

**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
NASABAH PT. BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL
(BTPN) KCP MAROS Tbk.**

TUGAS AKHIR

**NUR HIKMAH
1560313029**



**UNIVERSITAS MUSLIM MAROS
MAROS
2018**

**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
NASABAH PT. BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL
(BTPN) KCP MAROS Tbk.**

TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Jurusan Manajemen Keuangan dan Perbankan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Maros
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)

**NUR HIKMAH
1560313029**

**UNIVERSITAS MUSLIM MAROS
MAROS
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) KCP Maros Tbk.

Nama Mahasiswa : Nur Hikmah

Nomor Induk Mahasiswa : 1560313029

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

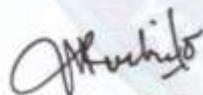
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Diploma Tiga (D.3)

Setelah diteliti dan diperiksa ulang, maka Tugas Akhir ini telah memenuhi syarat untuk disetujui.

Maros, Juli 2018

Pembimbing I

Pembimbing II



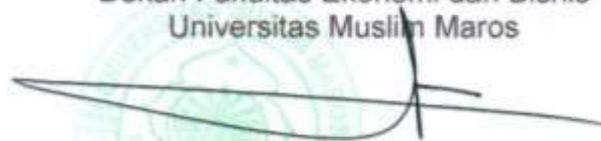
Nurwahidah, S.E., Msi.



Hamka, S.E., MM.

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muslim Maros



Dr. Dahlan, S.E., MM.

HALAMAN PENGESAHAN

Pada Hari Ini **Kamis** tanggal **Dua Puluh Enam** bulan **Juli** tahun **Dua Ribu Delapan Belas**

Judul Tugas Akhir : **Peranan *Customer Service* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) KCP Maros Tbk.**

Nama Mahasiswa : **Nur Hikmah**

Nomor Induk Mahasiswa : **1560313040**

Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**

Program Studi : **Keuangan dan Perbankan Diploma Tiga (D.3)**

Telah disahkan oleh tim penguji ujian Tugas Akhir yang dibentuk dengan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Maros Nomor: 009/D.3/SK/FEB-UMMA/VII/2018 Tanggal 25 Juli 2018 untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Diploma Tiga (D3) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Maros.

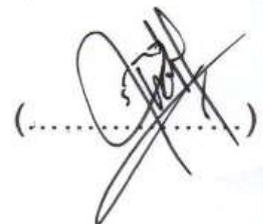
Tim Penguji :

Ketua : **Dr. Dahlan, S.E., MM.**

Anggota : **Sri Wahyuni Nur, S.E., M.Ak.**

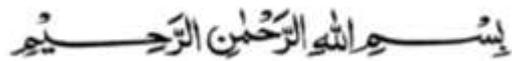


(.....)



(.....)

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini tepat pada waktunya. Adapun judul tugas akhir, yang penulis ambil sebagai berikut, ***“Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) KCP Maros Tbk”***

Tujuan penulisan tugas akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan program Diploma Tiga (D.III). Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari orang tua Ayahanda Sanusi, Ibunda Hunaena dan Adik-Adikku Sumarni & Muh. Husni Husadi atas segala Do'a, kasih sayang dan semangat yang tiada hentinya di berikan selama ini.

Beserta semua pihak, maka penulisan tugas akhir ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. M Ikram Idrus SE.,MS. selaku Ketua Yayasan Perguruan Islam Maros (YAPIM)
2. Ibu Prof. Nurul Ilmi Idrus, M.Sc.,Ph.D. selaku Rektor Universitas Muslim Maros (UMMA) Yayasan Perguruan Islam Maros (YAPIM).

3. Bapak Dr. Dahlan, SE.,M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMMA
4. Ibu Sarnawiah, SE.,M.Si. selaku Ketua Program Studi Diploma Tiga Manajemen Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
5. Ibu Nurwahidah, SE.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing I dan bapak Hamkah, SE.,MM. selaku Dosen Pembimbing II yang tidak hentinya memberi bimbingan, arahan dan saran selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Ibu Syamsuriani Arief selaku *Branch manager*, Bapak Ibrahim selaku *sales Marketing Officer* (SMO) sekaligus pembimbing lapangan serta seluruh *staff* dan karyawan Bank BTPN KCP Maros Tbk yang telah membimbing dan memberikan banyak ilmu serta data dan informasi seputar perbankan kepada penulis.
7. sepupuku Hardianti dan Rhyka Rahim atas segala Do'a, kasih sayang dan semangat yang tiada hentinya di berikan selama ini.
8. Haedir yang terus setia menemani, memberi *support* dan mendoakan selama ini.
9. Sahabat-sahabat seperjuanganku Aisyah Iriani, Alifya Frimayanillah, dan Abd. Wahab atas kebersamaanya selama ini.
10. Seluruh teman-teman program Studi D3 Jurusan Manajemen Keuangan dan perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMMA angkatan tahun 2015.

11. Semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya laporan tugas akhir ini yang penulis tidak dapat sebutkan satu per satu. Semoga Allah membalas semua kebaikan kalian yang telah membantu penulis selama ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga tugas akhir ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Maros, Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| HALAMAN SAMBUNG | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| BAB I. PENDAHULUAN | |
| A.Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 3 |
| C.Tujuan Penelitian | 4 |
| D.Manfaat Penelitian | 4 |
| BAB II. TINJAUAN PUSTAKA | |
| A.Bank..... | 5 |
| B.Customer Service..... | 10 |
| C.Kepuasan Pelanggan/Nasabah..... | 18 |
| D.Nasabah..... | 22 |
| E.Kerangka Pikir..... | 26 |
| BAB III. METODE PENELITIAN | |
| A.Tempat Dan Waktu Penelitian..... | 27 |
| B.Jenis Dan Sumber Data | 27 |
| C.Metode Pengumpulan Data..... | 27 |
| D.Metode Analisis..... | 28 |
| BAB IV. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN | |
| A.Sejarah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk | 29 |
| B.Jenis Usaha/Kegiatan..... | 33 |
| C.Struktur Organisasi | 36 |
| D.Uraian Tugas Dan Tanggung Jawab | 37 |
| BAB V. HASIL PENELITIAN | |
| A.Peranan Customer Service PT. BTPN KCP Maros Tbk..... | 45 |
| B.Kepuasan Nasabah PT. BTPN KCP Maros Tbk | 49 |
| BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN | |
| A.Kesimpulan | 51 |
| B.Saran | 51 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 52 |
| LAMPIRAN..... | 53 |

DAFTAR GAMBAR

| Nomor | Judul | Halaman |
|------------|---|---------|
| Gambar 1.1 | Kerangka Pikir..... | 26 |
| Gambar 1.2 | Logo Bank BTPN KCP Maros Tbk | 32 |
| Gambar 1.3 | Struktur Organisasi Bank BTPN KCP Maros Tbk | 37 |

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank secara umum adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan yang umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang.

Perbankan merupakan salah satu sektor ekonomi yang sangat penting peranannya dalam perkembangan ekonomi Indonesia. Dimana fungsi utamanya adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat, yang bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya serta pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak.

Bank secara sederhana dapat diartikan sebagai Lembaga Keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa Bank lainnya.

Undang-Undang RI nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan adalah Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Banyaknya Bank yang ada di Indonesia saat ini, membuat persaingan semakin ketat dan berlomba untuk memperoleh peringkat

paling baik di mata masyarakat. Oleh sebab itu diperlukan strategi yang baik oleh masing masing perbankan guna meningkatkan laba dan memiliki kualitas yang bermutu. Salah satu cara yang tepat adalah adanya peranan *Customer Service* dalam meningkatkan kepuasan pelayanan nasabah di Bank atau Instansi lain, karena pelayanan *Customer Service* yang bermutu merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan disuatu perusahaan. Hampir setiap perusahaan mempekerjakan petugas pelayanan pelanggan (*Customer Service*) dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah yang datang secara baik dan memuaskan, karena peranan *Customer Service* sangat penting dan merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia Perbankan. Tanpa adanya peran *Customer Service* maka sangat berpengaruh besar terhadap perkembangan perusahaan.

Customer Service adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan pada nasabah, melalui pelayanan yang bermutu yang dapat memehuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. (*Customer Service*) bermutu hanya bisa dipahami dari sudut pandang nasabah (pelanggan), yaitu nasabah cenderung memberikan penilaian terhadap tingkat pelayanan dari dua dimensi:

- a. Dimensi Prosedural: Mencakup sistem dan prosedur yang telah tertata guna menyampaikan produk dan atau pelayanan.
- b. Dimensi Pribadi: Berhubungan dengan bagaimana penyedia pelayanan dalam menggunakan sikap, perilaku, dan kemampuan lisan dalam berinterkasi dengan pelanggan.

Agar pelayanan (*service*) yang diberikan berjalan dengan baik, maka interaksi antara nasabah dan *Customer Service* haruslah berjalan dengan baik. Interaksi ini terjadi komunikasi antara *Customer Service* dengan nasabah, meliputi : apa yang mereka katakan, bagaimana mereka mengatakan, apa yang mereka lakukan, dan bagaimana mereka melakukan interaksi antara nasabah dengan peralatan teknis dan fisik yang ada dalam organisasi, seperti : pengisian dokumen/formulir, cara pembayaran, dan lain sebagainya. Perlu juga diingat bahwa dalam memberikan pelayanan, *customer service* bank selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika.

Dari uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Peranan *Customer Service* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN). KCP Maros Tbk”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Peranan *Customer Service* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN). KCP Maros Tbk.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah Mengetahui Peranan *Customer Service* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) KCP Maros Tbk.

D. Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Penulis, memberikan kontribusi bagi penulis untuk memperluas cakrawala berpikir dalam bidang Perbankan, khususnya yang berkaitan dengan Peranan *Customer Service* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) KCP Maros Tbk.
- b. Bagi Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) KCP Maros Tbk, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan yang menjadi acuan untuk terus dapat meningkatkan dan memperhatikan Peranan *Customer Service* dalam melayani nasabah agar merasa puas dan senang terhadap pelayanan yang diberikan.
- c. Bagi Peneliti Lain, sebagai bahan referensi yang dapat menjadi bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian dimasa yang akan datang, khususnya penelitian yang berkaitan dengan Peranan *Customer Service* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Bank

a. Pengertian Bank

Bank dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Kemudian menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat dalam bentuk pinjaman kredit guna meningkatkan taraf hidup masyarakat. Berikut

Kasmir (2004: 8), bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.

