

**PERAN *SERVICE EXCELLENCE* DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK X (Persero) Tbk.
KANTOR CABANG CIKINI JAKARTA PUSAT**



TUGAS AKHIR

Disusun dan Diajukan Dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk
Menyelesaikan Pendidikan Program Diploma-III (D-III) Pada Program Studi
Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia

Oleh :

Nama : Deassy R. Tahapary
NIM : 1640630005
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Konsentrasi : Manajemen Bank Umum

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2019**

**PERAN SERVICE EXCELLENCE DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK X (Persero) Tbk.
KANTOR CABANG CIKINI JAKARTA PUSAT**



TUGAS AKHIR

Disusun dan Diajukan Dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk
Menyelesaikan Pendidikan Program Diploma-III (D-III) Pada Program Studi
Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia

Oleh :

Nama : Deassy R. Tahapary
NIM : 1640630005
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Konsentrasi : Manajemen Bank Umum

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2019**

LEMBAR PENGESAHAN

PERAN SERVICE EXCELLENCE DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK X (Persero) Tbk. KANTOR CABANG CIKINI JAKARTA PUSAT



Disusun Oleh :

Nama : Deassy R. Tahapary
NIM : 1640630005
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Konsentrasi : Manajemen Bank Umum

Disetujui dan Diuji Pada : 2 Agustus 2019
Dosen Pembimbing : Said Hutagaol, M,A, Ph.D /
Dosen Penguji : 1. DR. Lis Sintha, SE. MM. /
2. Ferry Tobing, SE., MM /

Mengetahui,
PRODI PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

Direktur Fakultas Vokasi

Ketua Program Studi

Maksimus Bisa, S.St. FT., SKM., M.Fis

Ferry Tobing, SE., MM

LEMBAR PERSETUJUAN

PERAN *SERVICE EXCELLENCE* DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK X (Persero) Tbk. KANTOR CABANG CIKINI JAKARTA PUSAT



Nama : Deassy R. Tahapary
NIM : 1640630005
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Konsentrasi : Manajemen Bank Umum

Telah diteliti dan diperiksa oleh Dosen Pembimbing.

Jakarta, 12 Agustus 2019

Mengetahui,
PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
Dosen Pembimbing,


(Said Hutagaol, M.A, Ph.D)

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama Mahasiswa : Deassy R. Tahapary

N I M : 1640630005

Program Studi : Perbankan dan Keuangan

Judul TA : Peran *Service Excellence* dalam Meningkatkan Loyalitas

Nasabah pada PT. Bank X (Persero) Tbk Kantor Cabang
Cikini Jakarta Pusat

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir ini dengan judul diatas merupakan hasil penelitian asli saya yang diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Diploma Tiga untuk memperoleh gelar Ahli Madya Perbankan.
2. Tugas Akhir ini bukanlah plagiat atau salinan Tugas Akhir milik orang lain.
3. Apabila Tugas Akhir saya adalah plagiat atau menyalin Tugas Akhir milik orang lain, maka saya bersedia dituntut dimuka pengadilan serta dicabut segala kewenangan dan gelar akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak – pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 23 Juli 2019


Deassy R. Tahapary

ABSTRAK

Fakultas Vokasi
Universitas Kristen Indonesia
Program Studi Perbankan dan Keuangan

Nama, Deassy R. Tahapary. NIM, 1640630005. Judul, PERAN *SERVICE EXCELLENCE* DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK X (Persero) Tbk. KANTOR CABANG CIKINI JAKARTA PUSAT : 84 Halaman + 4 Buku + 1 Jurnal + 10 Artikel + Dosen Pembimbing S. Hutagaol, MA., Phd.

Pelayanan Prima atau *service excellence* secara etimologi, diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Pada dasarnya melayani adalah kegiatan yang bersifat tidak berwujud yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani. Bank tidak bisa menjalankan pelayanan begitu saja tanpa adanya petugas bank yang sudah diberikan tugasnya masing – masing seperti *Customer Service* dan *Teller*. Sesuai dengan fungsinya, *customer service* diharapkan dapat memberi pelayanan yang baik, cepat dan akurat serta tidak meninggalkan sikap keramahan sebagai cerminan suatu bank. Begitupun dengan *teller*, yang berfungsi untuk mempermudah proses transaksi nasabah dalam hal pembayaran dengan cepat, akurat, dan teliti.

