



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAPORAN TUGAS AKHIR



PENERAPAN PRINSIP *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE*
PADA BANK BJB KANTOR CABANG PEMBANTU CIKARANG PLAZA

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Disusun oleh:
Nur Ramadani/1804321001

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA TIGA
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2021



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAPORAN TUGAS AKHIR



PENERAPAN PRINSIP *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE*
PADA BANK BJB KANTOR CABANG PEMBANTU CIKARANG PLAZA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada
Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi

Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun oleh:
Nur Ramadani/1804321001

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA TIGA
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2021



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Tugas Akhir ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Nur Ramadani

NIM : 1804321001

Tanda Tangan :



Tanggal : 20 Juli 2021

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Nur Ramadani

NIM : 1804321001

Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan

Judul Laporan TA : Penerapan Prinsip *Service Excellence* Oleh *Customer Service* Pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cikarang Plaza.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M. ()

Anggota Penguji : Mulyanto, S.E., M.M. ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditapkan di: Depok

Tanggal : 08 Agustus 2021

Ketua Jurusan Akuntansi




Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M.

NIP. 196404151990032002



LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Penyusun : Nur Ramadani
Nomor Induk Mahasiswa : 1804321001
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/Keuangan dan Perbankan
Judul Tugas Akhir : Penerapan Prinsip *Service Excellence* Oleh *Customer Service* Pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cikarang Plaza.

Disetujui Oleh:

Pembimbing 1

Mulyanto, S.E., M.M.

NIP. 196211281989031002

Pembimbing 2

Ansori, S.E., M.M.

NIP. 196002131987031004

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Ketua Program Studi

Heri Abrianto, S.E, M.M

NIP. 196510051997021001

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul “Penerapan Prinsip *Service Excellence* Oleh *Customer Service* Pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cikarang Plaza”.

Penulisan Laporan Tugas Akhir ini dibuat dengan tujuan sebagai salah satu syarat kelulusan dalam memperoleh gelar Ahli Madya Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi di Politeknik Negeri Jakarta. Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, tentunya tidak terlepas dari dukungan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak sehingga penulisan Laporan Tugas Akhir dapat terselesaikan.

Untuk itu, penulis sangat bersyukur dan tanpa mengurangi rasa hormat ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Sc. H., Zainal Nur Arifin, Dipl-Ing. HTL., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta,
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta,
3. Bapak Heri Abrianto, S.E, M.M. selaku Ketua Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan Politeknik Negeri Jakarta,
4. Bapak Mulyanto, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing 1 dan Bapak Ansori, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing 2 yang dengan penuh kesabaran memberikan arahan dan sarannya dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini.
5. Bapak/Ibu Dosen serta *staff* Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
6. Seluruh karyawan Bank BJB KCP Cikarang Plaza yang telah memberikan ilmunya terkait penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
7. Ibu, Ayah, Kakak, dan Adik penulis yang selalu memberi dukungan selama penyusunan Laporan Tugas Akhir ini hingga selesai.
8. Seluruh teman-teman di Politeknik Negeri Jakarta khususnya Kelas BK 6B Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan angkatan 2018.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

9. Teman-teman penulis, yaitu Nova, Alifia, Prida, Maesi, Medina, Nabiilah, Ocha, Yaya, Kezia, Firda, dan Firdha yang selalu memberi semangat dan doa kepada penulis sehingga penyusunan Laporan Tugas Akhir ini selesai.

10. Seluruh pihak yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa hormat dan terima kasih penulis. Ucapan terima kasih yang sangat besar juga tentunya penulis sampaikan kepada diri sendiri.

Akhir kata, penulis sadar bahwa Laporan Tugas Akhir ini belum sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Penulis berharap Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Depok, 20 Juli 2021

(Nur Ramadani)



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Ramadani
NIM : 1804321001
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Penerapan Prinsip *Service Excellence* Oleh *Customer Service* Pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cikarang Plaza”.

Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 20 Juli 2021

Yang menyatakan

(Nur Ramadani)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Nur Ramadani
D3 Keuangan dan Perbankan

“Penerapan Prinsip *Service Excellence* Oleh *Customer Service* Pada Bank BJB
Kantor Cabang Pembantu Cikarang Plaza”

ABSTRAK

Dalam memberikan pelayanan, *customer service* Bank BJB melakukan pelayanan prima (*service excellence*) kepada nasabah untuk mencapai kepuasan dan kesetiaan nasabah. Pada penerapannya, terdapat prinsip-prinsip berupa standar perusahaan untuk mencapai keberhasilan *service excellence* oleh *customer service* ini. Maka penulis tertarik untuk meneliti penerapan prinsip *service excellence* oleh *customer service* pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cikarang Plaza. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana penerapan *service excellence* oleh *customer service* pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cikarang Plaza. Dalam pengumpulan data, penulis melakukan metode studi pustaka dan *interview*. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa *customer service* Bank BJB KCP Cikarang Plaza sudah mampu menerapkan prinsip *service excellence* berdasarkan budaya perusahaan GO-SPIRIT dan 6 prinsip dasar pelayanan prima yang meliputi Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung Jawab (*Accountability*). *Customer service* Bank BJB KCP Cikarang Plaza juga dapat menangani hambatan dalam penerapan prinsip *service excellence* sehingga nasabah merasa puas dan pelayanan yang diberikan optimal.

Kata Kunci: *Service Excellence* dan *Customer Service*.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Nur Ramadani

D3 Keuangan dan Perbankan

“The Application of Service Excellence Principle for Customer Service in BJB Branch Office Bank of Cikarang Plaza”

ABSTRACT

In terms of providing customer service, BJB Bank implement service excellence for customers to attain customer's satisfaction and loyalty. In the practice of customer service, BJB Branch Office Bank of Cikarang Plaza utilize the principles in the term of *company's standards* to achieve service excellence. The writer is taking interest to research the application of service excellence principle for customer service in BJB Branch Office Bank of Cikarang Plaza. The research is conducted to gain knowledge regarding the extent of the application of service excellence principle for customer service in BJB Branch Office Bank of Cikarang Plaza. In the accumulation of relevant data, the writer use literature review and direct interview. From the result of the research, it can be concluded that the customer service by the BJB Branch Office Bank of Cikarang Plaza are able to implement the service excellence principle in accordance to the culture of the company 'GO-SPIRIT' and the six basic principles of service excellence including Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance, and Accountability. The customer service by BJB Branch Office Bank of Cikarang Plaza also can handle challenges of implementing service excellence principle which resulted in customer satisfaction and optimal service.

Key Words: *Service Excellence and Customer Service.*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penulisan	1
1.2 Tujuan Penulisan	3
1.3 Manfaat Penulisan	3
1.4 Metodologi Penulisan	4
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Ruang Lingkup Pelayanan Nasabah	6
2.1.1 Pengertian Pelayanan	6
2.1.2 Pengertian Nasabah.....	7



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.1.3 Dasar-dasar Pelayanan Nasabah	8
2.2 <i>Service Excellence</i>	10
2.2.1 Pengertian <i>Service Excellence</i>	10
2.2.2 Tujuan <i>Service Excellence</i>	11
2.2.3 Prinsip <i>Service Excellence</i>	12
2.2.4 Manfaat <i>Service Excellence</i> Bagi Perbankan.....	13
2.3 <i>Customer Service</i>	14
2.3.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	14
2.3.2 Fungsi <i>Customer Service</i> Pada Perbankan	15
2.3.3 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Customer Service</i> Pada Perbankan.....	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	18
3.1 Sejarah Berdirinya Bank BJB.....	18
3.2 Visi dan Misi Bank BJB	19
3.3 Budaya Perusahaan.....	19
3.4 Struktur Organisasi Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cikarang Plaza.....	20
3.5 Bidang Usaha Bank BJB	23
BAB IV PEMBAHASAN.....	31
4.1 Penerapan Prinsip <i>Service Excellence</i> oleh <i>Customer Service</i> Pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cikarang Plaza	31
4.1.1 Penerapan Prinsip <i>Service Excellence</i> Oleh <i>Customer Service</i> Berdasarkan Budaya Perusahaan GO-SPIRIT.....	32
4.1.2 Penerapan Prinsip <i>Service Excellence</i> Oleh <i>Customer Service</i> Berdasarkan Prinsip Pelayanan Prima	35



