



**IMPLEMENTASI *CUSTOMER EXPERIENCE* OLEH
CUSTOMER SERVICE DALAM UPAYA PENINGKATAN
JUMLAH NASABAH TABUNGAN PT BANK BJB Tbk.**

LAPORAN TUGAS AKHIR

RAFIKA DEVY

1810101032

**STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

2021



**IMPLEMENTASI *CUSTOMER EXPERIENCE* OLEH
CUSTOMER SERVICE DALAM UPAYA PENINGKATAN
JUMLAH NASABAH TABUNGAN PT BANK BJB Tbk.**

**LAPORAN TUGAS AKHIR
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar**

Ahli Madya

RAFIKA DEVY

1810101032

**STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM 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 : Rafika Devy

NIM 1810101032

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

Jakarta, 27 April 2021

Yang menyatakan



Rafika Devy

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Rafika Devy
NIM : 1810101032
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Perbankan dan Keuangan D3
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 *CUSTOMER EXPERIENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE* DALAM UPAYA PENINGKATAN JUMLAH NASABAH TABUNGAN PT BANK BJB Tbk.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi 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 : 27 April 2021

Yang menyatakan



Rafika Devy

IMPLEMENTASI *CUSTOMER EXPERIENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE* DALAM UPAYA PENINGKATAN JUMLAH NASABAH TABUNGAN PT BANK BJB Tbk.

Oleh :

Rafika Devy

ABSTRAK

Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun uang dalam bentuk simpanan dari masyarakat dan menyalurkannya dalam bentuk pinjaman. Banyaknya bank yang didirikan di Indonesia meningkatkan tingkat persaingan antar bank. Umumnya bank akan berlomba-lomba memberikan kualitas dan pelayanan terbaik kepada nasabah dan calon nasabahnya. Bank umum selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap nasabah dalam menjalankan bisnisnya. *Customer Service* merupakan salah satu *frontliner* yang bertugas untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah yang datang ke bank. *Customer Experience* dapat di katakan bahwa suatu proses, strategi, dan implementasi perusahaan untuk menangani pelanggan yang mengharapkan pengalaman dengan produk atau layanan. Nasabah di Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cipulir didominasi oleh nasabah yang menggunakan produk tabungan, data tersebut dapat dilihat dari meningkatnya jumlah nasabah yang menggunakan produk tabungan setiap tahunnya dan total jumlah nasabah yang melebihi dari produk lainnya. Peningkatan jumlah nasabah menjadi salah satu capaian dari berhasilnya *Customer Experience* yang diberikan oleh *Customer Service* di Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cipulir dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya.

Kata Kunci : Customer Service, Customer Experience, Tabungan

IMPLEMENTASI *CUSTOMER EXPERIENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE* DALAM UPAYA PENINGKATAN JUMLAH NASABAH TABUNGAN PT BANK BJB Tbk.

By :

Rafika Devy

ABSTRACT

Bank is a financial institution whose activities are to collect money in the form of deposits from the public and distribute it in the form of loans. The number of banks established in Indonesia increases the level of competition between banks. Generally, banks will compete to provide the best quality and service to customers and prospective customers. Commercial banks always try to provide the best service to every customer in running their business. Customer Service is one of the frontliners whose job is to provide the best service to customers who come to the bank. Customer Experience can be said that a company's processes, strategies, and implementations to deal with customers who expect an experience with a product or service. Customers at Bank BJB Cipulir Sub-Branch Office are dominated by customers who use savings products, this data can be seen from the increasing number of customers who use savings products every year and the total number of customers that exceeds other products. The increase in the number of customers is one of the achievements of the successful Customer Experience provided by Customer Service at Bank BJB Cipulir Sub-Branch Office in providing the best service to its customers.

Keywords : Customer Service, Customer Experience, Savings

LAPORAN TUGAS AKHIR

IMPLEMENTASI CUSTOMER EXPERIENCE OLEH CUSTOMER SERVICE DALAM UPAYA PENINGKATAN JUMLAH NASABAH TABUNGAN PT BANK BJB Tbk.

Dipersiapkan dan disusun oleh:

RAFIKA DEVY

1810101032

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



Drs. Yul Tito Permadhy, MM
Ketua Penguji



Yoko Tristiarto, S.E., M.M
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 : Rafika Devy

NIM 1810101032




Program : Perbankan dan Keuangan Program Diploma

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

“Implementasi *Customer Experience* oleh *Customer Service* Dalam Upaya Peningkatan Jumlah Nasabah Tabungan PT Bank BJB Tbk.”

