



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 UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI BRI CABANG FATMAWATI



Disusun oleh:
Siti Sofia/2204321043

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA TIGA
JURUSAN AKUNTANSI POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**



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

LAPORAN TUGAS AKHIR

PENERAPAN PRINSIP *SERVICE EXCELLENCE* OLEH CUSTOMER SERVICE UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI BRI CABANG FATMAWATI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
dari Politeknik Negeri Jakarta

Disusun oleh:
Siti Sofia/2204321043

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA TIGA
JURUSAN AKUNTANSI POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**



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 : Siti Sofia
NIM : 2204321043
Program Studi : Keuangan dan Pebankan



Depok, 3 Juli 2025



Siti Sofia

NIM 2204321043



© 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

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : SITI SOFIA

NIM : 2204321043

Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan

Judul Tugas Akhir : Penerapan Prinsip *Service Excellence* oleh *Customer Service*
Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di BRI Cabang
Fatmawati

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Diploma III pada Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Dini Ayuning Ratri Sukimin, S.Sy., M.A. ()

Anggota Penguji : Rika Lisnawati, S.E., M. Tr.E. () Rika

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 3 Juli 2025





LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Penyusun : Siti Sofia
Nomor Induk Mahasiswa : 2204321043
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/D3 Keuangan dan Perbankan
Judul Laporan TA : Penerapan Prinsip *Service Excellence* oleh *Customer Service* untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di BRI Cabang Fatmawati

Disetujui oleh:

Pembimbing

Rika Lisnawati, S.E., M. Tr.E.
NIP. 199704032024062001

KPS D3 Keuangan dan Perbankan

Heti Suryani Fitri, S.ST., M.M
NIP. 199004252024062002

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka pemenuhan untuk mencapai gelar Ahli Madya.

Selama proses penyusunan, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan dukungan, baik berupa bimbingan, motivasi, maupun bantuan lainnya. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta, atas dukungan dan arahnya.
3. Heti Suryani Fitri, S.ST.,M.M selaku Ketua Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan.
4. Ibu Rika Lisnawati, S.E., M.Tr.E. selaku dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan motivasi selama penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh dosen Jurusan Akuntansi yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
6. Bapak Yohanes Edo Wicaksono, mba Harum, mas Idham, mas Wildan, Ibu Devi dan Ibu Sisca serta seluruh jajaran Operasional yang selalu membantu dan memberikan wawasan baru, sehingga penulis dapat mengembangkan keterampilan teknis maupun sosial di BRI cabang Fatmawati.
7. Kepada Ayah Nanang Suryana, dan Ibu Laely Sofiati Sanjaya, penulis menyampaikan terima kasih atas doa, dukungan, dan pengorbanan yang tak ternilai selama ini. Ketulusan kasih sayang dan semangat yang diberikan menjadi sumber kekuatan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Kepada ketiga adik tercinta Nur Alifia, Bening Juniar dan Razan Septian Ardana telah menjadi support system penulis selama masa penyusunan Laporan Tugas Akhir.



© 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

9. Kepada Gumelar Putra Jayadi Reza, terima kasih atas segala dukungan dan semangat dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, kontribusi yang diberikan sangat berarti baik dalam bentuk dorongan moril maupun bantuan nyata saat proses penelitian dan penulisan.
10. Kepada Zalfa Dhiya Thurfah, Avisia Putri, Muti Chairani, dan Nur Sai'dah terima kasih atas kebersamaan, dukungan, serta semangat yang telah diberikan selama enam semester perkuliahan, yang menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik ini.
11. Kepada sahabat terbaik Safira Maulidia Alami, Hafizh Syuhada, Khairul Ridho dan Rendi Okta Saputra yang selalu ada pada saat penulis membutuhkan tempat untuk berkeluh kesah selama menjalin pertemanan hingga pada saat penyusunan Laporan Tugas Akhir ini berlangsung.
12. Seluruh teman-teman Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan kelas B angkatan 2022 yang sudah menemani penulis dari awal perkuliahan hingga saat ini.
13. Terakhir untuk diri saya sendiri terima kasih sudah selalu berusaha kuat dan tenang menghadapi permasalahan yang ada hingga dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan mudah.

Akhir kata, penulis memohon maaf sebesar-besarnya dan menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan semua pihak yang berkepentingan.

Depok, 3 Juli 2025

Siti Sofia
2204321043



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

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Siti Sofia

NIM : 22043210243

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 UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI BRI CABANG FATMAWATI

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: Jakarta

Pada Tanggal : 3 Juli 2025

Yang menyatakan

Siti Sofia



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

Siti Sofia
D3 Keuangan dan Perbankan

PENERAPAN PRINSIP *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE* UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI BRI CABANG FATMAWATI

ABSTRAK

Fenomena keterlambatan pelayanan di BRI Cabang Fatmawati, seperti pada proses aktivasi BRImo dan pergantian kartu debit, menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara waktu pelayanan aktual dengan standar SLA yang berlaku. Hal ini menjadi perhatian karena dapat memengaruhi kepuasan nasabah dan kualitas layanan yang diberikan oleh *Customer Service*. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk menggambarkan penerapan prinsip *Service Excellence* serta mengidentifikasi hambatan yang dihadapi petugas dalam menjalankannya. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif melalui observasi dan wawancara. Hasil menunjukkan bahwa prinsip *Service Excellence* telah diterapkan, namun hambatan masih ditemukan pada aspek sikap, perhatian, kemampuan, dan tanggung jawab petugas dalam kondisi operasional tertentu.

Kata Kunci: *Service Excellence*, *Customer Service*, Hambatan Pelayanan, SLA, BRI.

**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

Siti Sofia

D3 Keuangan dan Perbankan

**THE IMPLEMENTATION OF SERVICE EXCELLENCE PRINCIPLES BY
CUSTOMER SERVICE TO IMPROVE SERVICE QUALITY AT BRI
FATMAWATI BRANCH**

ABSTRACT

The phenomenon of service delays at BRI Fatmawati Branch, such as in BRImo activation and debit card replacement, indicates a mismatch between actual service time and the established Service Level Agreement (SLA) standards. This issue raises concerns as it may affect customer satisfaction and the quality of services provided by Customer Service staff. The purpose of this report is to describe the implementation of Service Excellence principles and to identify the obstacles faced by staff in applying them. A descriptive qualitative approach was used through observation and interviews. The results show that although Service Excellence principles are applied, challenges remain in aspects of attitude, attention, ability, and accountability under certain operational conditions.

Keywords: *Service Excellence, Customer Service, Service Barriers, SLA, BRI.*

**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

DAFTAR ISI

LAPORAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan.....	4
1.3 Manfaat.....	4
1.4 Metode.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II Tinjauan Pustaka.....	7
2.1 Konsep Dasar Perbankan	7
2.1.1 Jenis Bank berdasarkan Jenisnya	7
2.1.2 Peran Bank dalam Perekonomian.	8
2.2 <i>Service Excellence</i>	9
2.2.1 Definisi <i>Service Excellence</i>	9
2.2.2 Tujuan <i>Service Excellence</i>	10
2.2.3 Manfaat <i>Service Excellence</i>	10
2.2.4 Prinsip <i>Service Excellence</i>	11
2.3 <i>Customer Service</i> di Bank	12
2.3.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	12
2.3.2 Peran <i>Customer Service</i>	12
2.4 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	13
2.4.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	13



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

2.4.2 Dimensi Kualitas Layanan (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy)	14
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	16
3.1 Profil Perusahaan.....	16
3.1.1 Sejarah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	16
3.1.2 Visi dan Misi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	17
3.1.3 Budaya PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	18
3.2 Struktur Organisasi Perusahaan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	20
3.3 Bidang Usaha Perusahaan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	22
BAB IV PEMBAHASAN.....	27
4.1 Penerapan Prinsip <i>Service Excellence</i> Oleh <i>Customer Service</i> di BRI Cabang Fatmawati.....	27
4.1.1 Penerapan Prinsip <i>Service Excellent</i> Oleh <i>Customer Service</i> Berdasarkan Standar Layanan SMART Frontliner	27
4.1.2 Penerapan Prinsip SMART dalam Pelayanan Harian	30
4.1.3 Pelaksanaan Program Pendukung Penerapan <i>Service Excellence</i>	33
4.2 Hambatan Dalam Penerapan Prinsip <i>Service Excelent</i> Oleh <i>Customer Service</i> di BRI Cabang Fatmawati	34
BAB V PENUTUP.....	37
5.1 Kesimpulan.....	37
5.2 Saran	37
DAFTAR PUSTAKA.....	39