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.2 Hambatan dalam Penerapan Prinsip <i>Service Excellence</i> oleh <i>Customer Service</i> Pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cikarang Plaza	45
4.3 Penyelesaian Hambatan Penerapan Prinsip <i>Service Excellence</i> oleh <i>Customer Service</i> Pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cikarang Plaza.....	46
BAB V PENUTUP	49
4.4 Kesimpulan.....	49
4.5 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN.....	51





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Struktur Organisasi Bank BJB KCP Cikarang Plaza.21





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Ruang Kerja <i>Customer Service</i> Bank BJB KCP Cikarang Plaza.	51
Lampiran 2 Formulir Pembukaan Rekening Bank BJB.	52
Lampiran 3 Kartu Contoh Tanda Tangan Nasabah Perorangan Bank BJB.	53
Lampiran 4 Brosur Produk Bank BJB.	54
Lampiran 5 Buku Tabungan Bank BJB.	55
Lampiran 6 Surat Penunjukan Dosen Pembimbing.	56
Lampiran 7 Surat Pernyataan Dosen Pembimbing 1.	57
Lampiran 8 Surat Pernyataan Dosen Pembimbing 2.	58
Lampiran 9 Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing 1.	59
Lampiran 10 Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing 2.	60
Lampiran 11 Lembar Persetujuan Sidang.	61
Lampiran 12 Lembar Revisi Penguji 1.	62
Lampiran 13 Lembar Revisi Penguji 2.	63

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I**PENDAHULUAN****1.1 Latar Belakang Penulisan**

Pada era modern saat ini, persaingan lembaga perbankan dalam memenuhi kebutuhan nasabahnya tidak lepas dari faktor kualitas pelayanan dan kualitas produk yang ditawarkan. Bank yang merupakan badan usaha di bidang pelayanan jasa keuangan harus mampu bersaing dengan menunjukkan keunggulannya untuk meraih kepercayaan nasabah. Dengan terus berkembangnya bank-bank baru di Indonesia, masyarakat semakin selektif dalam memilih bank yang dapat dipercaya dalam memenuhi kebutuhannya. Dalam meraih kepercayaan nasabah, bank tidak hanya fokus kepada pengembangan produknya saja, pelayanan bank merupakan hal yang tak kalah penting. Kasmir (2017:47) mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan.

Kepercayaan nasabah dan kualitas pelayanan merupakan dua aspek yang saling terikat dan berpengaruh dalam menggambarkan citra bank di mata masyarakat. Nasabah dapat menilai kualitas pelayanan bank dari perlakuan pihak bank terhadapnya. Seringkali nasabah merasa kecewa terhadap bank karena pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Maka bank dituntut untuk memberikan pelayanan maksimal agar nasabah merasa dihargai dan nyaman. Ketika nasabah mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasinya, ia akan merasa puas dan dapat menjadi nasabah loyal. Maka pelayanan prima atau yang dikenal dengan istilah *service excellence* menjadi faktor penting bagi bank agar mampu bertahan dan memenangkan persaingan.

Penerapan prinsip *service excellence* dalam perbankan sangat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah itu sendiri. *Service excellence* dilakukan oleh bank agar dapat mempertahankan nasabahnya dan juga dapat menjangkau nasabah baru. Nina Rahmayanty (2010:18) mendefinisikan layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Dalam meningkatkan dan mengembangkan *service excellence* suatu bank, bagian *front liner* memiliki peran yang cukup penting. Hal tersebut dikarenakan bagian *front liner* bertemu dan berinteraksi secara langsung dengan nasabah. Salah satu anggota *front liner* yang sangat erat kaitannya dengan pelayanan adalah *customer service*. Untuk menjadi nasabah bank, hal yang pertama kali dilakukan adalah membuka rekening yang dilayani oleh *customer service*. Maka, seorang *customer service* harus mampu memberi kesan pertama yang baik dengan melakukan pelayanan ramah, menyelesaikan keperluan nasabah dengan cepat, dan mampu memberi solusi solutif dari keluhan nasabah. Jika seorang *customer service* memberikan pelayanan baik, nasabah akan puas. Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan buruk, nasabah akan kecewa.

