

**UPAYA MENINGKATKAN KINERJA SDM
PT.BANK RAKYAT INDONESIA UNIT SEPUTIH RAMAN
TERHADAP MUTU PELAYANAN NASABAH**

TUGAS AKHIR



**Oleh :
TRIO ANGGARA
NPM: 17650003**

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



**UPAYA MENINGKATKAN KINERJA SDM
PT.BANK RAKYAT INDONESIA UNIT SEPUTIH RAMAN
TERHADAP MUTU PELAYANAN NASABAH**

TUGAS AKHIR

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

**OLEH:
TRIO ANGGARA
NPM: 17650003**

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

ABSTRAK

Trio Anggara, 17650003 Upaya Meningkatkan Kinerja SDM PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Seputih Raman Terhadap Mutu Pelayanan Nasabah, 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

Pelayanan nasabah atau yang sering disebut Customer Service Officer berasal dari dua kata yaitu Customer yang berarti pelanggan dan service yang berarti pelayanan. Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.

Penelitian ini berjudul Upaya Meningkatkan Kinerja SDM PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Seputih Raman Terhadap Mutu Pelayanan Nasabah khususnya dibagian kinerja SDM dan pelayanan. Jadi tujuan yang dilakukan oleh peneliti yaitu untuk mengetahui apakah ada upaya peningkatan kinerja SDM dan dampak peningkatan kinerja SDM terhadap mutu pelayanan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Seputih Raman.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data ini menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Seputih Raman menunjukkan bahwa upaya meningkatkan kinerja SDM PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Seputih Raman adalah memberikan suatu pelatihan dan profesionalitas pegawai. Dampak upaya meningkatkan kinerja SDM PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Seputih Raman terhadap mutu pelayanan nasabah yaitu pegawai dapat bersaing untuk memberikan pelayanan yang baik pada kegiatan operasional bank kepada nasabah. Pegawai juga dapat merasakan pentingnya keberadaan mereka sehingga tergerak untuk melaksanakan visi dan misi perusahaan.

Kata Kunci: Upaya Meningkatkan Kinerja SDM Terhadap Mutu Pelayanan Nasabah

ABSTRACT

Trio Anggara, 17650003 *Efforts to Improve Human Resources Performance PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Seputih Raman on The Quality of Customer Service. Final Assignment, Department of D-III Banking and Finance Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah Metro University. Advisor (1) Dr. H. Febriyanto S. E., M.M Supervisor (2) Slamet Tedy Siswoyo, S. E., M.E. I*

Customer service or often called Customer Service Officer (CSO) comes from two words namely Customer which means customer and Service which means service. Service is defined as the actions or actions of a person or organization to provide satisfaction to customers or customers.

This research is titled Efforts to Improve Human Resources Performance PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Seputih Raman on the Quality of Customer Service, especially in the human resources and service performance. So the purpose of the researchers is to find out if there are efforts to improve human resources performance and the impact of improving human resources performance on the quality of customer service at PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Seputih Raman.

The method used in this study is qualitative descriptive method. This data collection uses interview methods and documentation. The results of research on PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Seputih Raman shows that efforts to improve the performance of PT's human resources. Bank Rakyat Indonesia Unit Seputih Raman is providing a training and development that aims to build the spirit of work and professionalism of employees. Impact of efforts to improve the performance of HUMAN RESOURCES of PT. Bank Rakyat Indonesia unit Seputih Raman to the quality of customer service that employees can compete to provide good service in the bank's operational activities to customers. Employees can also feel the importance of their existence so that they are moved to carry out the vision and mission of the company.

Keywords: *Efforts to Improve Human Resources Performance to The Quality of Customer Service*

HALAMAN PERSETUJUAN

TUGAS AKHIR

**UPAYA MENINGKATKAN KINERJA SDM PT.BANK RAKYAT INDONESIA
UNIT SEPUTIH RAMAN TERHADAP MUTU PELAYANAN NASABAH**


NAMA: TRIO ANGGARA

NPM: 17650003

Telah Diperbaiki dan Disetujui Untuk Diuji

Metro, 9 Agustus 2021

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 Perbankan dan Keuangan



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

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

**UPAYA MENINGKATKAN KINERJA SDM PT.BANK RAKYAT INDONESIA
UNIT SEPUTIH RAMAN TERHADAP MUTU PELAYANAN NASABAH**

TRIO ANGGARA

17650003

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Pada

Hari : Senin
Tanggal : 23 Agustus 2021
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

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha pendengar lagi Maha melihat.”

(QS. An-Nisa:58)

“Tugasku hanya berusaha, selebihnya biar Allah yang mengatur bagaimana baiknya.”

(Trio Anggara)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, saya persembahkan Tugas Akhir ini kepada:

1. Ibu Nanik Kurniawati dan Bapak Sigit Wicaksono tersayang yang telah mendidik sejak kecil, merawat serta menyayangiku dengan penuh kasih sayang. Beliau senantiasa memberi keteduhan dalam hidupku yang tidak ada terhentinya. Perjuangan yang sangat mulia, dukungan material dan doa-doa yang senantiasa mengiringi setiap langkah anak-anaknya.
2. Shinta Vania Wicaksanti dan Citra Feriyanti sosok kakak yang luar biasa dan adik saya Ilham Putra Fajar sosok adik yang selalu mendukung dan menyemangati saya dalam menyusun tugas akhir ini.
3. Keluarga besar KR. Tirta Aminoto dan keluarga besar Jasmani yang aku sayangi, doa-doanya selalu mengiringi langkahku.
4. Pembimbing tugas akhir ku Bapak Febriyanto dan Bapak Slamet Tedy Siswoyo, yang sangat sabar dalam memberikan bimbingan, ilmu yang berkah, serta doa-doanya.
5. Terimakasih untuk teman-teman D-III Perbankan Dan Keuangan Anggi Susanti, Jacki Saputra, Silvi Dwi Apriliani, Eni Susilawati, Windi Anggraini, Rizky Dwi Prasetya dan semua teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih telah membantu saya.
6. Terimakasih untuk Bapak I Nengah Roni selaku kepala unit Bank BRI Seputih Raman yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian.
7. Bapak dan Ibu Dosen D-III Perbankan Dan Keuangan Universitas Muhammadiyah Metro. Merupakan orang tua kedua setelah orang tua kandungku, beliau sangat berhati mulia. Semoga ilmu yang diberikan berkah dunia dan akhirat.
8. Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Metro.
9. Serta teman-teman saya Andika Erlando, Joko Adji Saputra, Wahyu Sodikin, Bobi Hartono, Tamara Bertha Markusi, Yogi Darmawan, yang selalu membantu, menemani dan memberi motivasi saya.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan rasa syukur alhamdulillahirobbilalamin, segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, atas semua berkat dan rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan dengan baik tugas akhir yang berjudul **“UPAYA MENINGKATKAN KINERJA SDM PT. BANK RAKYAT INDONESIA UNIT SEPUTIH RAMAN TERHADAP MUTU PELAYANAN NASABAH”** sebagai salah satu syarat menempuh Gelar Diploma Tiga pada Program Studi D-III Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Dalam hal ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, karena itu pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan banyak terima kasih 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 Kepala Program Studi Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Dr. H. Febriyanto, S.E.,M.M Selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dengan memberikan saran dan pengarahan serta sabar dalam membimbing hingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Slamet Tedy Siswoyo, S.E., M.E.I Selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dengan memberikan saran dan pengarahan serta sabar dalam membimbing hingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah banyak memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Rekan seangkatan dan pihak-pihak yang terkait dan banyak membantu dalam ini.

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam tugas akhir ini, dengan demikian penulis mengharapkan saran dan kritik yang dapat membangun dan memperbaiki dalam penyusunan tugas akhir ini. Semoga tugas

akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membaca, khususnya bagi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro.

