

**PELAYANAN PRODUK TABUNGAN BRITAMA JUNIO PADA
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG
WARU SIDOARJO**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian

Program Pendidikan Diploma 3

Program Studi Perbankan dan Keuangan



Oleh :

MUHAMAD IRVAN MAULANA

NIM : 2015110214

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2018

**PELAYANAN PRODUK TABUNGAN BRITAMA JUNIO PADA
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG
WARU SIDOARJO**

Diajukan oleh :

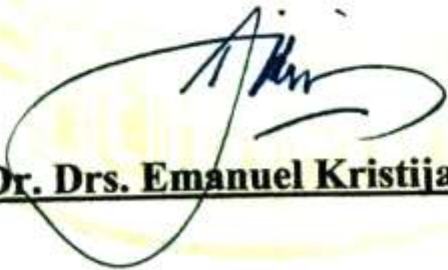
MUHAMAD IRVAN MAULANA

NIM : 2015110214

Tugas akhir ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 30.08 - 2018



(Dr. Drs. Emanuel Kristijadi, MM)

TUGAS AKHIR

PELAYANAN PRODUK TABUNGAN BRITAMA JUNIO PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG WARU SIDOARJO

Disusun oleh

MUHAMAD IRVAN MAULANA

NIM : 2015110214

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Tugas Akhir
pada tanggal 20-08-2018

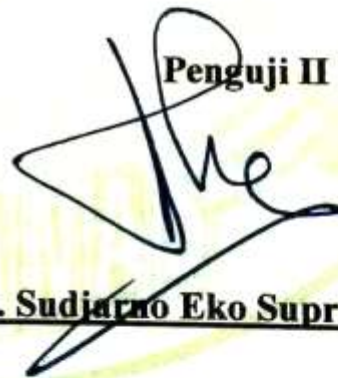
Tim Penguji

Penguji I



Anggraeni, SE., M.Si

Penguji II



Drs.Ec. Sudjarno Eko Supriyono, MM.

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Muhamad Irvan Maulana

Tempat, Tanggal Lahir : Purworejo, 13 November 1997

N.I.M : 2015110214

Program Studi : Perbankan dan Keuangan

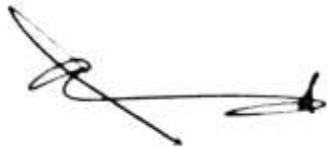
Program Pendidikan : Diploma 3

Judul : Pelayanan Produk Tabungan Britama Junio Pada PT.
Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Waru
Sidoarjo

Disetujui dan diterima baik oleh oleh :

Ketua Program Studi Diploma 3

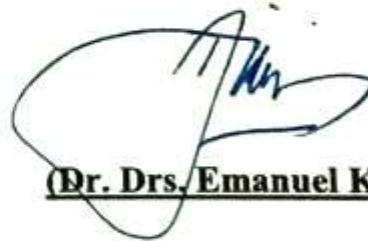
Tanggal : 30-08-2018



(Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.)

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 30-08-2018



(Dr. Drs. Emanuel Kristijadi, MM)

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Terima Kasih untuk semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini dan Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk orang-orang yang saya cintai:

1. Orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan saya dukungan dan do'a sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Ibu Aisyah selaku Supervisor Customer Service Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Waru Sidoarjo yang telah memberikan informasi dan data yang saya butuhkan.
3. Dek icha siti sholicha yang telah membantu saya mengedit Tugas Akhir ini
4. Teman seperjuangan saya Agna,Wahyu,Sobar,Adhit,Hisyam dan PUBG crew yang telah menemani saya, mendukung saya hingga akhir dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Teman dekat saya, Dek icha siti sholicha, Feni, Mita yang telah memberikan banyak dukungan, saran, dan saling bertukar pikiran dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.
6. Cewek saya Mardalena Charisma Putri yang telah memberikan saya dukungan serta Motivasi yang membuat saya lebih semangat

7. Dan rekan-rekan angkatan 2015 Diploma 3 Keuangan dan Perbankan yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.

Semoga Allah melimpahkan rahmat, hidayah, karunia dan anugerahnya dalam penulisan Tugas Akhir ini, saran dan kritik yang bersifat membantu penulis sangat diharapkan, sehingga laporan ini menjadi lebih sempurna dan bermanfaat bagi penulis khususnya dan semua yang membutuhkan.

Surabaya, Juli 2018

Penulis



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas lindungan serta bimbingannya, sehingga dapat diselesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Pelayanan Produk Tabungan Britama Junio pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Waru Sidoarjo”** sebagai salah satu persyaratan kelulusan mahasiswa Diploma 3 Jurusan Keuangan dan Perbankan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, Maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr.Drs Emanuel Kristijadi ,M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan selama penulisan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Dr. Lutfi, SE., M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya
3. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M selaku Ketua Program Studi Diploma 3 STIE Perbanas Surabaya

Penulis Tugas Akhir ini juga tidak lah sempurna. Oleh karena itu, penulis bersedia menerima kritik dan saran yang membangun dari para pembaca agar Tugas Akhir ini bisa lebih baik lagi. Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.

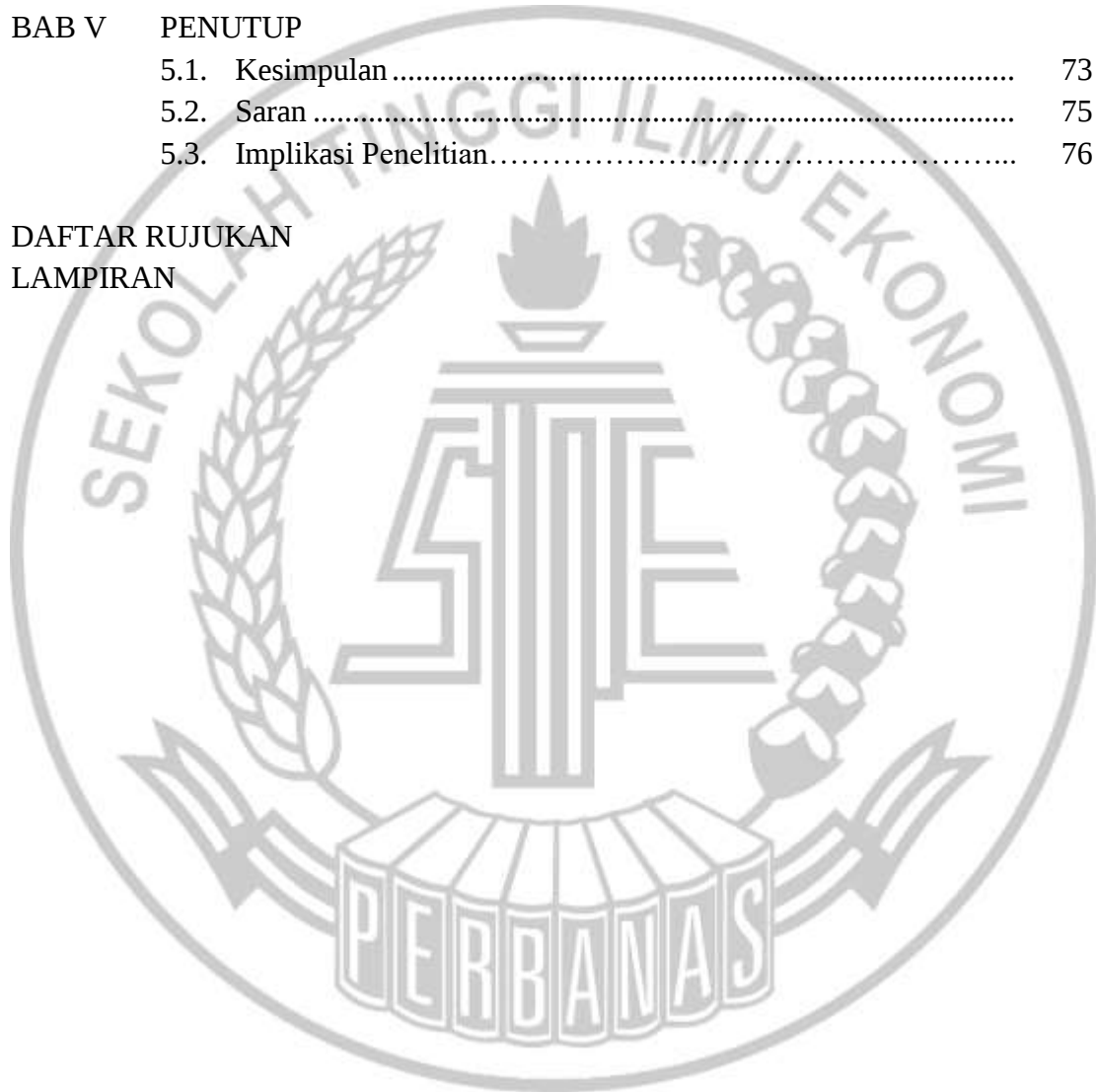
Surabaya, Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Penjelasan Judul.....	4
1.3. Perumusan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
1.6. Metode Penelitian	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori Tentang Bank.....	9
2.2. Landasan Teori Tentang Tabungan	27
2.3. Pengertian Kualitas Layanan	32
2.4. Ciri-ciri Pelayanan	33
 BAB III GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN	
3.1. Sejarah Umum Perusahaan	35
3.2. Visi dan Misi Organisasi	37
3.3. Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia(persero) Tbk	38
3.4. <i>Job Description</i>	39
3.5. Profil Usaha.....	42

