



**IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP PENINGKATAN DANA TABUNGAN
PT BANK DKI KANTOR CABANG JAKARTA BARAT**

LAPORAN TUGAS AKHIR

ANNISA ADRIANA PUTRI

1810101026

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN DIPLOMA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2021



**IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP PENINGKATAN DANA TABUNGAN
PT BANK DKI KANTOR CABANG JAKARTA BARAT**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya

ANNISA ADRIANA PUTRI

1810101026

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN DIPLOMA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2021

PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Annisa Adriana Putri

NIM : 1810101026

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 16 Juni 2021

Yang menyatakan,

A 10000 Indonesian postage stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000 METERAI' and 'SA545AUX017208510'.

(Annisa Adriana Putri)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Annisa Adriana Putri
NIM : 1810101026
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Perbankan dan Keuangan Program Diploma
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul :

**IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE*
TERHADAP PENINGKATAN DANA TABUNGAN PT BANK DKI
KANTOR CABANG JAKARTA BARAT**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 16 Juni 2021

Yang menyatakan,



(Annisa Adriana Putri)

IMPLEMENTATION OF SERVICE EXCELLENT BY CUSTOMER SERVICE TO INCREASE SAVINGS FUNDS OF PT BANK DKI WEST JAKARTA BRANCH OFFICE

**By :
Annisa Adriana Putri**

ABSTRACT

In the banking industry, savings are one of the third party funds that can affect the success rate of a bank. The success rate of a bank is seen from the amount of deposit funds at PT Bank DKI West Jakarta Branch Office. If the source of funds increases, it is because the number of potential customers of a bank product increases and also because of service excellence in its implementation. Service excellence or what is called excellent service has a very important influence in determining the condition of the bank. In addition, PT Bank DKI West Jakarta Branch also has various types of savings for its customers, such as Simpeda, Monas and TabunganKu where these savings products have different types. The increase in savings funds at PT Bank DKI West Jakarta Branch Office can be caused by various things, one of which is the economic factor of the people starting to improve. The implementation of service excellence by customer service to help increase savings funds of PT Bank DKI West Jakarta Branch Office must have special skills possessed by a customer service such as having the skills of caring attitude towards customers, being able to see differences in customer characteristics, and providing excellent service. good, both in terms of appearance, behavior, as well as facilities and infrastructure at the bank.

Keywords : Savings, Customer Service, Service Excellence

IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP PENINGKATAN DANA TABUNGAN PT BANK DKI KANTOR CABANG JAKARTA BARAT

**Oleh :
Annisa Adriana Putri**

ABSTRAK

Dalam industri perbankan, tabungan merupakan salah satu simpanan dana pihak ketiga yang dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu bank. Tingkat keberhasilan suatu bank tersebut yaitu dilihat dari meningkatnya jumlah dana tabungan terhadap PT Bank DKI Kantor Cabang Jakarta Barat. Jika sumber dana tersebut mengalami peningkatan, itu karena jumlah calon nasabah pada suatu produk bank mengalami peningkatan dan juga karena adanya *service excellence* dalam implementasinya. *Service excellence* atau yang disebut pelayanan prima mempunyai pengaruh yang sangat penting dalam menentukan bagaimana kondisi bank. Selain itu PT Bank DKI Kantor Cabang Jakarta Barat juga memiliki berbagai jenis tabungan untuk para nasabahnya, seperti Tabungan Simpeda, Monas dan TabunganKu dimana produk tabungan ini memiliki jenis yang berbeda beda. Meningkatnya dana tabungan pada PT Bank DKI Kantor Cabang Jakarta Barat bisa disebabkan oleh berbagai macam hal salah satunya seperti faktor ekonomi masyarakat yang mulai membaik. Adapun implementasi *service excellence* oleh *customer service* guna membantu meningkatkan dana tabungan PT Bank DKI Kantor Cabang Jakarta Barat yaitu harus mempunyai keterampilan khusus yang dimiliki oleh seorang *customer service* seperti memiliki keterampilan sikap perhatian kepada nasabah, dapat melihat sifat sifat nasabah yang berbeda beda, dan memberikan pelayanan yang baik, baik dari sisi penampilan, perilaku, maupun sarana dan prasana di bank.

Kata Kunci : Tabungan, *Customer Service*, *Service Excellence*

LAPORAN TUGAS AKHIR

IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP PENINGKATAN DANA TABUNGAN PT BANK DKI KANTOR CABANG JAKARTA BARAT

Dipersiapkan dan disusun oleh :

ANNISA ADRIANA PUTRI
1810101026

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal : 23 Juni 2021
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Drs. Yul Tito Permadhy, MM
Ketua Penguji



Kery Utami, SE, M.Si
Penguji I



Ranila Suciati, S.E., M.M
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Desmintari, S.E., M.M
Ketua Jurusan



Siti Hidayati, S.E., M.M
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 23 Juni 2021



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon (021) 7656971, Fax. (021) 7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id, e-mail: febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2020/2021


Hari ini Rabu, tanggal 23 bulan Juni 2021, telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi mahasiswa :

Nama : Annisa Adriana Putri
NIM : 1810101026
Program : Perbankan dan Keuangan Program Diploma
Dengan judul skripsi sebagai berikut :

**IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP
PENINGKATAN DANA TABUNGAN PT BANK DKI KANTOR CABANG JAKARTA
BARAT**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus* / ~~*Tidak Lulus*~~ *)

Penguji

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Drs. Yul Tito Permadhy, M.M	Ketua Penguji	1. 
2	Kery Utami, SE, M.Si	Penguji I	2. 
3	Ranila Suciati, S.E., M.M	Penguji II **)	3. 

