

**Pelayanan Prima Customer Service dengan Menerapkan 6 Dimensi Mutu  
Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah  
Pada Bank BTPN Cabang Surakarta**



**Diajukan Guna Melengkapi Tugas-tugas Dan Persyaratan Guna Mencapai  
Gelar Ahli Madya Program Studi Diploma III Keuangan Dan Perbankan  
Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta**

**Oleh :  
YOLLA DUAN ASMARA  
F3610101**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEUANGAN PERBANKAN  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA  
2013**

## ABSTRAK

### **Pelayanan Prima Customer Service dengan Menerapkan 6 Dimensi Mutu Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah**

**Pada Bank BTPN Cabang Surakarta**

**YOLLA DUAN ASMARA**

**F3610101**

Tujuan dari penulisan proposal ini adalah untuk mengetahui peningkatan jumlah nasabah PT. Bank BTPN cabang Surakarta ditinjau dari kualitas pelayanan *Customer service*. tipe penelitian proposal ini adalah deskriptif analisis. jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, sedangkan teknik pengumpulan datanya adalah dengan metode studi pustaka dan pedoman pertanyaan. Hasil dari penelitian ini Bank Bank BTPN cabang Surakarta menerapkan 6 dimensi mutu pelayanan prima *customer service* yaitu dimensi keandalan (*reliability*), dimensi koresponsifan (*responsiveness*), dimensi keyakinan (*confidence*), dimensi empaty (*empathy*), dimensi berwujud (*tangible*) serta dimensi tanggung jawab (*accountability*) untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, Diantara keenam dimensi tersebut variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah adalah variabel *emphaty*. Nara sumber menyatakan bahwa kurang lebih 30% kepuasan nasabah dapat dilihat dari sisi *emphaty* yang diberikan oleh petugas dan sisanya memiliki kurang lebih 18% dari sisi keandalan, 14% dari sisi koresponsifan, 14% dari sisi keyakinan, 11% dari sisi berwujud dan 13% dari sisi tanggung jawab yang menyebabkan meningkatnya jumlah nasabah pada Bank BTPN jumlah nasabah sebanyak 41,91%.

Dengan kata lain kinerja pelayanan *costumer service* Bank BTPN Cabang Surakarta cukup memuaskan, sedikit saran untuk Bank BTPN Cabang Surakarta agar *customer service* meningkatkan mutu pelayanan prima terhadap semua nasabah, tetap menjaga keamanan dan kenyamanan nasabah serta tidak membedakan status sosial setiap nasabah.

**Kata kunci : Pelayanan Prima Customer Service dengan Menerapkan 6 Dimensi Mutu Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah**

## **ABSTRACT**

### **Service Excellence Customer Service to Implement 6 Dimensions of Quality To Improve Customer Numbers At BTPN Surakarta**

**YOLLA DUAN ASMARA**  
**F361010**

The purpose of writing this proposal is to determine the increase in the number of customers PT. Bank BTPN Surakarta in terms of service quality customer service. This type of research is a descriptive analysis of the types of data used are primary data and secondary data, whereas the method of data collection techniques and guidelines syudi library question .the results of this study apply 6 BTPN excellent service quality dimensions are dimensions of reliability, responsiveness dimensions, dimensions confidence, empathy dimension,, dimensions and dimensional tangible responsibility to increase the number of customers. among the six dimensions variable is the variable most domimam empathy. sources say that approximately 30% of satisfaction can be seen from the given leh four remaining officers have more than 18% in terms of reliability, 14% of the keresponsivan, 14% in terms of confidence, 11% of the tangible san 13% of the responsibility responsibility which led to the increasing number of customers in Bank BTPN 41.91%

in other words customer service performance service of BTPN quite satisfactory, a little advice to the Bank in order to improve the quality excellent service to all customers while maintaining the safety and comfort of our customers and do not distinguish social status customers.

key words: customer service with excellent service quality dimensions apply 6 to increase the number of clients.

## HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas akhir dengan judul :

**PELAYANAN PRIMA CUSTOMER SERVICE DENGAN MENERAPKAN  
6 DIMENSI MUTU UNTUK MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH  
PADA BANK BTPN CABANG SURAKARTA**

Surakarta, Juli 2013

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Fakultas Ekonomi



Johadi SE.

NIP.360700002

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul :

**PELAYANAN PRIMA CUSTOMER SERVICE DENGAN MENERAPKAN  
6 DIMENSI MUTU UNTUK MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH  
PADA BANK BTPN  
CABANG SURAKARTA**

Telah Disahkan Oleh Tim Penguji Tugas Akhir  
Program Studi Diploma III Keuangan Dan Perbankan  
Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, juli 2013

Tim Penguji Tugas Akhir

1. Drs. Sutomo M.S  
NIP. 19540614198403103
2. Johadi SE  
NIP. 360700002

(  )

Penguji

(  )

Pembimbing

## HALAMAN MOTTO

Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua.

(Aristoteles)

Seorang sahabat, selalu ada bahkan ketika kita menolak kehadirannya dan selalu tersenyum sekalipun kita menyakiti hatinya.

(NN)

Orang-orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang harus dikerjakan ketika hal itu memang harus dikerjakan, entah mereka menyukainya atau tidak.

(Aldus Huxley)

Orang yang tidak mau gagal adalah orang yang menunda kesuksesannya

(Mario Teguh)

Hidup seperti di dalam sebuah labirin, setiap orang berlomba untuk mempertahankan hidupnya, hanya yang terpintar dan terkuatlah yang mampu keluar dari labirin tersebut

(NN)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk :*

- 1. Allah SWT yang telah menempatkanku disini, ditempat yang sama sekali tidak membuatku nyaman dan tidak kuharapkan, tapi dari sinilah aku belajar bahwa Tuhan selalu menyimpan jawaban dari segala yang Dia perbuat dalam hidupku.*
- 2. Ibu yang selalu berjuang untuku agar aku selalu bahagia dan membimbingku untuk menerima segala kondisiku dari segala perubahan drastis dalam hidupku, kedua adiku ikko dan yoga yang membuatku bersemangat untuk segera cepat menyelesaikan studyku untuk mereka, serta semua keluargaku yang selama ini selalu menyemangatiku untuk tetap bertahan disini, hingga akhirnya aku dapat menyelesaikan kuliahku disini.*
- 3. Untukmu menmen sahabatku yang selalu menyemangatiku menemaniku saat susah dan senang ,juga untuk raysa gentong yang selalu menampung setiap keluhan ketidak betahanku tinggal disini dan juga untukmu H.*
- 4. Untuk teman-teman KP angkatan 2010, saya sangat senang bisa mengenal kalian semua disini.*
- 5. Teman magang ku yang alay, baik dan mau membantu tugas akhirku.*

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan berkat, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini sebagai Tugas Akhir dengan judul “PELAYANAN PRIMA CUSTOMER SERVICE DENGAN MENERAPKAN 6 DIMENSI MUTU UNTUK MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA BANK BTPN KANTOR CABANG SURAKARTA”.Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini jauh dari kesempurnaan.Hal ini dikarenakan terbatasnya kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki.Walaupun demikian, dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin agar inti dari pembahasan dalam Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun para pembaca.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dari berbagai pihak yang telah diberikan kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, dengan rasa penuh hormat, tulus dan ikhlas penulis ucapkan banyak terima kasih kepada :



1. Dr. Wisnu Untoro, MS, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.
2. Drs. Kresno Sarosa Pribadi, M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan, Fakultas Ekonomi UNS dan pembimbing akademik yang telah membantu dalam kelancaran studi.
3. Bapak Johadi SE, selaku pembimbing yang telah memberikan pengarahan, petunjuk, nasehat, bimbingan hingga tersusunnya Tugas Akhir ini.
4. Bapak Teguh Widodo selaku Branch Operation Manager Kantor Cabang Surakarta yang telah berkenan memberikan ijin dan bimbingan dalam aktivitas magang kerja.
5. Bapak Bekjo Purnomo selaku pembimbing Kegiatan Magang Mahasiswa di PT. BTPN Kantor Cabang Surakarta.
6. Seluruh pegawai PT. BTPN Kantor Cabang Surakarta yang banyak membantu selama penulis melakukan magang kerja.
7. Ayah, ibu, sahabat, adik dan seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan.
8. Sahabat dan teman-teman yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
9. Teman-teman D3 Keuangan dan Perbankan 2010.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu selama ini.

Masih banyak yang perlu dikembangkan pada Tugas Akhir ini. Oleh karena itu penulis menerima setiap masukan dan kritik yang diberikan. Semoga Tugas Akhir ini dapat memebrikan banyak manfaat bagi pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Surakarta, Juli 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                 |      |
|---------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL .....             | i    |
| ABSTRAKSI.....                  | ii   |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....        | iii  |
| HALAMAN PENGESAHAN .....        | iv   |
| HALAMAN MOTO.....               | v    |
| HALAMAN PERSEMBAHAN.....        | vii  |
| KATA PENGANTAR .....            | vii  |
| DAFTAR ISI.....                 | ix   |
| DAFTAR TABEL.....               | x    |
| DAFTAR LAMPIRAN .....           | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN .....         | 1    |
| A. Latar Belakang Masalah ..... | 1    |

|  |           |
|--|-----------|
| B. Rumusan Masalah .....   | 2         |
| C. Batasan Masalah .....   | 3         |
| D. Tujuan Penelitian .....   | 4         |
| E. Manfaat Penelitian.....   | 4         |
| F. Metode Penelitian .....   | 5         |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>   | <b>6</b>  |
| A. Pengertian <i>Customer Service</i> .....  | 6         |
| B. Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i> .....                                    | 8         |
| C. Peran <i>Customer Service</i> .....   | 9         |
| D. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik .....   | 12        |
| E. Pengertian dan Bentuk Pelayanan Prima.....  | 13        |
| F. Teori Dimensi Mutu .....  | 17        |
| G. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....   | 18        |
| H. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....                             | 19        |
| <b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>  | <b>22</b> |
| A. Gambaran Umum Perusahaan.....   | 22        |
| B. Pembahasan Masalah .....  | 35        |
| 1. Pelayanan Prima <i>Customer Service</i> dengan<br>Menerapkan 6 Dimensi mutu ..... | 35        |
| 2. Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah.....                            | 40        |
| <b>BAB IV PENUTUP .....</b>  | <b>43</b> |

|                      |    |
|----------------------|----|
| A. Kesimpulan .....  | 43 |
| B. Saran .....       | 44 |
| DAFTAR PUSTAKA ..... | 45 |
| LAMPIRAN             |    |

### **DAFTAR TABEL**

|  |  |
|--|--|
| Table 3.1 Perkembangan Jumlah Nasabah Penabung Tahun 2009-2010 ..... |  |
|--|--|

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|   |
|---|
| Lampiran 1 Surat Pernyataan Tugas Akhir ..... |
| Lampiran 2 Daftar Nilai Praktik Magang .....  |
| Lampiran 3 Laporan Magang.....                |
| Lampiran 4 Surat Diterima Magang .....        |

## **ABSTRAK**

### **Pelayanan Prima Customer Service dengan Menerapkan 6 Dimensi Mutu Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah**

**Pada Bank BTPN Cabang Surakarta**

**YOLLA DUAN ASMARA**

**F3610101**

Tujuan dari penulisan proposal ini adalah untuk mengetahui peningkatan jumlah nasabah PT. Bank BBTPN cabang Surakarta ditinjau dari kualitas pelayanan *Customer service*. tipe penelitian proposal ini adalah deskriptif analisis. jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, sedangkan teknik pengumpulan datanya adalah dengan metode studi pustaka dan pedoman pertanyaan. Hasil dari penelitian ini Bank Bank BTPN cabang Surakartamenerapkan 6 dimensi mutu pelayanan prima *customer service* yaitu dimensi keandalan(*reliability*), dimensi keresponsifan (*responsiveness*), dimensi keyakinan (*confidence*), dimensi empaty (*empathy*), dimensi berwujud (*tangible*) serta dimensi tanggung jawab (*accountability*) untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, Diantara keenam dimensi tersebut variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah adalah variabel *emphaty*. Nara sumber menyatakan bahwa kurang lebih 30% kepuasan nasabah dapat dilihat dari sisi *emphaty* yang diberikan oleh petugas dan sisanya memiliki kurang lebih 18% dari sisi keandalan, 14% dari sisi keresponsivan, 14% dari sisi keyakinan, 11% dari sisi berwujud dan 13% dari sisi tanggung jawab yang menyebabkan meningkatnya jumlah nasabah pada Bank BTPN jumlah nasabah sebanyak 41,91%.

Dengan kata lain kinerja pelayanan *costumer service* Bank BTPN Cabang Surakarta cukup memuaskan, sedikit saran untuk Bank BTPN Cabang Surakarta agar *customer service* meningkatkan mutu pelayanan prima terhadap semua nasabah, tetap menjaga keamanan dan kenyamanan nasabah serta tidak membedakan status sosial setiap nasabah.

**Kata kunci : Pelayanan Prima Customer Service dengan  
Menerapkan 6 Dimensi Mutu Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah**