

**EVALUASI PENERAPAN PELAYANAN PRIMA *CUSTOMER SERVICE*
DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG SOLO**



**Diajukan Untuk Melengkapi Syarat-Syarat Mencapai Sebutan Ahli Madya
Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta**

Oleh :

MUHAMMAD WIDYAN PRATAMA

F3212051

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA**

commit to user
2015

ABSTRAK**EVALUASI PENERAPAN PELAYANAN PRIMA CUSTOMER SERVICE
DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG SOLO****MUHAMMAD WIDYAN PRATAMA****F3212051**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penilaian nasabah terhadap penerapan pelayanan prima bagian *customer service* di Bank Tabungan Negara (BTN) kantor cabang Solo. Pelayanan prima bagian *customer service* di BTN mengacu pada budaya kerja yang digunakan di BTN dikenal dengan POLA PRIMA. Elemen pelayanan prima bagian *customer service* tersebut terdiri dari : (Ramah, sopan dan bersahabat) dan (Peduli, Proaktif dan cepat tanggap).

Penelitian ini menggunakan metode *survey*. Populasi dari penelitian ini adalah nasabah BTN kantor cabang Solo. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan *convenience sampling*. Jumlah sampel yang diambil ada 100 responden. Teknik analisis menggunakan analisis deskriptif, Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer.

Berdasarkan hasil penelitian dari penyebaran kuesioner kepada responden dengan menggunakan tiga variabel Sikap dalam diri *customer service*, tindakan atraktif *customer service* dan kepuasan, memperoleh hasil bahwa kenyamanan, tanggung jawab, profesionalitas dan penumbuhan kepercayaan terhadap nasabah yang dilakukan *customer service* BTN kantor cabang Solo sudah memenuhi harapan. Jadi nasabah BTN kantor cabang Solo merasa puas dengan pelayanan prima yang diterapkan pegawai *customer service*.

Saran yang diberikan kepada pegawai *customer service* BTN kantor cabang Solo adalah selalu berevaluasi setiap hari dengan atasan, agar segala masalah mengenai pelayanan yang dikeluhkan nasabah dapat diperbaiki dikemudian hari, serta atasan hendaknya menegur jika ada pegawai *customer service* yang lengah dalam kinerja dan tidak sesuai standarisasi pelayanan prima. Di meja *customer service* sebaiknya diberikan kotak saran, agar nasabah yang tidak bisa memberikan saran dan kritik secara langsung juga bisa diterima BTN kantor cabang Solo.

Kata kunci : Pelayanan prima, Pola prima, Customer Service, kepuasan nasabah.

commit to user

ABSTRACT**EVALUATION APPLYING OF PRIMA SERVICE of CUSTOMER****SERVICE IN PT. BTN OF SOLO****MUHAMMAD WIDYAN PRATAMA****F3212051**

The Intention of this research is to know how assessment of client to applying of prima service part of service customer in BTN branch office of Solo. Prima Service part of service customer in BTN refer to the work culture in BTN that is used in BTN recognized with PRIMA PATTERN. Prima Service Element in part of the customer service is consist of : (Friendliness, brotherly and polite) and (Care, Proaaktiv and quickly listen carefully)

This research uses the method of survey. The population of this research is the clients of BTN Branch office of Solo. The technique of taking sampel in this research is using convenience sampling . The amount of taken sample are 100 responders. The analysis technique uses descriptive analysis, The source of data that is used is the source of primary data

Based on the research result of spreading the questioners to responders by using three variable of customer service attitude, Atractif action of customer service and satisfaction, obtaining result that convinience, responsibility, professionalism and trust plant to the clients that is done by customer service of BTN branch office of Solo has fulfilled the expectation. So the clients of BTN branch office of Solo feel satisfied with prima service which is applied by officer of customer service.

The suggestion given to the officers of customer service of BTN branch office of Solo is always evaluate itself every day with it's superior, so that all problems related to service that is complained by clients can be improved later and the superior should be warned if there are careless customer service officers in performance and is inappropriate with prima service standard. On the desk of customer service, it will be better if it is given suggestion box, So that the client which cannot give criticism and suggestion directly can be accepted also by BTN branch office of Solo.

Keyword : Prima Service, Prima Pattern, Customer Service, client satisfaction.

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul :

**EVALUASI PENERAPAN PELAYANAN PRIMA *CUSTOMER SERVICE*
DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG SOLO**

Disetujui untuk dipertahankan dihadapan dewan penguji.



Surakarta, Juni 2015

Pembimbing Tugas Akhir

Dra. Soemarjati Tjokroamidjojo, M.M.

Nip. 19510809 1985032 001

commit to user

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul:

**EVALUASI PENERAPAN PELAYANAN PRIMA *CUSTOMER SERVICE*
DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG SOLO**

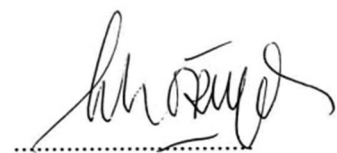
Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran
Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, Juli 2015

Tim Penguji Tugas Akhir

Siti Khoiriyah, S.E, M.Si

NIP. 19760206 2005012 001



Penguji

Dra. Soemarjati Tjokroamidjojo, M.M

NIP. 19510809 1985032 001



Pembimbing

commit to user

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Sebelas Maret:

Nama : Muhammad Widyan Pratama
NIM. : F3212051
Program Studi : D3 – Manajemen Pemasaran
Judul Tugas Akhir : EVALUASI PENERAPAN PELAYANAN PRIMA
CUSTOMER SERVICE DI PT. BANK TABUNGAN
NEGARA KANTOR CABANG SOLO

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah benar-
benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil
jiplakan/salinan/saduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya
bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan Ijazah dan penjabutan gelar
sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, Juni 2015

Mahasiswa



Muhammad Widyan Pratama
NIM. F3212051

MOTTO

**Dan katakanlah : “Yang benar telah datang dan yang bathil telah sirna”.
Sesungguhnya yang bathil itu pasti akan sirna**

(Q.S Al - Isro’ 81)



commit to user

PERSEMBAHAN

Penulis memperlahembahkan Karya Tugas Akhir ini kepada:

1. Keluarga tercinta, Ayahanda Agung Dwi Handono, Ibu Titin Suryani dan Adik Muhammad Widyan Ilmi atas setiap untaian doa yang tak pernah terputus.
2. Keluarga besarserta Sahabat-sahabatku yang telah memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Almamaterku



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini untuk memenuhi persyaratan memncapai Gelar Ahli Madya pada program Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret (UNS).

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan Tugas Akhir ini berkat bantuan Allah SWT dan tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Hunik Sri Runing-Sawitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret.
2. Drs Djoko Purwanto, MM selaku Ketua Prodi D III Manajemen Pemasaran Universitas Sebelas Maret.
3. Dra. Soemarjati Tjokroamidjojo, M.M, Msi selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah berkenan membimbing penulis dalam Tugas Akhir ini.
4. Seluruh dosen dan staff karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret.
5. Bapak Heru Setiyanto, selaku DBM Supporting Bank Tabungan Negara kantor cabang Solo yang telah memberikan kesempatan dan ijin kepada penulis untuk menimba ilmu melalui program magang.

commit to user

6. Ibu Tuti Lestari, selaku pembina magang yang selalu memberikan arahan dan nasihat demi terwujudnya keinginan penulis saat magang di BTN kantor cabang Solo.
7. Seluruh staff dan karyawan BTN kantor cabang Solo yang sangat ramah dan bersahabat.
8. Ayahanda dan Ibu yang telah memberikan doa, semangat, dan dukungannya.
9. Semua pihak yang turut membantu baik secara langsung maupun tidak langsung yang berkaitan dengan penelitian dan penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna baik materi maupun cara penulisannya. Namun demikian, penulis telah berupaya dengan segala kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki sehingga dapat selesai dengan baik. Oleh karenanya penulis dengan rendah hati dan tangan terbuka menerima masukan, saran dan usul guna penyempurnaan Tugas Akhir ini.

Akhirnya penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Surakarta, Juni 2015

commit to user

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN ABSTRAK.....	ii
HALAMAN ABSTRACT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. Metode Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Bank.....	8
B. Karakteristik Jasa Bank	9

C. Definisi pelayanan prima.....	11
D. Pengertian Customer service	15
E. Ciri-ciri pelayanan yang baik	19
F. Kerangka pemikiran.....	20

BAB III PEMBAHASAN

A. Gambaran Perusahaan.....	22
B. Laporan Magang Kerja	44
C. Analisis dan Pembahasan.....	47

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	68
B. Saran	70

DAFTAR PUSTAKA.....	71
---------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1 : Struktur organisasi BTN kantor cabang Solo..... 28



commit to user

DAFTAR TABEL

Tabel III. 1	: Budaya kerja BTN.....	27
Tabel III. 2	: Karakteristik responden.....	51
Tabel III. 3	: Data primer diolah dari kuesioner.....	52

