

KATA PENGANTAR

Puji syukur mari kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta kebahagiaan, karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi dengan judul **“PENTINGNYA PENINGKATAN SERVICE EXCELLENCE DI PD. BPR ARTHA GALUNGGUNG KOTA TASIKMALAYA”**. Shalawat serta salam semoga tercurah limpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW yang telah melimpahkan syafaatnya kepada para pengikutnya hingga akhir zaman. Amiin.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, kerjasama dan do'a serta motivasi yang merupakan pengalaman yang tidak dapat diukur secara materi, namun dapat membukakan mata penulis bahwa sesungguhnya pengalaman dan pengetahuan tersebut adalah guru yang terbaik bagi penulis.

Penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung untuk itu penuliss mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Ir. Nundang Busaeri, M.T., IPU selaku Rektor Universitas Siliwangi
2. Dr. Ade Komaludin, S.E., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi.

3. Ibu Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M. selaku Ketua Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Universitas Siliwangi.
4. Bapak Dede Arif Rahmani S.Pd.,M.M selaku Dosen Pembimbing I (satu) yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, nasehat serta dukungan dan semangat bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Ali Subrata S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing II (dua) yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, nasehat serta dukungan dan semangat bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Seluruh dosen Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan yang telah memberikan banyak ilmu bagi penulis.
7. Seluruh karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi.
8. Seluruh karyawan PD. BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Kota Tasikmalaya yang telah membantu untuk menyediakan data yang diperlukan oleh penulis dalam Tugas Akhir ini.
9. Seluruh teman-teman D-3 Perbankan dan Keuangan, terimakasih sudah menjadi teman diskusi selama melaksanakan kuliah di Universitas Siliwangi
10. Terimakasih kepada sahabat saya Salma Haya, Isti Nurafni, Tasya Lusiana, Maulani Azzahra yang selalu menyemangati perkuliahan ini dari awal hingga akhir.

Demikian kata pengantar yang penulis sampaikan. Penulisan menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan. Hal ini disebabkan

karena keterbatasan kemampuan dari penulis. Untuk itu penulis. Untuk itu penulis sangat menghargai saran dan kritik yang membangun semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri maupun untuk pembaca.

Tasikmalaya, Juni 2023

Penulis

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan ini penulis persembahkan karya tulis ini untuk kedua orang tua tercinta yakni, Ibunda Cucu Sumarni dan Ayahanda Yadi Supriadi, terimakasih karena senantiasa memberikan kasih sayang, dan dukungan moril maupun materil, serta untuk keluarga besar yang telah memberikan do'a dan semangat kepada penulis dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.

Tak lupa juga penulis berterimakasih kepada sahabat-sahabatku yang telah memberikan dukungan dan kenangan yang membahagiakan semasa perkuliahan. Tentunya penulis juga menyampaikan terimakasih kepada teman-teman Jurusan Perbankan dan Keuangan dan teman-teman lainnya yang juga telah memberikan dukungan.

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	
HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	
ABSTRACT	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.5 Lokasi Dan Jadwal Kegiatan Penelitian.....	6
1.5.1 Lokasi Kegiatan Penelitian.....	6
1.5.2 Jadwal Kegiatan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	7
2.1.1 Pengertian Bank.....	7
2.1.2 Tujuan Dan Fungsi Bank	8
2.1.3 Jenis-jenis Bank.....	9

2.1.4 Pengertian <i>Service Excellence</i>	11
2.1.5 Tinjauan Dan Manfaat Pelayanan Prima	14
2.1.6 Ciri-ciri Pelayanan Terbaik (<i>Service Excellence</i>).....	15
2.1.7 Jenis-jenis Pelayanan Prima	19
2.1.8 Dsar-dasar Pelayanan.....	20
2.1.9 Strategi Pelayanan Prima	23
2.1.10 Jenis Pekerjaan Yang Khusus Memberikan <i>Service Excellence</i>	26
2.2 Pendekatan Masalah.....	28
BAB III GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN	
3.1 Gambaran Umum.....	30
3.1.1 Sejarah Singkat PD. BPR Artha Galunggung	30
3.1.2 Visi dan Misi PD. BPR Artha Galunggung Kota Tasikmalaya	30
3.1.3 Produk dan Layanan PD. BPR Artha Galunggung.....	33
3.1.4 Struktur Organisasi dan Tugas Anggota PD. BPR Artha Galunggung ..	34
3.1.5 Tugas Anggota PD. BPR Artha Galunggung.....	39
3.2 Metode Penelitian	56
3.2.1 Jenis dan Sumber Data.....	56
3.2.2 Teknik Pengumpulan data.....	57
3.2.3 Teknik Analisis Data.....	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi dan Penelitian.....	61
4.1.1 Analisis Data	62
4.1.1.1 Pelaksanaan <i>Service Excellence</i> di PD. BPR Artha Galunggung	62
4.1.1.2 Hambatan Pelaksanaan <i>Service Excellence</i> di PD. BPR Artha Galunggung Kepada Nasabah	65
4.1.1.3 Solusi atas hambatan pelaksanaan <i>Service Excellence</i> di PD. BPR Artha Galunggung.....	66

4.1.1.4 Upaya PD. BPR Artha Galunggung Dalam Meningkatkan Service Excellence Kepada Nasabah	66
---	----

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran.....	71

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	
1.1	Tabel Jadwal Penelitian.....	6

DAFTAR GAMBAR

No. Keterangan

1.1	Konsep <i>Service Excellence</i>	29
2.1	Logo PD. BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Kota Tasikmalaya	33
3.1	Struktur Organisasi PD. BPR Artha Galunggung Kota Tasikmalaya	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Satpam yang sedang melayani nasabah	73
Lampiran 2 <i>Customer Service</i> sedang melayani nasabah	73
Lampiran 3 Nasabah sedang menabung ke <i>Teller</i>	74

