

**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PT BANK
RAKYAT INDONESIA UNIT JATINANGOR**

TUGAS AKHIR

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.)



Oleh:

**Mohammad Ridhwannur Budianto
173404085**

**PROGRAM STUDI D-3 PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SILIWANGI
TASIKMALAYA
2021**

**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS NASABAH PT BANK RAKYAT INDONESIA
UNIT JATINANGOR**

TUGAS AKHIR

Oleh:

MOHAMMAD RIDHWANNUR BUDIANTO

173404085

**Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
guna memperoleh gelar Ahli Madya
pada Program Studi D-3 Perbankan Dan Keuangan**

**Telah Disetujui Oleh Tim Pembimbing
pada tanggal seperti tertera di bawah ini**

Tasikmalaya, Oktober 2021

Pembimbing I

Pembimbing II

Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M

Yuyun Yuniasih, S.E.,M.Si

NIDN. 0428126301

NIDN. 0425067802

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Manajemen

**Koordinator Program Studi D-3
Perbankan dan Keuangan**

(Elis Listiana Mulyani, S.E., M.M)

(Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M)

NIDN. 0420076302

NIDN. 0428126301

Dekan Fakultas Ekonomi

(Prof. Dr. Dedi Kusmayadi, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA.)


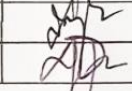
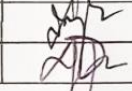
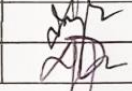
NIDN. 0010035403

LEMBAR REKOMENDASI PENGUJI UJIAN NASKAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini tim penguji pada Ujian Tugas Akhir menyatakan bahwa:

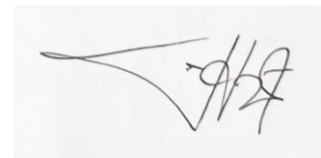
Nama : Mohammad Ridhwannur Budianto
NPM : 173404085
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Tanggal : 15 September 2021
Judul : PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PT BANK
RAKYAT INDONESIA UNIT JATINANGOR

Telah menyelesaikan perbaikan Naskah Tugas Akhir yang diajukan sesuai dengan hal – hal yang telah direkomendasikan oleh tim penguji pada waktu Ujian Tugas Akhir. Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

No	Nama Dosen	Status	Tanda Tangan	Tanggal
1	Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M	Pembimbing 1		
2	Yuyun Yuniasih, S.E.,M.Si	Pembimbing 2		
3	Dedeh Sri Sudaryanti, S.E.M.Si	Penguji 1		29-09-2021
4	Agi Rosyadi, S.E.M.Si	Penguji 2		28-09-2021

Tasikmalaya, Agustus 2021

Mengetahui:
Koordinator Program Studi
Perbankan dan Keuangan



Hj. Noneng Masitoh, Ir.,M.M.
NIDN. 0428126301

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Mohammad Ridhwannur Budianto

N I M : 173404085

Prodi : Perbankan dan Keuangan

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, tugas akhir ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Ahli Madya), baik di Universitas Siliwangi maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan mencantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Tasikmalaya, 20 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,

Mohammad Ridhwannur B

NIM 173404085

KATA PENGANTAR

Assalamua'laikum wr wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sholawat beserta salam tidak lupa penulis panjatkan kepada Baginda Rasulullah SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini tepat waktunya.

Penulisan Tugas Akhir yang berjudul **“Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Jatinangor** “ ini yang bertujuan sebagai salah satu syarat penyelesaian studi untuk mencapai gelar Ahli Madya pada Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi. Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mendapat banyak dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini dengan baik. Dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Rudi Priyadi Ir., MS selaku Rektor Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
2. Prof. Dr. H. Rudi Priyadi Ir., MS selaku Rektor Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
3. Dr. H. Dedi Kusmayadi, SE., M.Si.Ak.CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi.
4. Hj. Noneng Masitoh, Ir. M.M selaku Ketua Prodi Jurusan D3 Perbankan dan Keuangan dan dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan, masukan dan dorongan yang diperlukan selama penyusunan tugas akhir ini
5. Yuyun Yuniasih S.E., M.Si. selaku wali dosen Keuangan dan Perbankan B Angkatan 2017 dan dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan arahan, masukan dan dorongan yang diperlukan selama penyusunan tugas akhir ini
6. Seluruh staf pengajar program studi Perbankan dan Keuangan yang senantiasa memberi ilmu dan pemahaman.

7. Kedua Orang tua saya yaitu Alm Aris Budianto dan Ena Enalia yang selalu memberika kasih sayang, doa, nasehat, serta atas kesabarannya sangat luar biasa dalam setiap langkah hidup saya yang merupakan anugrah terbesar dalam hidup, saya berharap dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan.
8. Keluarga Besar saya yang selalu memberikan nasehat, support serta atas dukungan sangat luar biasa dalam setiap langkah hidup saya yang merupakan anugrah terbesar dalam hidup
9. Pimpinan PT Bank Rakyat Indonesia Unit Jatinangor Sumedang yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan kegiatan magang.
10. Karyawan dan Karyawati PT Bank Rakyat Indonesia Unit Jatinangor Sumedang yang telah mencurahkan waktu serta tenaga dan materi dan memberikan support dalam penyelesaian penelitian penulis

Penulis sangat menyadari dengan segala keterbatasan yang ada dalam pelaksanaan maupun penyusunan tugas akhir terdapat banyak sekali kekurangan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang ada. Kritik dan saran yang bersifat membangun sehingga diharapkan dalam proses penyempurnaan. Akhir kata, semoga penyusunan laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis serta orang banyak yang membacanya.

Tasikmalaya, 20 Juni 2021

Penulis

ABSTRACT

THE ROLE OF CUSTOMER SERVICE IN IMPROVING CUSTOMER LOYALTY PT BANK RAKYAT INDONESIA UNIT JATINANGOR

By:

Mohammad Ridhwannur Budianto
NPM. 173404085

Guidance

Hj. Noneng Masitoh, Ir. M.M
Yuyun Yuniasih S.E., M.Si.

The purpose of this study was to determine how the role of customer service in increasing customer loyalty at PT Bank Rakyat Indonesia Unit Jatinangor Sumedang. To reveal these issues in depth, the researchers used a qualitative approach with primary data collection techniques in the form of observation, interviews and documentation. Data analysis techniques used are data reduction, data presentation and data retrieval. Then the data is described, analyzed and discussed to answer the problems posed. From the results of the study it was found that the role of customer service at PT Bank Rakyat Indonesia Unit Jatinangor Sumedang is to serve customers and provide information using Standard Operating Procedures. From the results of this study indicate that 1. With the role of customer service in increasing customer loyalty, it is very important to get customer satisfaction so that it gets a positive response and the company's image in the eyes of its customers is getting better. 2. The role of customer service in increasing customer loyalty is in accordance with the analysis seen from the public response that is good and there is no element of fraud.

Keywords: Role of Customer Service, Loyalty, Savings, Bank

ABSTRAK

PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PT BANK RAKYAT INDONESIA UNIT JATINANGOR

Oleh:

Mohammad Ridhwannur Budiarto
NPM. 173404085

Pembimbing:

Hj. Noneng Masitoh, Ir. M.M
Yuyun Yuniasih S.E., M.Si.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Jatinangor Sumedang. Untuk mengungkap persoalan tersebut secara mendalam, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data primer berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan data. Kemudian data tersebut diuraikan, dianalisis dan dibahas untuk menjawab permasalahan yang diajukan. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa peran *customer service* pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Jatinangor Sumedang yaitu melayani nasabah dan memberikan informasi dengan menggunakan Standar Operasional Prosedur. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1. Dengan adanya peran *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah sangatlah penting untuk mendapatkan kepuasan nasabah sehingga memperoleh tanggapan yang positif dan citra perusahaan dimata nasabahnya semakin baik. 2. Peran *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah sudah sesuai dengan Analisa dilihat dari respon masyarakat sudah baik dan tidak ada unsur kecurangan.

Kata Kunci: Peran Customer Service, Loyalitas, Tabungan, Bank

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	
KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRACT	iii
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	5
BAB II TINJUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH.....	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Bank	9
2.1.2 Customer Service	13
2.1.3 Peranan Customer Service	17
2.2 Pendekatan Masalah.....	17
2.2.1 Loyalitas	17
2.2.2 Nasabah	20
BAB III GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN	25
3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	25
3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan.....	25
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	29
3.1.3 Statement Budaya Perusahaan	30
3.1.4 Logo dan Makna	32
3.1.5 Struktur Organisasi.....	33
3.1.6 Job Description	34
3.1.7 Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha Terkini.....	36
3.2 Metode Penelitian	51
3.2.1 Jenis dan Sumber Data	51

3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.2.3	Teknik Analisis Data	67
BAB IV	Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....	58
4.1	Hasil Penelitian	58
4.1.1	Standar Kinerja Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah	61
4.1.2	Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah	65
4.1.3	Hambatan Dan Solusi Yang Dihadapi Customer Service Terhadap Loyalitas Nasabah	74
4.2	Pembahasan	80
Bab V	Penutup.....	86
5.1	Kesimpulan	86
5.2	Saran.....	87
Daftar Pustaka.....		88
Lampira - Lampiran		90

DAFTAR TABEL

Tabel 1.5.2 Jadwal Penelitian	7
Tabel 3.1.1 Tabel Karyawan dan Pembagian Kerja	28
Tabel 4.1.1.1 Standar Penampilan	61
Tabel 4.1.1.2 Standar Operasional Prosedur PT Bank Rakyat Indonesia Unit Jatinangor	64
Tabel 4.1.2.1 Data Wawancara pada Responden atau Nasabah atas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Unit Jatinangor	68
Tabel 4.1.3 Prosedur Handling Complain Customer Service Bank Rakyat Indonesia Unit Jatinangor	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.5.1 Lokasi Penelitian	6
Gambar 3.1.4 PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	32
Gambar 3.1.5 Struktur Organisasi BRI.....	33

LAMPIRAN – LAMPIRAN

Lampiran 1 Foto bersama.....	90
Lampiran 2 Customer Service melayani nasabah.....	90