

**ANALIAIS KUALITAS PELAYANAN NASABAH PADA PT JASA  
RAHARJA PUTERA PALEMBANG**



**TUGAS AKHIR**

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahlia  
Madya Pada Program Studi Administrasi Bisnis**

**OLEH:  
LIA ANGGINI  
171540007**

**FAKULTAS VOKASI  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2020**

**ANALIAIS KUALITAS PELAYANAN NASABAH PADA PT JASA  
RAHARJA PUTERA PALEMBANG**



**TUGAS AKHIR**

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan  
Diplomaa III Pada Program Studi Administrasi Bisnis  
Universitas Bina Darma**

**OLEH:**

**LIA ANGGINI**

**171540007**

**FAKULTAS VOKASI  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG**

**2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANDA NASABAH PADA PT JASA  
RAHARJA PUTERA PALEMBANG**

**LIA ANGGINI**

**171540007**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli  
Madya pada Program Studi Administrasi Bisnis**

**Palembang, Agustus 2020  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Fakultas Vokasi**

**Pembimbing Utama,**



**Irwan Septayuda, S.E., M.Si**

**Dekan Fakultas,**



Universitas Bina  
Dharma  
Fakultas Vokasi


**Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., ph.D.**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir berjudul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN NASABAH PADA PT JASA RAHARJA PUTERA PALEMBANG” oleh “LIA ANGGINI” Telah dipertahankan di depan komisi penguji pada: kamis, 03 september 2020.

### Komisi Penguji

1. Irwan Septayuda, S.E. M.SI.

(  )

2. Qoriani Widayati, SE., M.Kom.

(  )

3. Trisninawati, S.E., M.M.

(  )

**Mengetahui,**

**Program Studi Administrasi Bisnis**

**Fakultas Vokasi Diploma**

**Universitas Bina Darma**

**Ketua,**

Universitas

  
Bina Darma

Fakultas Vokasi

**(Yeni Widyanti, S.E.,M.Ak.)**

## SURAT PERNYATAAN

Saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lia Anggini

NIM : 171540007

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya Tulis saya (Tugas Akhir) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan Gelar Akademik Ahli Madya di Universitas Bina Darma atau Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya Tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukannya kedalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia Tugas Akhir yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan plagiat checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses public secara langsung.
5. Surat Pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Palembang, Agustus 2020

Penulis



Lia Anggini

171540007

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto:**

**“Jalan mu tak akan pernah tersesat, selagi kamu tahu arah kiblat”**

**“Fokuslah pada tujuan yang paling penting dalam hidup mu, maka kau akan temukan yang paling penting dalam hidup mu”**

### **Persembahan untuk:**

- **Ayahanda dan Ibundaku**
- **Kedua adikku**
- **Keluarga tercinta tak terkecuali**
- **Sahabat-sahabat dan teman-teman seperjuangan**
- **Almamater Universitas Bina Darma yang kucintai**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan nasabah yang dilakukan di PT Jasa Raharja Putera Cabang Palembang dalam melayani dan memuaskan nasabah. Jika belum maksimal penulisan akan memberikan saran sebagai masukan dalam melakukan analisis kualitas Pelayanan Nasabah pada PT Jasa Raharja Putera Cabang Palembang. Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif yang bertujuan untuk membuat gambaran secara sistematis factual dan akurat mengenai suatu objek yang di teliti menggunakan metode pengumpulan data primer yang terdiri dari observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategis pelayanan yang ada pada PT Jasa Raharha Putera Cabang Palembang masi belum maksimal karena adanya rangkap kerja pada karyawan dan juga kurangnya kualitas pelayanan yang disebabkan oleh pihak ketiga yaitu pihak kepolisian dan pihhak rumah sakit.

Kata Kunci : Analisi,Kualitas Pelayanan,Nasabah.

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the customer service carried at PT Jasa Raharja Putera Palembang. Branch in serving and satisfying customers. If the writing is not optimal, it will provide suggestions as input in analyzing the quality of Customer Service at PT Jasa Raharja Putera Palembang Branch. This study uses descriptive analysis techniques that aim to create a factual and accurate systematic description of an object under study using primary data collection methods consisting of observation and interviews. The results showed that the strategic service duplication of work for employees and also the lack of service quality caused third parties, namely the police the hospital.*

*Keywords: Analysis, Service Quality, Customer.*



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin penulis ungkapan dan segala puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya pula penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Nasabah Pada PT Jasa Raharja Putera Palembang**” sebagai persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III program studi Administrasi Bisnis, fakultas Vokasi di Universitas Bina Darma Palembang, provinsi Sumatera Selatan.

Ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu serta mendukung penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini baik bantuan secara materil, spiritual maupun informasi. Selain itu terima kasih juga kepada pihak-pihak yang telah mengizinkan, membantu penulis dan menyelesaikan studi di Universitas Bina Darma Palembang.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd.,M.M selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., PhD selaku Dekan Fakultas Vokasi.
3. Ibu Yeni Widyanti, S.E., M.Ak. selaku ketua Program Studi Administrasi Bisnis.
4. Bapak Irwan Septayuda, S.E., M.Si selaku pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, pengarahan dan bantuan dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
5. Seluruh Dosen, Staff dan Karyawan Universitas Bina Darma Palembang yang terlibat selama saya menempuh Pendidikan Diploma III.
6. Seluruh Staff karyawan PT Jasa Raharja Putera Palembang yang telah mengajarkan dan memberi ilmu kepada saya selama menjalankan magang.
7. Ayahanda Suandi dan Ibunda Herlinda yang saya sayangi, kedua adikku Leo Suanda dan Lestari beserta keluarga terkasihku yang telah memberikan do'a dan dorongan serta bantuan baik moral maupun materi.

8. Teman-teman satu almamater dan teman-teman seperjuanganku Siti Khoiriyah, Wahyuni Putri, Luh Resmawati, Linda Tri umami, Tri Astuti, dan Ayu yang telah membantu dan memberikan informasi untuk penyelesaian Tugas Akhir ini.
9. seseorang yang spesial Fidi Afansyah dan teman-teman yang selalu mengertiku Mesi Lusiana, Sindi Claudia, Resi Yanti, Lida Wati, dan semua yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang sudah menemani dan memberi penulis dukungan selama ini dan sampai menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu.

Demikianlah Tugas Akhi ini penulis susun, harapan penulis semoga ini dapat bermanfaat dan Tugas Akhir dapat digunakan sebagai bahan acuan dan referensi untuk penulis selanjutnya. Amin.

Palembang,

Lia Anggini

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### A. Biodata Pribadi

1. Nama : Lia Anggini
2. Tempat, Tgl. Lahir : Palembang, 12 Desember 1998
3. Agama : Islam
4. Alamat : Jl. Putri Dayang Rindu, Lr. Masjid Nurul Iman No. 282 Rt.06 Rw.02 Kel.Keramasan Kec,kertapati Palembang
5. Jenis Kelamin : Perempuan
6. Status : Belum Menikah
7. Tinggi, Berat Badan : 154 cm, 49 kg
8. No. Telpon 083155412928
9. Email : liaanggini1@gmail.com

### B. Riwayat Pendidikan

#### I. Pendidikan Formal

1. Lulus SD N 242 – Palembang (2010)
2. Lulus SMP N 25 – Palembang (2013)
3. Lulus SMA N 09 – Palembang (2016)

### C. Keterampilan

1. Berbakat dalam berdagang dan berbisnis
2. Arsip , Koresponden, pengetikan
3. Seminar Character Building
4. Table Manner dan Beauty Clas

Daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACK.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMAKASIH .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Ruang Lingkup Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Metodologi Penelitian .....	5
1.6.1 Lokasi Penelitia .....	5
1.6.2 Waktu Penelitian .....	6
1.6.3 Teknik Pengumpulan Data .....	7

1.6.4 Analisis Data .....	7
1.7 Sistem Penelitian .....	7
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
2.1 Sejarah PT Jasa Raharja Putera .....	9
2.2 Visi PT Jasa Raharja Putera.....	10
2.3 Misi PT Jasa Raharja Putera .....	11
2.4 Motto Pt Jasa Raharja Putera.....	11
2.5 Struktur Organisasi.....	12
2.6 Deskripsi Tugas ( <i>Job Description</i> ) .....	14
2.7 Foto Kegiatan Magang .....	22
<b>BAB III PEMBAHASAN</b>	
3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	26
3.2 Tujuan, Fungsi, Jenis, Dan Unsur Pelayanan .....	27
3.2.1 Tujuan Pelayanan .....	28
3.2.2 Fungsi Pelayanan.....	29
3.2.3 Jenis Pelayanan .....	30
3.2.4 Unsur-Unsur Pelayanan.....	31
3.3 Karakteristik Kualitas Pelayanan, Dasar-Dasar Pelayanan Dan Factor Pelayanan .....	33
3.3.1 Karakteristik Kualitas Pelayanan .....	33
3.3.2 Dasar-Dasar Pelayanan.....	34
3.3.3 Faktor-Faktor Pelayanan.....	36
3.3.4 Indikator penyebab tidak puas nya nasabah.....	37
3.4 Analisis Kualita Pelayanan Nasabah Pada PT Jasa Raharja Putera Palembang .....	41

## **BAB IV PENUTUP**

4.1 Kesimpulan.....	47
4.2 Sarana .....	47

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Struktur Organisasi	.....	13
Gambar 2.2 Kegiatan Magang	.....	22
Gambar 2.3 Kegiatan Magang	.....	23
Gambar 2.4 Kegiatan Magan	.....	24
Gambar 2.5 Kegiatan Magang	.....	25

## DAFTAR TABEL

3.1 Table wawancara .....	39
---------------------------	----



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Lembar Konsultasi
Lampiran 2	Surat Permohonan Magang
Lampiran 3	Lembar Penilaian Magang
Lampiran 4	Surat Permohonan Judul Tugas Akhir
Lampiran 5	Transkrip Sementara
Lampiran 6	Surat Keputusan Pembimbing
Lampiran 7	Surat Keputusan Dekan
Lampiran 8	Surat Keterangan Magang
Lampiran 9	Sertifikat Table Manner
Lampiran 10	Sertifikat TOEFL
Lampiran 11	Sertifikat Character Building
Lampiran 12	Sertifikat Magang