

**SISTEM PELAYANAN PRIMA CUSTOMER SERVICE GUNA MENCAPAI
KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK.
KANTOR CABANG PEMBANTU SUKUN**

TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Ahli Madya Manajemen



Oleh :

FITRIANINGSIH
202110190511007

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN DIPLOMA III
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2025**

TUGAS AKHIR

**SISTEM PELAYANAN PRIMA CUSTOMER SERVICE GUNA MENCAPAI KEPUASAN
NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk.**

Kantor Cabang Pembantu Sukun

oleh :

Fitrianiingsih

202110190511007

Diterima dan disetujui

Pada tanggal 18 Maret 2025

Pembimbing I,

Novi Primita Sari SE., M.Ec.Dev

Pembimbing II,

Venus Kusumawardana, S.E., MM

Dekan,

Dr. Lailis Syafaah, M.T

Ketua Program Studi,

Novi Primita Sari SE., M.Ec.Dev

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

SISTEM PELAYANAN PRIMA CUSTOMER SERVICE GUNA MENCAPAI KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk.

Kantor Cabang Pembantu Sukun

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Fitrianingsih**
NIM : **202110190511007**
Jurusan : **D3 Perbankan dan Keuangan**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 18 Maret 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji :


Penguji I : **Eris Tri Kurniawati,SE.,MM.Ak**
Penguji II : **Dhurotus Sangadah, SE., MM**
Penguji III : **Novi Primita Sari SE., M.Ec.Dev**
Penguji III : **Venus Kusumawardana, S.E., MM**

1. 
2. 
3. 
4. 

Dekan,


Dr. Lailis Syafaah, M.T

Ketua Program Studi,


Novi Primita Sari SE., M.Ec.Dev

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **Fitrianingsih**
NIM : **202110190511007**
Program Studi : **D-III Perbankan Dan Keuangan**
Surel : fitrianingsing003163@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam Tugas Akhir ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 22 April 2025
Yang Membuat Pernyataan



Fitrianingsih

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb.

Mengucap alhamdulillah karena rahmat Allah SWT yang sudah memberi seluruh kemudahan, rizqi serta karunianya sehingga dapat menuntaskan Tugas Akhir dengan judul “SISTEM PELAYANAN PRIMA CUSTOMER SERVICE GUNA MENCAPAI KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG PEMBANTU SUKUN”. Sholawat serta salam tidak luput peneliti sampaikan kepada nabi besar kita Muhammad SAW yang sudah memberi jalan dari yang hitam menjadi kejalan terang benderang.

Tugas Akhiri memiliki tujuan guna melengkapi salah satu syarat guna menuntaskan pendidikan Ahli Madya Manajemen (A.md) pada program studi perbankan & keuangan Diploma III Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Malang.

Ketercapaian dan kesuksesan tidak sekedar berlandaskan kerja keras sosok peneliti, namun adanya dorongan dan dukungan dari seluruh pihak. Oleh karena itu peneliti memberi terima kasih yang tulis untuk berbagai pihak :

1. Prof. Dr. Nazaruddin Malik, M.Si Sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Lailis Syafaah., M.T. Sebagai Direktur Pendidikan Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Ibu Novi Primita Sari, SE., M.Ec.Dev Sebagai Ketua Jurusan Program Studi Diploma-III Perbankan & Keuangan Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Ibu Novi Primita Sari, SE., M.Ec.Dev dan bapak Venus Kusumawardana S.E., MM. Sebagai Pembimbing I serta Pembimbing II yang sudah berkenan menyajikan waktu serta energinya dalam mengarahkan peneliti untuk menuntaskan penyusunan tugas akhir.
5. Segenap jajaran bapak atau ibu dosen Program Studi Diploma-III Perbankan & Keuangan Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Malang.