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 23 Juni 2021

Mengesahkan
A.n. Dekan
Kepala Program Studi Perbankan dan
Keuangan Program Diploma Tiga



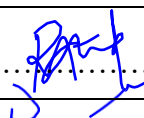


(Siti Hidayati, S.E., M.M)

LEMBAR PERBAIKAN UJIAN TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2020/2021

1. Nama Mahasiswa : Annisa Adriana Putri
2. NIM : 1810101026
3. Judul T.A. : Implementasi *Service Excellence* oleh *Customer Service* Terhadap Peningkatan Dana Tabungan PT Bank DKI Kantor Cabang Jakarta Barat
4. Pembimbing : 1. Ranila Suciati, S.E., M.M
5. Ujian Hari / Tanggal : Rabu, 23 Juni 2021

Telah Diperbaiki Sesuai Lembar Perbaikan

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Drs. Yul Tito Permadhy, M.M	Ketua Penguji	
2	Kery Utami, SE, M.Si	Penguji I	
3	Ranila Suciati, S.E., M.M	Penguji II (**)	3. 

Jakarta, 23 Juni 2021
Mengesahkan
A.n. Dekan
Kepala Program Studi
Perbankan dan Keuangan
Program Diploma Tiga



(Siti Hidayati, S.E., M.M)

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah sesuai jadwal yang telah ditentukan. Laporan Tugas Akhir (TA) ini dilaksanakan sejak bulan April sampai dengan Juni 2021 dengan judul **"Implementasi *Service Excellence* Oleh *Customer Service* Terhadap Peningkatan Dana Tabungan PT Bank DKI Kantor Cabang Jakarta Barat"**. Laporan Tugas Akhir (TA) ini dibuat untuk memenuhi syarat kelulusan pada Program Studi Perbankan dan Keuangan Diploma, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Dengan terselesaikannya Laporan Tugas Akhir (TA) ini tidak lepas dari bantuan oleh banyak pihak yang telah memberikan masukan dan saran kepada penulis. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak., M. Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ibu Dr. Desmintari S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M., selaku ketua program studi Perbankan dan Keuangan Diploma yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat, Ibu Ranila Suciati, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah senantiasa membimbing dan memberi arahan yang sangat bermanfaat untuk penulis, lalu kepada ayah dan ibu serta seluruh keluarga yang tidak henti hentinya memberikan semangat dan doa kepada penulis, dan kepada teman-teman yang telah dengan sabar mendengarkan segala keluh kesah penulis.

Kehadiran Laporan Tugas Akhir (TA) ini diharapkan akan menjadi pedoman bagi mahasiswa Program Studi Diploma dalam menulis karya ilmiah berupa Laporan Tugas Akhir (TA) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca yang bersifat membangun sangat diharapkan penulis. Semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 16 Juni 2021

(Annisa Adriana Putri)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
PENGESAHAN	vii
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR	viii
LEMBAR PERBAIKAN TUGAS AKHIR	ix
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I	PENDAHULUAN	1
I.1	Latar Belakang.....	1
I.2	Tujuan.....	5
I.3	Manfaat.....	6
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	7
II.1	<i>Service Excellence</i>	7
II.1.1	Pengertian <i>Service Excellence</i>	7
II.1.2	Ciri – Ciri <i>Service Excellence</i>	10
II.1.3	Kualitas <i>Service Excellence</i>	12
II.1.4	Pentingnya <i>Service Excellence</i>	13
II.1.5	Standar Pelayanan <i>Service Excellence</i>	15
II.2	<i>Customer Service</i>	16
II.2.1	Pengertian <i>Customer Service</i>	16
II.2.2	Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i>	16
II.2.3	Syarat Seorang <i>Customer Service</i>	19
II.2.4	Peranan <i>Customer Service</i>	20
II.3	Pengertian Dana Tabungan.....	20
II.3.1	Tujuan dan Manfaat Tabungan.....	21
BAB III	PEMBAHASAN	23
III.1	Profil Singkat Perusahaan.....	23
III.2	Jenis Jenis Produk Tabungan pada PT Bank DKI Kantor Cabang Jakarta Barat	26
III.3	Peningkatan Dana Tabungan Pertahun PT Bank DKI Kantor Cabang Jakarta Barat	27
III.4	Implementasi <i>Service Excellence</i> oleh <i>Customer Service</i> Terhadap Peningkatan Dana Tabungan PT Bank DKI Kantor Cabang Jakarta Barat	31

BAB IV	PENUTUP	39
IV.1	Simpulan.....	39
IV.2	Saran	40
DAFTAR PUSTAKA		41
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Laporan Dana Tabungan Tahun 2018.....	2
Tabel 2. Laporan Dana Tabungan Tahun 2019.....	3
Tabel 3. Laporan Dana Tabungan Tahun 2020.....	3
Tabel 4. Jenis Rekening Monas	26
Tabel 5. Laporan Dana Tabungan Tahun 2018 s/d 2020	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pelayanan Prima Terbaik tahun 2019 s/d 2020	4
Gambar 2. Grafik Per Tahun 2018 s/d 2020	28

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Laporan Dana Pihak III Tahun 2020
- Lampiran 2. Laporan Dana Pihak III Tahun 2019
- Lampiran 3. Laporan Dana Pihak III Tahun 2018
- Lampiran 4. Lembar Persetujuan Judul Tugas Akhir
- Lampiran 5. Kartu Monitoring
- Lampiran 6. Hasil Turnitin
- Lampiran 7. Surat Pernyataan Turnitin