Dalam melaksanakan tugasnya, seorang *customer service* memiliki standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh masing-masing bank. Ketetapan tersebut juga didukung dengan adanya budaya perusahaan. Budaya perusahaan merupakan norma yang menjadi acuan anggota perusahaan dalam bersikap, berperilaku, dan berpenampilan. Sehingga anggota perusahaan memiliki pedoman yang dijadikan dasar dalam melakukan suatu pekerjaan. Masing-masing perusahaan mempunyai budaya perusahaan yang berbeda dan hal tersebut dapat menjadi nilai pembeda antara satu dengan perusahaan lainnya. Maka pada suatu bank, seorang *customer service* perlu memahami dan menerapkan dengan baik budaya perusahaannya untuk menunjang pelayanan yang diberikan.

Pelayanan oleh *customer service* di Bank BJB didasari oleh 6 nilai budaya perusahaan dan 12 perilaku utama yang salah satu nilai budaya tersebut adalah *service excellence*. Nasabah merupakan hal yang menjadi fokus utama dalam melaksanakan nilai budaya *service excellence* di Bank BJB. Dalam melakukan penerapan *service excellence*, karyawan Bank BJB khususnya *customer service* tentu tidak sepenuhnya lepas dari hambatan. Terkadang permasalahan tidak hanya berasal dari nasabah, melainkan dapat berasal dari *customer service* atau bank itu sendiri. Jika pelayanan yang diberikan *customer service* terhambat, dapat dikatakan implementasi *service excellence* oleh *customer service* tidak maksimal. Hal ini dapat mengakibatkan tidak

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

tercapainya kepuasan nasabah, di mana kepuasan nasabah merupakan fokus dalam penerapan *service excellence*.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dilihat pentingnya penerapan *service excellence* oleh *customer service* yang akan berpengaruh terhadap citra bank kedepannya. Maka penulis tertarik mengangkat topik tersebut dengan judul “PENERAPAN PRINSIP *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE* PADA BANK BJB KANTOR CABANG PEMBANTU CIKARANG PLAZA”.

1.2 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

1. Menjelaskan penerapan prinsip *service excellence* oleh *customer service* pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cikarang Plaza.
2. Menjelaskan hambatan yang terjadi pada penerapan prinsip *service excellence* oleh *customer service* pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cikarang Plaza.
3. Menjelaskan penyelesaian dari hambatan yang terjadi pada penerapan prinsip *service excellence* oleh *customer service* pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cikarang Plaza.

1.3 Manfaat Penulisan

Penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Praktisi
 - a. Bagi Penulis
Penulisan Tugas Akhir ini dapat menambah pengetahuan serta wawasan penulis mengenai penerapan prinsip *service excellence* oleh *customer service*.
 - b. Bagi Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cikarang Plaza
Hasil penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai referensi tambahan dalam penerapan *service excellence* oleh *customer service* di Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cikarang Plaza.
2. Secara Teoritis

Sebagai acuan dan referensi dalam penulisan Laporan Tugas Akhir berikutnya yang relevan dengan *service excellence* oleh *customer service*.

1.4 Metodologi Penulisan

Metode yang digunakan penulis dalam penulisan Tugas Akhir “Penerapan Prinsip *Service Excellence* oleh *Customer Service* pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cikarang Plaza” adalah sebagai berikut:

1. Jenis Data

a. Data Primer

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menggunakan data primer yang diperoleh secara langsung berupa *interview* dengan *customer service* Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cikarang Plaza sebagai narasumber.

b. Data Sekunder

Data sekunder yang ada pada penulisan Tugas Akhir ini diperoleh melalui buku yang memuat informasi sebagai referensi penulisan topik yang berkaitan.

2. Metode Pengumpulan Data

a. Interview

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab antara penulis dengan *customer service* Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cikarang Plaza sebagai narasumber.

b. Studi Pustaka

Metode pengumpulan data yang diperoleh dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku yang berkaitan dengan materi yang diteliti sebagai dasar teori dalam penulisan Tugas Akhir ini.