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

Penguji

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Drs. Yul Tito Permadhy, MM	Ketua Penguji	1. 
2	Yoko Tristiarto, SE, MM	Penguji I	2. 
3	Ranila Suciati, SE, MM	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, SE, MM)

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Laporan Tugas Akhir (TA) ini dilaksanakan sejak bulan April sampai dengan Juni 2021 dengan judul “ **Implementasi Customer Experience oleh Customer Service Dalam Upaya Peningkatan Jumlah Nasabah Tabungan PT Bank BJB Tbk.**”.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan saya kemudahan dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dan segenap pihak yang telah memberikan bimbingan, arahan, maupun dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Dianwicakasih Ariefiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
2. Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yang telah memberi arahan kepada penulis.
3. Ibu Ranila Suciati, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing Laporan Tugas Akhir (TA) ini yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk membimbing penulis selama pengerjaan Laporan Tugas Akhir (TA).
4. Seluruh dosen maupun staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yang telah membantu kelancaran penyelesaian laporan ini.
5. Kedua orang tua saya dan adik saya tercinta yang telah memberikan semangat dan doa kepada penulis.
6. Keluarga besar saya yang sudah memberikan semangat dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

7. Teman-teman seperjuangan Perbankan dan Keuangan 2018 dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan dan motivasi kepada penulis.
8. Sahabat-sahabat yang saya sayangi yaitu Dewi, Afifah, Alia, Nadiyah, Hika, Hana, Usna, Iqbal, Ivan, Surya dan Luthfi yang telah banyak membantu penulis dan juga memberikan support kepada penulis.
9. Seluruh karyawan Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cipulir yang telah memberikan kesempatan dan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyelesaian penulisan Laporan Tugas Akhir (TA) ini.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis.

Penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata, penulis mengharapkan Laporan Tugas Akhir dapat memberikan manfaat bagi banyak orang.

Jakarta, 27 April 2021

(Rafika Devy)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRAK	v
PENGESAHAN.....	vii
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Tujuan.....	4
I.3. Manfaat.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
II.1. Pengertian Bank.....	5
II.1.1. Fungsi Bank.....	5
II.2. Pengertian Pelayanan	7
II.2.1. Dasar-dasar Pelayanan.....	8
II.2.2. Faktor Pendukung Pelayanan	10
II.3. Pengertian Customer Service.....	12
II.3.1. Peranan Customer Service	12
II.3.2. Fungsi Customer Service.....	13
II.3.3. Konsep Pelayanan <i>Customer Service</i>	14
II.4. Pengertian Customer Experience	15
II.4.1. Jenis-Jenis Customer Experience.....	16
II.5. Pengertian Dana Pihak Ketiga.....	17
II.5.1. Produk Dana Pihak Ketiga Bank BJB	21
BAB III PEMBAHASAN	26
III.1. Profil Bank BJB.....	26

III.2.	Standar Pelayanan Nasabah di Bank BJB KCP Cipulir	27
III.2.1	Standard Operating Procedures of Customer Service.....	30
III.3.	Penilaian Kepuasan Nasabah & Loyalitas Nasabah Periode 2017 s/d	
2020	34	
III.4.	Perkembangan Jumlah Nasabah Dana Pihak Ketiga Periode 2017 s.d	
2020 di Bank BJB KCP Cipulir	36	
BAB IV	PENUTUP	40
IV.1.	Simpulan.....	40
IV.2.	Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA.....	42	
RIWAYAT HIDUP.....	43	
LAMPIRAN.....	45	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Nasabah Bank BJB KCP Cipulir Periode 2017 s/d 2020.....	23
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Grafik Penilaian Kepuasan & Loyalitas Nasabah	29
Gambar 2.	Produk Tabungan Periode 2017 s/d 2020	32
Gambar 3.	Produk Deposito Periode 2017 s/d 2020	33
Gambar 4.	Produk Giro Periode 2017 s/d 2020	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Formulir Persetujuan Judul Laporan Tugas Akhir	45
Lampiran 2.	Kartu Monitoring Bimbingan Tugas Akhir.....	46
Lampiran 3.	Hasil Turnitin	47