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 PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Fatmawati 20





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 TABEL

Tabel 1.1 Pelaksanaan Layanan Customer Service Berdasarkan SLA	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

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pernyataan Dosen Pembimbing
- Lampiran 2 Lembar Bimbingan Penulisan Tugas Akhir
- Lampiran 3 Lembar Persetujuan Sidang Tugas Akhir
- Lampiran 4 Daftar Pertanyaan wawancara dengan 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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi yang terus meningkat, industri perbankan dihadapkan pada tingkat persaingan yang semakin intens dan stabil. Kondisi ini mendorong setiap lembaga keuangan untuk bersikap lebih proaktif serta berani dalam mengambil langkah strategis guna mengoptimalkan kinerja bank, sehingga mampu bersaing dan tampil lebih unggul dibandingkan dengan bank lainnya. Upaya agar bank dapat bersaing dan bertahan untuk memiliki pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan dan keinginan nasabah. Selain itu, penguasaan teknologi informasi serta keterampilan komunikasi yang efektif menjadi aspek penting agar lembaga perbankan tetap mampu bertahan dan beradaptasi dengan dinamika bisnis di masa kini maupun mendatang, dengan demikian peningkatan mutu pelayanan menjadi hal yang mutlak dilakukan untuk memenuhi harapan dan kepuasan nasabah. (Wati et al., 2023).

Bank dipandang oleh pemerintah seperti perantara antara pihak yang disponsori serta departemen yang memerlukan dana. Bank adalah lembaga yang bertanggung jawab atas kepercayaan publik, dan diwajibkan untuk mematuhi aturan dan regulasi yang lebih ketat dalam menjalankan tugasnya. Seperti sektor lainnya, dunia perbankan juga menghadapi tantangan yang sama seperti yang dihadapi oleh industri perusahaan. Karena itu, bank memegang peranan penting dalam industri jasa, memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Bank perlu memahami berbagai Faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan (Lestari & Iskandar, 2021).

Menurut UU Perbankan No. 10 Tahun 1998, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. Dunia perbankan adalah jenis bisnis jasa yang bergantung pada tingkat kepercayaan nasabah terhadap fasilitas yang disediakan. Mutu layanan menjadi aspek kunci yang sangat memengaruhi kesuksesan perusahaan. Seiring dengan kemajuan teknologi, layanan di dunia



© 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

perbankan telah mengalami perkembangan yang sangat cepat, baik dalam hal inovasi produk maupun pelayanan. Di tengah perkembangan era globalisasi yang pesat, persaingan dalam dunia bisnis semakin meningkat secara signifikan. Produk yang mampu bertahan dan diminati pasar adalah produk dapat memberikan kepuasan yang optimal pada konsumen. Dalam sektor jasa perbankan, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor krusial dalam menarik minat nasabah, di samping aspek harga, bentuk, dan mutu produk yang ditawarkan. Ketika nasabah puas dengan layanan bank, hal tersebut dapat mendorong terbentuknya loyalitas terhadap lembaga keuangan tersebut. Tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diterima menjadi elemen strategis dalam mempertahankan eksistensi perusahaan di tengah kompetisi pasar, sekaligus mendukung pencapaian efisiensi dan efektivitas kinerja organisasi. Upaya peningkatan kualitas pelayanan mencerminkan keseriusan perusahaan dalam memenuhi ekspektasi nasabah, meskipun harapan tersebut bersifat dinamis dan senantiasa berkembang seiring perubahan kebutuhan serta tuntutan konsumen terhadap standar pelayanan. (Wati et al., 2023)

Bank Rakyat Indonesia (BRI), sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, terus melakukan penguatan terhadap standar dan kualitas pelayanan di seluruh unit kerja. Melalui Buku Saku Kualitas Layanan & Operasional 2025, BRI menetapkan berbagai program dan indikator pelayanan, salah satunya adalah *Certificate of Excellence* (CoE), yang menjadi parameter untuk mengukur kualitas layanan seluruh *Frontliner*, termasuk *Customer Service*. Dalam buku tersebut ditegaskan bahwa *Customer Service* wajib menerapkan prinsip SMART (Senyum, Menyapa, Menanyakan, Membantu, dan Menyampaikan) serta memahami produk knowledge dan prosedur pelayanan yang berlaku.