Metro, Juni 2021

Penulis



Trio Anggara
17650003

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Trio Anggara
NPM : 17650003
Jurusan : D-III Perbankan Dan Keuangan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini yang berjudul **“UPAYA MENINGKATKAN KINERJA SDM PT.BANK RAKYAT INDONESIA UNIT SEPUTIH RAMAN TERHADAP MUTU PELAYANAN NASABAH”** adalah benar hasil karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari karya orang lain, yang merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan program D-III pada Program Studi D-III Perbankan Dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam isi Tugas Akhir tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Metro.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, 4 Agustus 2021



Trio Anggara
NPM. 17650003



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 2417/II.3.AU/F/UPI-UK/2021

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

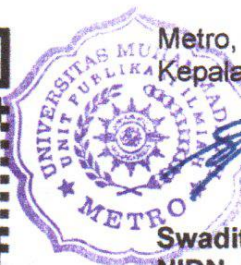
Nama : TRIO ANGGARA
NPM : 17650003
Jenis Dokumen : TUGAS AKHIR

JUDUL:

UPAYA MENINGKATKAN KINERJA SDM PT. BANK RAKYAT
INDONESIA UNIT SEPUTIH RAMAN TERHADAP MUTU
PELAYANAN NASABAH

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, 24 Agustus 2021
Kepala Unit,

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

Jajar Dewantara No.116 Iringmulyo,
Metro Timur Kota Metro, Lampung,
35122

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

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
LEMBAR PERNYATAAN.....	xii
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN	xiii
DAFTAR ISI	xiv
BAB IPENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Kegunaan Penelitian	3
E. Sistematika Penulisan	4
BAB II KAJIAN LITERATUR	
A. Teori Umum	6
1. Pengertian Bank	6
2. Fungsi Bank	6
3. Jenis-Jenis Bank.....	7
4. Produk Bank	8
B. Teori Khusus.....	9
1. Sumber Daya Manusia	9
2. Kinerja	9
3. Pengukuran Kinerja Pegawai	10
4. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai	10
5. Upaya Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Manusia	11
6. Pengertian Pelayanan Nasabah.....	12
7. Bentuk-Bentuk Pelayanan Nasabah	13
8. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik	14
9. Indikator Pelayanan Nasabah	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metode Penelitian	16
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	16
C. Sumber Data.....	16

D. Definisi Operasional Variabel	17
E. Teknik Pengumpulan Data	18
F. Analisis Data	18

BAB IV PEMBAHASAN

A. Profil PT. Bank Rakyat Indonesia	19
1. Sejarah Singkat Bank Rakyat Indonesia	19
2. Visi dan Misi Bank BRI Unit Seputih Raman.....	20
3. Bidang Usaha Dan Produk Bank BRI.....	20
4. Struktur Organisasi	23
B. Upaya Meningkatkan Kinerja SDM PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Seputih Raman	28
1. Indikator Kinerja Pegawai	28
2. Upaya Yang Dilakukan PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Seputih Raman Dalam Meningkatkan SDM Perusahaan.....	29
3. Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia	31
4. Dampak Upaya Meningkatkan Kinerja SDM PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Seputih Raman	34

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	36
B. Saran	36

DAFTAR LITERATUR

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1. Struktur Organisasi Bank BRI Unit Seputih Raman

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Alat Pengumpul Data

Lampiran 2. Lembar Konsultasi Tugas Akhir

Lampiran 3. Surat Pengajuan Judul

Lampiran 4. Surat Keputusan Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Lampiran 5. Surat Keputusan Ujian Akhir

Lampiran 6. Surat Pengantar Magang

Lampiran 7. Surat Tugas Penelitian

Lampiran 8. Daftar Penilaian Magang

Lampiran 9. Berita Acara

Lampiran 10. Rekap Hasil Ujian Tugas Akhir