Undang-Undang RI nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 bank adalah Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Bank merupakan lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat dalam bentuk pinjaman guna meningkatkan taraf hidup masyarakat. Jadi usaha perbankan meliputi tiga kegiatan utama yaitu:

- 1) Menghimpun dana yang maksudnya adalah mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan giro, tabungan dan deposito. Kegiatan ini sering disebut dengan istilah *Funding*.
- 2) Menyalurkan dana adalah melemparkan kembali dana yang diperoleh lewat simpanan giro, tabungan dan deposito ke masyarakat dalam bentuk pinjaman (kredit). Kegiatan ini dikenal dengan istilah *Lending*.
- 3) Memberikan jasa-jasa bank lainnya (service) seperti pengiriman uang (transfer), penagihan surat berharga (kliring) yang berasal dari dalam kota, penagihan surat-surat berharga (inkaso) yang berasal dari luar negeri, letter of credit (L/C), safe deposit box, dan jasa lainnya.

b. Jenis-Jenis Bank

1) jenis Bank Dilihat dari Segi Fungsinya

Berdasarkan undang-undang No. 10 tahun 1998 tentang perubahan atas undang-undang nomor 7 tahun 1992 perbankan maka jenis perbankan berdasarkan fungsinya terdiri dari:

- Bank Umum, adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional dan atau berdasarkan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
- Bank Perkreditan Rakyat (BPR), adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip

syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

2) Jenis Bank Dilihat dari Kepemilikannya

Kepemilikan bank dapat dilihat dari akta pendirian dan penguasaan. Jika dilihat dari kepemilikannya, maka jenis bank dapat dibagi menjadi bank milik pemerintah, bank milik swasta nasional, bank milik asing dan bank campuran.

- Contoh Bank Milik Pemerintah: Bank Negara Indonesia, Bank Rakyat Indonesia, dan Bank Tabungan Negara.
- Contoh Bank Milik Swasta Nasional: Bank Muamalat, Bank Central Asia, dan Bank Danamon.
- Contoh Bank Milik Asing: City Bank, dan Standard Chartered Bank.
- Contoh Bank Campuran: Mitsubishi Buana Bank, Interpacific Bank, dan Bank Sakura Swadarma.

3) Jenis Bank dilihat dari Status

Status yang menjadi acuan pembagian jenis bank disini yang dimaksud adalah ukuran kemampuan bank dalam melayani masyarakat dalam segi jumlah produk, modal serta kualitas pelayanan. Maka dilihat dari status bank, maka bank dibagi menjadi:

- Bank Devisa merupakan bank yang dapat melakukan transaksi ke luar negeri atau kegiatannya berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan contohnya: transfer ke luar negeri, inkaso ke

luar negeri, *travellers cheque*, pembukuan *clan* pembayaran *Letter of Credit* dan transaksi luar negeri lainnya.

- Bank Non Devisa merupakan bank yang mempunyai hak untuk melaksanakan transaksi sebagai bank devisa namun wilayah operasinya dibatasi untuk negara-negara tertentu saja.

4) Jenis Bank dilihat dari Cara Menentukan Harga

- Bank yang berdasarkan prinsip Konvensional, Bank ini menerapkan metode penetapan harga sesuai tingkat suku bunga (*spread base*) dan metode *fee base* (menghitung biaya-biaya yang dibutuhkan).
- Bank ini menerapkan aturan perjanjian sesuai hukum Islam antara bank dengan pihak lain dalam menyimpan dana, pembiayaan usaha atau kegiatan lainnya.

c. Fungsi Bank

Secara umum fungsi bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan atau fungsi *Financial Intermediary*. Fungsi bank ini dikemukakan oleh Susilo, Triandoro dan Santoso (2006:9).

Fungsi utama bank secara spesifik dibagi menjadi 3 yaitu:

- 1) *Agent of Trust*, Kepercayaan adalah kunci dan dasar utama kegiatan perbankan ini (*trust*). Kepercayaan disini meliputi kegiatan menghimpun dana dari masyarakat maupun dalam penyalurannya kembali ke masyarakat atau bank lain. Kunci utama masyarakat mau

menitipkan dana yang mereka miliki kepada bank apabila sudah dilandasi atas dasar kepercayaan kepada bank tersebut. Masyarakat sudah yakin dan percaya dana yang mereka titipkan akan aman dan dapat diambil sewaktu-waktu tanpa adanya ketakutan bank akan bangkrut atau tidak bisa diambil kembali. Begitu pula bank dalam menyalurkan dana titipan tersebut untuk dipinjamkan kepada debitur juga atas asas kepercayaan.

2) *Agent of Development*, Sektor riil dan sektor moneter adalah dua hal perekonomian yang tidak dapat dipisahkan, saling berinteraksi dan saling mempengaruhi. Jika salah satunya bekerja kurang baik maka berpengaruh juga pada kurang baik pada sisi lainnya. Disini bank difungsikan memberikan kegiatan yang memungkinkan masyarakat melakukan investasi, distribusi serta konsumsi/jasa dimana semua kegiatan tersebut tidak dapat terpisahkan dari penggunaan uang. Jika semua kegiatan itu berjalan lancar tentu akan banyak membantu dalam pembangunan perekonomian masyarakat.

3) *Agent to Service*, Selain kegiatan utama bank menghimpun dan menyalurkan uang, bank juga memberikan penawaran jasa perbankan lainnya kepada masyarakat. Jasa yang ditawarkan bank ini erat dengan kegiatan perekonomian masyarakat secara umum. Jasa disini berupa pengiriman uang, barang berharga, pemberian jaminan bank maupun penyelesaian tagihan.

B. *Customer Service*

a. *Pengertian Costumer Service*

Customer service merupakan salah satu petugas yang bertugas memberikan informasi kepada nasabah. *Customer service* adalah bagian yang khusus melayani keinginan dan kebutuhan pelanggan atau nasabah yang lebih banyak bicara dan tidak berhubungan dengan penyetoran dan penarikan uang.

Waworuntu (1997:1), istilah *customer service* yang diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia yang artinya pelayanan nasabah. Dimana untuk bidang bisnis secara umum diartikan sebagai pelayanan pelanggan. Kata *customer service* berasal dari dua kata yaitu “*customer*” sama dengan pelanggan; dan “*service*” sama dengan pelayanan.

Customer service merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk produk bank. Sesuai dengan fungsinya, *customer service* diharapkan dapat melakukan “*One Stop Service*”, artinya nasabah cukup menghubungi bagian *Customer Service* saja dalam berhubungan dengan bank. Selanjutnya *Customer Service* akan menjelaskan ataupun mengerjakan kebutuhan nasabah tersebut dengan menghubungi bagian yang terkait. Hal ini akan meningkatkan kepuasan nasabah karena merasa akan kepentingannya dilaksanakan dengan rasa penuh tanggung jawab dan tidak perlu berhubungan dengan banyak orang untuk memenuhi kebutuhannya.

Customer Service memegang peranan yang sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang *Customer Service* ialah untuk memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer Service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dan ramah dengan cara merayu para calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer Service* juga harus bisa menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.

b. Fungsi dan Tugas *Customer Service*

Sebagai seorang *Customer Service* tentu telah diterapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas harus dilaksanakan dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah.

Fungsi dan tugas *Customer Service* yang harus benar-benar dipahami sehingga seorang *Customer Service* dapat menjalankan tugasnya secara prima.

Kasmir (2004: 203). Fungsi dan tugas *Customer Service* adalah sebagai berikut:

- 1) Sebagai *Receptionis*, Artinya *Customer Service* sebagai penerima tamu/nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan.
- 2) Sebagai *Deskman*, Artinya *Customer Service* sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Memberikan informasi mengenai produk-produk bank,

menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank. Kemudian menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.

- 3) Sebagai *Salesman*, Artinya *customer service* sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama. Juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan nasabah.
- 4) Sebagai *Customer Service Relation Officer*, Artinya *customer service* sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah.
- 5) Sebagai *Comunikator*, Artinya *customer service* sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungan antara bank dengan nasabah.

c. Tanggung Jawab *Customer Service*

Adapun tanggung jawab yang dibantukan pada *customer service* yaitu sebagai berikut: Kasmir (2004: 90).

- 1) Bertanggung jawab kepada pimpinan.
- 2) Secara efektif memberikan perbaikan kualitas operasi dan layanan bank yang telah ada dan yang akan diterapkan.
- 3) Melakukan koordinasi dan bekerja sama dengan bagian lainnya dalam memproses dan meningkatkan kualitas layanan bank.

- 4) Sebagai penghubung antara nasabah dengan bagian-bagian yang terkait dan batasan bilamana diatas wewenangnya.
- 5) Menjamin tetap terjadinya hubungan yang baik dan memuaskan bagi para nasabah, dimana dalam hal ini menghimbau para nasabah.
- 6) Memberikan informasi mengenai semua jenis produk dan jasa bank perbankan termasuk manfaat dan keuntungannya.

d. Etika *Customer Service*

Dalam pembahasan etika *customer service* ini, kami membaginya menjadi beberapa bagian, yang akan kami bahas satu persatu, diantaranya:

- 1) Beberapa hal yang diatur dalam beretika secara umum.
 - Penampilan, Penampilan merupakan keseluruhan dari cara berpakaian, berbicara, gerak-gerik, sikap dan perilaku dengan tujuan agar dapat membuat pelanggan terkesan. Penampilan ini harus dijaga dengan baik dan prima selama jam kerja.
 - Sikap dan Perilaku, Pada saat berhubungan dengan pelanggan seringkali sikap dan perilaku kita diperhatikan oleh pelanggan, terutama sikap yang menolong dan peduli terhadap kebutuhan pelanggan.
 - Cara berpakaian. Cara kita berpakaian harus serasi antara baju dan celana termasuk menghindari menggunakan warna yang terkesan berlebihan.
 - Cara berbicara. Berbicara dengan pelanggan harus jelas, singkat, dan tidak bertele-tele. Janganlah berbicara mengenai hal-hal yang bukan

pada pokok bermasalahan dan hindari pembicaraan yang mengejek pelanggan.

- Gerak-gerik. Pada saat melayani pelanggan, kita harus memperhatikan atau menjaga gerak-gerik anggota badan karena hal ini akan selalu diperhatikan oleh pelanggan pada saat kita memberikan pelayanan.
- Cara bertanya. Dalam memberikan pelayanan, kita juga harus mengetahui sifat-sifat pelanggan yang berbeda-beda terutama dalam hal bertanya kepada pelanggan. Bila pelanggan pendiam, maka karyawanlah yang harus proaktif untuk bertanya atau memulai pembicaraan sehingga membuat pelanggan mau berbicara. Sedangkan bila pelanggan yang banyak tanya, sebaiknya karyawan mendengarkan dengan baik dan menjawab dengan baik pula.

2) Hal-hal yang perlu di perhatikan dalam etika *customer service*

Hal-hal yang perlu diperhatikan oleh *customer service* dalam etika pelayanan dan harus dijalankan oleh setiap karyawan adalah sebagai berikut:

- Selalu ingin membantu setiap keinginan dan kebutuhan pelanggan/nasabah sampai tuntas.
- Selalu memberikan perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi pelanggan/nasabah.
- Sopan dan ramah dalam melayani nasabah.
- Memiliki rasa toleransi yang tinggi dalam menghadapi nasabah.

- Menjaga perasaan nasabah agar tetap merasa nyaman, tenang dan menimbulkan kepercayaan.
- Dapat menahan emosi dari setiap kasus yang dihadapi terutama dalam melayani nasabah yang berperilaku kurang baik.
- Menyenangkan orang lain merupakan sikap yang harus selalu ditunjukkan oleh setiap karyawan, terutama *customer service*.

3) Sikap melayani nasabah/ pelanggan

Agar pelanggan merasa puas, sikap kita dalam melayani nasabah harus diatur sedemikian rupa. Berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah:

- Memberikan kesempatan kepada nasabah untuk berbicara.
- Mendengarkan baik-baik apa yang disampaikan oleh nasabah.
- Jangan menyela pembicaraan.
- Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara.
- Jangan marah dan jangan mudah tersinggung.
- Jangan mendebat nasabah.
- Jaga sikap sopan, ramah dan selalu berlaku tenang.
- Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya.
- Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu.

4) Larangan dalam etika *customer service*

- Dilarang berpakaian sembarangan, terutama pada saat jam kerja dan pada saat melayani nasabah.

- Dilarang melayani nasabah atau tamu sambil makan, minum atau mengunyah sesuatu seperti permen karet.
- Dilarang melayani nasabah sambil mengobrol atau bercanda dengan karyawan yang lain dalam kondisi apapun.
- Dilarang menampakkan wajah cemberut, memelas atau sedih didepan nasabah.
- Dilarang meninggalkan nasabah.
- Dilarang berbicara keras atau lemah.

5) Kualifikasi yang harus dimiliki oleh seorang customer service bank

- Mampu berkomunikasi yang baik karena tugas utama berhadapan langsung dengan nasabah.
- Keramahan kepada nasabah supaya nasabah betah saat diberikan penjelasan.
- Tanggap akan informasi yang diperoleh.
- *Good looking.*
- Tidak temperamental harus sabar dan mampu mengontrol emosi.
- Menjadi seorang pendengar yang baik kepada para pelanggan.
- Pendidikan menyesuaikan kebutuhan perusahaan.
- Pengalaman dan *fresh graduate* dapat *apply*.
- Mampu mengoperasikan *computer* minimal Ms. *Office*.
- Bersedia ditempatkan di area perusahaan.

C. Kepuasan Pelanggan / Nasabah

a. Definisi Kepuasan Pelanggan

Berikut beberapa definisi yang berkembang untuk kepuasan pelanggan:

- 1) Menurut Cadotte kepuasan pelanggan adalah perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk.
- 2) Menurut Tse & Wilton kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja actual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan.
- 3) Menurut Anderson, E. W.C Cornell and D.R. Lehman, kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli keseluruhan yang membandingkan persepsi terhadap kinerja produk dengan ekspektasi pra-pembelian. Dalam fungsi *utilitas* dijelaskan besarnya kepuasan yang didapat seorang konsumen dari konsumsi barang atau jasa. Semakin banyak jumlah barang dan jasa yang dikonsumsi, semakin besar kepuasan yang diperoleh, kemudian mencapai puncaknya (titik jenuh) pada jumlah konsumsi tertentu. Sesudah itu malah berkurang, bahkan negatif bila jumlah barang yang dikonsumsi itu terus menerus di tambah.

b. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Kotler menyatakan bahwa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk memantau dan mengukur kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

- 1) Sistem keluhan dan saran (*Complain and suggestion system*)
- 2) Survei pelanggan (*Customer surveys*)
- 3) Pembeli bayangan (*Ghost shopping*)
- 4) Analisa kehilangan pelanggan (*Lost customer analysis*)

Ada 5 kesenjangan yang dapat menyebabkan kegagalan dalam penyampaian jasa dan mempengaruhi penilaian konsumen atas kualitas jasa:

- Kesenjangan antara harapan konsumen dengan pandangan penyedia jasa.
- Kesenjangan antara pandangan penyedia jasa dan spesifikasi kualitas jasa.
- Kesenjangan antara jasa yang diterima dengan jasa yang diharapkan konsumen.

c. Strategi Dalam Kepuasan Pelanggan

Beberapa strategi yang dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan adalah:

- 1) *Relation Marketing* yaitu strategi dimana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. *Relationship Marketing* berdasar pada:

- Fokus *customer retention*.
- Orientasi manfaat produk.
- Orientasi jangka panjang.
- Layanan pelanggan yang sangat diperhatikan dan ditekankan.
- Komitmen terhadap konsumen sangat tinggi.
- Kontak dengan pelanggan sangat tinggi.
- Kualitas yang merupakan perhatian sangat tinggi

d. Strategi *Superior Customer Service*.

Strategi ini menawarkan strategi yang lebih baik daripada pesaing. Perusahaan atau organisasi yang menggunakan strategi ini harus memiliki dana yang cukup besar dan kemampuan SDM yang unggul, serta memiliki usaha yang gigih agar tercipta suatu pelayanan yang menawarkan *customer service* yang lebih baik akan membebankan harga yang lebih tinggi daripada produk atau jasa yang dihasilkan.

e. Strategi *unconditional guarantees* atau *extra ordinary guarantees*.

Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan pelanggan yang akhirnya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan.

f. Strategi penanganan keluhan yang efisien.

Memberikan peluang bagi perusahaan untuk mengubah pelangga yang tidak puas (*unsatisfied customer*) menjadi pelanggan yang puas (*satisfied customer*) terhadap produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan.

g. Strategi peningkatan kinerja perusahaan.

Suatu strategi meliputi berbagai upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan yang mencakup komunikasi dan *public relation* terhadap pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan yang penilaiannya bisa didasarkan pada survei pelanggan, dalam sistem penilaian prestasi karyawan dan memberikan empowerment yang lebih besar kepada karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

h. Penerapan *Quality Function Deployment (QFD)*

Merupakan praktek dalam merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. Hal ini melibatkan pelanggan dalam proses mengembangkan produk / jasa sedini mungkin dengan demikian memungkinkan perusahaan untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan serta memperbaiki proses hingga tercapainya efektivitas maksimum.

D. Nasabah

a. Pengertian Nasabah

Nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank. Sementara itu Undang-Undang No. 24 Tahun 2004 tentang lembaga Penjamin Simpanan mengenal pengertian nasabah menjadi dua yaitu:

- 1) Pengertian nasabah penyimpanan, yaitu orang atau badan yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah atau badan yang bersangkutan.
- 2) Pengertian nasabah debitur, yaitu orang atau badan yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip bunga atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Fokus dari dinamika perbankan kualitas perbankan terletak pada kepuasan nasabah, oleh karena itu perlu dipahami hal-hal yang berkaitan dengan nasabah. Nasabah adalah semua orang yang menuntut suatu bank untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu dan oleh dapat memberikan pengaruh pada performance perbankan. Beberapa terminologi tentang nasabah dapat diberikan sebagai berikut Sipahatur Mangasa, (2002: 1) :

- 1) Nasabah adalah orang yang membawa bank, tetapi banklah yang tergantung pada nasabah.
- 2) Nasabah adalah orang yang membawa bank kepada keinginannya.
- 3) Tidak ada seorang pun yang pernah menang berargumentasi dengan nasabah. Nasabah adalah orang yang eksistensinya teramat penting sehingga harus dipuaskan oleh perbankan.

Waworuntu (1997: 15) nasabah adalah individu yang menopang kepentingan bank.

b. Macam Nasabah

Yusuf Shopie (2003:40) membagi nasabah dalam tiga macam yaitu:

- 1) Nasabah deposan yaitu nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank
- 2) Nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit perbankan.
- 3) Nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank.

c. Tipe Nasabah

Nasabah adalah urat nadi suatu bank tanpa mereka bank akan tutup dan bangkrut. Karena itu bank harus mengenal mereka sebaik mungkin. Tipe nasabah dapat di lihat dari berbagai macam sudut pandang, diantaranya:

1) Berdasarkan karakter

a. Tipe pemimpin

Ciri-cirinya:

- Ia menginginkan pelayanan yang serba cepat dan baginya setiap detik sangat berharga.
- Caranya bicara juga to the point dan cepat, tanpa banyak variasi dan tanpa diplomasi serta bernada perintah.
- Ia tidak memerlukan bujukan serta rayuan, bahkan ia bersikap masa bodoh dengan yang lain.

b. Tipe pembujuk

Ciri-cirinya:

- Nasabah ini lebih mengutamakan persahabatan dan keakraban.

- Sikapnya selalu ramah dan suka memperhatikan orang lain.
- Bisa diajak ngobrol dan ia juga banyak bicara.

c. Tipe penyabar

Ciri-cirinya:

- Nasabah tipe ini nampaknya santai dan tenang.
- Sikap diplomatis dan menyenangkan.
- Mempunyai perhatian yang cukup tinggi, namun setiap kemauan dan keputusannya penuh pertimbangan.

d. Tipe pendiam

Ciri-cirinya:

- Nasabah tipe ini suka menyendiri dan menjaga jarak. Ia lebih berorientasi pada proses, namun langkahnya selalu disesuaikan dengan situasi dan kondisi.
- Biasanya di lingkungan pergaulannya agak terbatas yaitu dalam kelompok kecil dan kawan-kawan yang dekat saja.
- Ia mengambil keputusan penuh hati-hati melalui pertimbangan dan analisa yang mendalam terlebih dahulu.
- Ia mempertimbangkan baik buruknya juga sebab akibatnya kelak di kemudian hari.
- Ia merupakan tipe pemikir.

e. Tipe hati-hati

Ciri-cirinya:

- Nasabah tipe ini juga penuh pertimbangan dan perhitungan.

- Setiap langkah dan tindakannya disesuaikan dengan situasi dan kondisi.
- Ia menginginkan kesempurnaan karna ia sangat hati-hati dan teliti namun ia juga terbuka.
- Ia tergolong orang bijak dan arif tetapi juga sangat memperhatikan keselamatan, dengan kata lain. tidak mau banyak resiko.

f. Tipe bebas

Ciri-cirinya:

- Nasabah ini berambisi.
- Tanpa basa basi dan bersikap bebas.
- Suka ingin tau segala masalah.
- Suka menghadapi tantangan dan resiko.
- Kadang-kadang sikapnya menimbulkan salah tafsir.

2) Berdasarkan jenis kelamin

a. Pria

- 1) Umumnya pria lebih gampang dibujuk dan lebih mempertahankan gengsi.
- 2) Relatif lebih gegabah dan cepat mengambil keputusan, serta tidak sabar dalam menentukan pilihan.

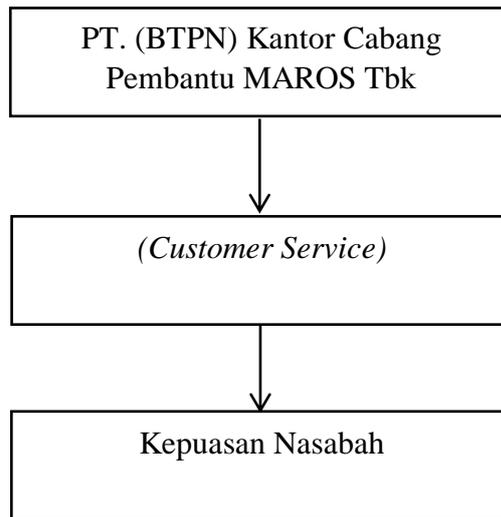
b. Wanita

- 1) Umumnya wanita sukar dibujuk, bagaimana pun baiknya suatu produk bank yang ditawarkan.
- 2) Ia tak lekas percaya, namun ia cepat menilai suasana kantor

3) Ia juga tidak begitu menghiraukan masalah teknis produksi, namun ia sukar menentukan pilihan.