Berdasarkan Buku Saku Kualitas Layanan & Operasional 2025 yang dikeluarkan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, seluruh *Customer Service* diwajibkan untuk melakukan login harian ke sistem BRICare guna memantau dan menyelesaikan keluhan nasabah yang tercatat dalam *trouble ticket*, sesuai dengan batas waktu yang ditentukan dalam SLA (*Service Level Agreement*). Selain itu, *Customer Service* juga diwajibkan mengikuti *morning quiz* harian dan



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

roleplay dua kali dalam seminggu untuk memperkuat kompetensi produk dan standar pelayanan sesuai prinsip *SMART Frontliner*.

BRI Cabang Fatmawati merupakan salah satu unit kerja yang melayani nasabah dengan volume transaksi harian yang relatif tinggi. Hal ini menuntut *Customer Service* (CS) untuk menjalankan peran secara profesional, konsisten, dan adaptif terhadap berbagai kebutuhan layanan. Penerapan prinsip-prinsip *Service Excellence* di cabang ini menjadi penting dalam menjaga kualitas pelayanan serta memenuhi target standar operasional yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Tabel 1.1 Pelaksanaan Layanan Customer Service Berdasarkan SLA

Jenis Transaksi	Target SLA	Waktu Realisasi (Hasil Observasi)
Pergantian Kartu Debit	3 Menit	10 Menit
Registrasi BRIMo	5 Menit	20 Menit

Berdasarkan Tabel 1.1 terlihat bahwa terdapat ketidaksesuaian antara durasi pelayanan yang diatur dalam *Service Level Agreement* (SLA) dengan waktu pelaksanaan aktual di lapangan. Dua jenis layanan yang disorot, yakni pergantian kartu debit dan registrasi BRIMo, menunjukkan bahwa proses penyelesaiannya berlangsung lebih lama dibandingkan batas waktu yang telah ditentukan. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh hambatan operasional, seperti lokasi mesin pencetak nama yang berada di bagian (*back office*), serta keterlambatan penerimaan kode OTP pada saat proses aktivasi BRIMo. Ketimpangan ini mencerminkan bahwa implementasi prosedur pelayanan belum sepenuhnya terlaksana secara optimal, sehingga masih dibutuhkan perbaikan di beberapa aspek untuk mendorong peningkatan kualitas layanan. Temuan tersebut mencerminkan bahwa penerapan prinsip *Service Excellence* oleh *Customer Service* belum sepenuhnya optimal dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menjawab permasalahan terkait penerapan kebijakan operasional berbasis *Service Excellence* untuk meningkatkan kualitas layanan. Oleh karena itu, penulis mengajukan judul penelitian: **“PENERAPAN PRINSIP SERVICE EXCELLENCE OLEH**



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

CUSTOMER SERVICE UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI BRI CABANG FATMAWATI".

1.2 Tujuan

Laporan tugas akhir ini memiliki beberapa tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana prinsip-prinsip *service excellence* diterapkan oleh petugas *Customer Service* di BRI Cabang Fatmawati.
2. Untuk mengidentifikasi hambatan yang dihadapi *Customer Service* dalam penerapan prinsip *service excellence* di BRI Cabang Fatmawati.

1.3 Manfaat

Manfaat penulisan Laporan Tugas Akhir bagi berbagai pihak, diantaranya:

1. Bagi Penulis

Manfaat bagi penulis untuk menambah wawasan dan pemahaman mengenai penerapan prinsip *Service Excellence* oleh *Customer Service*, serta memberikan gambaran nyata mengenai upaya peningkatan kualitas pelayanan di BRI Cabang Fatmawati.

2. Bagi Pembaca

Nasabah bank dapat mengetahui prinsip *service excellence* oleh *Customer Service* di BRI Cabang Fatmawati, sehingga nasabah dapat lebih kritis dalam menilai kualitas pelayanan yang diterima serta memberikan masukan yang konstruktif kepada pihak bank.

3. Bagi Politeknik Negeri Jakarta

Penyusunan Laporan Tugas Akhir dapat menjadi bahan acuan bagi mahasiswa dan mahasiswi guna mencari referensi.

1.4 Metode

Penelitian ini menggunakan beberapa metode yang untuk memperoleh data dan informasi yang relevan, yaitu:

a. Metode Studi Pustaka

Metode ini diterapkan melalui pengumpulan dan analisis literatur dari berbagai sumber, seperti buku, jurnal, dan artikel ilmiah, serta referensi terpercaya lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian. Studi pustaka



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

bertujuan untuk membangun dasar teoritis yang kokoh guna mendukung proses analisis dalam penelitian.

b. Metode Kajian

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Metode tersebut digunakan untuk memperoleh pemahaman mendalam terhadap situasi yang terjadi di lapangan melalui pengamatan dan wawancara dengan *Customer Service*. Dalam tugas akhir ini, penulis menganalisis terkait penerapan *service excellence* di BRI Kantor Cabang Fatmawati guna meningkatkan kualitas pelayanan.

c. Metode Observasi

Observasi dilakukan untuk memperoleh data faktual mengenai objek yang diteliti. Observasi ini bertujuan untuk memahami kondisi nyata yang terjadi di lapangan dan memperkaya pembahasan dengan data konkret.

d. Metode Wawancara

Metode wawancara ini untuk memperoleh sebuah informasi atau pembuktian terhadap suatu informasi secara lebih mendalam dengan menggunakan komunikasi terhadap orang yang dituju. Teknik yang dilakukan adalah dengan melakukan wawancara dengan *Customer Service*. Sehingga wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan persepektif mengenai kualitas layanan yang diberikan BRI Cabang Fatmawati.

1.5 Sistematika Penulisan

Laporan tugas akhir ini disusun secara sistematis ke dalam lima bab yang saling terkait, sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan menjelaskan latar belakang, tujuan, manfaat penelitian, metode dan sistematika penulisan tugas akhir ini.

Bab II Tinjauan Pustaka menguraikan berbagai teori-teori yang menjadi dasar penelitian meliputi, Konsep Dasar Perbankan, *Service Excellence*, *Customer Service* di Bank, serta Kualitas Layanan (*Service Quality*) bertujuan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai variabel-variabel yang diteliti dan menjadi acuan dalam pembahasan hasil penelitian pada bab selanjutnya.



© 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

Bab III Gambaran Umum Perusahaan, membahas profil perusahaan atau instansi yang menjadi objek penelitian. Subbab dalam bab ini mencakup latar belakang pendirian perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi, serta kegiatan usaha perusahaan.

Bab IV Pembahasan, menganalisis data dan temuan terkait penerapan prinsip *Service Excellence* oleh *Customer Service* di BRI Cabang Fatmawati. Pembahasan difokuskan pada implementasi prinsip SMART, program pendukung seperti *roleplay* dan *morning quiz*, serta hambatan-hambatan pelayanan yang muncul, termasuk keterlambatan OTP, gangguan sistem, dan antrean panjang. Analisis dilakukan dengan mengaitkan data lapangan dan teori yang relevan.

Bab V Penutup, merangkum simpulan yang diperoleh berdasarkan temuan penelitian yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, serta saran-saran yang ditujukan kepada pihak - pihak terkait.

**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 V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Penerapan prinsip *service excellence* oleh *Customer Service* di BRI Cabang Fatmawati telah dilakukan melalui berbagai program dan pendekatan sistematis, di antaranya penerapan prinsip SMART (Sigap, Mudah, Akurat, Ramah, dan Terampil) sebagai dasar perilaku layanan harian. Selain itu, program pendukung seperti *roleplay* dan *morning quiz* dijalankan secara rutin sebagai upaya pembinaan dan evaluasi internal terhadap kinerja pelayanan. Dalam praktiknya, petugas *Customer Service* menunjukkan pemahaman terhadap standar pelayanan dan berupaya menerapkannya dalam interaksi langsung dengan nasabah.
2. Penerapan prinsip *Service Excellence* oleh *Customer Service* di BRI Cabang Fatmawati belum berjalan optimal karena adanya hambatan teknis dan keterbatasan sumber daya manusia. Prinsip yang paling terdampak adalah *attitude*, *attention*, *ability*, dan *accountability*. Hambatan seperti antrean tinggi, keterlambatan sistem, serta kurangnya pengalaman petugas baru membuat pelayanan tidak selalu sesuai standar. Selain itu, tekanan waktu dan gangguan operasional menyebabkan interaksi dengan nasabah menjadi kurang maksimal. Meskipun demikian, *Customer Service* tetap berupaya menjalankan prinsip pelayanan prima sebagai bentuk tanggung jawab terhadap kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

5.2 Saran

Melalui hasil temuan dalam penelitian ini, disarankan agar BRI Cabang Fatmawati memperkuat integrasi pelayanan berbasis digital sebagai strategi untuk mendukung penerapan prinsip *service excellence* secara lebih efektif. Peningkatan volume nasabah pada waktu-waktu tertentu serta keterbatasan waktu layanan yang disebabkan oleh antrean panjang dapat diatasi dengan mendorong pemanfaatan layanan digital, seperti edukasi penggunaan BRImo secara mandiri, dan penguatan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

peran Digital CS. Dalam hal ini, *Customer Service* tidak hanya berperan sebagai pelaksana layanan administratif, tetapi juga sebagai fasilitator transformasi digital bagi nasabah. Oleh karena itu, pelatihan dan materi pembinaan seperti *roleplay* dan *morning quiz* perlu diarahkan untuk memperdalam pemahaman terhadap produk-produk digital serta strategi komunikasi layanan berbasis teknologi. Dengan demikian, diharapkan proses pelayanan dapat berjalan lebih efisien, akurat, dan adaptif terhadap perubahan kebutuhan nasabah di era digital.

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 :

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 PUSTAKA

- Abdurrachman, A. (2014). *Ensiklopedia Ekonomi Keuangan Perbankan*. PT. Pradya Paramitya
- Andriyani, M., & Dan Ardianto, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(02), 133–140. <https://doi.Org/10.37366/Ekomabis.V1i02.73>
- Audina, M., Tawakal, N., Regina, F., & Muhammadiyah Sumatera Utara, U. (2025). Implementation Of The Concept Of Service Excellence In Banking Services For The Improvement Of Customer Satisfaction. *Proceeding International Seminar On Islamic Studies*, 6(1).
- Cahaya, A. L., & Jannah, N. (2022). Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Sukaramai (Vol. 04, Issue 01). <https://doi.org/10.59636/saujana.v4i01.57>
- Ismawanto, T., Gunawan Setianegara, R., Rahmani, S., Akuntansi, J., Negeri Balikpapan, P., & Negeri Semarang, P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. *Jurnal Bisnis & Kewirausahaan*, 16(1), 2020. <http://ojs.Pnb.Ac.Id/Index.Php/JBK>
- Lestari, A., & Iskandar, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN Cabang Tegal. <https://doi.org/10.46772/jecma.v2i1.513>
- Natasya, P., & Marlius, D. (2021). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. BPD Sumatera Barat Cabang Pasar Raya Padang. <https://doi.org/10.31227/osf.io/wrh3p>
- Nugraha Dan Astarini. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 1911–1924. <https://doi.org/10.25105/jet.v3i1.16124>
- Pitaloka, I., Hendriyani, C., & Ruslan, B. (2021). Excellent Services By Frontliner Best Corporate Banking. *JIP (Jurnal Industri Dan Perkotaan)*, 17(2), 14. <https://doi.org/10.31258/jip.17.2.14-23>
- Rahmi, Aryanti, & Aziz. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA. *ARBITRASE: Journal Of Economics And Accounting*, 3(3), 710–722. <https://doi.org/10.47065/Arbitrase.V3i3.660>
- Siregar, H. R., & Tambunan, K. (2023). Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.



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

- <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/5350>
- Syah, A. A., & Kudus, I. (2020). Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Pada Bmt Bismillah Sukorejo. <https://doi.org/10.35905/balanca.v2i1.1344>
- Syara & Handayani. (2020). Analisis Pengaruh Dimensi Pelayanan Primaterhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Bri Kabtor Cabang Kendal. <https://doi.org/10.32497/keunis.v8i2.2113>
- Syarief, R. A., Aida, N. R., & Rahman, M. H. (2023). Analisis Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Kendal. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, 12(2), 1–12. <https://ejournal.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/1234>
- Tarsani. (2023). Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Pendekatan Komunikasi Antar Pribadi. <https://journal.ubm.ac.id/index.php/bricolage/article/viewfile/833/737>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. (Lembaran Negara RI Tahun 1992 Nomor 31).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. (Lembaran Negara RI Tahun 1998 Nomor 182).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 1967 tentang Pokok-Pokok Perbankan. (Lembaran Negara RI Tahun 1967 Nomor 34).
- Utami, T. (2018). Penerapan Service Excellence oleh Customer Service Pada BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bandar Jaya. <https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/1574/>
- Wati, E., Fasa, M., & Suharto. (2023). 53 | P A G E Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Article Informations. Www.Scholar.Google.Com



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 1 Surat Pernyataan Dosen Pembimbing

FORM-2.1 Surat Pernyataan Dosen Pembimbing.

(surat ini diisi oleh mahasiswa dan dosen pembimbing membacanya dan membubuhkan tandatangannya)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rika Lisnawati, S.E., M. Tr.E.

NIP : 199704032024062001

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

Nama : Siti Sofia

NIM : 2204321043

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.

Demikian surat pernyataan ini saya sampaikan, atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Pembuat pernyataan

Rika

(Rika Lisnawati, S.E., M. Tr.E)

Catatan: Apabila tidak bersedia membimbing karena berbagai alasan maka saya akan mengembalikan form ini ke KPS masing masing dengan membuat memo tertulis



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 2 Lembar Bimbingan Penulisan Tugas Akhir



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI
Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864827, 78

LEMBAR BIMBINGAN PENULISAN LAPORAN TUGAS AKHIR

NIM : 2204321043
Nama : Siti Sofia
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Nama Dosen Pembimbing : Rika Lisnawati, S.E., M.Tr.E.

Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
14-02-2025	Diskusi Judul	Rika
20-02-2025	ACC Judul	Rika
27-02-2025	Revisi Bab I & ACC Bab I	Rika
13-03-2025	Revisi Bab II	Rika
19-03-2025	ACC Bab II	Rika
16-04-2025	ACC Bab III	Rika
5-05-2025	Revisi Bab IV	Rika
29-05-2025	ACC Bab IV	Rika
30-05-2025	Revisi Bab V	Rika
11-06-2025	ACC Bab V	Rika

Menyetujui, KPS D3 Keuangan dan Perbankan
Depok, 18 Juni 2025

Heti Suryani Fitri, S.S.T., M.M.
NIP. 199004252024062002

Lampiran 3 Lembar Persetujuan Sidang 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4 Daftar Pertanyaan wawancara dengan Customer Service

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Siti Sofia
 NIM : 2204321043
 Jurusan / Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
 Judul Laporan TA : Analisis Kinerja *Customer Service, Teller* dan
 Satpam dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah
 di BRI Cabang Fatmawati

Disetujui oleh Pembimbing

Rika Lisnawati, S.E., M.Tr.E
 NIP.199704032024062001

Diketahui Oleh
 KPS Program Studi

Heti Suryani Fitri, S.S.T., M.M.
 NIP. 199004252024062002



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

Identifikasi Narasumber:

1. Narasumber (1): Farhan Hamdani Ismaudi (*Customer Service*)
2. Narasumber (2): Safira Dwiputeri Prameswari (*Customer Service*)
3. Narasumber (3): Ani Arsela (*Customer Service*)

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa kebiasaan atau prosedur awal yang dilakukan oleh <i>Customer Service</i> saat menyambut nasabah?	Narasumber (1): "Kami dibiasakan untuk langsung menyambut nasabah dan tidak menunda proses pelayanan. Kalau bisa cepat dan sesuai ketentuan, harus segera diselesaikan,"
2	Bagaimana <i>Customer Service</i> membantu nasabah yang belum memahami penggunaan aplikasi BRImo?	Narasumber (1): "Biasanya, kalau nasabah belum paham BRImo, langsung kami bantu aktivasi dan kami tunjukkan caranya supaya tidak perlu datang ke kantor lagi,"
3	Apa langkah yang dilakukan untuk memastikan tidak ada kesalahan data dalam proses pelayanan, khususnya untuk pengaduan?	Narasumber (1): "Kami wajib memeriksa kembali semua data nasabah agar tidak terjadi kesalahan dalam pelayanan, terutama jika berkaitan dengan pengaduan,"
4	Bagaimana penerapan prinsip ramah yang biasa dilakukan saat melayani nasabah di BRI Cabang Fatmawati?	Narasumber (1): "Kami selalu menerapkan 3S, yaitu senyum, sapa, dan salam. Saat melayani, kami juga menyebut nama nasabah secara berulang, dari awal hingga akhir, supaya mereka merasa lebih dihargai."
5	Bagaimana keterampilan yang harus dimiliki oleh <i>Customer Service</i> dalam memberikan pelayanan kepada nasabah?	Narasumber (2): "Kami dibekali pelatihan untuk memahami sistem seperti BRICare, agar bisa membantu nasabah dengan cepat dan tepat. Selain itu, kami juga harus bisa mendengarkan dengan baik, memberikan edukasi soal keamanan transaksi seperti jangan bagikan PIN, jangan klik link mencurigakan, dan mengenali modus penipuan."



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

6	Seberapa sering kegiatan roleplay dilaksanakan?	Narasumber (2): “ <i>Roleplay</i> dilakukan dua kali seminggu setiap hari Rabu dan Jumat dan video hasilnya dikirim ke kantor wilayah untuk dinilai,”
7	Apakah ada kegiatan rutin seperti kuis atau pembinaan yang dilakukan sebelum pelayanan dimulai?	Narasumber (2): “Kami mengerjakan quiz sebelum mulai melayani nasabah. Soalnya seputar layanan dan produk,”
8	Kapan dan hal apa yang biasanya terjadi ketika jumlah nasabah meningkat di akhir bulan atau setelah libur panjang?	Narasumber (3): “Pada akhir bulan atau hari pertama kerja setelah libur, jumlah nasabah biasanya meningkat cukup signifikan. Di waktu tersebut, waktu pelayanan bisa melebihi target SLA karena kami harus melayani satu per satu sesuai prosedur. Jumlah petugas juga terbatas, jadi pelayanan dilakukan dalam tekanan waktu,”
9	Bagaimana Anda menyikapi keterlambatan OTP saat membantu aktivasi BRImo?	Narasumber (3): “Sering kali saat membantu aktivasi BRImo, OTP yang dikirim ke nasabah tidak langsung masuk. Ini membuat proses pelayanan terhenti sementara. Kami harus menunggu sampai OTP diterima baru bisa lanjut ke tahap berikutnya, padahal antrean sudah cukup banyak.”
10	Apa dampak dari gangguan sistem terhadap proses pelayanan, dan bagaimana Anda mengatasinya?	Narasumber (3): “Pada jam-jam tertentu, sistem kadang mengalami perlambatan atau gangguan sementara. Saat itu, kami tidak bisa langsung mengakses data nasabah. Hal ini berdampak pada kecepatan layanan karena proses harus ditunda sampai sistem kembali normal,”
11	Bagaimana sikap atau respons yang harus dilakukan oleh petugas Customer Service saat melayani nasabah, terutama terkait kecepatan pelayanan?	Narasumber (2): “Kami dibiasakan untuk langsung menyambut nasabah dan tidak menunda proses pelayanan. Kalau bisa cepat dan sesuai ketentuan, harus segera diselesaikan,”