

**KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* PT. BANK RAKYAT INDONESIA
(PERSERO) TBK. SURAKARTA KANTOR CABANG SUDIRMAN**



TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi Syarat-syarat Mencapai Sebutan

Ahli Madya Manajemen Bisnis

Oleh:

ZANA ZEIN HARDIMANTO

E3517056

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN BISNIS

SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA

2020

KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* PT. BANK RAKYAT INDONESIA

(PERSERO) TBK. SURAKARTA KANTOR CABANG SUDIRMAN



TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi Syarat-syarat Mencapai Sebutan

Ahli Madya Manajemen Bisnis

Oleh:

ZANA ZEIN HARDIMANTO

F3517056

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN BISNIS

SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA

2020

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. SURAKARTA KANTOR CABANG SUDIRMAN

ZANA ZEIN HARDIMANTO

F3517056

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan *frontliner* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Surakarta Kantor Cabang Sudirman yang diterima dan diharapkan nasabah. Objek penelitiannya adalah kualitas pelayanan *frontliner* terhadap nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Surakarta Kantor Cabang Sudirman, sedangkan subjek penelitiannya adalah nasabah *frontliner*. Metode pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling* dengan cara kuisisioner melalui *google form* yang menghasilkan variabel keluhan dan harapan nasabah.

Hasil analisis data kuisisioner menunjukkan bahwa mayoritas dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*) *frontliner* yang diterima nasabah sangat baik dan memuaskan. Namun, ada beberapa indikator yang dinilai kurang baik dan kurang optimal, antara lain: (1) *Customer Service dan Teller* kurang memberikan edukasi penggunaan *e-channel* dan *e-banking* kepada nasabah. (2) Terdapat antrian panjang pada pelayanan *frontliner*.

Adapun harapan nasabah, meliputi: (1) Pada dimensi keandalan (*reliability*) perlu ditingkatkan kecepatan dan kesiapan *frontliner* dalam memberikan pelayanan dan pentingnya edukasi penggunaan *e-channel* dan *e-banking*. (2) Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) nasabah mengharapkan segera diperbaikinya antrian di pelayanan *frontliner* yang banyak dan panjang. (3) Pada dimensi empati (*empathy*) perlu ditingkatkan dalam hal pemanduan pengisian formulir kepada nasabah sesuai kebutuhannya.

Berdasarkan pembahasan dan simpulan dapat dikemukakan saran bagi perusahaan, antara lain: (1) Memberikan pengarahan, sosialisasi dan pelatihan kepada *frontliner* tentang materi kualitas pelayanan perbankan yang baik dan benar; (2) *Frontliner* memperagakan materi yang diberikan secara bergantian pada saat *Morning Briefing*. (3) Supervisor Layanan Operasional mengecek secara rutin kegiatan pelayanan yang dilakukan *frontliner* apakah sudah sesuai dengan *Standart Operating Procedure (SOP)* dan harapan nasabah atau belum.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, *Frontline*

ABSTRACT**FRONTLINER QUALITY SERVICE PT. BANK RAKYAT INDONESIA****(PERSERO) TBK. SURAKARTA SUDIRMAN BRANCH OFFICE****ZANA ZEIN HARDIMANTO****F3517056**

This study attempts to know the frontliner quality services at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Surakarta Sudirman Branch Offices that has been received and is expected by the customer. The object of his research is the frontliner services quality to customers at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Surakarta Sudirman Branch Office, while the research subjects are frontliner customers. The sampling method used Purposive Sampling by questionnaire through the Google form which produces variable complaints and customer expectations.

The results of the questionnaire data analysis showed that the majority of service quality dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy) received by frontliners were very good and satisfying. However, there are a number of indicators considered to be inadequate and less than optimal, including: (1) Customer Service and Teller do not provide education e-channel and e-banking to customers. (2) There is a long queue at frontliner services.

The expectations of customers, include: (1) On the dimensions of reliability (reliability) need to be improved speed and alertness of frontliners in providing services and the importance of education on the use of e-channel and e-banking. (2) In the dimension of responsiveness, the customer expects a long queue to be repaired at the long and long frontliner service. (3) The empathy dimension (empathy) needs to be improved in terms of guiding the filling out of forms to customers according to their needs.