3. Metode Pembahasan

Metode pembahsan yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah metode deskriptif. Metode ini menggambarkan keadaan objek yang diteliti berdasarkan fakta yang ada.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memahami pembahasan tugas akhir ini, penulis telah membuat sistematika penulisan yang secara garis besar diklasifikasikan ke dalam 5 bab sebagai berikut:

1. Bab I: Pendahuluan

Pada bab pertama menjelaskan tentang Latar Belakang Penulisam, Tujuan Penulisan, Manfaat Penulisan, Metodologi Penulisan, dan Sistematika Penulisan laporan tugas akhir.

2. Bab II: Tinjauan Pustaka

Pada bab kedua membahas tentang teori-teori dasar dan teori-teori lainnya yang berhubungan dengan penulisan tugas akhir. Tinjauan pustaka dalam laporan tugas akhir ini meliputi Dasar Pelayanan Nasabah, Pengertian *Service Excellence*, Tujuan *Service Excellence*, *Service Excellence* pada Perbankan, Pengertian *Customer Service*, serta Fungsi dan Tugas *Customer Service*.

3. Bab III: Gambaran Umum Perusahaan

Pada bab ketiga menjelaskan mengenai gambaran umum perusahaan yang menjadi objek penelitian, yaitu Bank BJB. Pada bab ini membahas Sejarah Berdirinya Perusahaan, Visi dan Misi Perusahaan, Struktur Organisasi Perusahaan, Budaya Perusahaan, dan Bidang Usaha Perusahaan.

4. Bab IV: Pembahasan

Pada bab keempat membahas Penerapan Prinsip *Service Excellence* Oleh *Customer Service* Pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cikarang Plaza, Hambatan dalam Pelaksanaan Prinsip *Service Excellence* Oleh *Customer Service* Pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cikarang Plaza, dan Penyelesaian Hambatan Pelaksanaan Prinsip *Service Excellence* Oleh *Customer Service* Pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cikarang Plaza.

5. Bab V: Penutup

Pada bab terakhir ini berisi kesimpulan dan saran dari laporan tugas akhir yang telah dibahas.

BAB V

PENUTUP

4.4 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dipaparkan penulis pada bab-bab sebelumnya, penerapan *service excellence* oleh *customer service* yang dilakukan pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cikarang Plaza dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan prinsip *service excellence* oleh *customer service* pada Bank BJB KCP Cikarang plaza berpedoman pada budaya perusahaan yaitu GO-SPIRIT (*service excellence, professionalism, integrity, respect, innovation, dan trust*) dan pada 6 prinsip pelayanan prima, yaitu sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), dan tanggung jawab (*accountability*).
2. Hambatan *customer service* Bank BJB KCP Cikarang Plaza dalam penerapan prinsip *service excellence* dapat dikatakan sedikit karena *customer service* sudah maksimal menerapkan prinsip *service excellence* berdasarkan budaya perusahaan dan 6 prinsip dasar pelayanan prima.
3. Dalam menangani hambatan, *customer service* Bank BJB KCP Cikarang Plaza mampu bertanggung jawab dengan melakukan penanganan seperti minta maaf, dan penanganan lainnya yang disesuaikan dengan hambatan yang terjadi. Dengan begitu, nasabah merasa puas karena masalahnya dapat terselesaikan dengan baik.

4.5 Saran

Dari semua aspek prinsip *service excellence* yang diterapkan, secara keseluruhan penerapan prinsip *service excellence* oleh *customer service* pada Bank BJB KCP Cikarang Plaza sudah dilakukan maksimal dan berjalan dengan baik. Saran dari penulis adalah Bank BJB KCP Cikarang Plaza senantiasa tetap menambah kualitas pelayanan pada *customer service* dengan cara memberikan pelayanan yang menyenangkan agar dapat lebih memuaskan nasabah sehingga nasabah loyal.

DAFTAR PUSTAKA

- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Rahmayanty, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rusydi, Mhd. (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Sarkonah. (2012). *Mengenal dan Memahami Etika Serta Pelayanan Nasabah*. Jakarta: Multi Kreasi Satudelapan
- Situs Bank BJB. (2021). *Sejarah singkat Bank BJB, produk dan jasa Bank BJB, Visi dan Misi*. Diakses pada tanggal 1 Juni 2021.