E. Kerangka Pikir

Berdasarkan uraian sebelumnya maka dapat disusun kerangka pikir sebagai berikut:



BAB III METODELOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) KCP Maros Tbk. Yang beralamat di jalan jendral sudirman no. 230 Kel. Pettuadae Kec. Turikale. dengan waktu pelaksanaan penelitian terhitung dari tanggal Januari – juni 2018.

B. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis data yang di gunakan adalah Data kualitatif yaitu data yang berupa tulisan. Data kualitatif itu berbentuk uraian terperinci, kutipan langsung dan dokumentasi kasus.
2. Sumber data ini menggunakan 2 (dua) jenis sumber data, yaitu:
 - a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya. Data primer diperoleh melalui hasil wawancara dengan pihak yang bertanggung jawab terhadap pelayanan Customer Service kepada nasabah pensiun.
 - b. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder diperoleh dari dokumentasi perusahaan, artikel, jurnal, buku, dokumen, internet dan sumber referensi lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

C. Metode Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian ilmiah, metode pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan, akurat, dan

terpercaya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Penelitian Lapangan, adalah penelitian yang dilakukan secara langsung pada kantor PT. BTPN KCP Maros Tbk. dengan menggunakan teknik:
 - a) *Interview*, merupakan cara penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara lisan kepada pimpinan dan para pegawai PT. BTPN KCP Maros Tbk.
 - b) Observasi, merupakan pengamatan secara langsung oleh penulis yang digunakan untuk mencari dan mempelajari bahan-bahan tertulis mengenai kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh PT. BTPN KCP Maros Tbk.

D. Metode Analisis

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yaitu berupa paparan atau penjelasan mengenai Peranan pelayanan pelanggan (*Customer Service*) Terhadap Nasabah yang diterapkan di Bank BTPN KCP Maros Tbk. dan tidak dilakukan pengujian hipotesis.

BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk

1. Sejarah Umum

PT BTPN (Bank Tabungan Pensiunan Nasional) Tbk didirikan setelah memperoleh izin operasional dari Menteri Keuangan RI pada tanggal 2 Desember 1986. Akan tetapi ditinjau dari sejarah dan operasionalnya, kegiatan bank ini telah ada sejak tahun 1958 yang ketika itu masih bernama Bank Pegawai Pensiunan Militer (BAPEMIL) yang didirikan di Bandung pada tanggal 15 Februari 1958. Dengan demikian dari kegiatan operasionalnya, Bank BTPN Tbk telah lebih dari 40 tahun menjalankan misinya membantu pemerintah dalam meningkatkan perekonomian bangsa Indonesia melalui kegiatan perbankan, khususnya turut meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat pensiunan Indonesia.

Perubahan perkumpulan BAPEMIL menjadi PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk itu dilakukan untuk memenuhi ketentuan sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 1967 tentang pokok-pokok perbankan dimana menurut Undang-Undang tersebut badan usaha bank itu harus dalam bentuk perseroan terbatas (PT). Dengan demikian sifat usaha perkumpulan BAPEMIL yang semula berstatus sebagai bank tabungan, dan berubah menjadi status yang baru bank ini telah berhasil mengembangkan

operasionalnya secara mengesankan dibandingkan ketika ketika bank ini masih berstatus perkumpulan.

Terhitung mulai didirikannya Bank BTPN Tbk tahun 1986 dengan kurun waktu sekitar 10 tahun, bank ini telah berhasil mengkonsolidasikan diri sedemikian rupa sehingga mampu memperoleh fungsi operasionalnya, meningkatkan hasil usaha serta mengembangkan wilayah operasionalnya. Apabila tahun 1986 bank ini hanya beroperasi di kota-kota pulau Jawa dan Sumatera Utara, maka sejak tahun 1989 Bank BTPN Tbk telah mampu melayani nasabahnya. Terutama nasabah pensiunan di kota-kota lainnya di pulau Sumatera, Kalimantan dan Sulawesi.

Diberlakukannya Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 maka status Bank BTPN Tbk sebagai bank tabungan telah berubah kembali menjadi bank umum (konvensional), berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI No. Kep 055/KM.17/1993 tanggal 22 Maret 1993 tentang izin usaha PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk untuk melakukan usaha sebagai bank umum. Dalam kedudukannya sebagai bank umum jangkauan dan sasaran usaha Bank BTPN Tbk sudah dapat dipastikan kelahiran Bank BTPN Tbk sebagai bank umum ini adalah sangat berat yaitu pada saat dunia perbankan sedang dalam era globalisasi dan situasi persaingan yang sangat ketat, sedangkan bank lain telah jauh lebih berpengalaman sebagai bank umum. Tentunya ini merupakan tantangan sangat berat bagi manajemen Bank BTPN Tbk dengan bank lainnya.

Bank BTPN Tbk memiliki kesempatan yang luas untuk meningkatkan serta mengembangkan usahanya. Bank ini tetap menjaga komitmennya untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada kaum ekonomi lemah, khususnya dalam rangka membantu pemerintah mempercepat program pengentasan kemiskinan di Indonesia. Konsistensinya Bank BTPN Tbk dibidang pengentasan kemiskinan telah diwujudkan dengan diraihnya penghargaan tertinggi dari pemerintah tahun 1993 sebagai salah satu “Bank Pelopor Pengentasan Kemiskinan” di Indonesia.

Kiprah Bank BTPN Tbk dalam memberikan layanan jasa perbankan melalui beragam produk perbankan telah mendapatkan kepercayaan dari nasabah dan mitra kerjanya. Ini terbukti dengan pencapaian-pencapaian lain berupa prestasi dan penghargaan dari dalam dan luar negeri. Sebagai Bank Swasta Nasional yang semula memiliki status sebagai Bank Tabungan kemudian berganti menjadi Bank Umum pada tanggal 22 Maret 1993, Bank BTPN Tbk memiliki aktivitas pelayanan operasional kepada nasabah, baik simpanan maupun pinjaman.

Aktivitas utama Bank BTPN Tbk adalah tetap mengkhususkan kepada pelayanan bagi para pensiunan dan pegawai aktif, karena target market Bank BTPN Tbk adalah para pensiunan. Dalam rangka memperluas kegiatan usahanya, Bank BTPN Tbk bekerja sama dengan PT TASPEN (Persero). Sehingga Bank BTPN Tbk tidak saja dapat memberikan pinjaman dan pemotongan cicilan pinjaman, tetapi juga dapat melaksanakan “Tri Program

TASPEN”, yaitu Pembayaran Tabungan Hari Tua, Pembayaran Jamsostek dan Pembayaran Uang Pensiun.

2. Filosofi Logo Bank BTPN Tbk



Gambar 1.1 Logo Bank BTPN Tbk

Penekanan filosofi pada logo Bank BTPN Tbk terletak pada stilasi manusia pada huruf “n” yang menggambarkan seseorang yang sedang membungkukan badan yang memiliki arti BTPN selalu siap melayani nasabahnya. Selain itu bulatan oval yang berada diatas huruf “n” menjelaskan ide dasar (*central idea*) dari Bank BTPN Tbk. Hal tersebut memberi arti yaitu “*there’s more to life*” (hidup yang lebih berarti) atau ada sesuatu yang lebih atau lain dalam kehidupan.

3. Visi Bank BTPN Tbk

- a. Melaksanakan *Good Corporate Governance* (GCG) setiap bisnis Bank BTPN Tbk.
- b. Menyediakan beragam produk dan layanan yang sesuai dengan bisnis Bank BTPN Tbk kepada nasabah.
- c. Memberikan pengalaman *brand* yang penuh arti bagi pemangku kepentingan (*stakeholders*) Bank BTPN Tbk setiap saat dimanapun kami berada secara konsisten.

- d. Menjamin keamanan, kepercayaan, dan kemudahan akses bagi nasabah Bank BTPN Tbk melalui penggunaan teknologi mutakhir di setiap pengoperasian bisnis.

4. Misi Bank BTPN Tbk

”Menjadi penyedia jasa keuangan retail yang terpilih dan penuh kepedulian di Indonesia.”

B. Jenis Usaha / Kegiatan

Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk merupakan usaha yang bergerak dibidang perbankan. Bank BTPN Tbk memiliki berbagai macam produk dan jasa yang ditawarkan. Produk dan jasa tersebut adalah:

1. Produk Dana

- a. Rekening Giro, merupakan simpanan bagi nasabah perorangan maupun perusahaan dalam mata uang Rupiah atau valuta asing lainnya dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat.
- b. Tabungan Citra, merupakan tabungan perorangan dalam mata uang Rupiah dan bunga dihitung berdasarkan saldo harian dalam satu bulan.
- c. Tabungan Citra Pensiun, merupakan tabungan yang disediakan oleh Bank BTPN Tbk untuk menampung transfer dana dari PT TASPEN (Persero) dan atau Lembaga Pengelola Pensiun Lainnya untuk setiap pensiunan yang memilih Bank BTPN Tbk sebagai tempat pembayaran pensiunannya.
- d. Tabungan Citra Plus, merupakan tabungan yang dilengkapi fasilitas perlindungan asuransi berupa penutupan sisa setoran dan santunan

kematian apabila nasabah meninggal dunia (sakit atau kecelakaan) serta biaya penggantian perawatan karena kecelakaan. Keuntungan yang dapat diterima nasabah adalah bunga tabungan dan gratis biaya premi asuransi.

- e. TASETO (Tabungan dengan Bunga Setara Deposito) Premium, merupakan produk tabungan yang dikhususkan untuk nasabah, yang memberikan kemudahan dan kenyamanan penuh bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan dengan tetap memberikan imbal hasil yang optimal setara dengan bunga deposito.
- f. TASETO Bisnis, merupakan produk tabungan yang dikhususkan bagi nasabah non individu (perusahaan) dalam melakukan transaksi perbankan dengan tetap memberikan imbal hasil yang optimal setara dengan bunga deposito.
- g. TASETO MAPAN (Masa Depan), merupakan produk tabungan berjangka yang memberikan kemudahan dan kenyamanan penuh untuk nasabah dalam merencanakan kebutuhan *financial* di masa depan dengan memberikan imbal hasil yang optimal setara dengan bunga deposito.
- h. Deposito Berjangka, merupakan produk simpanan berjangka yang memberikan imbal hasil yang optimal dimana hasil baik perorangan maupun non perorangan bebas menentukan sendiri jangka waktu penempatan yang dikehendaki dengan pilihan jangka waktu yang variatif.

- i. Sertifikat Deposito, merupakan simpanan pihak ketiga dari bank yang mempunyai jangka waktu tertentu dengan bunga yang dapat diperhitungkan dimuka, serta dapat diperdagangkan sampai dengan tanggal jatuh tempo.