Bank X KC Cikini Jakarta Pusat sudah 18 tahun melayani nasabah setiap harinya. Bank X sangat mengutamakan *service excellence* atau pelayanan prima kepada nasabah untuk meningkatkan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi di bank X. Jika bank X tidak menerapkan *service excellence* pada jasa mereka maka nasabah akan merasa tidak puas dan jumlah nasabah akan menurun. Oleh karena itu, bank X sangat memperhatikan apa saja kebutuhan yang diperlukan oleh nasabahnya ketika bertransaksi dan memberikan solusi kepada nasabah.

Kata kunci : *Service Excellence*, Nasabah, Loyalitas

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas pimpinan, bimbingan dan perlindungan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Perbankan.

Judul tugas akhir ini adalah Peran *Service Excellence* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank X Kantor Cabang Cikini Jakarta Pusat. Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini tidak akan dapat berjalan dengan baik tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak **S. Hutagaol, MA., Phd** selaku dosen pembimbing penulis dalam menyusun tugas akhir sampai selesai.
2. Dekan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia Bapak **Maksim Bis, SSt.FT., SKM., M.Fis** untuk kebijaksanaan dan arahan Bapak dalam memimpin kami.
3. Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Bapak **Fery Tobing, SE., MM** atas kebijaksanaan dan bimbingan dalam memimpin kami.
4. Ibu **Dr. Lis Shinta, SE., MM** selaku dosen yang selalu meluangkan waktunya untuk penulis dalam memberikan pengarahan penyusunan Tugas Akhir.

5. **Bank X Kantor Cabang Cikini Jakarta Pusat**, yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian dan wawancara kepada Pegawai dan Nasabah-nya dalam rangka pengumpulan data penulis.
6. **Dosen – Dosen** penulis, terimakasih telah memberikan ilmu kepada penulis selama berlangsungnya perkuliahan di Fakultas Vokasi Program Studi Perbankan dan Keuangan Universitas Kristen Indonesia.
7. Orang tua penulis, Papa **Yohanes A. Tahapary** dan Mama **Linda J.M. Molle**, yang terus berjuang untuk membesarkan, mendidik, menyekolahkan penulis, serta berdoa dan *support* penulis untuk meraih cita – cita penulis.
8. Sahabat penulis, **Hosanna G.E. Simbolon, Aurelia Elisabeth**, dan **Tifani Clara Tambunan** yang selalu menghibur penulis, saling *support* dalam segala hal, dan berjuang bersama – sama dengan penulis.
9. Teman – Teman Angkatan 2016, **Ririn, Demy, Youlanda, Nia, Noverlina**, Bang **Ary, Melky, Deli, Desi, Tingkos, Makhleha**, Bang **Samuel, Fani**, dan **Yosapat** yang selalu bersama – sama menyelesaikan studi selama perkuliahan.
10. Salah satu Senior Angkatan 2015, Bang **Feliks S. Wau** yang mengizinkan tugas akhirnya dijadikan referensi penulis dan membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir.
11. Para **Staf dan Karyawan** di Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia yang selalu melayani penulis dalam mengurus administrasi guna

kelancaran urusan kemahasiswaan terutama dalam penulisan tugas akhir ini.

12. **Seluruh Mahasiswa** Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia, khususnya Program Studi Perbankan dan Keuangan yang telah memberikan motivasi dan berbagi pengalaman kepada penulis baik dalam penulisan tugas akhir maupun dalam menjalankan kegiatan perkuliahan lainnya.

13. **Keluarga, Saudara, dan Teman – Teman** dekat penulis atas dukungan yang besar untuk terus meraih mimpi – mimpi penulis.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dan keterbatasan dalam penulisan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik sertasaran yang dapat membangun dan mendukung penulis guna perkembangan yang lebih baik kedepannya.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini berguna bagi seluruh mahasiswa Fakultas VokasiPerbankan Universitas Kristen Indonesiadan bagi siapa saja yang membacanya, terutama bagi yang sangat tertarik dengan materi Service ExcellencePelayanan Perbankan.

Jakarta, 23 Juli 2019

Penulis,

Deassy R. Tahapary

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batas Permasalahan	4
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.5.2 Manfaat Praktis	5
1.7 Metode Penelitian	6
1.7.1 Riset Kepustakaan.....	6
1.7.2 Riset Lapangan	6
1.8 Sistematis Penulisan	7
BAB II	9
LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Bank.....	9
2.1.1 Pengertian Bank.....	9
2.1.2 Jenis – Jenis Bank.....	11
2.2 <i>Service Excellence</i> (Pelayanan Prima).....	12
2.2.1 Pengertian <i>Service Excellence</i>	12

2.3	Loyalitas.....	20
2.3.1	Pengertian Loyalitas.....	20
2.4	Peran Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan	26
BAB III		30
TINJAUAN UMUM.....		30
3.1	Sejarah Bank X	30
3.2	Visi dan Misi Bank X	32
3.2.1	Visi.....	32
3.2.2	Misi	32
3.3	Lokasi Objek Penelitian.....	33
3.3.1	Profil Kantor Cabang	33
3.3.2	Struktur Organisasi	33
3.4	Kegiatan Operasional Bank X	44
3.4.1	Menghimpun Dana Dari Masyarakat (Funding).....	44
3.4.2	Menyalurkan Dana (Lending).....	46
3.4.3	Pelayanan Lainnya Bank X.....	50
3.5	Jenis dan Metode Penelitian.....	51
3.5.2	Sumber Data	51
3.5.3	Metode Pengumpulan Data.....	52
3.5.4	Teknik Analisa Data	57
BAB IV		58
ANALISIS DAN PEMBAHASAN		58
4.1	Peran Service Excellence Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank X KC Cikini Jakarta Pusat.....	58
4.1.1	Peran Customer Service	59
4.1.2	Peran Teller.....	62
4.2	Analisis Tingkat Loyalitas Nasabah Terhadap Peran Service Excellence PT. Bank X KC Cikini Jakarta Pusat.....	63
4.2.1	Dimensi Reliability (Kehandalan)	64
4.2.2	Dimensi Assurance (Jaminan)	67
4.2.3	Dimensi Tangible (Berwujud)	70
4.2.4	Dimensi Emphaty (Empati)	75
4.2.5	Dimensi Responsiveness (Tanggapan)	76
4.3	Tingkat Loyalitas Nasabah PT. Bank X KC Cikini Jakarta Pusat	79
BAB V		83

PENUTUP	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	xv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xv
LAMPIRAN	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank X KC Cikini Jakarta Pusat	34
---	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator <i>Service Excellence</i>	15
Tabel 2.2 Indikator Loyalitas Pelanggan	24
Tabel 2.3 Indikator Peran Pelayanan <i>Service Excellence</i> Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan	27
Tabel 3.1 Pertanyaan Kuesioner Peran <i>Service Excellence</i> dan Tingkat Loyalitas	56
Tabel 4.1 Hasil Kuesioner dari 110 Responden Nasabah pada Bank X KC Cikini Jakarta Pusat	69
Tabel 4.2 Hasil Kuesioner dari 110 Responden Nasabah pada Bank X KC Cikini Jakarta Pusat	73
Tabel 4.3 Hasil Kuesioner dari 110 Responden Nasabah pada Bank X KC Cikini Jakarta Pusat	77
Tabel 4.4 Hasil Kuesioner dari 110 Responden Nasabah pada Bank X KC Cikini Jakarta Pusat	82
Tabel 4.5 Hasil Kuesioner dari 110 Responden Nasabah pada Bank X KC Cikini Jakarta Pusat	84
Tabel 4.6 Hasil Kuesioner dari 110 Responden Nasabah pada Bank X KC Cikini Jakarta Pusat	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Kuesioner dari 110 Responden Nasabah pada Bank X KC Cikini Jakarta Pusat	---
Lampiran 2 Tabel Penyajian Data	---
Lampiran 3. Surat Riset	---