

**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. Cabang  
PONDOK GEDE JAKARTA TIMUR**



**TUGAS AKHIR**

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

Disusun Oleh :

Nama : Makleha Siregar  
NIM : 1640630019  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan  
Konsentrasi : Manajemen Bank Umum

**FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA  
JAKARTA  
2019**

**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK Cabang  
PONDOK GEDE JAKARTA TIMUR**



**TUGAS AKHIR**

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

Disusun Oleh :

Nama : Makleha Siregar  
NIM : 1640630019  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan  
Konsentrasi : Manajemen Bank Umum

**FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA  
JAKARTA  
2019**

## LEMBAR PENGESAHAN

### PERANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT.BRI (PERSERO), CABANG PONDOK GEDE JAKARTA TIMUR



Disusun Oleh :

Nama : Makleha Siregar  
NIM : 1640630019  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan  
Konsentrasi : Manajemen Bank Umum

Disetujui dan Diuji Pada : Jakarta, 02 Agustus 2019

Dosen Pembimbing / Pendamping : Fery Tobing, S.E., MM


Dosen Penguji : 1 Dr. Lis Sintha, SE. MM

2 Said Hutagaol, M.A., Ph.D

Mengetahui,

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN  
FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

  
Dekan Fakultas Vokasi,  
Maksimus Bisa, S.St. FT.,SKM., M.Fis

Ketua Program Studi  
  
Fery Tobing, S.E., MM

## ABSTRAK

**Fakultas Vokasi  
Universitas Kristen Indonesia  
Program Studi D-III Perbankan dan Keuangan**

Nama Makleha Siregar, NIM 1640630019, Judul Peranan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Pondok Gede, Tugas Akhir 2019, Jakarta: (99) Halaman + (21) Buku + (5) Jurnal. Dosen Pembimbing: Fery Tobing, SE., MM

*Customer Service* bertujuan untuk menjembatani antara nasabah dengan pihak bank itu sendiri dalam memberikan informasi yang di butuhkan, baik laporan informasi intern maupun extern. *Customer Service* berperan besar sebagai penunjang atau peluang demi kelancaran bank tersebut dan peningkatan kualitas bank.

Tujuan dilakukannya observasi pada tugas akhir ini adalah untuk mengetahui dan peran *Customer Service* dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah, strategi yang dilakukan oleh Bank, serta kepuasan nasabah ditinjau dari kesenjangan antara jasa yang dialami dengan jasa yang di harapkan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Pondok Gede Jakarta Timur.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode Penelitian di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, khususnya di Cabang Pondok Gede Jakarta Timur. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai dan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Pondok Gede Jakarta Timur. Pengambilan sampel dilakukan dengan. Teknik pengumpulan data yaitu dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, angket, serta studi kepustakaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Customer Service* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Pondok Gede Jakarta Timur dalam meningkatkan kepuasan nasabah berperan sebagai resepsionis, *deskman*, *salesman*, *customer relation officer*, dan sebagai komunikator. Sedangkan tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Pondok Gede Jakarta Timur terkait pelayanan yang diberikan CS, nasabah menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi

Kata Kunci: *Customer Service*, Kepuasan Nasabah, Bank BRI

**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA  
(PERSERO), TBK CABANG PONDOK GEDE JAKARTA  
TIMUR**

**TANDA PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

Nama : Makleha Siregar

NIM : 1640630019

Program Studi : Perbankan dan Keuangan

Konsentrasi : Manajemen Bank Umum

Telah diteliti dan diperiksa oleh Dosen Pembimbing

Jakarta, 17 Juli 2019

FAKULTAS VOKASI UKI

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN

Dosen Pembimbing,

**Ferry Tobing S.E.,MM**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Makleha Siregar

NIM : 1640630019

Program Studi : Perbankan dan Keuangan

Judul TA : Peranan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah  
Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang  
Pondok Gede Jakarta Timur

Tahun Periode : 2016-2019

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Tugas Akhir ini bukanlah plagiat atau salinan Tugas Akhir milik orang lain.
3. Apabila Tugas Akhir saya adalah plagiat atau penyalin 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 Keaslian ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 27 Juli 2019

Yang Membuat Pernyataan,



Makleha Siregar

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji Syukur Kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala kelimpahan berkat, karunia dan anugera-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Peranan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BRI (Persero), Tbk cabang Pondok Gede Jakarta Timur”** dengan baik dan sesuai dengan waktu yang diharapkan.

Adapun penulisan Tugas Akhir ini dimaksudkan sebagai bentuk pertanggung jawaban untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam kelulusan Diploma III Program Studi Perbankan dan Keuangan Vakultas Fokasi pada Universitas Kristen Indonesia.

Penulis menyadari bahwa proses penyusunan Tugas Akhir ini tidak dapat berjalan dengan lancar tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini tidak lupa pula penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Dhaniswara K. Harjono, SH., M.H., MBA selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia.
2. Bapak Maksimus Bisa, S.St. FT., SKM., M.Fis selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia.
3. Bapak Adventus Lumban Batu, SKM., M.Kes selaku Wakil Dekan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia.
4. Bapak Fery Tobing, S.E., MM selaku Kepala Program Studi Perbankan dan Keuangan Universitas Kristen Indonesia, dan juga selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah menyediakan waktu, tenaga, serta pikiran dan

masukannya untuk membantu dan mengarahkan penulis dalam tata cara penulisan Tugas Akhir ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

5. Dr. Lis Sintha, S.E.,M.M selaku mantan direktur perbankan terimakasih buat dukungan dan doanya.
6. Kepada cabang pondok gede terimakasih buat waktu yang diberikan kepada saya sehingga saya dapat melakukan wawancara ditempat tersebut
7. Kepada orang tua saya tercinta terimakasih untuk kebaikan dan motivasi kalian untuk saya
8. Kakak Tania dan Abang Tania, yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan tugas akhir penulis.
9. Orang spesial buat penulis, yaitu Samuel Richard Tobing yang selalu mendukung, mendoakan dan menyemangati
10. Sahabat terdekat Desi, Yolanda, Ririn, Demi, Novi yang telah memberikan dukungan, doa, dan semangatnya.
11. Teman-teman angkatan 2016 Diploma III Perbankan dan Keuangan yang tidak dapat penulis sebut satu persatu, yang telah membantu penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini.
12. Teman teman Gereja HKBP Taman mini yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta motivasi

Semoga Tuhan Yesus Kristus memberikan kesehatan yang terbaik karena telah membantu penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan mengingat keterbatasan kemampuan yang ada, oleh karena itu segala bentuk kritik dan saran



yang membangun sangat di harapkan dari pembaca demi perbaikan di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat yang baik bagi para pembaca umumnya dan perkembangan pada masa yang akan datang.

Jakarta, 17Juli 2019

Penulis



Makleha Siregar

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL</b> .....	i
<b>PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iv
<b>TANDA PERSETUJUAN TUGAS AKHIR</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Pokok Permasalahan .....	5
1.3 Batasan Permasalahan.....	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan TA .....	6
1.5 Metode Penelitian .....	7
1.6 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b> .....	10
2.1 Bank .....	10
2.1.1 Pengertian Bank .....	10
2.1.2 Jenis - Jenis Bank .....	11
2.1.3 Fungsi Bank .....	13
2.2 Kepuasan .....	15
2.2.1 Pengertian Kepuasan .....	15
2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan .....	16
2.2.3 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	18
2.2.4 Aspek Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	19
2.3 Pelayanan .....	20
2.3.1 Pengertian Pelayanan .....	22

2.3.2	Jenis Pelayanan .....	24
2.3.3	Dimensi Pelayanan .....	24
2.3.4	Kriteria Kualitas Pelayanan yang Baik .....	24
2.4	<i>Customer Service</i> .....	26
2.4.1	Definisi <i>Customer Service</i> .....	26
2.4.2	Peran <i>Customer Service</i> .....	28
2.4.3	Tugas dan Fungsi <i>Customer Service</i> .....	31
2.4.4	Ciri – Ciri Pelayanan yang Baik .....	32
2.5	Hasil Penelitian Terdahulu .....	37
<b>BAB III: GAMBARAN UMUM</b> .....		41
3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	41
3.1.1	Sejarah PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk .....	41
3.1.2	Logo Perusahaan .....	46
3.2	Visi dan Misi .....	48
3.3	Jenis – Jenis Perusahaan .....	49
3.4	Struktur Organisasi .....	52
<b>BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....		54
4.1	Hasil Penelitian .....	54
4.1.1	Peran <i>Customer Service</i> dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Pondok Gede Jakarta Timur .....	54
4.1.2	Tingkat Kepuasan Nasabah Terkait Pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Pondok Gede Jakarta Timur .....	68
4.2	Pembahasan .....	84
4.2.1	Peran <i>Customer Service</i> dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat	

Indonesia (Persero) Tbk Cabang Pondok Gede Jakarta Timur .....	84
4.2.2 Tingkat Kepuasan Nasabah Terkait Pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Pondok Gede Jakarta Timur .....	88
<b>BAB V : PENUTUP</b> .....	92
5.1 Kesimpulan .....	92
5.2 Saran .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	94
<b>LAMPIRAN</b> .....	96

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk.....	46
Gambar 3.2 Struktur Organisasi BRI Cabang Pondok Gede .....	52