

**KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN CUSTOMER
SERVICE DALAM PENYAMPAIAN PRODUK BRIZZI PADA PT. BANK
RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG MALANG KAWI**

TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat Ahli
Madya Keuangan Dan Perbankan



Oleh:

DEDDY WAHYU SYAPUTRA

202010190511026

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN

PROGRAM DIPLOMA III

DIREKTORAT VOKASI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2023

TUGAS AKHIR

KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DALAM PENYAMPAIAN PRODUK BRIZZI

PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG MALANG KAWI

oleh :

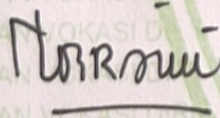
Deddy Wahyu Syaputra

202010190511026

Diterima dan disetujui

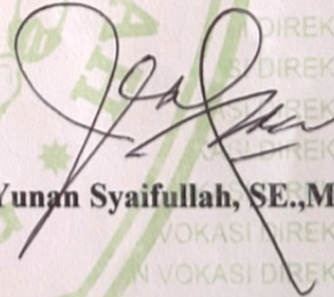
Pada tanggal 13 November 2023

Pembimbing I,



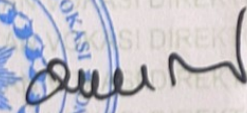
Ida Nuraini, SE.M.Si.

Pembimbing II,



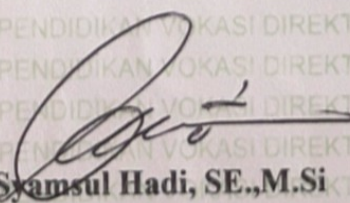
Yunan Syaifullah, SE.,M.Sc

Direktur,



Prof. Dr. Tulus Winarsunu, M.Si

Ketua Program Studi,



Syamsul Hadi, SE.,M.Si



LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN CUSTOMER SERVICE

DALAM PENYAMPAIAN PRODUK BRIZZI PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG MALANG KAWI

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Deddy Wahyu Syaputra**
NIM : **202010190511026**
Jurusan : **D3 Perbankan dan Keuangan**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 13 November 2023 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.**

1.

Penguji II : **Novi Primita Sari, SE.,M.Ec.Dev.**

2.

Penguji III : **Ida Nuraini, SE.M.Si.**

3.

Penguji IV : **Yunan Syaifullah, SE.,M.Sc**

4.

Direktur,

Ketua Program Studi,

Prof. Dr. Tulus Winarsunu, M.Si

Syamsul Hadi, SE.,M.Si

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **Deddy Wahyu Syaputra**
NIM : **202010190511026**
Progam Studi : **Diploma III- Keuangan dan Perbankan**
Surel : deddywahyusyaputra1999@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 sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan 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, 13 November 2023

Membuat Pernyataan



Deddy Wahyu Syaputra

ABSTRAK

KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DALAM PENYAMPAIAN PRODUK BRIZZI PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG MALANG KAWI

Oleh
Deddy Wahyu Syaputra
202010190511026

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *customer service* dalam penyampaian produk BRIZZI pada Bank BRI Kantor Cabang Malang Kawi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif melalui teknik survei kepuasan pelayanan dengan indikator Kriteria Unjuk Kerja SKKNI Nomor 326 tahun 2013. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa rata-rata nasabah sangat puas dengan pelayanan *customer service* dalam penyampaian produk BRIZZI. Meskipun terdapat beberapa nasabah yang merasa kurang puas sehingga *customer service* Bank BRI Kantor Cabang Malang Kawi harus terus meningkatkan pelayanan terutama terhadap penyampaian produk BRIZZI.

Kata Kunci : pelayanan, kepuasan nasabah,BRI,BRIZZI

ABSTRACT

CUSTOMER SATISFACTION WITH CUSTOMER SERVICE IN THE DELIVERY OF BRIZZI PRODUCTS AT PT BANK RAKYAT INDONESIA MALANG KAWI BRANCH OFFICE

This research aims to determine the level of customer satisfaction with *customer service* in delivering BRIZZI products at Bank BRI Malang Kawi Branch Office. The data analysis technique used in this research uses quantitative methods through service satisfaction survey techniques with indicators of SKKNI Performance Criteria Number 326 of 2013. The results of the research conducted show that on average customers are very satisfied with *customer service* in delivering BRIZZI products. Even though there are some customers who feel dissatisfied, the BRI Bank Malang Kawi Branch *customer service* must continue to improve service, especially regarding the delivery of BRIZZI products.