BAB IV	PEMBAHASAN MASALAH	
4.1	Syarat dan Ketentuan Pembukaan Tabungan.....	47
4.2	Fasilitas Tabungan	54
4.3	Perhitungan Bunga Tabungan.....	55
4.4	Gambaran Umum Responden.....	60
BAB V	PENUTUP	
5.1.	Kesimpulan	73
5.2.	Saran	75
5.3.	Implikasi Penelitian.....	76
DAFTAR RUJUKAN		
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4,1 : Laporan Rekening Tabungan Viona Adi Pramitha April 2018	56
Tabel 4.2 : Laporan Rekening Tabungan Viona Adi Pramitha Mei 2018	58
Tabel 4.3 : Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.4 : Distribusi Responden Berdasarkan Usia	61
Tabel 4.5 : Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan	62
Tabel 4.6 : Tabel Interval <i>Class</i>	64
Tabel 4.7: Tanggapan Responden Terhadap Variabel Mengenai <i>Tangibility</i> Atau Bukti Langsung	65
Tabel 4.8: Tanggapan Responden Terhadap Variabel Mengenai <i>Reability</i> Atau Keandalan	66
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Mengenai <i>Responsiveness</i> Atau Daya Tanggap	67
Tabel 4.10 : Tanggapan Responden Terhap Variabel Mengenai <i>Assurance</i> Atau Jaminan	68
Tabel 4.11 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Mengenai <i>Empathy</i> Atau Empati	69

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.1 : Struktur Organisasi Di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK 38



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 2 : *Brosure* Tabungan Britama Junio



**SERVICE SAVINGS PRODUCTS JUNIO AT PT.BANK RAKYAT INDONESIA
(PERSERO) TBK BRANCH WARU SIDOARJO**

ABSTRACT

Muhamad Irvan Maulana
2015110214

E-mail : irvanmaulana473@gmail.com

STIE Perbanas Surabaya

Emanuel Kristijadi
STIE Perbanas Surabaya
didik@perbanas.ac.id

Jl. Nginden Semolo No. 34-36, Jangkungan, Ngenden Jangkungan, Sukolilo, Kota
SBY, Jawa Timur 60118

The Bank has a very important role in providing services-services of bank products, to meet the needs of the customer, the ability to attract funds from the public with relatively low cost and security by the bank for the customer. The source of funds from third parties this is one of the products offered by the bank to the customer that the savings (saving deposit). Account saving britama junio is saving account the child used to age < 12 years or not have the identity and age of 12 years – 17 years who have had identity, with the opening of a savings account in the bank is expected to benefit more because the bank can serve the customer optimally with a variety of facilities provided, especially for the children.

Keywords : Savings Junio, PT. Bank Rakyat Indonesia(persero) Tbk