2. Produk Kredit

- a. Kredit Pensiunan
- b. Kredit Pegawai Aktif (Sipil, ABRI, BUMN)
- c. Kredit Deposan
- d. Kredit Usaha Kecil
- e. Kredit Investasi
- f. Kredit Umum Lainnya

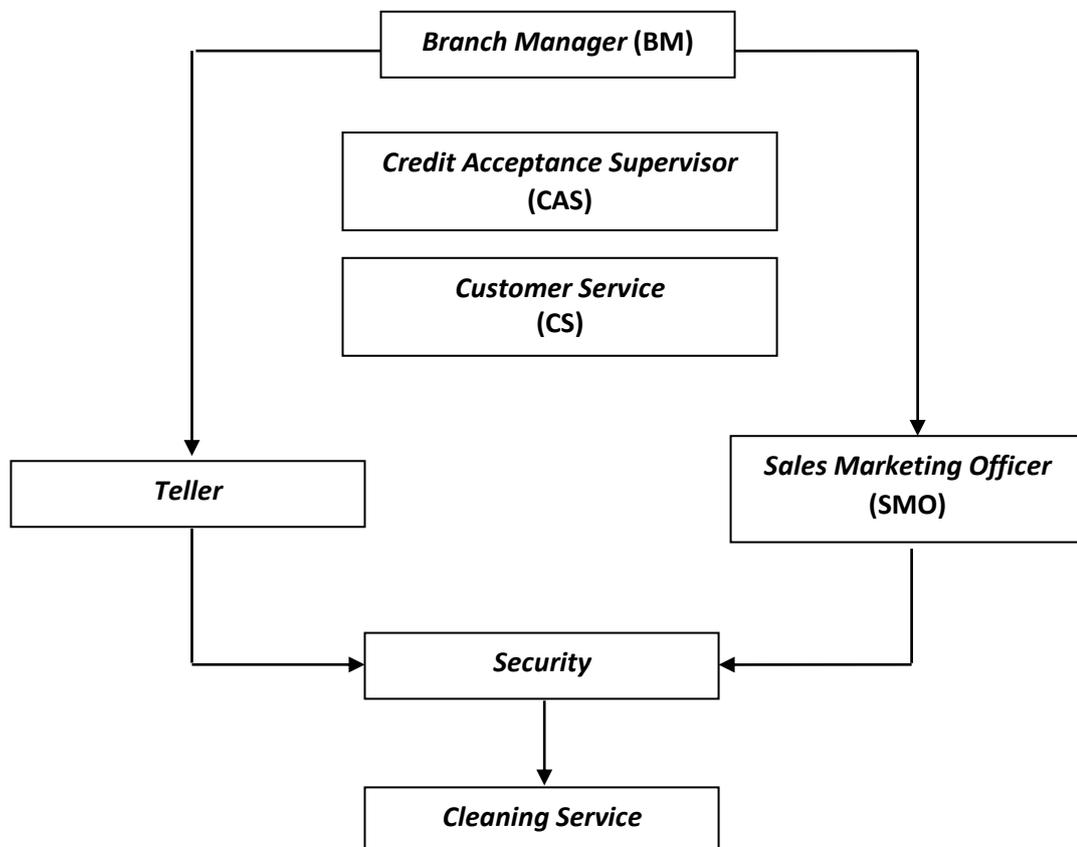
3. Jasa Layanan Perbankan

- a. *Transfer*
- b. BTPN *Cash / ATM* (Jaringan ATM Bersama), merupakan layanan perbankan yang memberi kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan selama 24 jam, berupa penarikan tunai dan informasi saldo rekening, pemindahbukuan, dan perubahan PIN.
- c. *Payment Point*, bertujuan untuk meningkatkan jangkauan pelayanan, khususnya untuk kemudahan para nasabah pensiunan dalam melakukan transaksi.
- d. *Payroll Service*, merupakan bentuk layanan berupa kemudahan dalam pembayaran uang pensiun maupun gaji bagi para pegawai yang masih aktif di lingkungan BUMN, TNI, POLRI dan perusahaan swasta.

C. Struktur Organisasi

Struktur organisasi dari suatu perusahaan merupakan landasan bagi beroperasinya perusahaan tersebut untuk mencapai tujuannya. Tanpa adanya struktur organisasi yang baik maka tidak akan tercipta suatu kesatuan dalam tindakan, sehingga sulit untuk beroperasi secara efektif dan efisien. Semakin baik struktur organisasi suatu perusahaan akan semakin terintegrasi sistem operasionalnya dan juga akan terkoordinir dengan baik. Adapun struktur organisasi dari Bank BTPN KCP Maros Tbk adalah sebagai berikut:

Gambar 1.2 Struktur Organisasi Bank BTPN KCP Maros Tbk



Sumber: Bank BTPN KCP Maros Tbk, 2018

D. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab

Adapun uraian tugas dan tanggung jawab jabatan pada Bank BTPN KCP Maros Tbk antara lain sebagai berikut:

1. *Branch Manager* (BM)

a. Tugas

Bertanggung jawab untuk merencanakan, mengkoordinir, mengelola, dan mengsupervisi seluruh kegiatan kantor cabang pembantu (KCP) yang meliputi kegiatan operasional dan pemasaran sesuai dengan peraturan yang ditetapkan untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal.

b. Tanggung Jawab

- 1) Memimpin Kantor Cabang Pembantu (KCP) sesuai dengan tugas pokok.
- 2) Melakukan hubungan terhadap mekanisme pengawasan kerja pada pegawai.
- 3) Menyusun anggaran kerja dalam anggaran tahunan Bank BTPN KCP Maros Tbk.
- 4) Membina hubungan baik dengan mitra kerja terkait dengan nasabah.
- 5) Memastikan aktivitas promosi kredit untuk menjaring nasabah baru dapat tercapai.

- 6) Memastikan pelayanan kredit di Kantor Cabang Pembantu (KCP) sesuai dengan standar pelayanan Bank BTPN Tbk.
- 7) Memastikan seluruh keluhan (*complain*) nasabah terselesaikan dengan baik, serta memastikan penyelesaian tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah dengan tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku di Bank BTPN Tbk.
- 8) Menyetujui pengajuan kredit sesuai dengan wewenang limit dan memastikan dokumen kredit sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 9) Memastikan kepatuhan perjanjian kerjasama dengan PT TASPEN (Persero) / mitra terlaksana dengan baik.
- 10) Melakukan koordinasi terhadap laporan harian (laporan penyaluran dan laporan pelunasan).

2. *Credit Acceptance Supervisor (CAS)*

a. Tugas

Melakukan koordinasi aktifitas *maintaining* terhadap nasabah dan calon nasabah dengan membina hubungan (*relationship*), serta memonitor kualitas kredit pensiun termasuk perencanaan penanganan kolektibilitas dengan mengevaluasi profil *maturity* (jangka waktu) kredit pensiun per jangka waktu dan menganalisa pengembangan portofolio kredit pensiun, dan profit cabang meningkat dari waktu ke waktu.

b. Tanggung Jawab

- 1) Melakukan pemrosesan nasabah baru dan nasabah lama (pembaharuan).
- 2) Menyetujui atas pengujiannya nasabah baru yang dilakukan oleh *credit acceptance*.
- 3) Melakukan pengecekan ulang terhadap kelengkapan dokumen kredit.
- 4) Memberikan pengarahan kepada *credit acceptance* dan *teller* sesuai kebutuhan guna meningkatkan produktivitas.
- 5) Melakukan koordinasi dengan *sales marketing officer* dalam meningkatkan portofolio nasabah, sehingga portofolio cabang dapat meningkat.

3. Customer Service

a. Tugas

- 1) Sebagai *Receptionis*, Artinya *Customer Service* sebagai penerima tamu/nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan.
- 2) Sebagai *Deskman*, Artinya *Customer Service* sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank. Kemudian menjawab pertanyaan

nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.

- 3) Sebagai *Salesman*, Artinya *customer service* sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama. Juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan nasabah.
- 4) Sebagai *Customer Service Relation Officer*, Artinya *customer service* sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah.
- 5) Sebagai *Comunikator*, Artinya *customer service* sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungan antara bank dengan nasabah.

b. Tanggung Jawab

- 1) Bertanggung jawab kepada pimpinan.
- 2) Secara efektif memberikan perbaikan kualitas operasi dan layanan bank yang telah ada dan yang akan diterapkan.
- 3) Melakukan koordinasi dan bekerja sama dengan bagian lainnya dalam memproses dan meningkatkan kualitas layanan bank.

- 4) Sebagai penghubung antara nasabah dengan bagian-bagian yang terkait dan batasan bilamana diatas wewenangnya.
- 5) Menjamin tetap terjadinya hubungan yang baik dan memuaskan bagi para nasabah, dimana dalam hal ini menghimbau para nasabah.
- 6) Memberikan informasi mengenai semua jenis produk dan jasa bank perbankan termasuk manfaat dan keuntungannya.

4. Teller

a. Tugas

Mengelola dan melakukan transaksi harian mencakup menerima dan membayarkan uang kepada nasabah, serta menyetorkan kas fisik kepada atasan agar kelancaran pelayanan kepada nasabah dapat berjalan dengan baik dan memuaskan.

b. Tanggung Jawab

- 1) Bertanggung jawab atas penerimaan keamanan uang tunai dan saldo setiap hari kepada BM.
- 2) Melaksanakan instruksi BM, kepala bagian umum dan operasi.
- 3) Mengisi penerimaan nota harian dan bulanan serta membuat perhitungan tunggakan bunga.
- 4) Dapat membayar dan menerima setiap transaksi apabila telah mendapat persetujuan BM dan telah sesuai dengan ketentuan.

- 5) Melakukan pembukuan hasil transaksi harian dapat tercatat dengan baik dan terjaga keamanan dan kebenarannya.

5. Sales Marketing Officer (SMO)

a. Tugas

Bertanggung jawab untuk mengelola, mengkoordinir, mengembangkan dan merevisi aktivitas *marketing* (mencakup *costumer service* dan *marketing*) di kantor cabang pembantu dan kantor kas kredit untuk memastikan kepuasan pelanggan dari pencapaian target.

b. Tanggung Jawab

- 1) Membantu BM (*Branch Manager*) dalam mempersiapkan pencapaian target bisnis yang telah ditetapkan.
- 2) Membantu kegiatan promosi kepada semua mitra kredit pensiun.
- 3) Melakukan aktivitas penjualan kredit pensiun dan penawaran kredit baru (pembaharuan).
- 4) Mengenal atau menerima keluhan (*complain*) nasabah apabila tidak dapat diselesaikan oleh *costumer service* dengan peraturan dan ketentuan perusahaan yang berlaku.
- 5) Melakukan validasi terhadap keseluruhan dokumen transaksi perbankan yang dilayani oleh *costumer service* untuk memastikan kesesuaiannya dengan peraturan dan ketentuan perusahaan yang berlaku.

6. Security

- a. Bertugas menjaga keamanan operasional bank (eksternal dan internal bank).
- b. Menjadi navigator di bank, seperti mengarahkan nasabah pada saat transaksi.
- c. Memantau ketersediaan *form* yang ada di bank.
- d. Membantu nasabah yang kesulitan dalam pengisian formulir transaksi.
- e. Mengatur antrian di bank.

7. Cleaning Service

- a. Bertugas menjaga kebersihan lingkungan bank.
- b. Mengontrol persediaan ATK (alat tulis kantor) dan perlengkapan kantor.
- c. Melaksanakan tugas tambahan yang diberikan oleh atasan.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Peranan *Customer Service* PT. BTPN KCP Maros Tbk,

Dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) KCP Maros Tbk merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan Bank tersebut. Oleh karena itu segala kegiatan yang dilakukan harus berjalan dengan baik dan bermutu demi terciptanya kepuasan Nasabah. Karena pelanggan yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan akan datang kembali untuk mencoba produk lain yang ditawarkan oleh Bank dan berbagi kebaikan tersebut kepada rekan lain. *Customer Service* dituntut untuk selalu berhubungan dengan nasabah dan menjaga hubungan itu tetap baik. Hal ini tentu saja harus dilakukan agar citra bank dapat terus meningkat di mata nasabah.

Customer Service harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. *Customer Service* yang baik harus diikuti dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya. Selain itu, *Customer Service* dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya, agar pelayanan yang diberikan dapat.

Ada beberapa peranannya adalah:

1. Melayani *complain* setiap nasabah debitur seperti :
 - a. Adanya masalah terhadap pemakaian ATM otentikasi
 - Ketika melakukan transaksi kartu yang digunakan tertelan
 - Saat melakukan transaksi penarikan di ATM namun uangNya tidak keluar (gagal diskutet)
 - b. Nasabah yang ingin melakukan pelunasan
 - Adanya denda yang harus di bayar karena tidak sesuai dengan kesepakatan sebelumnya
2. Melakukan Transaks saat ada nasabah
 - a. Pembukaan rekening untuk nasabah pensiun
 - b. Tutup rekening
 - c. Pembuatan ATM/ penggantian ATM
 - d. Pengajuan *claem* Asuransi (nasabah meninggal)
 - e. Penggantian buku nasabah
3. Menjaga hubungan dengan nasabah seprti :
 - a. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal
 - b. Tenang, sopan, serta tekun dalam berkomunikasi terhadap nasabah
 - c. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
 - d. Tidak menyela atau memotong pembicaraan
 - e. Keramahan, Keramahan adalah sikap positif dan perilaku terhormat yang harus ditunjukkan kepada setiap nasabah. Karyawan bank harus

menjalin kermahan dan keakraban kepada nasabah, agar nasabah merasa senang dan nyaman ketika berhadapan dengan karyawan bank.

4. Menjaga nasabah agar tetap loyal (nasabah setia) seperti
 - a. Bertanggung jawab Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, *Customer Service* harus mampu bertanggung jawab melayani setiap nasabah dari awal hingga selesai. Nasabah akan merasa puas jika mereka merasakan adanya tanggung jawab dari *Customer Service* tersebut. Apabila ada nasabah yang tidak dilayani secara tuntas akan menjadi citra yang buruk bagi bank. Nasabah yang tidak puas tersebut selalu membicarakan hal-hal yang negatif tentang bank, dan biasanya suatu keburukan akan lebih cepat berkembang dari pada kebaikan.
 - b. *Responsif*, Seorang *Customer Service* mampu melayani saecara cepat dan tepat. Dalam melayani nasabah, *Customer Service* harus melakukannya sesuai prosedur layanan yang ditetapkan bank. Layanan yang diberikan harus sesuai jadwal dan jangan membuat kesalahan (sesuai prosedur bank dan keinginan nasabah). Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal.
 - c. *Komunikatif*, Mampu berkomunikasi artinya *Customer Service* harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Selain itu, *Customer Service* harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

- d. Keamanan, Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya *Customer Service* harus menjaga kerahasiaan informasi data nasabah, terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah. Dalam perusahaan perbankan kerahasiaan nasabah sangat dijunjung tinggi.
 - e. Pemahaman, Berusaha memahami kebutuhan nasabah artinya *Customer Service* harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan Kebutuhan nasabah secara tepat.
 - f. Keramahan, *Customer Service* harus menjalin kermahan dan keakraban kepada nasabah, agar nasabah merasa senang dan nyaman.
5. Pengecekan sisa pelunasan kredit.
 6. Pengecekan pembaharuan kredit pensiun.
 7. Nasabah yang ingin ganti Buku tabungan/ganti ATM.
 8. Nasabah yang ingin penutupan Rekening pensiun (jika tidak ada pinjaman/nasabah YBS MD/Ingin pindah di Bank lain.
 9. Pengambilan Skep pensiun (Nasabah lunas/Nasabah MD yang telah di lunasi Asuransinya).
 10. Nasabah yang ingin pembukaan Rekening. Karena Dasar Pelayanan yang Baik Adalah pelayanan terhadap nasabah tergantung pada karyawan bank yang melayaninya. Namun, agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap *Customer*

Service perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar tertentu yang diinginkan bank. Tanpa standar tertentu, akan sulit untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

B. Kepuasan Nasabah PT. BTPN KCP Maros Tbk.

Fokus dari dinamika perbankan kualitas perbankan terletak pada kepuasan nasabah, oleh karena itu perlu dipahami hal-hal yang berkaitan dengan nasabah. Nasabah adalah semua orang yang menuntut suatu bank untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu dan oleh dapat memberikan pengaruh pada performance perbankan.

Nasabah itu ibarat nafas yang sangat berpengaruh terhadap kelanjutan suatu Bank. Oleh karena itu Bank harus dapat menarik nasabah sebanyak-banyaknya agar dana yang terkumpul dari nasabah tersebut dapat diputar oleh Bank yang nantinya di salurkan kembali kepa masyarakat yang membutuhkan bantuan Bank .

Customer Service PT. BTPN KCP Maros Tbk, dalam melayani nasabah harus diatur sedemikian rupa. Sehingga nasabah merasa puas dengan sikap sebagai Berikut:

- Memberikan kesempatan kepada nasabah untuk berbicara.
- Mendengarkan baik-baik apa yang disampaikan oleh nasabah.
- Jangan menyela pembicaraan.
- Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara.
- Jangan marah dan jangan mudah tersinggung.

- Jangan mendebat nasabah.
- Jaga sikap sopan, ramah dan selalu berlaku tenang.
- Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya.
- Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu.

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis pada PT. BTPN KCP Maros Tbk, maka dapat diambil kesimpulan bahwa peranan *Customer Service* mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah sehingga nasabah merasa puas dan lebih loyal.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat di peroleh beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan *Customer Service* terhadap nasabah pada PT Bank BTPN KCP Maros Tbk, sebagai berikut:

1. Lebih meningkatkan pelayanan *Customer Service* terhadap nasabah PT Bank BTPN KCP Maros Tbk,
2. Lebih mempertahankan dan meningkatkan sistem pelayanan nasabah agar kepuasan semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

A.Sipahutar Mangasa, 2002. *Customer Focus: Dalam Industri Perbankan*, CV. Alfabeta, Bandung

Ariesto Hadi Sutopo dan Adrianus Arief, 2010. *Terampil mengolah data kualitatif dengan NVIVO*. Penerbit Kencana Prenada Group: Jakarta.

Dendawijaya Lukman, 2001, *Manajemen Perbankan Edisi Pertama*, PT. Ghalia Indonesia, Jakarta.

Hasibuan Malayu, 2001. *Dasar-Dasar Perbankan*: PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Kasmir, 2004. *Pemasaran Bank*, PT Raja Grafindo, Jakarta

-----, 2004, *Etika Customer Service*. PT. Raja Grafindo, Jakarta

-----, 2000. *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya* Edisi Baru. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Martin, William B, 2004, *Quality Customer Service*, Penerbit PPM, Jakarta.

Sunarto, 2006, *Customer Service*, Penerbit Amus, Yogyakarta.

Situmorang, Syafrizal Helmi, 2008, *Perencanaan dan Pengembangan Bisnis* Penerbit USU Press, Medan.

UU Pokok Perbankan No. 10, 1998. *Tentang Pokok Perbankan*, Bank Indonesia. Jakarta.

Waworuntu, Bob, 1997. *Dasar-Dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*. Gramedia Pustaka, Jakarta.

L
A
M
P
I
R
A
N

YAYASAN PERGURUAN ISLAM MAROS
UNIVERSITAS MUSLIM MAROS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS



Kampus 1 : Jalan Dr. Ratulangi No.62 Maros Sulawesi Selatan, Telp. (0411) 8938018 e-mail : umma.yapim.2015@gmail.com, Kode Pos 90511
Kampus 2 : Jalan Kokoa - Pamelakkang Je'ne Kelurahan Allepolea Kecamatan Lau kabupaten Maros



SURAT KEPUTUSAN
NOMOR : 009/S1/SK/FEB-UMMA/VII/2018

TENTANG
PELAKSANA DOSEN PENGUJI LAPORAN TUGAS AKHIR DIPLOMA TIGA (D3) KEANGAN
DAN PERBANKAN DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS MUSLIM MAROS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
TAHUN AKADEMIK 2017/2018

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Maros (FEB UMMA) YAPIM, setelah :

- Menimbang** : 1. Bahwa mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis tahun akademik 2017/2018 yang telah memenuhi persyaratan akademik akan melaksanakan Ujian Laporan Tugas Akhir Diploma Tiga (D3) Keuangan dan Perbankan sebagai salah satu proses dalam penyelesaian Studi;
2. Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan Ujian Laporan Tugas Akhir tersebut pada butir (1) di atas, maka dianggap perlu membentuk Tim Penguji;
3. Bahwa untuk memenuhi butir (2) di atas, maka perlu diterbitkan surat keputusan;
- Mengingat** : 1. Undang-undang nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi ;
2. Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
3. Peraturan Pemerintah nomor 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
- Memperhatikan** : 1. Anggaran Rumah Tangga FEB UMMA Maros ;
2. Statuta FEB UMMA Maros;
3. Kurikulum FEB UMMA Maros;
4. Keputusan Rapat Pimpinan FEB UMMA Maros;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- Pertama** : Mengangkat Tim Penguji Laporan Tugas Akhir Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis tahun akademik 2017/2018 sebagai Dosen Penguji Laporan Tugas Akhir Diploma Tiga (D3) Keuangan dan Perbankan yang namanya tercantum pada lampiran surat keputusan ini.
- Kedua** : Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh rasa tanggungjawab.
- Ketiga** : Tim Penguji Laporan Tugas Akhir Diploma Tiga (D3) Keuangan dan Perbankan ini kepadanya diberikan honorarium/Insentif serta penghasilan lain sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- Keempat** : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini, maka akan dilaksanakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan : Maros
Pada Tanggal : 15 Juli 2018
D e k a n,

Dr. Dahlan, S.E., M.M.
NIP : 195812311979071038

Tembusan Kepada Yth :

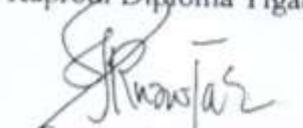
1. Rektor UMMA di Maros
2. Ketua YAPIM di Maros
3. Masing-masing Tim Penguji yang bersangkutan
4. File.-

Lampiran.

