

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan tugas akhir yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* PADA PD BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR) ARTHA GALUNGGUNG KANTOR PUSAT KOTA TASIKMALAYA”** dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Tujuan penulisan Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan D-3 Perbankan dan Keuangan untuk memenuhi gelar Ahli Madya (A.Md.) di Universitas Siliwangi Tasikmalaya.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan, serta saran dari berbagai pihak maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan, semangat serta bimbingan kepada penulis selama menuntut ilmu di Universitas Siliwangi hingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Selama persiapan penyusunan hingga terselesaikannya Tugas Akhir ini penulis banyak menerima masukan dan dorongan baik moril maupun materil. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Rudi Priyadi, Ir., M.S selaku Rektor Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
2. Bapak Prof. H. Dedi Kusmayadi, S.E., M.Si.Ak., C.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi Tasikmalaya.

3. Ibu Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M. selaku Ketua Program Studi D3-Perbankan dan Keuangan.
4. Bapak Agi Rosyadi, S.E., M.M selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan ilmu, didikan, memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga penyusunan Tugas Akhir berjalan dengan lancar.
5. Ibu Dedeh Sri Sudaryanti S.E., M.Si. selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan ilmu, didikan, bimbingan dan pengarahan yang berharga bagi penulis selama menyusun Tugas Akhir ini.
6. Seluruh Staff Pengajar Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan yang senantiasa memberikan ilmu dan pemahaman.
7. Ibu Dedeh Misriati selaku Direktur Utama dan Bapak Dede Ruhadiat selaku Direktur PD. BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Kota Tasikmalaya.
8. Seluruh Staff PD BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Kota Tasikmalaya, terutama dibagian *frontliner* yaitu Ibu Resi Nurfalah selaku *customer service* atas bantuan dan informasi yang telah saya dapatkan.
9. Kepada Orang Tua dan Keluarga yang telah banyak memberikan doa, semangat, dan Motivasi sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

10. Sahabat-sahabat yang selalu memberikan masukan serta memberikan semangat kepada penulis untuk cepat menyelesaikan tugas akhirnya.
11. Teman-teman seperjuangan di Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan 2019 terimakasih atas kebersamaan dan kekompakan kalian dalam proses pembelajaran berlangsung.
12. Semua pihak yang tidak sempat disebutkan satu persatu, terimakasih banyak atas doa dan turut membantu dalam kelancaran dalam penyusunan tugas akhir ini.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati, penulis memohon ridho dan keikhlasannya, semoga amal baik yang telah diberikan mendapat balasan pahala yang berlipat dari Allah SWT, Aamiin.

Penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat lagi bagi semua pihak yang membutuhkan, tidak hanya menambah pengetahuan mahasiswa, tetapi dapat menjadikan inisiatif dan merangsang kreativitas dalam mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam ilmu perbankan.

Terimakasih banyak, semoga apa yang dicita-citakan kita bersama dikabulkan Allah SWT Aamiin.

Tasikmalaya, Maret 2022

Penulis

DAFTAR ISI

COVER

HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACK	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

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 Waktu Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH

2.1. Tinjauan Pustaka	8
2.1.1. Pelayanan	8
2.1.1.1. Pengertian Pelayanan	8
2.1.1.2. Fungsi Pelayanan	9

2.1.1.3. Dasar-dasar Pelayanan	9
2.1.1.4. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik.....	12
2.1.1.5. Kualitas Pelayanan	14
2.1.1.6. Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.1.2. <i>Customer Service</i>	17
2.1.2.1. Pengertian <i>Customer Service</i>	17
2.1.2.2. Tugas <i>Customer Service</i>	18
2.1.2.3. Syarat-syarat <i>Customer Service</i>	20
2.1.3. Bank	21
2.1.3.1. Pengertian Bank	21
2.1.3.2. Jenis-jenis Bank	22
2.1.3.3. Fungsi Bank	24
2.1.3.4. Kegiatan Bank	27
2.2. Pendekatan Masalah	28

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1. Gambaran Umum Perusahaan	31
3.1.1. Sejarah PD BPR Artha Galunggung	31
3.1.2. Visi dan Misi PD BPR Artha Galunggung	35
3.1.3. Nilai-nilai Inti PD BPR Artha Galunggung	35
3.1.4. <i>Job Description</i> PD BPR Artha Galunggung	37
3.1.5 Produk-produk PD BPR Artha Galunggung	55
3.1.6. Struktur Organisasi PD BPR Artha Galunggung	58

3.2. Metode Penelitian	59
3.2.1. Jenis dan Sumber Data	59
3.2.3. Teknik Pengumpulan Data	60
3.2.3. Teknik analisis Data	61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	64
4.1.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan <i>Customer Service</i> Pada PD Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Kantor Pusat Kota Tasikmalaya.....	64
4.1.2 Implementasi Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> pada PD Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Artha Galunggung Kantor Pusat Kota Tasikmalaya	
4.1.3 Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> pada PD Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Artha Galunggung Kantor Pusat Kota Tasikmalaya	66
4.1.4 Hambatan <i>Customer Service</i> dalam Pelaksanaan Pelayanan pada PD Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Artha Galunggung KantoR Pusat Kota Tasikmalaya	73
4.1.5 Solusi <i>Customer Service</i> dalam Pelaksanaan Pelayanan pada PD Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Artha Galunggung Kantor Pusat Kota Tasikmalaya	74
4.2. Pembahasan	75

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan	76
5.2. Saran	77

DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

No.	Nama Tabel.	Halaman
	Tabel 1.1 Jadwal Penelitian.....	7

DAFTAR GAMBAR

No.	Nama Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Kegiatan Usaha Bank	28
Gambar 3.1	Struktur organisasi PD BPR Artha Galunggung.....	58

Daftar Lampiran

No.	Nama Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Dokumentasi Pelayanan <i>Customer Service</i>	80