....	3
D. Kegunaan Penelitian	4
E. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. BANK.....	6
1. Pengertian Bank.....	6
2. Fungsi Bank	6
3. Jenis-Jenis Bank	8
B. Customer Service.....	9
1. Pengertian Customer Service	9
2. Fungsi dan Tugas Customer Service	9
3. Syarat atau Kriteria Seorang Customer Service	10
4. Etika Customer Service	11
C. Service Excellent.....	11
1. Pengertian Service Excellent.....	11
2. Konsep Dasar Service Excellent	12
3. Pentingnya Service Excellent	13
4. Tujuan dan Manfaat Service Excellent	13
5. Sikap Dalam Pelayanan Prima	14
6. Fungsi Service Excellent.....	15
7. Paradigma Dalam Pelayanan Prima	15
D. Pengertian Kualitas	17
E. Pengertian pelayanan	17
F. Etika Dalam Pelayanan.....	18
G. Kualitas Pelayanan	19

1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metodologi Penelitian.....	22
B. Lokasi Penelitian	22
1. Lokasi Penelitian	22
2. Waktu Penelitian	22
C. Sumber Data	22
1. Sumber Data Primer	22
2. Sumber Data Sekunder	23
D. Metode Pengumpulan Data	23
1. Wawancara	23
2. Dokumentasi	23
E. Teknik Analisa Data	23
1. Reduksi Data.....	24
2. Penyajian Data.....	24
3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi	24

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil perusahaan	25
1. Sejarah dan Perkembangan Bank Jawa Barat Dan Banten	25
2. Visi dan Misi Bank Jawa Barat Dan Banten	26
3. Struktur Organisasi Pada PT Bank Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Bandar Jaya.....	27
4. Gambaran Tugas Pada PT Bank Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Bandar Jaya.....	27
5. Daftar Karyawan Pada PT Bank Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Bandar Jaya.....	29
6. Produk-Produk Pada PT Bank Jawa Barat Dan Banten.....	29
B. Pembahasan	37
1. Hasil Uji Responden.....	38
2. Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan	38

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	44
B. Saran.....	44

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Responden Pra Observasi Nasabah Pada Bank Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Bandar Jaya....	3
Tabel 1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Dan Pekerjaan	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi PT Bank Jawa Barat Dan Banten	
Kantor Cabang Pembantu Bandar Jaya	27

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Daftar pertanyaan kuesioner nasabah Bank Jawa Barat
Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Bandar Jaya
- Lampiran 2. Logo Bank Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang
Pembantu Bandar Jaya
- Lampiran 3. Gedung PT Bank Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang
Pembantu Bandar Jaya
- Lampiran 4. Suku bunga kredit Bank Jawa Barat Dan Banten
Kantor Cabang Pembantu Bandar jaya
- Lampiran 5. Surat Pengajuan Judul
- Lampiran 6. Surat Keputusan Dosen Pembimbing Tugas Akhir
- Lampiran 7. Lembar Konsultasi Tugas Akhir
- Lampiran 8. Surat Keputusan Ujian Akhir
- Lampiran 9. Surat Pengantar Magang
- Lampiran 10. Surat Balasan Magang PT. Bank Jawa Barat Dan Banten Kantor
Cabang Pembantu Bandar Jaya
- Lampiran 11. Penarikan Magang
- Lampiran 12. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 13. Berita Acara
- Lampiran 14. Rekap Nilai