



**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN
PELAYAN TERHADAP NASABAH BANK BJB**

LAPORAN TUGAS AKHIR

ZAKY ADITYA DRESTANTO

1710101026

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2020



**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN
PELAYAN TERHADAP NASABAH BANK BJB**

LAPORAN TUGAS AKHIR

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

ZAKY ADITYA DRESTANTO

1710101026

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL Veteran JAKARTA
2020**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Zaky Aditya Drestanto

NIM : 1710101026

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

Jakarta, 20 Juni 2020

Yang menyatakan,



Zaky Aditya Drestanto

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Zaky Aditya Drestanto
NIM : 1710101026
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Perbankan dan Keuangan D3
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

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

PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP NASABAH

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 :

Yang r



Zaky Aditya Drestanto

v

LAPORAN TUGAS AKHIR

PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN PELAYAN TERHADAP NASABAH BANK BJB

Dipersiapkan dan disusun oleh :

ZAKY ADITYA DRESTANTO

1710101026



Siti Hidayati, S.E., M.M
Pembimbing



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

**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN
PELAYAAN TERHADAP NASABAH BANK BJB**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ZAKY ADITYA DRESTANTO

1710101026

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

pada tanggal : 25 Juni 2020

dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Jenji Gunaedi Argo., S.E., M.M

Ketua Penguji



Marlina., S.E., M.M.

Penguji I



Siti Hidayati, S.E., MM

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Desmintari, S.E., MM

Ketua Jurusan



Siti Hidayati, S.E., MM

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 25 Juni 2020



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450, Telepon 021-7656971
Laman : www.upnvj.ac.id, e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS
AKHIR PERBANKAN DAN
KEUANGAN SEMESTER GENAP
TA. 2020**

Pada hari ini Kamis, 25 Juni 2020, telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi mahasiswa :

Nama : Zaky Aditya Drestanto
Nomor Induk Mahasiswa : 1710101026
Program Studi : Perbankan dan Keuangan D3
Dengan Judul Tugas Akhir sebagai berikut :

**” PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN TERHADAP NASABAH”**

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

Tim Penguji

No,	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Jenji Gunaedi Argo, S.E.,M.M	Ketua	1.
2.	Marlina, S.E.,M.M	Anggota I	2.
3.	Siti Hidayati, S.E.,M.M.	Anggota II **)	3.

Catatan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

JAKARTA, 14 Juli
2020
MENGESAHKAN
A.n. DEKAN
KAPROG PERBANKAN
&
KEUANGAN D3

Siti Hidayati, S.E., M.M

**LEMBAR PERBAIKAN UJIAN TUGAS AKHIR
PERBANKAN DAN KEUANGAN
SEMESTER GENAP TA. 2020**

1. Nama : Zaky Aditya Drestanto
2. NIM : 1710101026
3. Judul Tugas Akhir : Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Bank BJB
4. Pembimbing : Siti Hidayati, S.E.,M.M
5. Ujian Hari / Tanggal : Kamis, 25 Juni 2020

Tim Penguji

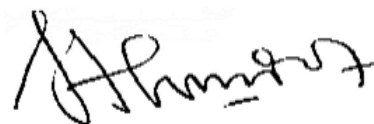
No,	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Jenji Gunaedi Argo, S.E.,M.M	Ketua	1. 
2.	Marlina, S.E.,M.M	Anggota I	2. 
3.	Siti Hidayati, S.E.,M.M.	Anggota II **)	3. 

Catatan:

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing

JAKARTA, 14 Juli
2020
MENGESAHKAN
A.n. DEKAN
KAPROG PERBANKAN
&
KEUANGAN D3



Siti Hidayati, S.E., M.M

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT dan atas berkat karunia Nya, sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Laporan Tugas Akhir (TA) ini dilaksanakan sejak bulan Februari hingga Mei 2020 dengan judul "*Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah*". Pada kesempatan ini, penulis sampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Dr. Desmintari, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan D3, dan selaku dosen pembimbing.

Disamping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada kedua orang tua kandung yaitu Bapak Tridadi Purnomo dan Ibu Widayati, serta adik dan seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan doa, dan semangat. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada saudara dan 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 aamiin.

Jakarta, 20 Juni 2020

Zaky Aditya Drestanto

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
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.2 Produk Bank	6
II.3 <i>Customer Service</i>	10
II.4 Peran <i>Customer Service</i>	13
II.5 Etika Seorang <i>Customer Service</i>	13
II.6 Pelayanan Prima	16
II.7 Pengertian Service Quality	20
II.8 Faktor-faktor dalam meningkatkan Service Quality.....	23
II.9 Kepuasan Nasabah.....	24

BAB III	PEMBAHASAN	26
III.1	Peran Customer Service.....	26
III.2	Jenis Produk Yang Dimiliki Bank BJB	29
III.3	Pemilihan Bank Berdasarkan Kualias Pelayanan	30
III.4	Peran Customer Service Dalam Menyelesaikan Masalah	32
III.5	Peran Customer Service Dalam Memberikan Rasa Empati	34
III.6	Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah.....	35
III.7	Etika Pelayanan Customer Service.....	36
III.8	Cara Meningkatkan Pelayanan.....	40
BAB IV	Penutup.....	43
IV.1	Simpulan	43
IV.2	Saran	44
	DAFTAR PUSTAKA.....	45
	RIWAYAT HIDUP	
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pengguna Jasa Produk Perbankan Berdasarkan Jenis Kelamin	27
Tabel 2. Pengguna Jasa Perbankan Berdasarkan Usia	28
Tabel 3. Penggunaan Jasa perbankan Berdasarkan Pekerjaan	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Jumlah Nasabah Produk Tabungan Pada Bank BJB KCP Fatmawati 1	3
Gambar 2. Grafik Jumlah Produk Tabungan Yang Dimiliki	29
Gambar 3. Grafik Pemilihan Bank Berdasarkan Kualitas Pelayanan.....	30
Gambar 4. Grafik Peran <i>Customer Service</i> Dalam Menyelesaikan Masalah.....	33
Gambar 5. Grafik Peran <i>Customer Service</i> Dalam Memberikan Rasa Empati.....	34
Gambar 6. Grafik Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Laporan TA Digital dalam bentuk Compact Disc (CD)

Lampiran 2. Buku Tabungan Tandamata Bank BJB

Lampiran 3. Buku Cek dan Buku Bilyet Giro Bank BJB

Lampiran 4. Kartu Kredit Bank BJB

Lampiran 5. Hasil Turnitin