



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 *FRONTLINER* SEBAGAI UPAYA MEMBANGUN LOYALITAS NASABAH PADA PT BPR DAYA PERDANA NUSANTARA

Disusun Oleh:
NATAHSYA MASAYA CHANG
NIM : 2304321042

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA TIGA
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2026**



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 FRONTLINER SEBAGAI UPAYA MEMBANGUN LOYALITAS NASABAH PADA PT BPR DAYA PERDANA NUSANTARA

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

Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun Oleh:

NATAHSYA MASAYA CHANG

NIM: 2304321042

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA TIGA
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2026**



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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Penyusun : Natahsya Masaya Chang
NIM : 2304321042
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa yang dituliskan di dalam Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan (plagiasi) karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Tugas Akhir telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 25 Juni 2026



Natahsya Masaya Chang
NIM : 2304321042

**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

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Penyusun : Natahsya Masaya Chang
NIM : 2304321042
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Judul Laporan TA : Penerapan Prinsip *Service Excellence* oleh *Frontliner*
Sebagai Upaya Membangun Loyalitas Nasabah Pada PT
BPR Daya Perdana Nusantara

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

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Annisa Alifa Ramadhani, S.E., M.Si ()
Anggota Penguji : Heti Suryani Fitri, S.ST., M.M ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 25 Juni 2026



Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Bambang Wahyoo, S.E., Ak., CA., SAS., M.Si.
NIP 197009131999031002



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 PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Penyusun : Natahsya Masaya Chang
NIM : 2304321042
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Judul Laporan Tugas Akhir : Penerapan *Prinsip Service Excellence* oleh *Frontliner*
Sebagai Upaya Membangun Loyalitas Nasabah Pada
PT BPR Daya Perdana Nusantara

Disetujui oleh
Pembimbing

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

Diketahui oleh
Kepala Program Studi

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

KATA PENGANTAR

Puji Syukur dipanjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Penerapan Prinsip *Service Excellence* oleh *Frontliner* Sebagai Upaya Membangun Loyalitas Nasabah Pada PT BPR Daya Perdana Nusantara” hasil dari kerja keras dan dedikasi penulis selama beberapa bulan terakhir.

Penyusunan Laporan Tugas Akhir ini merupakan salah satu langkah penting dalam menyelesaikan studi Diploma Tiga di Program Studi Keuangan dan Perbankan, Politeknik Negeri Jakarta. Dalam prosesnya, penulis menyadari bahwa keberhasilan ini tak lepas dari bantuan, bimbingan, dan doa dari banyak pihak. Oleh karena itu, dengan tulus penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Ibu Heti Suryani Fitri, S.ST., M.M. selaku Ketua Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan Politeknik Negeri Jakarta sekaligus dosen pembimbing yang telah memberikan banyak bantuan dan arahan terkait penyusunan Laporan Tugas Akhir ini hingga dapat tersusun dengan baik.
4. Seluruh dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta, khususnya untuk dosen Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan yang telah memberikan ilmu yang sangat berharga kepada penulis.
5. Ibu Rini Selviana, selaku manajer operasional, kepada rekan kerja penulis, khususnya bagian operasional, kepada Mba Merista, Ka Indriyani, dan Ka Kamelia, Ka Fahrizal yang juga sudah menjadi narasumber wawancara dan telah menerima penulis dengan sangat baik dan banyak membantu dalam proses penyusunan Tugas Akhir.
6. Papi, Mami, adik, dan Akoh saya yang memberikan semangat dan motivasi dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir.
7. Koko yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir.



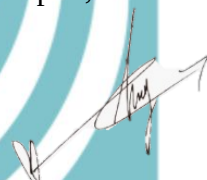
Hak Cipta :

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

8. Kepada sahabat-sahabat saya, Maulidanti Rizky Rahmah, Salwa Nurmalasari, Salsabilla Maharani, Grace Gabriella yang selalu memberikan semangat serta membantu dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir.
9. Kepada kakak saya, Cindy Afilda Helena, Tesalonika Panjaitan, yang selalu membantu dan mendukung penulis dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih belum sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran dari para pembaca demi perbaikan dan penyempurnaan. Akhir kata penulis sekali lagi mengucapkan banyak terima kasih dan berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri maupun para pembaca.