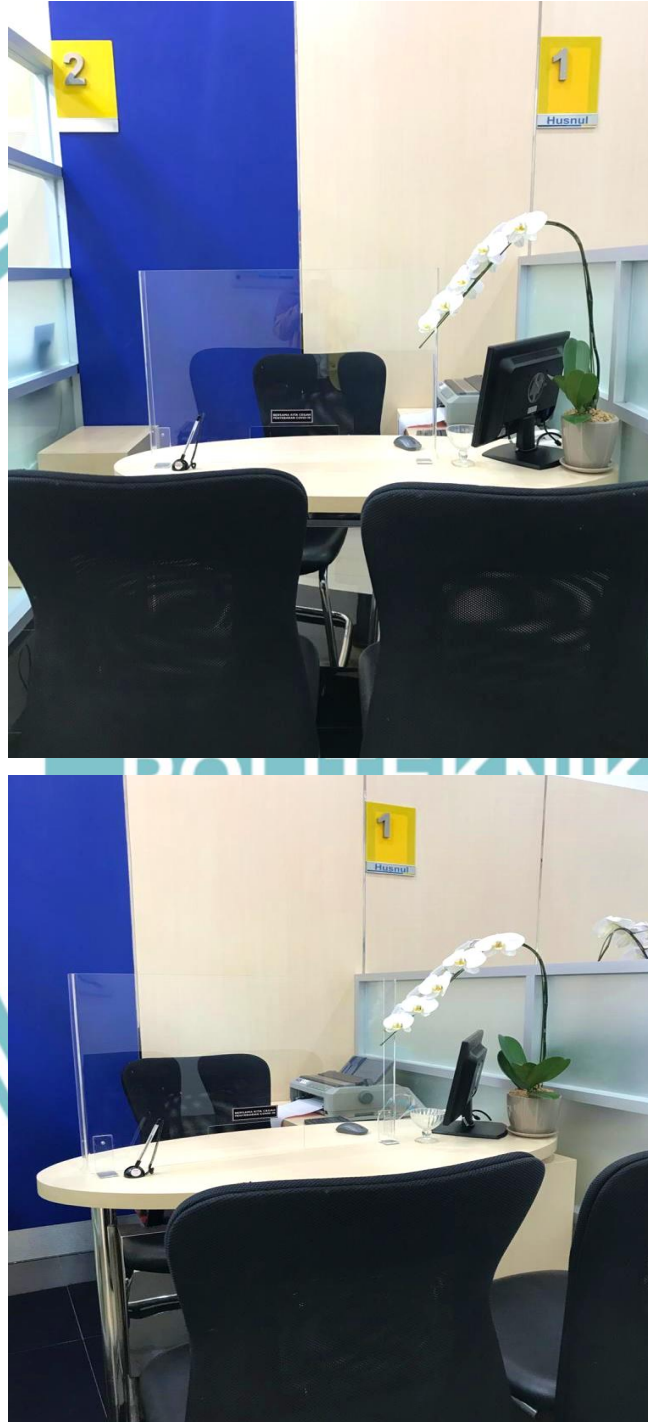
POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 Ruang Kerja *Customer Service* Bank BJB KCP Cikarang Plaza.




© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Kartu Contoh Tanda Tangan Nasabah Perorangan Bank BJB.

		NOMOR CIF : <input type="text"/>	
KARTU CONTOH TANDA TANGAN NASABAH PERORANGAN			
Nama Pemegang Rekening : _____ Alamat : _____ Nomor Telepon : _____ Keterangan : _____		NOMOR REKENING : _____ (Diisi oleh Bank) NAMA PRODUK : _____ (Diisi oleh Bank)	
CONTOH TANDA TANGAN NASABAH			
Nama Jelas	Nama Jelas		
Nama Jelas	Nama Jelas		
Mengetahui, PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN, Tbk.			
(Pejabat yang berwenang)			
<small>Contoh tanda tangan di atas berlaku sampai ada pemberitahuan tertulis dari pemegang rekening mengenai perubahan atau pencabutannya</small>			
<small>(Terlampir Foto berwarna ukuran 2 x 3, khusus pembukaan rekening giro)</small>			



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4 Brosur Produk Bank BJB.



Hak Cipta :

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 5 Buku Tabungan Bank BJB.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 6 Surat Penunjukan Dosen Pembimbing.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI

Jalan Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425
 Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034
 Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

Nomor : Depok, 26 Februari 2021
 Lamp. :
 Perihal : Surat Penunjukan Pembimbing I dan II

Yth. Bapak/Ibu Staf Pengajar
 Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta
 Di Tempat

Dengan hormat,

Dengan ini kami menunjuk Bapak/Ibu sebagai pengajar Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta untuk:

1. Bpk. Mulyanto, S.E., M.M. sebagai Pembimbing I
2. Bpk. Ansori, S.E., M.M. sebagai Pembimbing II

Untuk membimbing atas nama mahasiswa sebagai berikut:

1. Nama : Nur Ramadani
2. NIM : 1804321001
3. Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
4. Judul TA : Penerapan Prinsip *Service Excellence* Oleh *Customer Service* Pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cikarang Plaza.

Dengan demikian mahasiswa di atas harap dibimbing selama pelatihan kerja sampai selesai pembuatan laporan tugas akhirnya.

Atas kesediaan Bapak/ibu dan kerjasamanya yang baik kami ucapkan terima kasih.

Depok, 26 Februari 2021
 KPS D3 Keuangan dan Perbankan,

Heri Abrianto, S.E., M.M.
 NIP. 196510051997021001

Lampiran 7 Surat Pernyataan Dosen Pembimbing 1.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
 Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
 Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
 Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mulyanto, S.E., M.M.

NIP : 196211281989031002

Adalah dosen tetap atau dosen yang ditunjuk oleh Jurusan Akuntansi PNJ menyatakan bersedia sebagai pembimbing penulisan laporan tugas akhir untuk:

Nama Mahasiswa : Nur Ramadani
 NIM : 1804321001
 Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan

dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Meluangkan waktu minimal sekali dalam seminggu untuk membimbing mulai dari diterimanya surat penunjukan, hingga minimal 8 kali bimbingan.
2. Membuat kesepakatan waktu bimbingan dengan mahasiswa.
3. Menyesuaikan jadwal bimbingan tugas akhir sesuai dengan kalender akademik.
4. Apabila saya tidak melaksanakan tugas tersebut maka saya bersedia digantikan oleh dosen lain.
5. Demikian surat pernyataan ini saya sampaikan, atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Depok, 26 Februari 2021

Pembuat Pernyataan

Mulyanto, S.E., M.M.

NIP. 196211281989031002

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 8 Surat Pernyataan Dosen Pembimbing 2.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
 Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
 Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
 Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ansori, S.E., M.M.

NIP : 196002131987031004

Adalah dosen tetap atau dosen yang ditunjuk oleh Jurusan Akuntansi PNJ menyatakan bersedia sebagai pembimbing penulisan laporan tugas akhir untuk:

Nama Mahasiswa : Nur Ramadani
 NIM : 1804321001
 Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan

dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Meluangkan waktu minimal sekali dalam seminggu untuk membimbing mulai dari diterimanya surat penunjukan, hingga minimal 8 kali bimbingan.
2. Membuat kesepakatan waktu bimbingan dengan mahasiswa.
3. Menyesuaikan jadwal bimbingan tugas akhir sesuai dengan kalender akademik.
4. Apabila saya tidak melaksanakan tugas tersebut maka saya bersedia digantikan oleh dosen lain.
5. Demikian surat pernyataan ini saya sampaikan, atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Depok, 26 Februari 2021

Pembuat Pernyataan

Ansori, S.E., M.M.

NIP. 196002131987031004

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 9 Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing 1.


**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
 Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
 Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
 Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN PENULISAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Nur Ramadani
 NIM : 1804321001
 Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
 Judul Laporan Tugas Akhir : Penerapan Prinsip *Service Excellence* Oleh *Customer Service*
 Pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cikarang Plaza
 Dosen Pembimbing 1 : Mulyanto, S.E., M.M.

