



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

## LAPORAN TUGAS AKHIR



**SISTEM PELAYANAN NASABAH *E-CHANNEL* BRI DALAM  
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PT BANK RAKYAT  
INDONESIA (PERSERO) TBK**

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Disusun oleh:  
**Intan Pravitasari**  
1804321056

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



© 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

## LAPORAN TUGAS AKHIR



### **SISTEM PELAYANAN NASABAH *E-CHANNEL* BRI DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Disusun oleh:  
**Intan Pravitasari**  
1804321056

**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 menggunakan 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 : Intan Pravitasari

NIM : 1804321056

Tanda tangan :

Tanggal : 5 Agustus 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir/ Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Intan Pravitasari

NIM : 1804321056

Program Studi : Keuangan dan Perbankan

Judul Laporan TA/ Skripsi : Sistem Pelayanan Nasabah *E-channel* BRI dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

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

### DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Ansori, S.E., M.M. (  )

Anggota Penguji : Novitasari, S. Pd., M. Ak (  )

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 3 September 2021

Ketua Jurusan Akuntansi



(Sabar Warsini, S. E., M. M.)

NIP 196404151990032002

## LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Penyusun : Intan Pravitasari  
Nomor Induk Mahasiswa : 1804321056  
Jurusan/Program Studi : Akuntansi / Keuangan Perbankan  
Judul Laporan TA : Sistem Pelayanan Nasabah *E-channel* BRI dalam  
Meningkatkan Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Disetujui oleh:

Pembimbing 1



(Novitasari, S. Pd., M. Ak.)  
NIP 198111262014042001

Pembimbing 2



(Elisabeth Y Metekohy, S. E., M. Si.)  
NIP 196002221990032001

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Ketua Program Studi



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

© 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 menggunakan 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 mengumumkannya 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 dibawah ini:

Nama : Intan Pravitasari  
NIM : 1804321056  
Program Studi : Keuangan dan Perbankan  
Jurusan : Akuntansi  
Jenis Karya : 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:

### SISTEM PELAYANAN NASABAH E-CHANNEL BRI DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK

Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi 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 : 6 September 2021

Yang menyatakan

(Intan Pravitasari)



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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat, ridho, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Sistem Pelayanan Nasabah E-channel BRI dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah”** dengan tepat waktu. Shalawat serta salam tak lupa penulis junjungkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang ini.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (A. Md.) di program studi Keuangan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta (PNJ). terselesainya tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan tugas akhir ini hingga selesai tepat pada waktunya. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih yang setinggi-tingginya dan tak terhingga kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. sc. Zainal Nur Arifin, Dipl. Eng. HTL. MT selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu 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 Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
4. Ibu Novitasari, S. Pd., M. Ak. selaku dosen pembimbing I atas pengajaran dan bimbingan yang sangat berharga, serta berkenan memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan dan kesulitan dalam penulisan tugas akhir ini.



**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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5. Ibu Elisabeth Yansye Metekohy, S. E., M. Si. selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun tugas akhir ini, serta ilmu dan solusi atas kesulitan dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu dosen Program Studi Keuangan dan Perbankan atas pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
7. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, khususnya divisi *transaction banking* atas izin dan kepercayaan dalam rangka penelitian tugas akhir kepada penulis.
8. Kedua orang tua penulis atas fasilitas, semangat, dan dukungan serta doa terbaiknya untuk penulis.
9. Seluruh teman-teman Jurusan Akuntansi, terutama kelas A Program Studi Keuangan dan Perbankan tahun 2018 atas hari-harinya yang menyenangkan.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Maka dari itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran, masukan serta kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca khususnya dalam bidang perbankan.

Depok, 5 Agustus 2021

(Intan Pravitasari)





**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

## SISTEM PELAYANAN NASABAH *E-CHANNEL* BRI DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK

Oleh :

**Intan Pravitasari/1804321056**

**D-III Keuangan dan Perbankan**

### Abstrak

Pembahasan ini ditujukan untuk mengetahui pentingnya loyalitas nasabah bagi suatu bank, dengan pengembangan sistem pelayanan nasabah *e-channel*. Metode pembahasan yang digunakan adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi yang kemudian diolah. Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan, sistem pelayanan nasabah *e-channel* dikembangkan untuk menciptakan kemudahan transaksi perbankan dengan menerapkan pengendalian keamanan dan manajemen risiko hukum, serta risiko reputasi. Upaya dalam meningkatkan loyalitas nasabah dilakukan dengan penerapan sistem *self-service banking* yang memberikan kemudahan dalam bertransaksi, serta implementasi *service excellent* melalui *e-channel* BRI. Hasilnya seluruh upaya berdampak positif terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Kata kunci : *e-channel, loyalitas, nasabah, Bank BRI*