**DAFTAR PENGUJI MAHASISWA DIPLOMA TIGA (D3)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS (FEB) UMMA – YAPIM
TAHUN AKADEMIK 2017/2018**

| NO | TIM PENGUJI | NAMA MAHASISWA / NIM | RUANGAN |
|----|---|--|---------------------|
| 1 | Dr. Dahlan, SE.,MM Sri Wahyuni Nur, SE.,M.Ak | 1. Nur Hikma / 1560131029 2. Aisyah Iriani / 1560131050 3. Asrianti Amir / 1560131021 | G. rektorat It.2 |
| 2 | Dr. Muhammad Nasrum, SE.,MM Nurwahidah, SE.,M.Si | 1. Heriana Aras / 1560131027 2. Mustainnah / 1560131038 3. Salfiah / 1560131040 | G. rektorat It.2 |
| 3 | Prof. Dr. H. Ansar, SE.,M.Si Nur Pratiwi, SE.,M.Sc | 1. Ayu Anita / 1560131013 2. Sandra Nur Alam / 1560131008 3. Muh. Alwi S / 1560131006 | G. rektorat It.2 |
| 4 | Dr. Ir. Samsu G, MM Narto Irawan Otoluwo, SE.,MM | 1. Haerinnisa / 1560131034 2. Indah Lestari / 1560131015 3. Nurhana / 1560131028 | G. rektorat It.2 |
| 5 | Dr. Hj. A. Tenri Uleng Akal, SE.,MM Drs. H. Hasanuddin T, MM | 1. Mariana / 1560131005 2. Hasniati / 1560131010 3. Novi Reski Hasyim / 1560131012 | G. rektorat It.2 |
| 6 | Muhammad Nurjaya, S.Sos.,M.Si Drs. H. Muh. Ihsan Idrus, MM | 1. Anwar / 1560131048 2. Fajar Anshari / 1560131049 3. Rahmat Ramadhan / 1560131026 | G. rektorat It.2 |
| 7 | H. Ahmad Yusdarwin W, SE.,MM Fitri, SE.,M.Ak | 1. Juliana / 1560131016 2. Maarisa / 1560131007 3. Anggelina Cahya Rani / 1560131033 | G. rektorat It.2 |
| 8 | Abdul Hafid Burhami, SE.,MM Sarnawiah, SE.,M.Si | 1. Haeriah / 1560131030 2. Angriani / 1560131024 3. Bustang Tayang / 1560131032 | G. rektorat It.2 |
| 9 | Mustafa, SE.,M.Ak Syamsul Bachtiar Ass, SE.,MM | 1. Irma Irfiana / 1560131041 2. Muh. Akbar / 1560131011 3. Syahratul Aeni / 1560131009 | G. rektorat It.2 |
| 10 | Dr. H. Muhammad Basir, SE.,M.Si Nurlaela, SE.,MM | 1. Muh. Akbar / 1560131019 2. Noer Himawan / 1560131037 3. Abd. Wahab / 1560131018 | G. rektorat It.2 |

Maros, 23 Juli 2018
Kaprodiplo Tiga(D3)


 Sarnawiah, SE.,M.Si



Kampus 1 : Jalan Dr. Ratulangi No. 62 Maros, Sulawesi Selatan | Telp. (0411) 8938018 | e-mail: umma.yapim.2015@gmail.com |
Kode Pos: 90511
Kampus 2 : Jalan Kokoa – Pameiakkang Je'ne Kelurahan Allepolea Kecamatan Lau, Kabupaten Maros.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN IKUT UJIAN

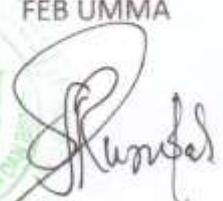
Saya yang bertandatangan di bawah ini, Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) telah memeriksa kelengkapan berkas Saudara untuk mengikuti ujian TUGAS AKHIR pada FEB UMMA YAPIM dan menyatakan berhak untuk ikut ujian.

1. Surat Permohonan untuk mengikuti Ujian (ditandatangani Ketua Prodi)
2. Surat Bebas Tunggakan (semua pembayaran sampai wisuda) dari Bendahara
3. Surat Bebas Mata Kuliah dari Bagian Hasil Studi Mahasiswa (ditandatangani oleh Wakil Dekan I)
4. Surat Bebas Pustaka dari Kepala Perpustakaan
5. Fotocopy Kartu Konsultasi
6. Fotocopy Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) yang masih berlaku
7. Halaman Pengesahan yang telah ditanda tangani pembimbing
8. Surat Keterangan Izin Penelitian dari LPPM
9. Surat Izin Melaksanakan Penelitian dari tempat penelitian
10. Laporan Tugas Akhir 2 (dua) rangkap dalam map merah
11. Surat Pernyataan Keabsahan Data Penelitian yang ditanda tangani oleh peneliti yang bermaterai 6.000

| |
|-------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> |

Maros, 29 Jul 2018

Ketua Program Studi Manajemen
FEB UMMA


Sarnawiah, S., M.Si





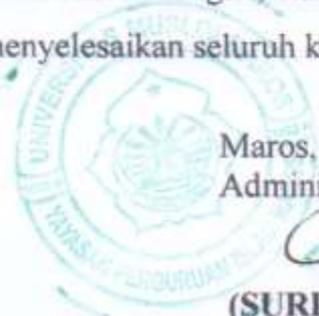
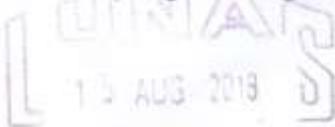
SURAT KETERANGAN BEBAS TUNGGAKAN

1. Fakultas Ekonomi & Bisnis
2. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
3. Fakultas Pertanian, Peternakan Dan Kehutanan
4. Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan

Yang bertanda tangan di bawah ini Administrasi keuangan Fakultas UMMA dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa :

Nama : NUR HIKMAH
Nim : 15 60313 029
Program Studi : D3

Setelah diperiksa data administrasi keuangan, maka dapat dinyatakan bahwa benar yang bersangkutan telah menyelesaikan seluruh kewajiban pembayarannya.



Maros, 15/8/18
Administrasi Keuangan UMMA

Suriani

(SURIANI, S.PD)

YAYASAN PERGURUAN ISLAM MAROS
UNIVERSITAS MUSLIM MAROS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS



Kampus 1 : Jalan Dr. Ratulangi No.62 Maros Sulawesi Selatan, Telp. (0411) 8938018 e-mail :
umma.yapim.2015@gmail.com, Kode Pos 90511

Kampus 2 : Jalan Kokoa – Pamelakkang Je'ne Kelurahan Allepolea Kecamatan Lau kabupaten Maros

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
SURAT KETERANGAN BEBAS TEORI
(BEBAS MATA KULIAH)

Yang bertanda tangan dibawah ini, Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Maros :

Nama : NUR HIKMAH
NIM : 1560313029
Sem/ Angkatan : VI (enam) / 2015
Alamat : Dusun Parasangan Bertu

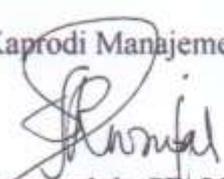
Menyatakan bahwa benar telah menempuh seluruh matakuliah wajib dan matakuliah
pilihan sebanyak 12 SKS dengan IPK..3,76

Sebagai tanda bukti tersebut dilampirkan 1 lembar transkrip nilai.

Demikian surat keterangan ini digunakan sebagaimana mestinya.

Maros, 21 Juli, 2018

Kaprodi Manajemen D3


Sarnawiah, SE., M.Si
NIDN. 0903117301

YAYASAN PERGURUAN ISLAM MAROS
UNIVERSITAS MUSLIM MAROS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS



Alamat : Jl. Dr. Ratulangi No. 62 Maros Telepon (0411) 372161

DAFTAR NILAI

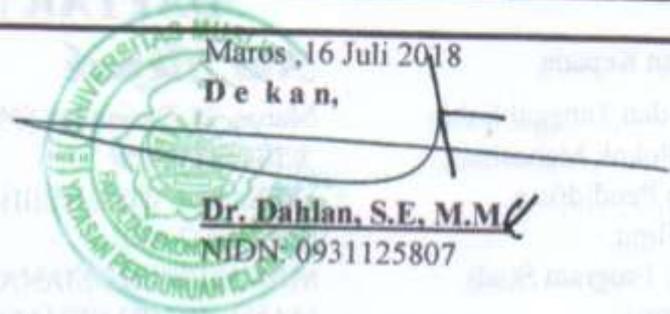
Diberikan Kepada : *Nur Hikmah*
 Tempat dan Tanggal Lahir : Maros, 31 Desember 1997
 Nomor Pokok Mahasiswa : **1560313029**
 Program Pendidikan : DIPLOMA TIGA (D.III)
 Bidang Ilmu : EKONOMI
 Jurusan / Program Studi : MANAJEMEN / MANAJEMEN
 Konsentrasi : MANAJEMEN KEUANGAN DAN PERBANKAN

| NO. | MATA KULIAH | HM | AM | K | M |
|-----|--|----|----|---|----|
| 1 | Studi Islam 1 | A | 4 | 2 | 8 |
| 2 | Bahasa Indonesia | A | 4 | 2 | 8 |
| 3 | Pengantar Bisnis | A | 4 | 3 | 12 |
| 4 | Bahasa Inggris | A | 4 | 2 | 8 |
| 5 | Statistik I | A | 4 | 3 | 12 |
| 6 | Pengantar Akuntansi | B | 3 | 3 | 9 |
| 7 | Teori Ekonomi Mikro | A | 4 | 2 | 8 |
| 8 | Ekonomi Moneter | A | 4 | 2 | 8 |
| 9 | Studi Islam 2 | A | 4 | 2 | 8 |
| 10 | Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan | B | 3 | 3 | 9 |
| 11 | Pengantar Manajemen | A | 4 | 3 | 12 |
| 12 | Bahasa Inggris Bisnis | A | 4 | 2 | 8 |
| 13 | Teori Ekonomi Makro | A | 4 | 2 | 8 |
| 14 | Aspek Hukum Dalam Bisnis | B | 3 | 2 | 6 |
| 15 | Matematika Keuangan | A | 4 | 2 | 8 |
| 16 | Akuntansi Biaya | A | 4 | 2 | 8 |
| 17 | Studi Islam 3 | A | 4 | 2 | 8 |
| 18 | Matematika Ekonomi | B | 3 | 3 | 9 |
| 19 | Pengantar Aplikasi Komputer | B | 3 | 3 | 9 |
| 20 | Keuangan Daerah | A | 4 | 2 | 8 |
| 21 | Manajemen Sumber Daya Manusia | A | 4 | 3 | 12 |
| 22 | Manajemen Pemasaran | A | 4 | 3 | 12 |
| 23 | Pengantar Ekonomi Pembangunan | A | 4 | 3 | 12 |
| 24 | Manajemen Bank dan Lembaga Keuangan Lain | A | 4 | 3 | 12 |
| 25 | Studi Islam 4 | B | 3 | 2 | 6 |
| 26 | Statistik II / Statistik Bisnis | B | 3 | 3 | 9 |
| 27 | Manajemen Keuangan | A | 4 | 3 | 12 |
| 28 | Manajemen Operasional | A | 4 | 2 | 8 |
| 29 | Sistem Informasi Manajemen | A | 4 | 3 | 12 |
| 30 | Manajemen Perkreditan | A | 4 | 2 | 8 |
| 31 | Teknologi Administrasi Perbankan | A | 4 | 2 | 8 |
| 32 | Perilaku Keorganisasian | A | 4 | 2 | 8 |
| 33 | Etika Bisnis dan Perbankan | A | 4 | 2 | 8 |
| 34 | Studi Islam 5 | B | 3 | 2 | 6 |
| 35 | Manajemen Bank Syari'ah | A | 4 | 3 | 12 |

| | | | | | |
|-----------------------------|------------------------------|---|---|----------|-------------|
| 36 | Metodologi Penelitian | A | 4 | 3 | 12 |
| 37 | Akuntansi Perbankan | A | 4 | 2 | 8 |
| 38 | Ekonomi Internasional | B | 3 | 3 | 9 |
| 39 | Perpajakan | A | 4 | 2 | 8 |
| 40 | Praktek Kerja Lapangan (PKL) | A | 4 | 4 | 16 |
| 41 | Pasar Uang dan Modal | A | 4 | 3 | 12 |
| Jumlah | | | | : | 102 |
| Nilai Mutu Rata-Rata | | | | : | 3,76 |

Maros, 16 Juli 2018

D e k a n,



Dr. Dahlan, S.E., M.M.

NIDN: 0931125807

| No | Mata Kuliah | Nilai | Bobot | Nilai Akhir | DP |
|----|------------------------------|-------|-------|-------------|----|
| 1 | Metodologi Penelitian | A | 4 | 12 | 1 |
| 2 | Akuntansi Perbankan | A | 4 | 8 | 2 |
| 3 | Ekonomi Internasional | B | 3 | 9 | 3 |
| 4 | Perpajakan | A | 4 | 8 | 4 |
| 5 | Praktek Kerja Lapangan (PKL) | A | 4 | 16 | 5 |
| 6 | Pasar Uang dan Modal | A | 4 | 12 | 6 |
| 7 | | | | | 7 |
| 8 | | | | | 8 |
| 9 | | | | | 9 |
| 10 | | | | | 10 |
| 11 | | | | | 11 |
| 12 | | | | | 12 |
| 13 | | | | | 13 |
| 14 | | | | | 14 |
| 15 | | | | | 15 |
| 16 | | | | | 16 |
| 17 | | | | | 17 |
| 18 | | | | | 18 |
| 19 | | | | | 19 |
| 20 | | | | | 20 |
| 21 | | | | | 21 |
| 22 | | | | | 22 |
| 23 | | | | | 23 |
| 24 | | | | | 24 |
| 25 | | | | | 25 |
| 26 | | | | | 26 |
| 27 | | | | | 27 |
| 28 | | | | | 28 |
| 29 | | | | | 29 |
| 30 | | | | | 30 |
| 31 | | | | | 31 |
| 32 | | | | | 32 |
| 33 | | | | | 33 |
| 34 | | | | | 34 |
| 35 | | | | | 35 |
| 36 | | | | | 36 |
| 37 | | | | | 37 |
| 38 | | | | | 38 |
| 39 | | | | | 39 |
| 40 | | | | | 40 |
| 41 | | | | | 41 |
| 42 | | | | | 42 |
| 43 | | | | | 43 |
| 44 | | | | | 44 |
| 45 | | | | | 45 |
| 46 | | | | | 46 |
| 47 | | | | | 47 |
| 48 | | | | | 48 |
| 49 | | | | | 49 |
| 50 | | | | | 50 |

KETERANGAN BEBAS PERPUSTAKAAN

No. 625/Perpus UMMA/VII/2018

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : **Abdul Rahman, S.Pd.**
Jabatan : **Staf Perpustakaan UMMA**

Dengan ini menerangkan bahwa,

Nama : *Nurhikmah*
Nim : *1560313029*
Program Studi : **FKIP/FAPERTA/FEB** 1.

Bahwa Mahasiswa tersebut di atas telah memenuhi segala kewajiban Perpustakaan sehingga dapat diterangkan bahwa telah mendapat rekomendasi lanjut dari yang berwenang dalam rangka mengikuti Ujian Skripsi Tahun Akademik 2017/2018.

Demikian keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Maros, 15 Juli 2018

Kepala Perpustakaan Yapim

Abdul Rahman, S.Pd.

KARTU KONSULTASI TUGAS AKHIR
PROGRAM DIPLOMA TIGA MAHASISWA FEB-UMMA
TAHUN AKADEMI K 2017/2018

NAMA MAHASISWA : NUR HIKMAH
 NIM : 15 60313 029
 JURUSAN/PROG. STUDI : MANAJEMEN KEUANGAN DAN PERBANKAN DI
PLOMA TIGA (D-III)
 PEMBIMBING : NURWAHIDAH, SE., M.SI & HAMKA, SE., MM.
 JUDUL : PERANAN PELAYANAN PELANGGAN (CUSTOMER
SERVICE) TERHADAP NASABAH PT. BTPN KCP
MAROS Tbk.

| NO. URUT | HARI/ TANGGAL | URAIAN (YANG DIKONSULTASIKAN MAHASISWA) | TTD/PARAF PEMBIMBING |
|----------|---------------|---|----------------------|
| 1. | 09/06.18 | konsul judul tugas akhir | |
| 2. | 09/07.18 | konsultasi isi pemikiran & persiapan | |
| 3. | 10/07.18 | konsultasi isi pembahasan | |
| 4. | 11/07.18 | konsul tugas akhir | |
| 5. | 12/07.18 | konsul perbaikan badan lengkap | |
| 6. | 12/07.18 | konsultasi pembahasan | |
| 7. | 21/07.18 | siap diujikan Ace | |
| 8. | 21/07.18 | Ace of Lujukan | |

Diketahui Oleh:
 Dekan

Maros, 22 Juli 2018
 Ketua Jurusan/Program Studi

DR. DAHLAN, S.E., M.M.

SARNAWIAH, S.E., M.Si.

Catatan:
 Kartu ini wajib dibawa tiap konsultasi ke pembimbing.
 Kartu ini disetor pada saat LAPORAN Anda telah memenuhi syarat untuk diujikan



HALAMAN PERSETUJUAN

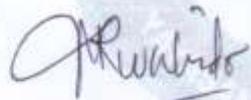
Laporan Tugas Akhir dengan judul: **"PERANAN PELAYANAN PELANGGANG (CUSTOMER SERVICE) TERHADAP NASABAH PT. BTPN KCP MAROS Tbk."** oleh mahasiswa:

Nama : Nur Hikmah
NIM : 15 60313 029
Jurusan : Manajemen Keuangan dan Perbankan Diploma Tiga (D-III)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Setelah diperiksa dan diteliti ulang, telah memenuhi persyaratan untuk diujikan.

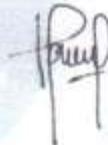
Maros, Juli 2018

Pembimbing I



Nurwahidah, SE., M.Si.

Pembimbing II



Hamka, SE., MM.

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMMA



Dr. Dahlan, SE.,MM

UNIVERSITAS MUSLIM MAROS

LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Kampus 1 : Jalan Dr. Rahuliangi No.62 Maros Sulawesi Selatan, Telp. (0411) 8538018
e-mail : lppmummayapimmaros@gmail.com, Kode Pos 90511
Kampus 2 : Jalan Kokoa - Pamelakkang Je'ne Kelurahan Allepolea Kecamatan Lau Kabupaten Maros



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : **363/LPPM-UMMA/VII/2018**
Lampiran : 1 (satu) exemplar
Perihal : **Permohonan Rekomendasi Izin Penelitian**

Kepada yang Terhormat :
Pimpinan PT.BTPN KCP Maros
Di

Maros

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dengan hormat

Dalam rangka penyelesaian studi akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Maros (FEB-UMMA) tahun akademik 2017/2018, maka kami mohon kiranya bapak dapat memberikan rekomendasi izin penelitian kepada mahasiswa kami.

Adapun data diri mahasiswa tersebut yaitu :

| | |
|-------------------|---|
| Nama | : Nur Hikmah |
| NIM | : 1560313029 |
| Fakultas | : Ekonomi dan Bisnis |
| Program Studi | : Manajemen Keuangan |
| Lokasi Penelitian | : PT. BTPN KCP Maros |
| Judul Penelitian | : Peranan Pelayanan Pelanggan (<i>Customer Service</i>) Terhadap Nasabah PT. BTPN KCP Maros |

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Maros, 18 Juli 2018
Ketua LPPM - UMMA,

Dr. Hj. Suhartina R., M. Hum.
NIDN: 0914017007

Tembusan Kepada Yth.:

1. Biro Administrasi Akademik UMMA
2. Dekan FEB UMMA
3. Yang bersangkutan
4. Peringgal File,-

Bank BTPN KCP Maros
Jl. Jend. Sudirman No. 230 Kel. Pattuadae, Kec. Turikale
Maros, Sulawesi Selatan – 90516
Telp. (0411) 371155



www.btpn.com

Nomor : 057/KCP Maros / 1/2018

Kepada Yth.

Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM)
Universitas Muslim Maros (UMMA)

Di –

Tempat

Perihal : Izin Melaksanakan Magang/Penelitian

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat dengan Nomor: 001/03/FEB-UMMA/1/2018 pada tanggal 20 JANUARI 2018

Perihal: Permohonan Izin Penelitian, atas nama:

| No. | NIM | Nama Mahasiswa | No. HP | Alamat |
|-----|--------------|----------------------|-----------------|-----------|
| 1. | 15 60313 029 | NUR HIKMAH | 0813 5677 4997 | Bontoa |
| 2. | 15 60313 046 | ALIFYA FRIMAYANILLAH | 0895 8007 08128 | Jl. Mawar |
| 3. | 15 60313 050 | AISYAH IRIANI | 0853 9497 9521 | Regency |

Bersama ini kami memberitahukan pada prinsipnya kami setuju mahasiswa/i jurusan Manajemen Keuangan dan Perbankan D3 Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) UMMA melaksanakan penelitian/riset di Bank BTPN KCP Maros.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Maros, 26 JANUARI 2018

Branch Manager,

Syamsuriani Arief

YAYASAN PERGURUAN ISLAM MAROS
UNIVERSITAS MUSLIM MAROS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS



Kampus 1 : Jalan Dr. Ratulangi No. 62 Maros, Sulawesi Selatan | Telp. (0411) 8938018 | e-mail: umma.yapim.2015@gmail.com |
Kode Pos: 90511

Kampus 2 : Jalan Kokoa – Pamelakkang Je'ne Kelurahan Allepolea Kecamatan Lau, Kabupaten Maros



SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN DATA PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : NUR HIKMAH
NIM : 15 60313 029
Jurusan : Manajemen Keuangan dan Perbankan Diploma Tiga (D-III)
Konsentrasi : Ekonomi dan Bisnis
Alamat : Dusun Parasangan Beru, Desa Pajukukang Kec.
Bontoa Kab. Maros

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa data penelitian yang saya ajukan untuk diujikan, dalam rangka memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Maros (FEB UMMA) adalah BENAR bebas dari PLAGIAT, dan apabila ditemukan data yang saya ajukan tidak benar maka saya bersedia diberikan sanksi Administratif, Akademik dan Hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.

Maros, 23 Jui 2018

Yang Membuat Pernyataan,




Nur Hikmah