Keywords: service, customer satisfaction, BRI, BRIZZI



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang atas segala rahmat dan hidayah Nya. sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini yang berjudul **“KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DALAM PENYAMPAIAN PRODUK BRIZZI PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG MALANG KAWI”**. Tugas Akhir ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai Ahli Madya pada program studi Diploma III Perbankan dan Keuangan Universitas Muhammadiyah Malang.

Dalam penyelesaian studi dan penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajara, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk itu penulis menyampaikan penghargaan dan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Fauzan, M.Pd selaku Rector Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Bapak Prof. Dr. Tulus Winarsunu, M.Si selaku Direktur Pendidikan Vokasi dan Pelatihan Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Bapak Syamsul Hadi, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi DIII Perbankan dan Keuangan.
4. Ibu Novi Primita Sari, SE., M.Ec.Dev selaku Dosen Wali penulis.
5. Ibu Ida Nuraini, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing penulis dengan baik.
6. Bapak Yunan Syaifullah, SE., M.Sc selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penulis dengan baik.
7. PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Malang Kawi yang telah memberikan ijin penulis untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapang (PKL) sehingga penulis dapat menulis tugas akhir dengan baik.
8. Seluruh Dosen D III Perbankan dan Keuangan yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
9. Kepada diri sendiri, akhirnya kembali berjuang dari berbagai rintangan yang dilalui untuk menyusun tugas akhir ini.
10. Kepada keluarga, terutama ayah dan ibu penulis yang senantiasa memberikan semangat dan doa terbaik.
11. Serta sahabat dan teman-teman penulis yang telah memberi dorongan material maupun spiritual kepada penulis.

12. Teruntuk Delfia Baby Sekar Arum yang selalu memberi semangat dan bantuan kepada saya.

Dalam proses pengerjaan tugas akhir ini, penulis menyadari banyak memiliki kesalahan dan keterbatasan kemampuan untuk itu penulis mohon maaf atas kesalahan dan kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini dan bersedia menerima kritikan ya ng membangun.

Wasalamualaikum Wr. Wb.

Malang, 13 November 2023

Deddy Wahyu Syaputra



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan	4
1.4 Definisi Istilah dan Unjuk Kerja	5
1.4.1 Definisi Istilah.....	5
1.4.2 Unjuk Kerja	14
BAB II HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN	15
2.1 Gambaran Umum Perusahaan	15
2.1.1 Sejarah Singkat Bank BRI	15
2.1.2 Profil PT. Bank Rakyat Indonesia	16
2.1.3 Logo Bank BRI	17
2.1.4 Visi dan Misi Bank BRI	18
2.1.5 Struktur Organisasi	19
2.1.6 Job Description	21

2.2	Gambaran Umum Unjuk Kerja yang Dijalankan	25
2.3	Masalah dan Bahasan Unjuk Kerja yang Dijalankan	31
2.4	Pemecahan Masalah yang Diambil	39
BAB III PENUTUP		41
3.1	Kesimpulan	41
3.2	Saran	42
DAFTAR PUSTAKA		43
LAMPIRAN		45