### Abstract

*This discussion is intended to determine the importance of customer loyalty for a bank, by developing an e-channel customer service system. The discussion method used is a qualitative method with data collection techniques of observation, interviews, and documentation which are then processed. Based on the observations that have been made, the e-channel customer service system was*



**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

*developed to create convenience in banking transactions by implementing security controls and legal risk management, as well as reputation risk. Efforts to increase customer loyalty are carried out by implementing a self-service banking system that provides convenience in transactions, as well as implementing service excellence through BRI's e-channel. As a result, all efforts have a positive impact on customer satisfaction and loyalty of PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.*

*Keywords : e-channel, loyalty, customer, Bank of BRI*





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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penulisan .....	1
1.2 Tujuan Penulisan.....	4
1.3 Manfaat Penulisan .....	4
1.4 Metode Penulisan.....	5
1.4.1 Sumber Data .....	5
1.4.2 Metode Pengumpulan Data .....	5
1.4.3 Metode Kajian / Pembahasan .....	7
1.5 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Pengertian dan Konsep Sistem Pelayanan Nasabah .....	10
2.1.1 Pengertian Sistem Pelayanan Nasabah .....	10
2.1.2 Tujuan dan Manfaat Sistem Pelayanan Nasabah .....	10
2.2 <i>E-channel</i> .....	11
2.2.1 Pengertian <i>E-channel</i> .....	11
2.2.2 Manfaat <i>E-channel</i> .....	11
2.2.3 Jenis-jenis <i>E-channel</i> .....	12
2.2.4 Hambatan <i>E-channel</i> .....	14



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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.2.5 Manajemen Risiko <i>E-channel</i> .....	15
2.3 Loyalitas Nasabah.....	16
2.3.1 Pengertian Loyalitas Nasabah .....	16
2.3.2 Keuntungan Loyalitas Nasabah.....	17
2.3.3 Faktor yang mempengaruhi Loyalitas Nasabah .....	18
<b>BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>20</b>
3.1 Profil Instansi/Perusahaan Swasta .....	20
3.1.1 Sejarah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	20
3.1.2 Profil PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	21
3.2 Struktur Organisasi Perusahaan .....	23
3.2.1 Struktur Organisasi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	23
3.3 Bidang Usaha Perusahaan .....	28
3.3.1 Bidang Usaha PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	28
3.4 Produk dan Jasa yang disediakan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk .....	29
<b>BAB IV : PEMBAHASAN.....</b>	<b>33</b>
4.1 Gambaran Umum Sistem Pelayanan Nasabah <i>E-channel</i> BRI.....	33
4.2 Penerapan Sistem Pelayanan Nasabah <i>E-channel</i> BRI .....	37
4.2.1 Pengendalian Keamanan <i>E-channel</i> BRI.....	37
4.2.2 Manajemen Risiko Hukum dan Risiko Reputasi <i>E-channel</i> BRI..	41
4.3 Meningkatkan Loyalitas Nasabah dengan <i>E-channel</i> BRI .....	43
4.3.1 Penerapan Sistem <i>Self Service Banking</i> melalui <i>E-channel</i> BRI ...	43
4.3.2 Kemudahan Transaksi Nasabah dengan <i>E-channel</i> BRI .....	44
4.3.3 Implementasi <i>Service Excellent</i> melalui <i>E-channel</i> BRI.....	47
4.4 Pengaruh <i>E-channel</i> BRI terhadap Kepuasan & Loyalitas Nasabah.....	49
<b>BAB V : PENUTUP .....</b>	<b>52</b>
5.1 Kesimpulan .....	52
5.2 Saran .....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>54</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>56</b>



**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 TABEL**

Tabel 4.1 Penyediaan <i>E-channel</i> BRI.....	35
Tabel 4.2 Indeks Pengukuran Hasil Kepuasan (CSI dan loyalitas (CLI) .....	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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Logo Bank BRI.....	22
Gambar 3.2 Struktur Organisasi BRI.....	23
Gambar 4.1 Agen BRILink Moh Taufik .....	37
Gambar 4.2 BRI Hybrid Kota Kasablanka .....	44
Gambar 4.3 <i>Internet Banking &amp; Mobile Banking</i> BRI .....	45





**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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Nota Dinas BRI Permohonan Data Mahasiswa .....	56
Lampiran 2 Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing 1 .....	57
Lampiran 3 Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing 2 .....	59
Lampiran 4 Lembar Persetujuan Ujian Tugas Akhir .....	60
Lampiran 5 Lembar Revisi Sidang Tugas Akhir Dosen Penguji 1 .....	61
Lampiran 6 Lembar Revisi Sidang Tugas Akhir Dosen Penguji 2 .....	62





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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Penulisan

Loyalitas merupakan hal penting yang harus dilakukan oleh suatu bank, karena kepuasan nasabah tidaklah cukup untuk menjamin seorang nasabah kembali kepada bank dan tidak berpindah ke bank lain. Loyalitas memerlukan strategi dalam hal pengelolaan yang baik untuk memperoleh nasabah. Bank harus mampu mengetahui apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan nasabah saat ini maupun yang akan datang. Penerapan kualitas pelayanan yang baik, efektif, dan efisien akan dapat memuaskan nasabah dan pada akhirnya akan membuat nasabah menjadi loyal.

Pada penelitian yang berjudul “*Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank BNI’46 Cabang Langsa*”, Indah (2016, p. 545) mengatakan bahwa: “Memiliki nasabah yang loyal merupakan asset dan kunci sukses sebuah bank karena dapat meningkatkan laba, dimana mempertahankan semua pelanggan yang ada pada umumnya akan lebih menguntungkan dibandingkan dengan pergantian pelanggan karena biaya untuk menarik pelanggan baru, bisa lima kali lipat dari biaya mempertahankan seorang pelanggan yang sudah ada.”

Era globalisasi dan digitalisasi ini, nasabah yang menginginkan sebuah efisiensi dan efektivitas dalam segala hal, termasuk melakukan transaksi perbankan. Pada industri perbankan, teknologi merupakan jawaban atas kecepatan dan kemudahan yang diinginkan nasabah. Dalam rangka pemenuhan kepuasan nasabah, bank membuat inovasi-inovasi sebagai penunjang tujuan akhir, yaitu kelayaitasan nasabah.

Dengan adanya teknologi, aktivitas mengelola uang di bank bisa semakin efektif dan efisien yaitu dengan memajukan *e-channel* pada bank itu sendiri sebagai bentuk menjaga dan meningkatkan loyalitas nasabah. Berbagai aktivitas



pelayanan perbankan seperti transfer dana, cek saldo, pembayaran tagihan, melihat mutasi rekening, setor uang deposito, dan bahkan pembuatan rekening baru yang biasanya mengharuskan nasabah datang ke kantor cabang bank atau ke mesin ATM, sekarang dapat dilakukan di mana pun dan kapan pun hanya dengan menggunakan bantuan *e-channel* melalui ponsel dan internet.

Transaksi nasabah perbankan sangat terlihat pergeserannya bahkan antar layanan *e-channel* yang disediakan bank seperti mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan *Electronic Data Capture* (EDC) ke layanan *digital banking*. Hal ini sejalan dengan penggunaan *platform e-commerce* dan *instrument digital*, kuatnya preferensi dan akseptasi masyarakat akan transaksi digital, serta perkembangan kebijakan pemerintah yang menganjurkan masyarakat untuk tidak menggunakan uang tunai (*cashless society*).

Oleh karena itu, bank BRI terus berinovasi dalam rangka menjadi bank transformasi digital yang memajukan sistem pelayanan nasabah *e-channel* dan *e-banking*. Sistem pelayanan nasabah yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah, sehingga nasabah akan menjadi loyal terhadap produk dan jasa yang ditawarkan bank BRI. Transaksi *e-channel* dan *e-banking* terus meningkat seiring pandemi berlangsung, dimana kenaikan transaksi perbankan digital disebabkan oleh pemerintah yang mengeluarkan kebijakan *social distancing* sebagai bentuk perlindungan kepada masyarakat dari *corona virus* yang merajalela.

Dilansir pada laman [wartaekonomi.co.id](http://wartaekonomi.co.id) (27/03/2020), PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk mencatat kenaikan transaksi *e-channel* dan *e-banking* yang sangat signifikan sebagai akibat efek dari pandemi Covid-19 di Indonesia. *Corporate Secretary* BRI Amam Sukriyanto mengumumkan bahwa, pada akhir maret 2020 di mana Covid-19 di Indonesia mulai merebak, transaksi *internet banking* BRI diproyeksikan meningkat hingga 38% dibandingkan bulan februari 2020 yang mana tidak hanya fitur *internet banking* BRI saja, namun juga pada transaksi belanja di *marketplace*, serta transaksi tarik tunai di mesin ATM BRI yang meningkat sebesar 15% sebanyak 3,1 juta kali transaksi per harinya (Rosmayanti, 2020).

## © 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Bank BRI memastikan bahwa kualitas transaksi digital *e-channel* yang disediakan tidak akan berkurang kualitasnya, bahkan dengan adanya peningkatan *traffic* transaksi di masa pandemi Covid-19 seperti sekarang ini. Peningkatan kualitas *digital e-channel* tersebut diharapkan dapat menjadi sarana dalam memberikan layanan terbaik kepada nasabah, sehingga nasabah merasa nyaman dan puas terhadap bank. Dengan rasa puas yang dipenuhi, nasabah tidak akan berpindah ke bank lain dan menjadi loyal terhadap produk dan jasa yang ditawarkan bank.

Dengan terus melakukan transformasi digital melalui inovasi-inovasi yang dijalankan sektor perbankan khususnya bank BRI bertujuan untuk membantu peningkatan inklusi keuangan masyarakat dan untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan yang ditawarkan oleh bank berbasis aplikasi digital. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk membahas lebih dalam lagi mengenai transformasi-transformasi sistem pelayanan nasabah *e-channel* dan *e-banking* BRI yang dapat meningkatkan loyalitas nasabah terhadap produk dan jasa bank BRI, dan sekaligus menjadi alasan penulis memilih judul **“Sistem Pelayanan Nasabah *E-channel* BRI dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.”**

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 menggunakan 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## 1.2 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dalam penulisan tugas akhir ini adalah untuk:

1. Menjelaskan secara umum sistem pelayanan nasabah *e-channel* BRI, serta transformasi-transformasi terbaru sistem pelayanan nasabah *e-channel* BRI dalam rangka meningkatkan loyalitas nasabah.
2. Menjelaskan tentang penerapan sistem pelayanan nasabah *e-channel* BRI dalam pengendalian pengamanan, risiko hukum, dan risiko reputasi PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk.
3. Menjelaskan pentingnya sistem pelayanan nasabah *e-channel* yang baik dalam meningkatkan loyalitas nasabah dengan penerapan sistem *self service* dan kemudahan bertransaksi yang diberikan, serta implementasi *service excellent* melalui *e-channel* BRI.
4. Menjelaskan pengaruh *e-channel* BRI terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk.

## 1.3 Manfaat Penulisan

Manfaat dari penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Bagi penulis  
Penulisan tugas akhir ini dapat menambah wawasan penulis terhadap produk dan jasa bank yang memudahkan masyarakat dalam bertransaksi, dan juga menjadi lebih paham mengenai proses kerja secara langsung pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk untuk menghadapi dunia kerja nantinya.
2. Bagi Politeknik Negeri Jakarta  
Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi sarana penerapan pengetahuan yang diperoleh saat dibangku perkuliahan, khususnya dalam bidang teknologi sistem pelayanan nasabah pada sektor perbankan.
3. Bagi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.  
Melalui penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan pengembangan dalam meningkatkan loyalitas nasabah.
4. Bagi pembaca

Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran tentang sistem pelayanan nasabah, serta tambahan pengetahuan dan wawasan yang berguna pada bidang teknologi perbankan.

#### 1.4 Metode Penulisan

##### 1.4.1. Sumber Data

Dalam pengumpulan sumber data, penulis melakukan pengumpulan dalam wujud data primer dan data sekunder.

##### 1. Data Primer

Dijelaskan oleh Sugiyono (2018, p. 213) data primer adalah sumber data yang didapatkan langsung kepada pengumpul data. Dalam hal ini, penulis melakukan wawancara secara langsung kepada karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan selama pengerjaan tugas akhir.

##### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh tidak berhubungan langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2018, p. 137). Penulis mendapatkan data sekunder ini dengan cara mencari referensi dari buku, jurnal, dan skripsi yang telah membahas terlebih dahulu tentang sistem pelayanan nasabah, serta menjelajah internet tentang artikel-artikel yang berkaitan dengan penulisan tugas akhir ini.

##### 1.4.2. Metode Pengumpulan Data

Metode atau cara pengumpulan data yang dilakukan penulis untuk mendapatkan informasi mengenai sistem pelayanan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. tersebut antara lain:

##### 1. Metode Observasi

#### 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Menurut Sugiyono (2018, p. 229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut.

Dalam hal ini penulis melakukan pengamatan secara langsung kegiatan yang dilakukan pada divisi *Transaction Banking*, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk di mana bersifat relevan terhadap sistem pelayanan nasabah *e-channel* BRI dalam rangka penulisan tugas akhir ini.

## 2. Metode Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interview*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan (Sugiyono, 2018, p. 140).

Dalam hal ini penulis melakukan tanya jawab dengan Bapak Corry selaku *Assistant Manager* pada divisi *Transaction Banking* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk tentang bagaimana sistem pelayanan nasabah (*e-channel*) yang baik khususnya dalam rangka menjaga dan meningkatkan loyalitas nasabah, sistem keamanan seperti apa yang dipersiapkan BRI untuk nasabahnya, manajemen resiko yang dilakukan BRI, dan hambatan-hambatan dalam memenuhi kepuasan nasabah, serta hal-hal yang berkaitan dengan penulisan tugas akhir ini.

## 3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018, p. 240) dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang berlalu berbentuk gambar, foto, sketsa dan lain lain, dokumentasi juga merupakan pelengkap dari pengguna metode observasi dan wawancara.

Dalam hal ini, penulis mendokumentasikan kegiatan-kegiatan pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang bertempat di Gedung BRI, Jl. Jenderal Sudirman Kav. 44-46, Jakarta, 10210, Indonesia, khususnya pada



### 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

divisi *transaction banking* yang berkaitan dengan sistem pelayanan nasabah *e-channel* BRI, seperti:

- a. Survei kepuasan nasabah terhadap penggunaan *e-channel* BRI.
- b. Survei data penyediaan *e-channel* BRI.
- c. Serta dokumentasi-dokumentasi lainnya yang menunjang penulisan tugas akhir ini.

#### 1.4.3. Metode Kajian/Pembahasan

Menurut Sugiyono (2018, p. 213) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) di mana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna.

Dalam melakukan penelitian tugas akhir tentang sistem pelayanan nasabah *e-channel* BRI, penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif di mana penulis berhadapan langsung dengan narasumber untuk mengumpulkan data-data informasi yang dibutuhkan, baik dari lokasi, karyawan, *web*, maupun peristiwa-peristiwa yang terjadi selama melakukan penulisan tugas akhir tentang keunggulan-keunggulan *e-channel* BRI dan bagaimana hubungan sistem pelayanan nasabah *e-channel* BRI dalam rangka meningkatkan loyalitas nasabah.

#### 1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang penulisan, tujuan penulisan, manfaat penulisan, metode penulisan, dan sistematika penulisan tugas akhir.



#### 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori-teori yang menjadi dasar atas penulisan tugas akhir ini di mana meliputi pengertian dan konsep pelayanan nasabah, *e-channel*, dan loyalitas nasabah, serta seperti apa hubungan sistem pelayanan nasabah *e-channel* dengan loyalitas nasabah.

## BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum perusahaan yang akan dibahas oleh penulis, yaitu PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang mana dijelaskan tentang bagaimana profil perusahaan tersebut, seperti apa struktur organisasinya, bidang usaha yang dijalani, serta produk dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut.

## BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang pembahasan tentang topik yang dibahas oleh penulis, antara lain: [1] mengenai gambaran umum dari sistem pelayanan nasabah *e-channel* BRI, [2] bagaimana penerapan sistem pelayanan nasabah yang dilakukan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, mulai dari pengendalian keamanan sampai manajemen risiko hukum dan reputasi dari penyediaan *e-channel* BRI tersebut, dan juga terdapat [3] penjelasan tentang cara yang dilakukan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dalam meningkatkan loyalitas nasabah melalui *e-channel*, seperti dengan menerapkan sistem *self service*, kemudahan dalam bertransaksi menggunakan *e-channel*, dan implementasi *service excellent* melalui *e-channel* BRI, serta [4] penjabaran tentang pengaruh *e-channel* BRI terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah yang dibuktikan melalui survei dan pengukuran oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

## BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil pembahasan tugas akhir yang disampaikan penulis.



© 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 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB V

### KESIMPULAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya mengenai sistem pelayanan nasabah *e-channel* BRI dalam meningkatkan loyalitas nasabah, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk menyediakan fasilitas *e-channel*, antara lain: ATM, EDC, CRM, *E-Buzz*, *Internet Banking*, dan *BRIimo (Mobile Banking)* yang dapat memudahkan transaksi nasabah.
2. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk mengembangkan Teknologi *e-channel* sangat baik, efektif dan efisien. *E-channel* BRI dirancang dengan menerapkan pengendalian keamanan mulai dari *data privacy*, *security control*, dan mengidentifikasi kerentanan terhadap sistem. BRI juga memperkuat manajemen dan pekerja bank BRI dengan penerapan internalisasi budaya “Sadar Risiko” pada risiko hukum dan risiko reputasi dari penerapan *e-channel* BRI tersebut guna memperoleh kepercayaan nasabah.
3. Penerapan sistem *self-service banking* yang berfokus kepada *customer experience* dan implementasi *service excellent* melalui *e-channel* dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah sehingga nasabah akan menjadi loyal terhadap produk dan jasa bank BRI.
4. BRI melakukan survei sebagai pembuktian dan pengukuran kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap kualitas layanan unit kerja (*people*, *process*, *e-channel*, dan *premises*). Indeks yang menggambarkan tingkat kepuasan nasabah terhadap BRI adalah 84,57%, sedangkan pada industri perbankan adalah 78,03%. Dan indeks yang menggambarkan loyalitas nasabah, atau tingkat kecenderungan nasabah untuk datang kembali menggunakan produk dan jasa BRI adalah 84,36%, sedangkan pada industri perbankan adalah 60,64%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nasabah merasa puas dengan

kualitas unit kerja BRI dan diperkirakan akan terus menggunakan produk dan jasa BRI di masa mendatang.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan penulisan Tugas Akhir ini, penulis menyadari beberapa persoalan yang menghambat dalam meningkatkan loyalitas nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk selama melakukan kegiatan observasi, maka saran yang diberikan penulis adalah sebagai berikut.

1. Tidak semua nasabah BRI adalah generasi milenial yang melek akan teknologi, biasanya nasabah lama cenderung tetap memilih ke perbankan konvensional. Hal ini merupakan tugas dari BRI untuk merangkul nasabah lama karena mempertahankan nasabah akan lebih menguntungkan dibandingkan mendapatkan nasabah baru.
2. Perusahaan terlalu memperhatikan pembaharuan sistem dan perluasan jaringannya daripada kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen secara nyata sehingga pada praktik di lapangan kurang terlihat pembuktiannya. Perusahaan dapat meningkatkan kemampuan frontliner atau para pekerja garis terdepan yang berkomunikasi dengan nasabah secara langsung. Perusahaan dapat memberikan training dan pengarahan tentang bagaimana melayani nasabah dengan lebih baik lagi.

### 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





## DAFTAR PUSTAKA

- Angeliani, Y. (2019). *Pengaruh kepercayaan Jaminan Rasa Aman, dan Aksesibilitas Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT BRI Cabang Banda Aceh*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ekonomi. Universitas Muhammadiyah Aceh: Banda Aceh. Diakses dari <http://repository.unmuha.ac.id/xmlui/handle/123456789/595>, pada 28 Mei 2021.
- Hadi, Syamsul dan Novi. (2015). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Banking*. *Optimum: Jurnal Ekonomi dan Pembangunan*, 5(1), 56-59. Diakses dari <http://journal.uad.ac.id/index.php/OPTIMUM/article/view/7840/3899>, pada 10 Juni 2021.
- Hendarsyah, D. (2012). *Keamanan Layanan Internet Banking dalam Transaksi Perbankan*. *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 1(1), 17-31. Diakses dari <https://ejournal.stiesyariah bengkalis.ac.id/index.php/iqtishaduna/article/view/2/2>, pada 10 Juni 2021.
- Indah, D. (2016). *Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI'46 Cabang Langsa*. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 5(2), 545. Diakses dari <https://media.neliti.com/media/publications/196968-none-61f7ba69.pdf>, pada 14 Juli 2021.
- Kasmir, (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Khoirini. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Electronic Channel (E-Channel) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Bandar Lampung)*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Diakses dari <http://repository.radenintan.ac.id/3706/1/SKRIPSI%207.pdf>, pada 1 Juni 2021.
- Mandong dkk. (2017). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pada PT Bank BNI (Persero) Tbk Kantor Cabang Manado*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 5(3), 3218. Diakses dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/17464/16997>, pada 7 Juni 2021.
- Mulyadi. (2016). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). *Panduan Penyelenggaraan Digital Branch*. [ojk.go.id](http://ojk.go.id), <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Panduan-Penyelenggaraan-Digital-Branch-oleh-Bank-Umum.aspx>. Diakses pada 10 Juni 2021.
- PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (n.d). *Informasi Perusahaan*. [bri.co.id](http://bri.co.id). <https://bri.co.id/info-perusahaan>. Diakses pada 15 Juni 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (n.d). *Laporan Tahunan BRI 2020*. [bri.co.id. https://bri.co.id/documents/20123/56786/Laporan%29Tahunan%20BRI%202020.pdf](https://bri.co.id/bri.co.id/documents/20123/56786/Laporan%29Tahunan%20BRI%202020.pdf). Diakses pada 16 Juni 2021.

Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rosmayanti. (2020). “Imbas Corona, Transaksi E-Channel dan E-Banking BRI Melonjak.” *wartaekonomi.co.id*, <https://www.wartaekonomi.co.id/read278378/imbis-corona-transaksi-e-channel-dan-e-banking-bri-melonjak>. Diakses pada 26 Mei 2021.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta Bandung.

Sulisrudatin, N. (2018). *Analisa Kasus Cybercrime Bidang Perbankan Berupa Modus Pencurian Data Kartu Kredit*. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 9(1), 30-31. Diakses dari <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jihd/article/view/296/271>, pada 11 Juni 2021.



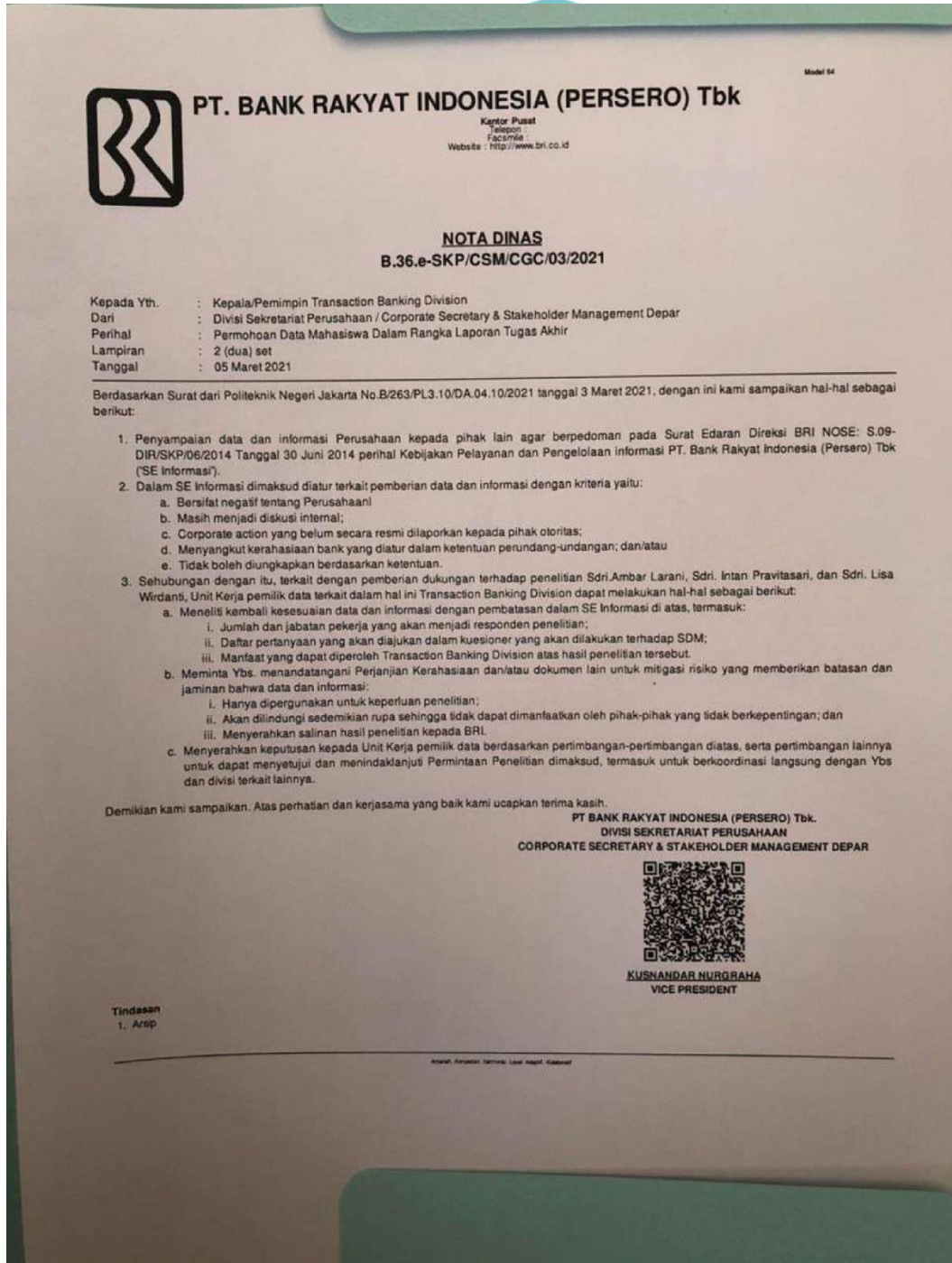


Hak Cipta :

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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LAMPIRAN

Lampiran 1 Nota Dinas BRI Permohonan Data Mahasiswa





Lampiran 2 Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing 1

Lembar Bimbingan Pembimbing 1

NIM : 1804321056  
 Nama : Intan Pravitasari  
 Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan  
 Nama Dosen Pembimbing : Novitasari, S.Pd., M. Ak.

No	Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
1	27 April 2021	Bimbingan Bab 1	
2	1 Mei 2021	Revisi Bab 1	
3	11 Mei 2021	Revisi Bab 1	
4	29 Mei 2021	Revisi Bab 1	
5	5 Juni 2021	ACC Bab 1 Bimbingan Bab 2	
6	10 Juni 2021	Revisi Bab 2	
7	19 Juni 2021	ACC Bab 2 Bimbingan Bab 3	

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



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

8	7 Juli 2021	Revisi Bab 3 Bimbingan Bab 4	
9	14 Juli 2021	ACC Bab 3 Revisi Bab 4	
10	22 Juli 2021	ACC Bab 4 Bimbingan Bab 5	
11	24 Juli 2021	Revisi Bab 5	
12	26 Juli 2021	ACC Bab 5	
13	27 Juli 2021	Bimbingan Daftar Pustaka	
14	28 Juli 2021	Revisi Daftar Pustaka	
15	4 Agustus 2021	ACC Daftar Pustaka	
16	5 Agustus 2021	ACC Tugas Akhir	

Menyetujui KPS D3 Keuangan dan  
Perbankan  
Depok, 30 Agustus 2021

Heri Arbianto  
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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing 2

**Lembar Bimbingan Pembimbing 2**

NIM : 1804321056  
 Nama : Intan Pravitasari  
 Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan  
 Nama Dosen Pembimbing : Elisabeth Yansye Metekohy, S.E., M. Si.

No	Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
1	12 Juli 2021	Bimbingan Bab 1	
2	14 Juli 2021	Revisi Bab 1	
3	19 Juli 2021	Revisi Bab 1 Bimbingan Bab 2	
4	3 Agustus 2021	ACC Bab 1 ACC Bab 2 Revisi Bab 3 Revisi Bab 4	
5	4 Agustus 2021	ACC Bab 3 ACC Bab 4 ACC Bab 5	
6	5 Agustus 2021	ACC Tugas Akhir	

Menyetujui KPS D3 Keuangan dan  
 Perbankan  
 Depok, 30 Agustus 2021

Heri Arbianto  
 NIP. 196510051997021001





© 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Lembar Persetujuan Ujian Sidang Tugas Akhir

### Lembar Persetujuan Untuk Ujian Sidang Tugas Akhir

Pada tanggal 05 / 08 / 2021 laporan tugas akhir yang disusun oleh:

Nama : Intan Pravitasari

NIM : 1804321056

Judul

**SISTEM PELAYANAN NASABAH E-CHANNEL BRI DALAM  
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PT BANK RAKYAT  
(PERSERO) TBK**

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

Disetujui oleh

Pembimbing 1

Pembimbing 2

(Novitasari, S. Pd., M. Ak.)  
NIP 198111262014042001

(Elisabeth Y Metekohe, S. E., M. Si.)  
NIP 196002221990032001

Diketahui Oleh:

KPS Program Studi  
D3 Keuangan dan Perbankan

5 Agustus 2021

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

## Lampiran 4 Lembar Revisi Sidang Tugas Akhir Dosen 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](mailto:humas@pnj.ac.id)

**LEMBAR REVISI SIDANG SKRIPSI – PENGUJI 1**

1. Nama : Intan Pravitasari
2. NIM : 1804321056
3. Program Studi : Keuangan dan Perbankan
4. Judul Laporan : Sistem Pelayanan Nasabah *E-channel* BRI dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk
5. Penguji
  - a. Penguji 1 : Ansori, S. E., M. M.
  - b. Penguji 2 : Novitasari, S. Pd., M. Ak.

No.	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)
1	Tujuan Penulisan	Hal. 4	ACC
2	Kesimpulan	Hal. 52	ACC
3			
4			
5			
Dst.			

\*) Keterangan ditulis kata ACC bila hasil revisi telah sesuai

Jakarta, 18 Agustus 2021

Mengetahui,  
Dosen Penguji 1

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

*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



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 5 Lembar Revisi Sidang Tugas Akhir Dosen 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](mailto:humas@pnj.ac.id)

LEMBAR REVISI SIDANG SKRIPSI – PENGUJI 2

6. Nama : Intan Pravitasari
7. NIM : 1804321056
8. Program Studi : Keuangan dan Perbankan
9. Judul Laporan : Sistem Pelayanan Nasabah *E-channel* BRI dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk
10. Penguji
  - c. Penguji 1 : Ansori, S. E., M. M.
  - d. Penguji 2 : Novitasari, S. Pd., M. Ak.

No.	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)
1	Tidak Ada Revisi		ACC
2			
3			
4			
5			
Dst.			

\*) Keterangan ditulis kata ACC bila hasil revisi telah sesuai

Jakarta, 18 Agustus 2021  
Mengetahui,  
Dosen Penguji

(Novitasari, S. Pd., M. Ak.)  
NIP. 198111262014042001

*Note: Dosen Memberikan tandatangan setelah mahasiswa menyelesaikan revisi*