No.	Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing 1
1.	10/04/21	Outline Acc	
2.	15/04/21	Bab I Acc	
3.	18/05/21	Bab II, Bab III Revisi	
4.	03/06/21	Bab II, Bab III Acc	
5.	20/06/21	Bab IV Revisi	
6.	08/07/21	Bab IV Acc	
7.	20/07/21	Bab V Revisi	
8.	23/07/21	Bab V Acc	

Depok, 08 Agustus 2021
 Menyetujui KPS Keuangan dan Perbankan

Heri Abrianto, S.E., M.M.
 NIP. 196510051997021001

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 10 Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing 2.


**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
 Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
 Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
 Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN PENULISAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Nur Ramadani
 NIM : 1804321001
 Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
 Judul Laporan Tugas Akhir : Penerapan Prinsip *Service Excellence* Oleh *Customer Service*
 Pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cikarang Plaza
 Dosen Pembimbing 2 : Ansori, S.E., M.M.

No.	Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing 2
1.	12/04/21	Outline Acc	
2.	16/04/21	Bab I Revisi	
3.	21/04/21	Bab I Acc	
4.	03/06/21	Bab II, Bab III Revisi	
5.	11/06/21	Bab II, Bab III Acc	
6.	08/07/21	Bab IV Revisi	
7.	12/07/21	Bab IV Acc	
8.	25/07/21	Bab V Acc, Daftar Pustaka Acc	

Depok, 08 Agustus 2021
 Menyetujui KPS Keuangan dan Perbankan

Heri Abrianto, S.E., M.M.
 NIP. 196510051997021001

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 11 Lembar Persetujuan Sidang.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
 Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
 Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
 Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
 Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

Lembar Persetujuan Untuk Sidang Tugas Akhir

Pada tanggal 23/07/2021 laporan tugas akhir yang disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Nur Ramadani
 NIM : 1804321001
 Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
 Judul Laporan Tugas Akhir : Penerapan Prinsip *Service Excellence* Oleh *Customer Service*
 Pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cikarang Plaza

Telah disetujui untuk diujikan sesuai dengan jadwal yang akan ditetapkan kemudian.

Disetujui oleh:

Pembimbing 1

Mulyanto, S.E., M.M.
 NIP. 196211281989031002

Pembimbing 2

Ansori, S.E., M.M.
 NIP. 196002131987031004

Diketahui oleh
 Ketua Program Studi

Heri Abrianto, S.E., M.M.
 NIP. 196510051997021001

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 12 Lembar Revisi Penguji 1.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Jalan Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425
 Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034
 Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR REVISI SIDANG TUGAS AKHIR – PENGUJI 1

1. Nama : Nur Ramadani
2. NIM : 1804321001
3. Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Laporan : Penerapan Prinsip *Service Excellence* Oleh *Customer Service* Pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cikarang Plaza.
5. Penguji
 - a. Penguji 1 : Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M.
 - b. Penguji 2 : Mulyanto, S.E., M.M.

No.	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)
1	Revisi tentang manfaat sesuai pembicaraan kita	Sudah dilakukan	ACC
2	Revisi tentang saran sesuai pembicaraan kita	Sudah dilakukan	ACC
3	Jelaskan apa kendala yang sedikit itu	Sudah dilakukan	ACC

*) Keterangan ditulis kata ACC bila hasil revisi telah sesuai

Depok, 4 Agustus 2021
 Mengetahui,

Dosen Penguji 1

(Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M.)
 NIP. 196206081991032001

Note: Dosen Memberikan tandatangan setelah mahasiswa menyelesaikan revisi

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 13 Lembar Revisi Penguji 2.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Jalan Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425
Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR REVISI SIDANG TUGAS AKHIR – PENGUJI 2

1. Nama : Nur Ramadani
2. NIM : 1804321001
3. Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Laporan : Penerapan Prinsip *Service Excellence* Oleh *Customer Service* Pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cikarang Plaza.
5. Penguji
 - a. Penguji 1 : Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M.
 - b. Penguji 2 : Mulyanto, S.E., M.M.

No.	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)
1	Tidak ada revisi	Tidak ada revisi	ACC

*) Keterangan ditulis kata ACC bila hasil revisi telah sesuai

Depok, 2 Agustus 2021
Mengetahui,

Dosen Penguji 2

(Mulyanto, S.E., M.M.)
NIP. 196211281989031002

Note: Dosen Memberikan tandatangan setelah mahasiswa menyelesaikan revisi

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta