

**MANFAAT E-FORM TERHADAP KECEPATAN PELAYANAN DI PT  
BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) KANTOR CABANG  
KUSUMA BANGSA SURABAYA**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Diploma 3  
Program Studi Keuangan dan Perbankan



Oleh:

**Auliyah Rahmawati**  
**NIM : 2014110955**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2017**

**MANFAAT E-FORM TERHADAP KECEPATAN PELAYANAN DI PT BANK  
RAKYAT INDONESIA (Persero) KANTOR CABANG KUSUMA BANGSA  
SURABAYA**

Diajukanoleh :

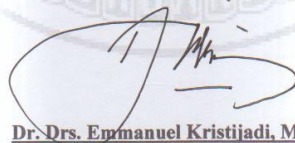
**AULIYAH RAHMAWATI**

**NIM : 2014110955**

Tugas Akhir Ini Telah Dibimbing  
dan Dinyatakan Siap Diujikan

Dosen Pembimbing

Tanggal :



**Dr. Drs. Emmanuel Kristijadi, M.M**

**TUGAS AKHIR**

**MANFAAT E-FORM TERHADAP KECEPATAN PELAYANAN DI PT  
BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) KANTOR CABANG KUSUMA  
BANGSA SURABAYA**

Disusun oleh

**AULIAH RAHMAWATI**

**NIM : 2014110955**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Tugas Akhir  
pada tanggal 19 Agustus 2017

**Penguji I**



**(Dr. Lutfi, SE., M.Fin.)**

**Penguji II**



**(Hj. Anggraeni, S.E., M.Si)**

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Nama : Auliyah Rahmawati  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 02 Juni 1996  
N.I.M : 2014110955  
Program Studi : Keuangan dan Perbankan  
Program Pendidikan : Diploma 3  
Judul : Manfaat *E-Form* terhadap Kecepatan Pelayanan di  
PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor  
Cabang Kusuma Bangsa Surabaya

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Dosen Pembimbing


Tanggal : 15 September 2017



**(Dr. Drs. Emmanuel Kristofadi, MM)**

Pjs. Ketua program Studi Diploma 3

Tanggal : 15 September 2017



**(Putri Wulanditya, SE., M.Ak., CPSAK)**

## MOTTO

*Jadikanlah wajah tulus dan kebaikan, maka kita tidak perlu membeli bedak seumur hidup untuk membuat wajah cantik. Jadikanlah bibir tersenyum bahagia, maka kita tidak perlu membeli sepotong lipstick untuk membuat bibir indah. Jadikanlah mata yang selalu menatap bersahabat maka kita tidak perlu membeli pewarna atau penebal alis. Dan kabar baiknya, bahkan sudah keriput tidak tertolong lagi oleh kosmetik fisik maka kita justru menawan oleh kosmetik hati.*  
(Tere Liye)

*Untuk ribuan tujuan yang harus dicapai, untuk jutaan impian yang akan dikejar, untuk sebuah pengharapan agar hidup jauh lebih bermakna, karena tragedi terbesar dalam hidup bukanlah kematian tapi hidup tanpa tujuan. Teruslah bermimpi untuk sebuah tujuan, pastinya juga harus diimbangi dengan tindakan nyata, agar mimpi dan juga angan tidak hanya menjadi sebuah bayangan semu. Dan seandainya semua pohon yang ada di bumi dijadikan pena dan lautan dijadikan tinta, ditambah lagi tujuh lautan sesudah itu, maka belum akan habislah kalimat-kalimat Allah yang akan dituliskan, sesungguhnya Allah maha Perkasa Lagi Maha Bijaksana". (QS. Lukman : 27).*

*Hikmah terbesar yang kuhirup : Kerja keras, Perjuangan, Ketekunan, Kesungguhan, ternyata bukan slogan mustahil. (Merry Riana).*

## PERSEMBAHAN

*Segala puji dan syukur kupersembahkan kepada Allah subhanahu wata'ala, atas segala nikmat hidup dan kesempatan mengenggam ilmu, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "Manfaat E-Form terhadap Kecepatan Pelayanan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Kusuma Bangsa Surabaya". Sholawat serta salam tak lupa saya haturkan kepada Rasulullah SAW, manusia terbaik yang selalu menjadi sumber inspirasiku untuk selalu menjadi lebih baik di segala aspek kehidupan.*

*Segenap kasih dan cintaku tugas akhir ini spesial ku persembahkan untuk kedua orangtua ku yang telah memberikan dukungan dan materi serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan ku, karena tiada kata seindah lantunan doa dan tiada doa yang paling khushyuk selain doa yang terucap dari orangtuanya.*

*Kepada kakak-kakakku yang senantiasa memberikan dukungan semangat, senyum, dan doanya untuk keberhasilan ini, cinta kalian adalah memberikan kobaran semangat yang menggebu, terimakasih dan sayangku untuk kalian.*

*Terimakasih terkhusus kepada para karyawan Bank BRI terutama kepada Bapak Pinca, Bapak Manajer dan Ibu Supervisor yang telah membantuku mengizinkan serta memberikan data-data untuk penelitianku di Bank BRI ini.*

*Dan untuk sahabat-sahabat terbaikku CEO (Alfiyansari, silvia, Desy, Kiki) yang selalu bersama dan saling berbagi dalam suka maupun duka dalam canda tawa, tangis dan perjuangan yang kita lewati bersama. Untuk Novia Risma sahabat runahku terimakasih selalu mensupport aku, dan terakhir buat kamu yang ada dihatiku terimakasih juga selalu mengingatkanku akan Tugas kahir ini, supaya dapat mengerjakan dengan tulus hati dan terus bersemangat.*

*Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk kalian semua, akhir kataku persembahkan Tugas akhir ini untuk kalian semua, orang-orang yang aku sayangi. Dan semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang.*

## KATA PENGANTAR

Puji sukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul **“Manfaat E-Form terhadap Kecepatan Pelayanan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Kusuma Bangsa Surabaya”**.

Dalam penyusunan dan penyelesaian Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Lutfi, SE., M.Fin selaku ketua rektor STIE Perbanas Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid, MM selaku ketua Program Studi Diploma 3 STIE Perbanas Surabaya.
3. Bapak Dr. Drs. Emmanuel Kristijadi, M.M selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
4. Bapak Agung selaku Pimpinan Cabang Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Kusuma Bangsa .
5. Ibu Yohana selaku Supervisor Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Kusuma Bangsa .
6. Semua karyawan dan *staff* Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Kusuma Bangsa .
7. Semua keluarga saya yang selalu mendukung dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Serta rekan-rekan yang telah mendukung dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Penulis menyadari masih adanya kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini, oleh dari itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis serahkan segalanya mudah-mudahan dapat bermanfaat khususnya bagi penulis umumnya bagi kita semua.

Surabaya, 28 Juli 2017

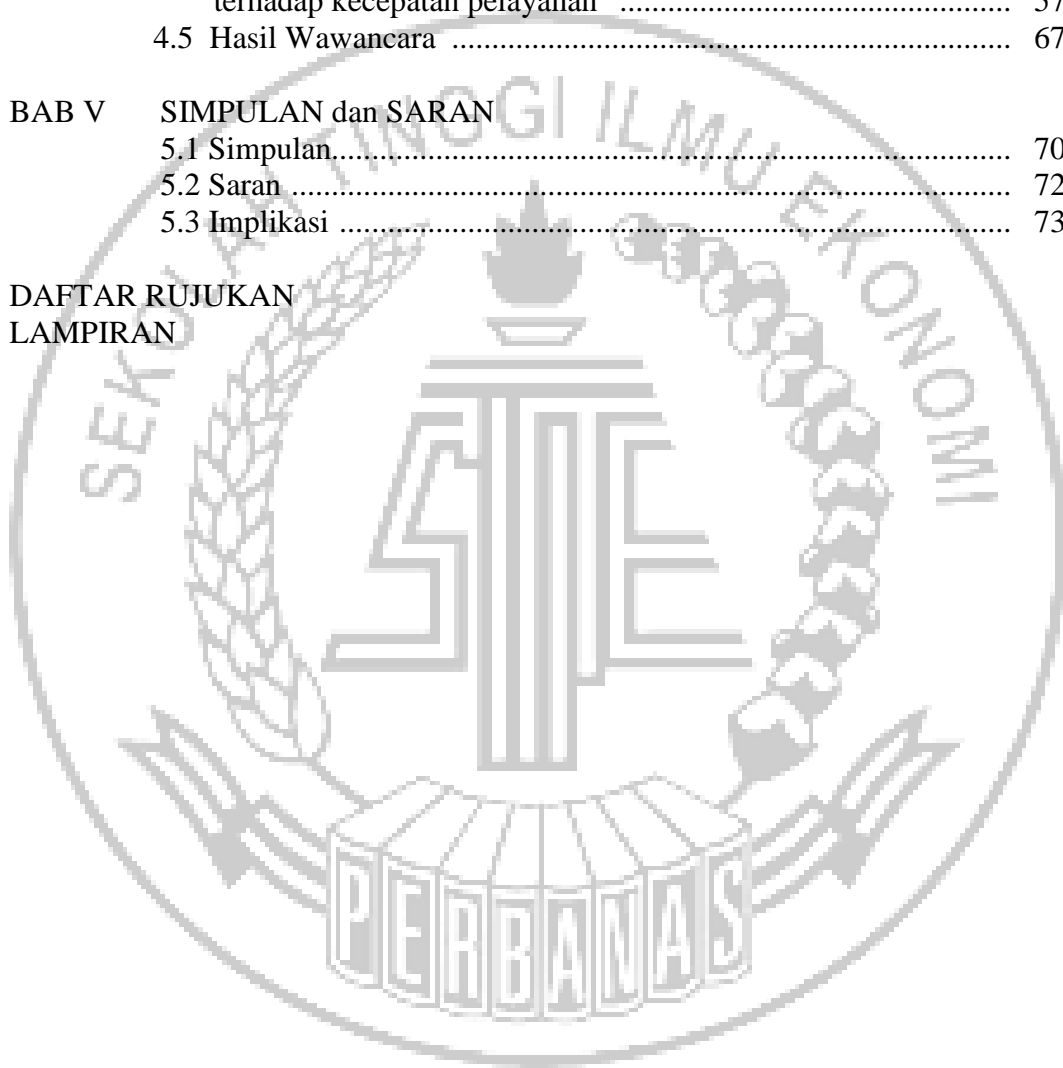
Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK/RINGKASAN.....	xiv
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Penjelasan Judul.....	3
1.3 Perumusan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Metode Penelitian.....	5
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori.....	8
2.2 Pengertian Pelayanan Prima ( <i>Services Excellent</i> ).....	16
2.3 Manfaat Pelayanan Prima ( <i>Services Excellent</i> ).....	20
2.4 Pengertian Nasabah.....	21
2.5 Sifat-Sifat Nasabah.....	22
2.6 Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah.....	23
2.7 Sikap Melayani Nasabah.....	25
2.8 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	27
2.9 Keunggulan dan Keterbatasan <i>E-Form</i> .....	31
2.10 Hubungan Teori dengan Fakta.....	31
2.11 Hambatan-Hambatan <i>E-Form</i> .....	32
<b>BAB III    GAMBARAN SUBJEK PENGAMATAN</b>	
3.1 Sejarah Bank Rakyat Indonesia.....	34
3.2 Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia.....	36
3.3 Struktur Organisasi.....	37



3.4	Job Deskripsi.....	37
3.5	Profil Usaha.....	42
<b>BAB VI PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN</b>		
4.1	Konsep <i>E-Form</i> yang Diimplementasikan .....	50
4.2	Keunggulan dan Keterbatasan <i>E-Form</i> .....	51
4.3	Tata Cara Penggunaan <i>E-Form</i> .....	51
4.4	Pengaruh faktor diimplementasikannya E-Form secara signifikan terhadap kecepatan pelayanan .....	57
4.5	Hasil Wawancara .....	67
<b>BAB V SIMPULAN dan SARAN</b>		
5.1	Simpulan.....	70
5.2	Saran .....	72
5.3	Implikasi .....	73
<b>DAFTAR RUJUKAN</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Determinan Layanan	15
Tabel 4.1 : Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan <i>Realibility</i> Kehandalan <i>E-Form</i>	58
Tabel 4.2 : Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan <i>Reliability</i> Kecepatan Pelayanan dengan <i>E-Form</i>	59
Tabel 4.3 : Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan <i>Reliability</i> Ketepatan Waktu dengan <i>E-Form</i>	59
Tabel 4.4 : Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan <i>Responsiveness</i> <i>E-Form</i> Membantu Nasabah	60
Tabel 4.5 : Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan <i>Responsiveness</i> Informasi Kepastian Waktu dengan <i>E-Form</i>	61
Tabel 4.6 : Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan <i>Responsiveness</i> Kecepatan Layanan Bagi Nasabah	61
Tabel 4.7 : Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan <i>Assurance</i> Rasa Percaya Nasabah	62
Tabel 4.8 : Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan <i>Assurance</i> Rasa Aman Nasabah	63
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan <i>Emphaty</i> <i>E-Form</i> Memberi Layanan yang Baik	64
Tabel 4.10 : Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan <i>Emphaty</i> Mengutamakan Kepentingan Nasabah	64

Tabel 4.11	:	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan <i>Tangible E-Form</i> Menarik	65
Tabel 4.12	:	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan <i>Tangible E-Form</i> Mudah Digunakan	66
Tabel 4.13	:	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan <i>Tangible E-Form</i> Mudah Diakses	66



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 : Gambar Logo Bank BRI	34
Gambar 4.1 : Gambar Masuk Website BRI	53
Gambar 4.2 : Gambar Layar Utama E-Form dan Untuk Memilih Transaksi Pembukaan Rekening	53
Gambar 4.3 : Gambar Informasi tentang BRITAMA	53
Gambar 4.4 : Gambar Untuk Syarat dan Ketentuan	54
Gambar 4.5 : Gambar Untuk Persetujuan Syarat dan Ketentuan	54
Gambar 4.6 : Gambar Pengisian Data Pribadi	54
Gambar 4.7 : Gambar Pengisian Data Alamat Formulir	55
Gambar 4.8 : Gambar Pengisian Formulir Data Pekerjaan	55
Gambar 4.9 : Gambar Pengisian Formulir Data Keuangan	55
Gambar 4.10 : Gambar Pengisian Formulir Rekening Baru	56
Gambar 4.11 : Gambar Pernyataan Nasabah	56
Gambar 4.12 : Gambar Nomer Registrasi	57

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Struktur Organisasi
- Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 : Pertanyaan Wawancara Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Keterangan Penerimaan Penelitian Dari Perusahaan



*Benefit Of E-Form To Speed Of Service In PT Rakyat Indonesia Bank (Persero)  
Branch Office Kusuma Bangsa Surabaya*

AULIYAH RAHMAWATI

STIE Perbanas Surabaya

Email: [Auliyah27@gmail.com](mailto:Auliyah27@gmail.com)

**ABSTRACT**

*The problems that often arise in the community one of them is on the queue. Until now until whenever the queue and can not be avoided, therefore BRI can minimize the queue by issuing E-Form. E-Form is a web-based application that is used as a medium of transaction in the form of account opening, withdrawal, deposit, and transfer. In addition to minimizing the queue, E-Form has certain advantages and limitations. This study aims to determine the basic concept, advantages and limitations, ordinances, and how the impact of E-Form to the Bank BRI Branch Kusuma Bangsa Surabaya. The research data obtained by distributing questionnaires to 41 respondents Bank BRI Branch Kusuma Bangsa Surabaya which includes questions that have been answered by each of the respondents. In addition, the researchers also used the method of SPSS with the highest yield 70.7% against reliability of statement service speed with the E-Form. In this study, which means that the E-Form proven effective and influential to manage the queue is too long and be able to improve the reputation of Bank BRI Branch Kusuma Bangsa Surabaya in providing services to its customers.*

**Keyword :** *E-Form, Speed Of Services, Rakyat Indonesia Bank*

Manfaat E-Form Terhadap Kecepatan Pelayanan Di PT Bank Rakyat Indonesia  
(Persero) Kantor Cabang Kusuma Bangsa Surabaya

AULIYAH RAHMAWATI

STIE Perbanas Surabaya

Email : [Auliyah27@gmail.com](mailto:Auliyah27@gmail.com)

ABSTRAK

Problematika yang sering timbul di kalangan masyarakat salah satunya adalah mengenai antrian. Sampai saat ini dan sampai kapan pun antrian memang tidak dapat dihindari, oleh karena itu Bank BRI dapat meminimalisir antriannya dengan menerbitkan *E-Form*. *E-Form* merupakan aplikasi berbasis web yang digunakan sebagai media form transaksi dalam hal pembukaan rekening, penarikan, setoran, dan transfer. Selain meminimalisir antrian, *E-Form* memiliki keunggulan dan keterbatasan tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui konsep dasar, keuntungan serta keterbatasan, tata cara, dan seberapa pengaruhnya *E-Form* terhadap Bank BRI Cabang Kusuma Bangsa Surabaya. Data penelitian didapat dengan menyebarkan kuesioner kepada 41 responden Bank BRI Cabang Kusuma Bangsa Surabaya yang meliputi pertanyaan-pertanyaan yang telah dijawab oleh masing-masing dari tanggapan responden. Disamping itu, peneliti juga menggunakan metode SPSS dengan hasil tertinggi 70,7% terhadap *reability* dari pernyataan kecepatan pelayanan dengan *E-Form*. Dalam penelitian ini, yang berarti bahwa E-Form terbukti efektif dan berpengaruh untuk mengatur antrian terlalu lama serta mampu memperbaiki reputasi Bank BRI Cabang Kusuma Bangsa Surabaya dalam memberikan layanan kepada nasabahnya.

Kata kunci : E-Form, Kecepatan Pelayanan, Bank Rakyat Indonesia