Based on the discussion and conclusions, suggestions can be made for the company, among others: (1) Providing direction, socialization and training to frontliners on the material quality of good and correct banking services; (2) Frontliner demonstrates the material given in turn at the Morning Briefing. (3) Operational Service Supervisors regularly check the service activities performed by the front liner whether they are in accordance with the Standard Operating Procedure (SOP) and customer expectations or not.

Keywords: *Quality Services, Frontliner*

HALAMAN PERSETUJUAN

**“KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* PT. BANK RAKYAT
INDONESIA (PERSERO) TBK. SURAKARTA KANTOR CABANG
SUDIRMAN”**

Disusun Oleh :

ZANA ZEIN HARDIMANTO

F3517056

Disetujui untuk dipertahankan dihadapan Panitia Ujian Tugas Akhir

Program Studi Diploma III Manajemen Bisnis

Sekolah Vokasi

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, 14 Juli 2020

Pembimbing,



Yeni Fajariyanti, S.E., M.Si.

NIP. 197401122000122004

HALAMAN PENGESAHAN

“KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. SURAKARTA KANTOR CABANG SUDIRMAN”

Tugas Akhir ini telah diuji dan disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir

Program Studi Diploma III Manajemen Bisnis

Sekolah Vokasi

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada Hari : Selasa

Tanggal : 21 Juli 2020

Disusun Oleh :

ZANA ZEIN HARDIMANTO

F3517056

Panitia Ujian Tugas Akhir

1. Penguji 1

Nama

Haryanto, S.E., M.Si

NIP.197403092006041001

Tanda Tangan



2. Penguji 2

Yeni Fajariyanti, S.E., M.Si

NIP. 197401122000122004



Mengetahui,

Direktur
Sekolah Vokasi



Drs. Santoso Tri Hananto, M.Acc., Ak.
NIP. 196909241994021001

Kepala Program Studi
D3 Manajemen Bisnis



Yeni Fajariyanti, S.E., M.Si.
NIP. 197401122000122004

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Sekolah Vokasi Universitas Sebelas
Maret :

Nama : Zana Zein Hardimanto

NIM. : F3517056

Program Studi : D3 Manajemen Bisnis

Judul Tugas Akhir (TA) : Kualitas Pelayanan *Frontliner* PT. Bank Rakyat
Indonesia (Persero) Tbk. Surakarta Kantor Cabang
Sudirman

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

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, 18 Juli 2020

METERAI
TEMPEL
70E2AAFF341840054
6000
ENAM RIBU RUPIAH
Mahaasiswa
Zana Zein Hardimanto



NIM. F3517056

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Barang siapa yang menempuh jalan untuk menuntut ilmu, maka Allah SWT akan mudahkan baginya jalan menuju surga”

(HR. Muslim)

“Man Jadda, Wajada”

“Barang siapa yang bersungguh-sungguh, maka dia akan berhasil”

(Pepatah Arab)

Karya ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang selalu memberikan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga dapat terselesaikannya Tugas Akhir ini
2. Kedua orang tua tercinta semoga bisa membuatmu bangga karena selalu memberikanku doa, bimbingan dan support sampai saat ini
3. Kakakku tersayang yang selalu memberikan dorongan, motivasi dan nasehat
4. Sahabatku yang selalu menentramkan hati dan menyemangatiku
5. Teman-teman seperjuanganku
6. Almamaterku tercinta UNS

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, karena atas berkat, rahmat dan lidungannya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. SURAKARTA KANTOR CABANG SUDIRMAN”**.

Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Diploma III Program Studi Manajemen Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian kasus mengenai kualitas jasa layanan keuangan dalam bidang perbankan. Hasil dari penelitian ini, penulis mengharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai topik yang sejenis.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian tugas akhir ini banyak memerlukan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Yeni Fajariyanti, S.E, M.Si. selaku Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Sarwoto, S.E., M.Sc. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan pengarahan selama proses perkuliahan.

3. FX. Suranta selaku Pimpinan Cabang PT. Bank Rakyat Indonesia Surakarta (Persero) Tbk. Kantor Cabang Sudirman yang telah memberikan izin untuk melakukan magang kerja.
4. Dhimas Bayu Priyono selaku Divisi Sumber Daya Manusia PT. Bank Rakyat Indonesia Surakarta (Persero) Tbk. Kantor Cabang Sudirman yang telah membimbing dalam kegiatan magang kerja.
5. Wiwik Suswantini selaku Supervisor Layanan Operasional PT. Bank Rakyat Indonesia Surakarta (Persero) Tbk. Kantor Cabang Sudirman yang telah memberikan informasi terkait kualitas pelayanan *frontliner*.
6. Para nasabah *frontliner* PT. Bank Rakyat Indonesia Surakarta (Persero) Tbk. Kantor Cabang Sudirman yang telah bersedia menjadi responden penelitian Tugas Akhir.
7. Kedua orang tua tercinta dan kakak tersayang yang selalu memberikan doa, motivasi dan support dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
8. Semua pihak yang telah membantu dan mensupport dalam penyelesaian Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari kekurangan terhadap Tugas Akhir ini, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua untuk kedepannya.

Surakarta, 14 Juli 2020



Zana Zein Hardimanto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
SURAT PERNYATAAN.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Metode Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Pengertian Kualitas.....	11
B. Pengertian Pelayanan.....	11

C. Kualitas Pelayanan.....	13
D. <i>Frontliner</i> Bank.....	16
BAB III PEMBAHASAN.....	19
A. Gambaran Objek Magang Kerja.....	19
B. Laporan Magang Kerja.....	32
C. Pembahasan.....	40
1. Deskripsi Responden.....	40
2. Tanggapan Responden.....	43
3. Pembahasan Masalah.....	51
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
A. Kesimpulan.....	55
B. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kegiatan Magang Kerja Penulis.....	33
Tabel 3. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 3. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 3. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
Tabel 3. 5 Tanggapan Responden Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	43
Tabel 3. 6 Tanggapan Responden Dimensi Keandalan (<i>Reability</i>).....	44
Tabel 3. 7 Tanggapan Responden Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	45
Tabel 3. 8 Tanggapan Responden Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	47
Tabel 3. 9 Tanggapan Responden Dimensi Empati (<i>Empathy</i>).....	48
Tabel 3. 10 Tanggapan Responden Harapan Nasabah.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	21
Gambar 3. 2 Struktur organisasi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Surakarta Kantor Cabang Sudirman.....	23
Gambar 3. 3 Diagram Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	40
Gambar 3. 4 Histogram Deskripsi Usia Responden.....	41
Gambar 3. 5 Diagram Deskripsi Pekerjaan Responden.....	42
Gambar 3. 6 Diagram Tanggapan Responden Dimensi Bukti Fisik (Tangibles).....	43
Gambar 3. 7 Diagram Tanggapan Responden Dimensi Kehandalan (Reliability).....	44
Gambar 3. 8 Diagram Tanggapan Responden Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness).....	45
Gambar 3. 9 Diagram Tanggapan Responden Dimensi Jaminan (Assurance)	47
Gambar 3. 10 Diagram Tanggapan Responden Dimensi Empati (Empathy)..	48
Gambar 3. 11 Antrian nasabah Teller yang banyak dan panjang.....	52
Gambar 3. 12 Antrian nasabah Customer Service yang banyak.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 . Surat Permohonan Ijin Magang.....	59
Lampiran 2 . Surat Tanggapan Ijin Magang.....	60
Lampiran 3 . Daftar Hadir Magang.....	61
Lampiran 4 . Surat Keterangan Nilai Magang.....	62
Lampiran 5 . Kuisisioner.....	63
Lampiran 6 . Data Hasil Kuisisioner.....	65
Lampiran 7 . Foto Magang Kerja Saat Pemindahbukuan.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8 . Foto Magang Kerja Saat Pegecekan Transaksi Nasabah.....	77
Lampiran 9 . Foto Wawancara dengan Supervisor Layanan Operasional.....	78
Lampiran 10 . Foto Saat Mengikuti Doa Pagi dan Morning Briefing.....	78
Lampiran 11 . Foto dengan Pengampu Magang dan Dosen Pembimbing.....	79
Lampiran 12 . Foto dengan Pegawai Frontliner.....	79