6. Bapak Subi Is Marudin dan Ibu Sulamul Khusniah yang senantiasa memberi kasih sayang, dukungan moral maupun material, semangat, serta doa yang terus menyertai penulis dimanapun dan kapanpun ialah dorongan besar untuk peneliti agar senantiasa belajar dan selalu tegar saat melewati keadaan terendah.
7. Fitriainingsih, terimakasih telah mampu melalui berbagai macam hambatan dengan ketegaran yang luar biasa dan selalu berusaha mempercayai diri sendiri serta melawan rasa malas saat bekerja keras menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Alam Budi Kusuma, terimakasih atas rasa sabar, kontribusi, dukungan, serta kebersamaan dengan penulis pada hari hari yang cukupsulit saat proses pengerjaan tugas akhir
9. Saqofiya Nisa, Galuh Sartika wati sahabat-sahabat yang selalu membantu serta menemani penulis dalam kondisi senang maupunsusah.
10. Sahabat Prodi D-III Perbangkan dan keuangan tahun 2021 yang telah berjuang bersama peneliti serta pihak-pihak yang tidak mampu dituliskan secara keseluruhan yang telah mempermudah peneliti untuk menuntaskan penyusunan tugas akhir.

Oleh karena itu, peneliti sadar jika masih banyak ditemukan kesalahan serta kekurangan. Sehingga, peneliti mengharapkan seluruh masukan, rekomendasi atau saran guna perbaikan pelaksanaan penelitian yang akan datang. Dengan demikian, penulis berharap agar tugas akhir akan memberi manfaat khususnya untuk peneliti, maupun pada seluruh pihak yang membaca secara umum.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Malang, 10 oktober 2024

FITRIANINGSIH

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penulisan.....	3
1.4 Manfaat Penulisan.....	3
1.5 Definisi Istilah dan Unjuk Kerja.....	3
Tabel 1.1 Unjuk Kerja.....	5
BAB II	7
HASIL DAN PEMBAHASAN	7
2.1 Gambaran Umum Perusahaan	7
Gambar 2.1 Logo Bank Rakyat Indonesia.....	9
2.2 Gambaran Umum Unjuk Kerja yang dijalankan.....	13
2.3 Masalah dan Bahasan Unjuk Kerja yang dijalankan	14
2.4 Kendala dan Penyelesaian terkait kasus yang di temui <i>customer service</i>	17
2.5 Hasil Wawancara	18
Tabel 2.1 hasil wawancara.....	18
BAB III	22
PENUTUP.....	22
3.1 Kesimpulan	22
3.2 Saran.....	23
DAFTAR PUSTAKA.....	24

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR GAMBARiv



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Unjuk Kerja.....	5
Tabel 2.1 hasil wawancara.....	18



**SISTEM PELAYANAN PRIMA CUSTOMER SERVICE GUNA MENCAPAI KEPUASAN
NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK.
KANTOR CABANG PEMBANTU SUKUN**

FITRIANINGSIH

Perbankan & Keuangan Program Diploma Tiga

Fakultas Vokasi

Universitas Muhammadiyah Malang

Jalan Raya Tlogomas Nomor.246 Malang

Email : fitrianingsih003163@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan yang disajikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Sukun bagi para nasabah hingga saat ini telah memberikan pelayanan prima yang diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang produk bank, kepuasan serta solusi terhadap permasalahan yang dialami nasabah.

Tujuan adanya penelitian ini adalah untuk lebih memahami tahapan penyelesaian masalah yang dialami nasabah dan efisiensi kinerja petugas *customer service* pada Bank BRI Kantor Cabang Pembantu Sukun. Pendekatan yang diterapkan berupa deskriptif kualitatif melalui pengumpulan data melalui wawancara.

Berdasarkan hasil penelitian, sistem pelayanan prima di Bank BRI Kantor Cabang Pembantu Sukun sudah dilakukan secara terstruktur dan sangat baik dimulai dari menyambut nasabah, mendengarkan keluhan nasabah, pemahaman keluhan yang disampaikan, hingga proses penyelesaian permasalahan yang ada.

Kata Kunci : *customer service*, Pelayanan Prima, kepuasan nasabah

**SERVICE EXCELLENT SYSTEM CUSTOMER SERVICE TO ACHIEVE CUSTOMER
SATISFACTION AT PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK.
SUKUN SUPPORT BRANCH OFFICE**

FITRIANINGSIH

Perbankan & Keuangan Program Diploma Tiga

Fakultas Vokasi

Universitas Muhammadiyah Malang

Jalan. Raya Tlogomas Nomor.246 Malang

Email : fitriyaningsih003163@gmail.com

ABSTRACT

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, specifically the Sukun Sub-Branch Office, has excelled in providing outstanding customer service. This service aims to enhance customers' understanding of the bank's products while ensuring their satisfaction and addressing any issues they may encounter.

The purpose of this research is to gain a deeper insight into the stages of problem resolution experienced by customers and to evaluate the efficiency of the customer service at the BRI Bank Sukun Sub-Branch Office. The research employs a descriptive qualitative approach, utilizing interviews for data collection.

The findings indicate that the excellent service system at the Bank BRI Sukun Sub-Branch Office is implemented in a well-structured and effective manner. This includes greeting customers, actively listening to their complaints, understanding their issues, and effectively resolving the problems presented.

Keywords: customer service, service excellent, customer satisfaction

DAFTAR PUSTAKA

- Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan layanan prima edisi 4* (A. Diana (ed.); 4th ed.). Andi.
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. *Akademi Keuangan Dan Perbankan Padang*, 4.
- Permatasari, D. (2022). Apa itu Pelayanan Prima? Direktorat Jenderal Kekayaan Negara. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-sulseltrabar/baca-artikel/15009/Apa-itu-Pelayanan-Prima.html#:~:text=Menurut> (Firmansyah%2C 2016) pelayanan,mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya.
- Parasati, M. (2024). *Frontliner: Wujudkan Interaksi Memuaskan untuk Pelanggan. MitraComm Ekasarana*. <https://mitracomm.com/frontliner/>
- Sutabri, T. (2012). *definisi sistem menurut sutabri* (C. Putri (ed.)). CV. ANDI OFFSET. [https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=ro5eDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=definisi+sistem+menurut+sutabri&ots=WEkaZlohSg&sig=DdgfgxQT7ygy-90Js3bDMcEht4&redir_esc=y#v=onepage&q=definisi sistem menurut sutabri&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=ro5eDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=definisi+sistem+menurut+sutabri&ots=WEkaZlohSg&sig=DdgfgxQT7ygy-90Js3bDMcEht4&redir_esc=y#v=onepage&q=definisi%20sistem%20menurut%20sutabri&f=false)
- Tahun, P. M. T. K. dan T. N. 7. (2013). Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi*, 1–69.
- Argantara, Z. R., Hasanah, N. W., Annisa, N., & Rohmah, Z. (2022). Implementasi Service Excellent Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Bprs Kcp Pragaan. *Masyrif: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 73–82. <https://doi.org/10.28944/masyrif.v3i1.671>
- Lutfiatin, V. (2022). *Indonesia Kcp Gunung Kidul Wonosari Dalam*.
- Indah Purnama Sari, Totok Ismawanto, D. I. (2021). Strategi Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK Unit Teritip Tahun 2020. *Jurnal Tugas Akhir Mahasiswa Akuntansi Poltekba*, 3(2018), 1–9.
- Syara, A. R., & Handayani, J. (2020). Analisis Pengaruh Dimensi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Bri Kantor Cabang Kendal. *Keunis*, 8(2), 135. <https://doi.org/10.32497/keunis.v8i2.2113>
- Wiraatmaja. (2016). *Tentang BRI*. [https://bri.co.id/tentang-bri#:~:text=Bank Rakyat Indonesia \(BRI\) adalah,Wirjaatmadja tanggal 16 Desember 1895](https://bri.co.id/tentang-bri#:~:text=Bank%20Rakyat%20Indonesia%20(BRI)%20adalah,Wirjaatmadja%20tanggal%2016%20Desember%201895).
- Rachmatullah, N., & Sutabri, T. (2023). Analisis Manajemen Pelayanan Perbankan pada Aplikasi Bri Mobile berbasis TI menggunakan Framework ITIL V3. *Indonesian Journal*

of *Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 69–73.
<https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.119>

Harun, R. (2015). Pengaruh Atribut Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Simpedes Pada Bri Unit Kantor Cabang Palu. *Katalogis*, 3(10), 145–154.

Junanda, O., & Alfresi, A. I. (2024). BRI KCP Sudirman. *Analisis Kepuasan Pengguna Pelayanan Aplikasi Brimo Pada Bank BRI KCP Sudirman*, 410–418.






0% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text

Top Sources

- 0%  Internet sources
- 0%  Publications
- 0%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.