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel SKKNI	14
Tabel 2.1 Tabel Skala Likert	29
Tabel 2.2 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	31
Tabel 2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	31
Tabel 2.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	32
Tabel 2.5 Hasil Kuesioner Variabel kepuasan pelayanan	33
Tabel 2.6 Kepuasan nasabah terhadap informasi produk BRIZZI yang disampaikan oleh customer service via telepon/tatap muka/pameran	34
Tabel 2.7 Kepuasan nasabah terhadap Informasi tambahan terkait produk BRIZZI via leaflet,brosur dan booklet	35
Tabel 2.8 Kepuasan nasabah terhadap customer service dalam menanggapi pertanyaan dan memberikan penjelasan yang tepat terkait produk BRIZZI kepada nasabah.	35
Tabel 2.9 Kepuasan nasabah terhadap empati dan kesopanan Customer service dalam memastikan terkait ketertarikan Produk BRIZZI	35
Tabel 2.10 Kepuasan nasabah terhadap Customer service dalam melakukan pemrosesan produk BRIZZI sesuai prosedur yang diberlakukan.....	36
Tabel 2.11 Kepuasan nasabah terhadap proses pengadministrasian dan dokumentasi produk BRIZZI yang dilakukan oleh customer service.....	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram 8 Kabupaten/Kota Tertinggi di Jawa Timur dalam nominal Transaksi uang elektronik Tahun 2021	2
Gambar 1.2 Gambar Kartu BRIZZI	3
Gambar 2.1 Logo Bank Rakyat Indonesia	17
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. BANK Rakyat Indonesia Tbk Kantor Cabang Malang Kawi	20
Gambar 2.3 Interpretasi Nilai dari masing masing pertanyaan	29
Gambar 2.4 interpretasi nilai berdasarkan data	30
Gambar 2.5. kepuasan nasabah berdasarkan persentase.	30
Gambar 2.6. Indeks Tingkat Kepuasan Nasabah BRIZZI Berdasarkan Data.	38
Gambar 2.7. Indeks Kepuasan Nasabah berdasarkan persentase	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Penulis	45
Lampiran 2 Kuesioner	46
Lampiran 3 Data Jawaban Kuesioner	48



DAFTAR PUSTAKA

- Buton, M. R. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Warunk Bendito Di Kawasan Megamas Manado. *Agri-SosioEkonomi Unsrat*, 159-168.
- Cohen, e. a. (2007). *Metode Penelitian dalam Pendidikan*. New York: Routlegde.
- Erna Murtingisih, R. S. (Maret 2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalotas Pelanggan Dengan Kepuasan Palanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* , Vol. 20 , Hal. 34-43.
- Febriana, W. (Juli 2015). Memahami Strategi Komunikasi Pemasaran Kartu Brizzi PT Bank BRI ,Tbk. Kanwil Semarang. *The messenger Volume III No. 2*, 1-35.
- Febriandika, N., & Hakimi, F. (2020, April). Analisis Kesesuaian Syariah Electronic Money Pada Bank penerbit Uang Elektronik di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 07, 212-249.
- Ichsan, R., & Karim, A. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 54-57.
- Irawan, H. (2003). *Indonesian Customer Satisfaction*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Jhudhita Dace Rumondor, C. T. (Juli 2019). Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Di Restoran Kinamang Manado. *AGRIRUD*, Volume 1 Nomor 2, 172-181.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kurniawati, E. T. (Juli 2012). Analisis Pengaruh Profitabilitas Sistem Bagi Hasil dan Kualitas Layanan Bank Terhadap Minat Nasabah Berinvestasi (Studi Kasus Pada Bank Muamalat Cabang Malang). *Jurnal Humanity*, Volume 7,46-55.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Masri Singarimbun, S. E. (1995). *Metode Penelitian Survey*. Yogyakarta: LP3 ES.

Otoritas Jasa Keuangan.(Mei 2015). Bijak Ber-Elektronik Banking. Jakarta: Tim OJK.

Praestuti, C. (2020). Marketing MIX Terhadap Kepuasan Konsumen pada Mama-Mama Penjual Noken di Oyehe Kabupaten Nabire. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 21-24.

Rachmadi, & Usman. (2017). Karakteristik Uang Elektronik dalam Sistem Pembayaran. 32.

Saputra, F. I. (September 2013). Kualitas Layanan, Citra dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank BNI 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Volume 11, Hal. 445-457.

SKKNI. (2013). Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 326 Sub Kelompok Funding and Services. 10, 1–106.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. (2016). Statistik Teori dan Aplikasi edisi 8 jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Wahyuddin, R. A. (Juni 2004). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Sumber Daya*, Vol. 5, No. 1, Hal. 54-61.

KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN CUSTOMER
SERVICE DALAM PENYAMPAIAN PRODUK BRIZZI PADA PT.
BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG MALANG KAWI

ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX

6%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repository.poltekkes-denpasar.ac.id

Internet Source

2%

2

ejournal.unsrat.ac.id

Internet Source

2%

3

eprints.umm.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On