Depok, 10 Juni 2026


Natahsya Masaya Chang
NIM 2304321042

**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

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Natahsya Masaya Chang
NIM : 2304321042
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 Non Eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Penerapan Prinsip *Service Excellence* oleh *Frontliner* Sebagai Upaya Membangun Loyalitas Nasabah Pada PT BPR Daya Perdana Nusantara”

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalih media atau memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Laporan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 10 Juni 2026

Yang Menyatakan,

Natahsya Masaya Chang

NIM. 2304321042



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

Natahsya Masaya Chang
D3 Keuangan dan Perbankan

**PENERAPAN PRINSIP *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *FRONTLINER*
SEBAGAI UPAYA MEMBANGUN LOYALITAS NASABAH PADA PT
BPR DAYA PERDANA NUSANTARA**

ABSTRAK

Penurunan jumlah nasabah PT BPR Daya Perdana Nusantara dari 1.524 nasabah pada tahun 2024 menjadi 1.437 nasabah pada tahun 2025 mengindikasikan adanya tantangan dalam mempertahankan loyalitas nasabah di tengah persaingan industri perbankan yang semakin ketat, termasuk meningkatnya penggunaan layanan keuangan digital. Kondisi tersebut mendorong perlunya peningkatan kualitas pelayanan melalui penerapan prinsip *service excellence* oleh frontliner yang berinteraksi langsung dengan nasabah. Penulisan ini bertujuan menjelaskan penerapan prinsip *service excellence* oleh frontliner, menganalisis dampaknya terhadap loyalitas nasabah, serta mengidentifikasi kendala dalam pelaksanaannya. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi selama masa magang, wawancara dengan frontliner dan pembimbing lapangan, serta studi dokumentasi terhadap standar operasional prosedur (SOP) perusahaan. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa frontliner menerapkan *service excellence* melalui nilai-nilai dasar perusahaan dan prinsip A6, yaitu *ability, attitude, appearance, attention, action, dan accountability*, secara konsisten dalam setiap pelayanan. Penerapan tersebut berdampak positif terhadap loyalitas nasabah melalui peningkatan kenyamanan, kepuasan, dan kepercayaan. Kendala yang dihadapi meliputi gangguan sistem dan jaringan, kondisi pelayanan yang ramai, serta keberagaman karakter nasabah yang memerlukan pendekatan komunikasi yang berbeda.

Kata Kunci: *Service Excellence, Frontliner, Loyalitas Nasabah, BPR.*



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

Natahsya Masaya Chang
D3 Keuangan dan Perbankan

**PENERAPAN PRINSIP *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *FRONTLINER*
SEBAGAI UPAYA MEMBANGUN LOYALITAS NASABAH PADA PT
BPR DAYA PERDANA NUSANTARA**

ABSTRACT

The decline in the number of customers at PT BPR Daya Perdana Nusantara from 1,524 customers in 2024 to 1,437 customers in 2025 indicates challenges in maintaining customer loyalty amid increasingly intense competition in the banking industry, including the growing use of digital financial services. This condition highlights the need to improve service quality through the implementation of service excellence principles by frontliners who interact directly with customers. This study aims to describe the implementation of service excellence principles by frontliners, analyze their impact on customer loyalty, and identify the challenges encountered in their implementation. The study employed a descriptive qualitative method, with data collected through direct observation during the internship period, interviews with frontliners and the field supervisor, and documentation of the company's Standard Operating Procedures (SOPs). The findings show that frontliners consistently implement service excellence through the company's core values and the A6 principles, namely Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, and Accountability, in every customer service interaction. The implementation has a positive impact on customer loyalty by improving customer comfort, satisfaction, and trust. The main challenges include system and network disruptions, high customer traffic, and the diverse characteristics of customers, which require different communication approaches.

Keywords: *Service Excellence, Frontliner, Customer Loyalty, BPR.*



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

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Penulisan.....	3
1.3 Manfaat Penulisan.....	4
1.4 Metode Penulisan.....	4
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Konsep Dasar Perbankan	7
2.1.1 Pengertian Bank	7
2.1.2 Jenis Bank Berdasarkan Fungsinya.....	7
2.1.3 Pengertian <i>Service Excellence</i>	8
2.1.4 Tujuan <i>Service Excellence</i>	9
2.1.5 Prinsip <i>Service Excellence</i>	10
2.1.6 Peran <i>Frontliner</i> Perbankan	11
2.1.7 Pengertian Loyalitas Nasabah.....	12
2.1.8 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah.....	12
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	14
3.1 Profil Perusahaan	14
3.1.1 Sejarah Singkat PT BPR Daya Perdana Nusantara.....	14
3.1.2 Visi, Misi dan Nilai Dasar PT BPR Daya Perdana Nusantara.....	14
3.2 Struktur Organisasi PT BPR Daya Perdana Nusantara.....	15
3.3 Bidang Usaha Perusahaan	16
BAB IV PEMBAHASAN.....	18
4.1 Penerapan Prinsip <i>Service Excellence</i> oleh <i>Frontliner</i> di PT BPR Daya Perdana Nusantara	18
4.1.1 Penerapan <i>Service Excellence</i> berdasarkan Nilai-Nilai Dasar PT BPR Daya Perdana Nusantara	18
4.1.2 Penerapan <i>Service Excellence</i> Berdasarkan Prinsip A6.....	20
4.2 Dampak Penerapan <i>Service Excellence</i> Terhadap Loyalitas Nasabah.....	23
4.3 Kendala Penerapan <i>Service Excellence</i> oleh <i>Frontliner</i>	26
BAB V PENUTUP.....	29
5.1 Kesimpulan	29
5.2 Saran.....	30
DAFTAR PUSTAKA	31
LAMPIRAN.....	34



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 1.1 Jumlah Nasabah PT BPR Daya Perdana Nusantara.....	2
Gambar 2.1 Logo BPR Perdana.....	16
Gambar 2.2 Struktur Divisi Operasional BPR Perdana.....	16





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 Tugas Akhir
- Lampiran 3 Lembar Persetujuan Sidang Tugas Akhir
- Lampiran 4 Lembar Revisi Sidang TA – Dosen Pembimbing
- Lampiran 5 Lembar Revisi Sidang TA – Dosen Penguji
- Lampiran 5 Surat Pernyataan Generative AI
- Lampiran 6 Rekaman Hasil Wawancara





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

Industri perbankan di Indonesia yang menunjukkan pertumbuhan positif dari tahun ke tahun, saat ini dihadapkan pada persaingan ketat seiring dengan perkembangan era digital yang menuntut adanya transformasi dalam menyediakan layanan kepada nasabah. Persaingan tidak hanya terjadi antar bank konvensional, tetapi juga melibatkan kehadiran *financial technology*, *digital banking*, serta berbagai layanan keuangan alternatif yang menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi. Dalam kondisi persaingan tersebut, bank tidak hanya dituntut untuk menyediakan produk yang kompetitif, tetapi juga harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar menarik dan dapat mempertahankan nasabah. Hal tersebut menyebabkan pelayanan menjadi salah satu faktor kunci dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas nasabah. (Gofur *et al.*, 2024).

Secara umum, bank memiliki fungsi utama sebagai lembaga intermediasi keuangan, yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan. Salah satu jenis bank yang memiliki peran penting dalam perekonomian masyarakat adalah Bank Perekonomian Rakyat (BPR). BPR merupakan lembaga keuangan yang kegiatan usahanya lebih sederhana dibandingkan bank umum, dan lebih fokus kepada pelayanan masyarakat kecil dan menengah. Karakteristik BPR yang mengutamakan kedekatan dengan nasabah menjadi salah satu faktor utama dalam menjaga kepercayaan dan loyalitas nasabah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan menjadi sangat penting dalam mempertahankan keberlangsungan sebuah BPR (Malihah *et al.*, 2024)

Untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, bank perlu menerapkan konsep *service excellence*. *Service excellence* bukan sekedar memberikan dan meningkatkan loyalitas nasabah, tetapi menjadi suatu upaya yang dilakukan oleh bank untuk memberikan layanan terbaik dan menciptakan pengalaman yang berkesan dengan tujuan melampaui ekspektasi nasabah di setiap interaksi. Konsep *service excellence* menekankan pada kualitas layanan yang konsisten, profesional,



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

serta berorientasi pada kepuasan nasabah. Dalam penerapannya, *service excellence* tidak hanya berfokus pada hasil akhir berupa terpenuhinya kebutuhan nasabah, tetapi juga sangat memperhatikan proses interaksi yang terjadi antara karyawan dengan nasabah selama pelayanan berlangsung. Interaksi tersebut mencakup aspek komunikasi, sikap, kecepatan, ketepatan, serta kemampuan dalam memberikan solusi atas kebutuhan maupun keluhan nasabah. (Parulian *et al.*, 2025).

Dalam praktiknya, PT BPR Daya Perdana Nusantara sebagai salah satu lembaga keuangan turut menghadapi tantangan dalam mempertahankan loyalitas nasabah di tengah persaingan industri perbankan yang semakin ketat. Untuk memberikan gambaran mengenai kondisi jumlah nasabah di PT BPR Daya Perdana Nusantara, berikut disajikan data perkembangan jumlah nasabah selama periode 2024–2026. Data tersebut digunakan sebagai dasar untuk melihat adanya perubahan jumlah nasabah yang menjadi salah satu latar belakang penting dalam penulisan ini.



Gambar 1. 1 Jumlah nasabah PT BPR Daya Perdana Nusantara

Sumber : PT BPR Daya Perdana Nusantara

Berdasarkan data tersebut, jumlah nasabah di PT BPR Daya Perdana Nusantara mengalami penurunan dalam 1 tahun terakhir dari 1524 nasabah pada 2024 menjadi 1437 nasabah pada tahun 2025. Penurunan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti meningkatnya persaingan antar lembaga perbankan, perkembangan layanan perbankan digital, serta perubahan preferensi masyarakat yang mulai beralih menggunakan layanan keuangan digital yang dianggap lebih praktis dan mudah untuk diakses. Meskipun tidak dicantumkan dalam tabel di atas, pengamatan hingga periode terbaru di tahun 2026 menunjukkan bahwa jumlah nasabah kembali mengalami peningkatan, yang menandakan adanya upaya



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

perusahaan dalam menjaga hubungan baik dan meningkatkan kenyamanan nasabah melalui kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting, khususnya melalui penerapan prinsip *service excellence* oleh *frontliner* seperti teller dan *customer service* yang berinteraksi langsung dengan nasabah. Pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* diharapkan mampu mencerminkan nilai-nilai *service excellence* yang berorientasi pada kepuasan nasabah, di mana nasabah menjadi fokus utama dalam setiap aktivitas pelayanan. (Azis *et al.*, 2025).

Dalam pelaksanaannya, penerapan *service excellence* tidak selalu berjalan secara optimal karena adanya berbagai hambatan, baik yang berasal dari internal seperti keterbatasan kompetensi, kurangnya konsistensi dalam penerapan standar pelayanan, serta hambatan eksternal seperti karakteristik nasabah yang beragam serta kebutuhan dan harapan yang berbeda-beda. Apabila hambatan tersebut tidak dapat dikelola dengan baik, maka kualitas pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* menjadi kurang maksimal, sehingga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan nasabah. Padahal, kepuasan nasabah merupakan faktor penting dalam membangun loyalitas nasabah terhadap sebuah bank. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dilihat bahwa penerapan prinsip *service excellence* oleh *frontliner* memiliki peranan yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat topik tersebut dalam bentuk tugas akhir dengan judul “Penerapan Prinsip *Service Excellence* oleh Frontliner sebagai Upaya Membangun Loyalitas Nasabah Pada PT BPR Daya Perdana Nusantara”.

1.2 Tujuan Penulisan

Laporan tugas akhir ini memiliki beberapa tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan penerapan *service excellence* oleh *frontliner* di PT BPR Daya Perdana Nusantara.
2. Untuk menjelaskan dampak penerapan *service excellence* dalam meningkatkan loyalitas nasabah.
3. Untuk menjelaskan kendala dalam penerapan *service excellence* oleh *frontliner*.



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

1.3 Manfaat Penulisan

Laporan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis
Sebagai sarana untuk mengaplikasikan ilmu perbankan yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik kerja nyata di industri perbankan.
2. Bagi Pembaca
Diharapkan laporan ini dapat memberikan wawasan mengenai pentingnya penerapan prinsip-prinsip *service excellence* dalam membangun loyalitas nasabah di industri perbankan
3. Bagi Politeknik Negeri Jakarta
Sebagai bahan referensi dan studi kasus bagi mahasiswa mengenai penerapan *service excellence* di sektor perbankan, khususnya Bank Perekonomian Rakyat (BPR).
4. Bagi BPR Daya Perdana Nusantara
Hasil penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai referensi tambahan dalam penerapan *service excellence* oleh *frontliner* di PT BPR Daya Perdana Nusantara.

1.4 Metode Penulisan

Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menguraikan mengenai penerapan *service excellence* oleh *frontliner* di PT BPR Daya Perdana Nusantara. Jenis data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder.

1.1. Metode Studi Pustaka

Metode ini dilakukan dengan mengumpulkan dan mempelajari berbagai sumber literatur yang relevan dengan topik penulisan, seperti buku, jurnal ilmiah, dan referensi terpercaya lainnya. Studi pustaka bertujuan untuk memperoleh landasan teori yang kuat sebagai dasar dalam menganalisis



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

penerapan *service excellence* oleh *frontliner* dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

2. Data Primer

Pengumpulan data primer dilakukan melalui observasi langsung terhadap aktivitas pelayanan *frontliner* dan wawancara kepada pihak terkait seperti teller, *customer service*, dan *frontliner* mobil kas keliling guna memperoleh informasi yang mendalam mengenai penerapan *service excellence* serta kendala yang dihadapi dalam pelayanan nasabah.

3. Data Sekunder

Data sekunder dikumpulkan melalui studi pustaka yang mencakup buku, jurnal ilmiah, artikel, peraturan perundang-undangan, serta Laporan Tugas Akhir terdahulu yang berkaitan dengan topik penerapan *service excellence* oleh *frontliner* sebagai upaya membangun loyalitas, guna mendukung kerangka teoritis dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman, disajikan deskripsi singkat pada setiap bagian bab. Berikut merupakan penjelasan sistematika penulisan yang digunakan:

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang berbagai teori-teori yang menjadi dasar penulisan meliputi, konsep dasar perbankan, jenis bank berdasarkan fungsinya, pengertian *service excellence*, tujuan *service excellence*, prinsip *service excellence*, peran *frontliner* dalam perbankan, pengertian loyalitas nasabah, serta faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah.

Bab III GAMBARAN UMUM INSTANSI

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum instansi yang menjadi objek penulisan, yaitu BPR Daya Perdana Nusantara. Pada bab ini membahas

Sejarah Berdirinya Perusahaan, Visi dan Misi Perusahaan, Struktur Organisasi Perusahaan, Budaya Perusahaan, dan Bidang Usaha Perusahaan.

Bab IV PEMBAHASAN

Bab ini membahas Penerapan Prinsip *Service Excellence* oleh *Frontliner* pada BPR Daya Perdana Nusantara, dampaknya terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah, dan kendala yang dihadapi.

Bab V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari laporan tugas akhir yang telah dibahas.

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



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 pembahasan mengenai penerapan *service excellence* oleh *frontliner* di BPR Daya Perdana Nusantara, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan *service excellence* oleh *frontliner* di BPR Daya Perdana Nusantara dilakukan melalui penerapan nilai-nilai dasar perusahaan serta prinsip A6 (*ability, attitude, appearance, attention, action, dan accountability*) dalam kegiatan pelayanan kepada nasabah. Penerapan tersebut terlihat melalui sikap ramah, sopan, disiplin, kemampuan berkomunikasi yang baik, penampilan yang profesional, ketelitian dalam bekerja, serta kemampuan *frontliner* dalam memberikan pelayanan dan membantu kebutuhan nasabah selama proses transaksi berlangsung. Selain itu, *frontliner* juga berupaya memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan komunikatif agar nasabah merasa nyaman dan diperhatikan selama menerima pelayanan di PT BPR Daya Perdana Nusantara.
2. Penerapan *service excellence* memberikan dampak meningkatkan loyalitas nasabah di PT BPR Daya Perdana Nusantara. Pelayanan yang baik dapat menciptakan rasa nyaman, kepuasan, dan kepercayaan nasabah terhadap bank sehingga nasabah cenderung tetap menggunakan produk dan layanan yang tersedia. Selain itu, hubungan yang baik antara *frontliner* dan nasabah, seperti menjaga komunikasi, melakukan *follow up*, serta memberikan informasi terkait produk dan layanan bank, juga membantu menjaga hubungan jangka panjang dengan nasabah. Penerapan *service excellence* yang dilakukan secara konsisten tidak hanya membantu menjaga kualitas pelayanan, tetapi juga mendukung terciptanya loyalitas nasabah terhadap BPR Daya Perdana Nusantara di tengah persaingan industri perbankan yang semakin berkembang.
3. Dalam penerapan *service excellence*, *frontliner* masih menghadapi beberapa kendala, seperti gangguan sistem dan jaringan internet yang dapat menghambat proses pelayanan, perbedaan karakter dan tingkat pemahaman nasabah yang mengharuskan *frontliner* menyesuaikan cara berkomunikasi, serta tuntutan untuk tetap teliti dan fokus dalam memproses transaksi. Meskipun demikian,



© 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

berbagai kendala tersebut diatasi dengan tetap menjaga profesionalisme pelayan, melakukan pengecekan ulang terhadap transaksi, serta memberikan penjelasan yang jelas kepada nasabah agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan yang dilakukan, BPR Daya Perdana Nusantara diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas penerapan *service excellence*, terutama dalam peningkatan kualitas sistem dan jaringan operasional agar proses pelayanan kepada nasabah dapat berjalan lebih lancar tanpa hambatan teknis. Selain itu, pelatihan pelayanan secara berkala juga perlu dilakukan agar membantu *frontliner* dalam menjaga konsistensi kualitas pelayanan serta meningkatkan kemampuan dalam menghadapi berbagai karakter dan kebutuhan nasabah.





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

- Adi Yasin Mualana Azis, Dimas Arfiansah Putra, & Muhammad Fadli. (2025). Analisis Efektivitas Service Excellent terhadap Kepuasan Nasabah di BPR Sentral Arta Jaya KC Kraksaan. *Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(2), 669–679. <https://doi.org/10.55606/jumbiku.v5i2.5951>
- Gofur, H., Ibnudin, I., Syathori, A., & Himmawan, D. (2023). Strategi Pelayanan Prima Frontliner Pada Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Jatibarang. *JSEF: Journal of Sharia Economics and Finance*, 3(2), 60–70. <https://doi.org/10.31943/jsef.v3i2.40>
- Laili, P. N., & Rahman, T. (2024). Excellent Service dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro. *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 7(2), 279.
- Lufita Nur, A., Hesyah Resti H Ar-Rihah, N. A., & Keuangan dan Perbankan Syariah, J. (2023). *IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA (SERVICE EXCELLENCE) PADA UNIT FRONT OFFICE DI BSI KC CIANJUR SILIWANGI*.
- Malihah, S., Sundhusiah, A., Ramadani, A., Puji Astuti, R., Haji Achmad Siddiq Jember, K., Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, P., Syariah, P., & Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, U. (2024). Analisis Bank Perkreditan Rakyat (BPR). *Desember*, 312–319. <https://doi.org/10.59435/gjmi.v2i12.767>
- Masyi'ah, A. N., & Yulian Sembiring, J. (2023). ANALISIS STRATEGI PELAYANAN PRIMA (SERVICE EXCELLENCE) PERSONEL AVIATION SECURITY BANDAR UDARA SENTANI. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), 1–9. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i1.828>
- Ningsih, N. S. I. & K. A. Y. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Syarikah: Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 9.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2014). *Teller*. Otoritas Jasa Keuangan. <https://www.ojk.go.id/id/ojk->



© 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

pedia/Lists/OJK%20Pedia/DispForm.aspx?ID=1743&ContentTypeId=0x01007AF0CE5C1DCFED41A495AB463AF94055

Otoritas Jasa Keuangan. (2024). *Lembaga Perbankan*.
<https://ojk.go.id/id/kanal/perbankan/ikhtisar-perbankan/Pages/Lembaga-Perbankan.aspx>

Parulian, P., Fatmawati, E., & Oktaviano, B. (2025). *Sosialisasi Prinsip Dasar Service Excellence untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen pada perbankan*.
<https://lenteranusa.id/>

Prety Aulya, Dea Windia, Karina Seftianti, Dewi Malinda Salsabila, & Husni Mubarak. (2025). Ruang Lingkup Perbankan dan Lembaga Keuangan di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 2(2), 08–14.
<https://doi.org/10.69714/0nz4kh35>

PT BPR Daya Perdana Nusantara. (n.d.). *Tabungan Perdana*. BPR Perdana. Retrieved May 11, 2026, from
<https://www.bprperdana.com/id/tabungan/perdana>

PT BPR Daya Perdana Nusantara. (2025a). *Deposito*. BPR Perdana.
<https://www.bprperdana.com/id/deposito>

PT BPR Daya Perdana Nusantara. (2025b). *Kredit Bank Perdana*. BPR Perdana.
<https://www.bprperdana.com/id/kredit>

PT BPR Daya Perdana Nusantara. (2025c). *Profil Perusahaan BPR Perdana*. BPR Perdana. <https://www.bprperdana.com/id/profil>

PT BPR Daya Perdana Nusantara. (2025d). *Tentang BPR Perdana*. BPR Perdana.
<https://www.bprperdana.com/id/about>

Redaksi OCBC. (2023, November 6). *Frontliner Bank: Pengertian, Tugas, & Skill yang Dibutuhkan*. OCBC Indonesia.

Rohman, F., & Atika. (2023). Upaya Frontliner Untuk Meningkatkan Pelayanan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi. In *Trending: Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen* (Vol. 1, Number 2).

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Lembaran Negara Republik Indonesia (1998).

Veronica, F., Fernando Tumanggor, B., Stia, P., & Jakarta, L. (2022). KINERJA TELLER DALAM MELAKUKAN STANDAR LAYANAN TERKAIT

KEPUASAN NASABAH STUDI PADA KANTOR KAS WORLD TRADE CENTER JAKARTA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK.

In *Jurnal Sumber Daya Aparatur* (Vol. 4, Number 2).



© 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





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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



LAMPIRAN



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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Heti Suryani Fitri, S.ST., M.M.

NIP : 199004252024062002

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

Nama : Natahsya Masaya Chang

NIM : 2304321042

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 tugas akhir dengan mahasiswa.
3. Menyesuaikan jadwal bimbingan tugas akhir sesuai dengan Kalender akademik.
4. Apabila saya tidak melaksanakan tugas tersebut masa saya bersedia digantikan oleh dosen lain.

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

Depok, 03 Februari 2026

Pembuat pernyataan,

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



Lampiran 2 Lembar Bimbingan Tugas Akhir

Lembar Bimbingan Tugas Akhir

Nama : Natahsya Masaya Chang
NIM : 2304321042
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Judul Laporan Tugas Akhir : Penerapan Prinsip *Service Excellence* Oleh
Frontliner Sebagai Upaya Membangun Loyalitas
Nasabah di BPR Daya Perdana Nusantara
Nama Dosen Pembimbing : Heti Suryani Fitri, S.ST., M.M

Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
3 Maret 2026	Bab 1 Latar belakang, tujuan revisi	
10 Maret 2026	BAB 1 ACC	
20 April 2026	BAB 2 Revisi	
24 April 2026	BAB 2 ACC	
29 April 2026	BAB 3 Revisi	
6 Mei 2026	BAB 3 ACC	
13 Mei 2026	BAB 4-5 Revisi	
21/05/2026	ACC	

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

Lampiran 3 Lembar Persetujuan Sidang Tugas Akhir

Lembar Persetujuan Untuk Ujian Sidang Tugas Akhir

Pada tanggal 10 / Juni / 2026 laporan tugas akhir yang disusun oleh:

Nama : Natahsya Masaya Chang

NIM : 2304321042

Judul Penerapan : Prinsip *Service Excellence* oleh *Frontliner* Sebagai Upaya
Membangun Loyalitas Nasabah Pada PT BPR Daya Perdana Nusantara

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

Disetujui oleh

Pembimbing

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

NIP. 199004252024062002

Diketahui Oleh

KPS Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan

Tanggal, 10/06/2026

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

NIP. 199004252024062002



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Lampiran 4 Lembar Revisi Sidang Tugas Akhir – Pembimbing



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI

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

LEMBAR REVISI SIDANG TUGAS AKHIR – PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : Natahsya Masaya Chang
NIM : 2304321042
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Judul Tugas Akhir : Penerapan Prinsip *Service Excellence* Oleh *Frontliner* Sebagai Upaya
Membangun Loyalitas Nasabah Pada PT BPR Daya Perdana Nusantara
Dosen Penguji : Heti Suryani Fitri, S.ST.,M.M.

No.	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)
1	Penulisan spasi & margin	sudah direvisi	ACC
2	tambahkan service quality.	sudah ditambahkan	ACC
3			
4			
5			
6			
7			
8			

Catatan:

Revisi diisi Dosen Penguji

Hasil Revisi diisi mahasiswa apa saja yang sudah di perbaiki

Keterangan diisi Dosen dan ditulis kata ACC bila hasil revisi telah sesuai

Depok, 25 Juni 2026

Dosen Penguji

(Heti Suryani Fitri, S.ST.,M.M.)

NIP. 199004252024062002



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Lampiran 5 Lembar Revisi Sidang Tugas Akhir – Penguji



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI

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

LEMBAR REVISI SIDANG TUGAS AKHIR – PENGUJI

Nama Mahasiswa : Natahsya Masaya Chang
NIM : 2304321042
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Judul Tugas Akhir : Penerapan Prinsip *Service Excellence* Oleh *Frontliner* Sebagai Upaya
Membangun Loyalitas Nasabah Pada PT BPR Daya Perdana Nusantara
Dosen Penguji : Annisa Alifa Ramadhani, S.E., M.Si.

No.	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)
1	Dicek lg pedoman penulisan	Acc	Acc
2	Abstrak tambahkan permasalahan di awal kalimat	Acc	Acc
3	Tolong cek kerapian	Acc	Acc
4	Berikan kutipan utk mendukung point anda	Acc	Acc
5	Gambarkan kalimat sehingga terhubung dgn gambar	Acc	Acc
6	Cek kerapian	Acc	Acc
7	Tambahkan logo tempat dan lokasi	Acc	Acc
8	Pastikan lampiran dimatikan	Acc	Acc

Catatan:

Revisi diisi Dosen Penguji

Hasil Revisi diisi mahasiswa apa saja yang sudah di perbaiki

Keterangan diisi Dosen dan ditulis kata ACC bila hasil revisi telah sesuai

Depok, 25 Juni 2026

Dosen Penguji

(Annisa Alifa Ramadhani, S.E., M.Si.)

NIP. 199402262022032013



SURAT PERNYATAAN PENGGUNAAN *GENERATIVE AI* DALAM TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

- **Nama** : Natahsya Masaya Chang
- **NIM** : 2304321042
- **Program Studi** : D3 Keuangan dan Perbankan
- **Judul Tugas Akhir** : Penerapan Prinsip *Service Excellence* oleh *Frontliner* Sebagai Upaya Membangun Loyalitas Nasabah Pada PT BPR Daya Perdana Nusantara

Menyatakan dengan sebenarnya terkait penggunaan alat Generative AI (seperti ChatGPT, Gemini, Claude, dll) dalam penyusunan tugas ini:

A. Status Penggunaan (Pilih salah satu):

- ☐ **Tidak Menggunakan AI:** Saya tidak menggunakan alat AI generatif dalam bagian mana pun dari tugas ini.
- ☒ **Menggunakan AI secara Terbatas:** Saya menggunakan AI hanya untuk tujuan pendukung (seperti perbaikan tata bahasa, pencarian ide, atau struktur outline).
- ☐ **Menggunakan AI secara Signifikan:** Saya menggunakan AI untuk menghasilkan sebagian konten dengan verifikasi dan pengolahan kembali oleh saya sendiri.

B. Rincian Penggunaan (Jika menggunakan): Jika Anda mencentang opsi penggunaan AI, jelaskan bagian mana yang dibantu oleh AI dan bagaimana Anda memverifikasinya:

Artificial Intelligence Disclosure (AID) Statement:

Artificial Intelligence Tool: Claude, Gemini; **Bab 1:** Digunakan untuk perbaikan struktur kalimat bagian latar belakang, **Bab 2:** Digunakan dalam membantu penyusunan berbasis referensi dan perbaikan struktur kalimat; Saya telah melakukan pengecekan ulang terhadap data/referensi yang diberikan AI dan memastikan kebenarannya melalui sumber literatur asli.

C. Pernyataan Integritas: Saya menyadari bahwa penggunaan AI tanpa deklarasi yang jujur atau penggunaan AI untuk menggantikan proses berpikir kritis saya sepenuhnya dapat dikategorikan sebagai tindakan pelanggaran etika akademik/plagiarisme. Saya bertanggung jawab penuh atas seluruh isi tugas ini.

Depok,

Mahasiswa,

Natahsya Masaya Chang

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

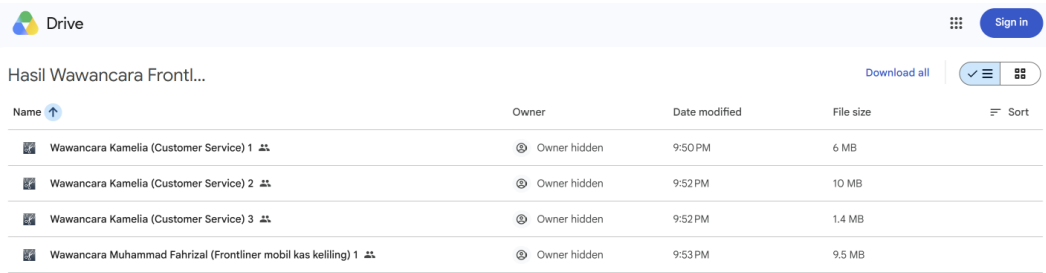


Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

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

Lampiran 7 Hasil Wawancara Frontliner



Name	Owner	Date modified	File size
Wawancara Kamelia (Customer Service) 1	Owner hidden	9:50 PM	6 MB
Wawancara Kamelia (Customer Service) 2	Owner hidden	9:52 PM	10 MB
Wawancara Kamelia (Customer Service) 3	Owner hidden	9:52 PM	1.4 MB
Wawancara Muhammad Fahrizal (Frontliner mobil kas keliling) 1	Owner hidden	9:53 PM	9.5 MB

https://drive.google.com/drive/folders/1jmh_qGjSOTu4lutYBBFMZjSw6qv6Wceb

