



**ANALISA KEPUASAN NASABAH  
TERHADAP LAYANAN CUSTOMER SERVICE BANK BUMN**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**HILAL UBAIDILAH NUR  
1910101040**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
2022**



**ANALISA KEPUASAN NASABAH TERHADAP  
LAYANAN CUSTOMER SERVICE BANK BUMN**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Ahli Madya**

**HILAL UBAIDILAH NUR**

**1910101040**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
2022**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Hilal Ubaidilah Nur

NIM : 1910101040

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

Jakarta, 26 Mei 2022

Yang menyatakan,



Hilal Ubaidilah Nur

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

---

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

Nama : Hilal Ubaidilah Nur  
NIM : 1910101040  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan Program Diploma Tiga  
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:

**ANALISA KEPUASAN NASABAH TERHADAP  
LAYANAN CUSTOMER SERVICE BANK BUMN**

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 : 25 Mei 2022  
tanggal

Yang menyatakan,



Hilal Ubaidilah Nur

# **LAPORAN TUGAS AKHIR**

## **ANALISA KEPUASAN NASABAH TERHADAP LAYANAN CUSTOMER SERVICE BANK BUMN**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh:**

**Hilal Ubaidilah Nur**

**1910101040**



**Siwi Nugraheni, SE, MM**  
**Pembimbing**



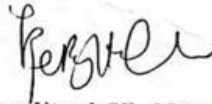
**Kery Utami, SE, M.Si**  
**Ketua Program Studi**

LAPORAN TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP LAYANAN  
CUSTOMER SERVICE BANK BUMN

Hilal Ubaidillah Nur  
1910101640


Telah dipertahankan di depan Tim penguji  
Pada tanggal : 10 Juni 2022  
Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Kery Utami, SE., M.Si.  
Ketua Penguji



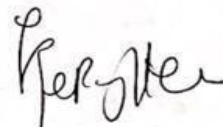
Wahyudi, SE., MM  
Penguji I



Siwi Nugraheni, SE., MM  
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Desmitari, SE., MM  
Ketua Jurusan



Kery Utami, S.E., M.Si.  
Ketua Program Studi

Disahkan Di : Jakarta  
Pada Tanggal : 10 Juni 2022

# **ANALISA KEPUASAN NASABAH TERHADAP LAYANAN CUSTOMER SERVICE BANK BUMN**

**Oleh :**

**Hilal Ubaidilah Nur**

## **ABSTRAK**

Dalam industri bank, pelayanan customer service Bank BUMN melakukan pelayanan prima (service excellence) kepada nasabah untuk mencapai kepuasan dan kesetiaan nasabah. Pada penerapannya, terdapat prinsip-prinsip berupa standar perusahaan untuk mencapai keberhasilan service excellence oleh customer service ini. Maka penulis tertarik untuk meneliti penerapan prinsip service excellence oleh customer service pada Bank BUMN. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana penerapan service excellence oleh customer service pada Bank BUMN. Dalam pengumpulan data, penulis melakukan metode kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa customer service Bank BUMN sudah mampu menerapkan prinsip service excellence dan prinsip dasar pelayanan prima yang meliputi Sikap (Attitude), Perhatian (Attention), Tindakan (Action), Antisipasi (Anticipation). Customer service Bank BUMN juga dapat menangani hambatan dalam penerapan prinsip service excellence sehingga nasabah merasa puas dan pelayanan yang diberikan optimal.

**Kata Kunci: Service Excellence dan Customer Service.**

# **ANALYSIS SATISFACTION CUSTOMER ON THE CUSTOMER SERVICE OF BANK BUMN**

*By :*

**Hilal Ubaidilah Nur**

## **ABSTRACT**

In the banking industry, customer service service the Bank BUMN provides (service excellence) customers to achieve customer satisfaction and loyalty. In its application, there are principles in the form of company standards to achieve service excellence success by this customer service. So the author is interested in researching the application of the principle of service excellence by customer service at the Bank BUMN. This research was conducted to determine the extent to which the implementation of service excellence by customer service at the Bank BUMN. In collecting data, the author uses a questionnaire method. Based on the results of the study, it can be concluded that the Bank BUMN customer service has been able to apply the principle of service excellence and the basic principles of excellent service which include Attitude, Attention, Action, Anticipation. Bank BUMN customer service can also handle obstacles in the application of the principle of service excellence so that customers feel satisfied and the services provided are optimal.

***Keywords : Customer Service, Service Excellence***



## **PRAKATA**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala nikmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Analisa Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Customer Service Bank BUMN”. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE.,Ak.,M.Ak.,CA.,CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, kepada Ketua Jurusan Dr. Desmintari, SE., MM, kepada Kery Utami, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan program Diploma, dan Kepada Ibu Siwi Nugraheni, SE., MM selaku dosen pembimbing.

Disamping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada kedua orang tua kandung yaitu Bapak Nursalim dan Mapuah, dan seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan doa dan semangat. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada teman-teman seperjuangan yang telah membantu dalam penulisan penelitian ini.

Dalam penyusunan karya ilmiah ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan, untuk itu penulis mohon maaf atas segala kekurangan tersebut dan tidak menutup diri terhadap saran, kritik serta masukan bagi penulis. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Jakarta, 26 Mei 2022



Hilal Ubaidilah Nur

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Tujuan.....	2
I.2 Manfaat.....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>4</b>
II.1 Pengertian Bank.....	4
II.2 Customer Servic .....	5
II.3 Fungsi Customer Service .....	7
II.4 Tugas dan Tanggung jawab Customer Service .....	8
II.5 Peran Customer Service.....	9
II.6 Etika Customer service .....	10
II.7 Layanan Prima.....	12
II.8 Kepuasan Nasabah.....	14
<b>BAB III</b> .....	<b>15</b>
<b>PEMBAHASAN</b> .....	<b>15</b>
III.1 Kualitas Pelayanan Bank.....	15
III.2 Pemilihan Bank BUMN Berdasarkan Kualitas Pelayanan.....	16
III.3 Customer service dalam Menyelesaikan Masalah Nasabah.....	17
III.4 Kesiapan Customer Service dalam merespon permintaan nasabah.....	18
III.5 Customer service membangun rasa percaya kepada nasabah .....	18
III.6 Customer service bersikap konsisten bersikap sopan terhadap nasabah .....	19
III.7 Customer service berpenampilan rapi dan professional.....	20

III.8 Customer service mampu menjawab pertanyaan nasabah .....	21
III.8 Meningkatkan Pelayanan .....	21
<b>BAB IV.....</b>	<b>24</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>24</b>
IV.1 SIMPULAN .....	24
IV.2 SARAN.....	24
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>25</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>26</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>27</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Pengguna Jasa Perbankan berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2. Pengguna Jasa Perbankan berdasarkan Usia

Tabel 3. Pengguna Jasa Perbankan berdasarkan Pekerjaan

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Grafik pemilihan Bank BUMN

Gambar 2. Grafik Customer Service dalam menyelesaikan masalah

Gambar 3. Grafik Customer Service untuk merespon permintaan nasabah

Gambar 4. Grafik Customer Service membangun rasa percaya kepada nasabah

Gambar 5. Grafik Customer Service konsisten bersikap sopan

Gambar 6. Grafik Customer Service berpenampilan rapi dan professional

Gambar 7. Grafik Customer Service mampu menjawab pertanyaan nasabah

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Pertanyaan Kuesioner

Lampiran 2. Formulir Persetujuan Judul Tugas Akhir

Lampiran 3. Kartu Monitor