

**EVALUASI PERAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP  
PENGELOLAAN BRIMEN DI BANK RAKYAT INDONESIA  
UNIT PAKJO PALEMBANG**

**LAPORAN AKHIR**

Untuk Memenuhi Sebagian dari syarat – syarat guna menyelesaikan Pendidikan  
Diploma III Progran Studi Keuangan Dan Perbankan



Diajukan oleh :

Ainur Rohma

Npm : 2201130006

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TRIDINANTI**

**2025**

UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR

Nama : AINUR ROHMA  
Nomor Pokok/ NPM : 2201130006  
Jurusan /Program Studi : Keuangan dan Perbankan  
Jenjang Pendidikan : DIII  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Evaluasi Peran Customer Service Terhadap Pengelolaan BRImen Di Bank Rakyat Indonesia Unit Pakjo Palembang

Pembimbing Laporan Akhir :  
Tanggal... 19 Agustus 2015... Pembimbing I

  
.....  
Sahila S.E., M.M  
NIDN : 0221076502

Tanggal... 19 Agustus 2015... Pembimbing II

  
.....  
Nur Effen S.E., M.M  
NIDN : 020200276102

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis

Ketua Program Studi



  
Dr. Hj Msw. Mikial, SE, M.Si, Ak, CA, CSRS  
NIDN : 0205026401

  
Sahila S.E., M.M  
NIDN : 0221076502

Tanggal : 19 Agustus 2015

Tanggal : 19 Agustus 2015

024 /PS/DFEB/ 25

UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PENGESAHAN LAPORAN AKHIR

Nama : AINUR ROHMA  
Nomor Pokok/ NPM : 2201130006  
Jurusan /Program Studi : Keuangan dan Perbankan  
Jenjang Pendidikan : DIII  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Evaluasi Peran Customer Service Terhadap Pengelolaan BRImen Di Bank Rakyat Indonesia Unit Pakjo Palembang

Penguji Laporan Akhir:

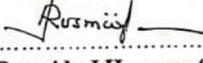
Tanggal 19 Agustus 2015 ..... Ketua Penguji

  
.....  
**Sahila S.E.M.M**  
NIDN : 0221076502

Tanggal 19 Agustus 2015 ..... Penguji I

  
.....  
**Nur Effen S.E. M.M**  
NIDN : 020200276102

Tanggal 19 Agustus 2015 ..... Penguji II

  
.....  
**Rusmida J Harapan S.E.M.M**  
NIDN : 0230066801

Mengesahkan :

Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis

Ketua program Studi

  
  
**Dwi H Msy Mikial, SE.M.Si.Ak.CA.CSRS**  
NIDN : 0205026401  
Tanggal 19 Agustus 2015

  
.....  
**Sahila S.E. M.M**  
NIDN : 0221076502  
Tanggal 19 Agustus 2015

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ainur Rohma

NPM :2201130006

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Jurusan :DIII Keuangan Dan Perbankan

Judul :**EVALUASI PERAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP  
PENGELOLAAN BRIMEN DI BANK RAKYAT INDONESIA UNIT  
PAKJO PALEMBANG**

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.apabila ada nanti dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan yang saya buat ini tidak benar,maka saya akan menerima sanksi dengan berupa pembatalan laporan tugas akhir dengan segala konsekuensinya .

Palembang, 30 Juli 2025



Ainur Rohma

Npm :2201130006

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Kesuksesan adalah hasil kerja keras, ketekunan, dan keyakinan pada proses. Selama kita terus belajar, bersabar, dan tidak menyerah, setiap usaha akan menemukan jalannya.

“dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya.”

(QS. An – najm: 39)

Kupersembahkan kepada

- Kedua orang tuaku yang tercinta dan tersayang, untuk ayahanda Darus Liady dan ibunda Elly Hermiaty atas segala pengorbanan dan tulus kasih, semoga ayah dan ibu sehat dan Bahagia selalu
- Saudara kandungku, Sinta ayu puspita sari, Santi ayu indah sari, Adinda ayu permata sari, Aisyah paramas tuti., yang selalu memberikan dorongan dan motivasi hingga bisa ke tahap saat ini, semoga selalu diberikan dorongan dan motivasi hingga bisa ke tahap saat ini. Semoga selalu diberkahi dan diberikan Kesehatan .
- Diri sendiri
- Sahabat sekolah-kuliah yang setia menemani kegundahan maupun keceriaan hari – hariku.
- Squad trio macan ( Ayu yulia dan Vivin pratiwi ) yang saling mengingatkan dan sama sama berjuang dalam Menyusun, serta selalu mensupport masa perkuliahan.

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah puji syukur penulis ucapkan kepada ALLAH SWT, atas semua limpahan yang telah di berikan-Nya hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul "Evaluasi Peran Customer Service terhadap pengelolaan BRImen di Bank Rakyat Indonesia Unit Pakjo Palembang" dengan baik dan lancar.

Tugas Akhir di ajukan sebagai syarat kelulusan Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan tugas akhir ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa ada bimbingan dan bantuan serta sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Oleh karena ita pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terkait dimana telah memberi dukungan moral serta juga bimbingannya Penulis mengucapkan syukur kepada ALLAH SWT dan terima kasih ini kami tujukan kepada:

1. Allah swt yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta kekuatan selama proses penyusunan laporan ini
2. Bapak Prof.Dr.Ir.H.Edizal,AE,MS. selaku Rektor Universitas Tridinanti
3. Ibu Dr.Hj. Msy Mikial, SE, M.Si,Ak.CA.CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti
4. Ibu Sahila, S.E.M.M selaku Ketua Program Studi DIII Keuangan Dan Perbankan dan Pembimbing I di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti

5. Ibu Nur Effen, S.E,M.M selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan dukungan penuh dalam penyusunan tugas akhir ini
6. Bapak Karkam , selaku Kepala Unit BRI Unit Pakjo, atas izin yang telah diberikan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di lingkungan BRI Unit Pakjo
7. Seluruh jajaran BRI Unit Pakjo yang telah memberikan bantuan serta masukan kepada penulis selama proses penyusunan laporan akhir ini
8. Bapak/ ibu dosen beserta seluruh staf karyawan Program Studi DIII Keuangan dan Perbankan , Fakultas Ekonomi Dan Bisnis ,Universitas Tridinanti, atas dukungan dan bimbingan yang telah diberikan
9. Kedua orang tuaku yang tercinta dan tersayang, untuk ayahanda Darus Liady dan ibunda Elly Hermiaty yang selalu menjadi sumber semangat ,doa ,dan kasih sayang yang tak ternilai. Terima kasih atas segala pengorbanan,dukungan moril maupun materi, sera cinta tanpa syarat yang telah diberikan selama ini. Tanpa doa dn restu kalian pencapaian ini tidak akan mungkin terwujud.
10. Kepada saudara-saudaraku, para ipar, serta keponakanku tercinta yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu , yang selalu memberikan semangat, doa, dan keceriaan di setiap langkah perjuangan ini. Terima kasih atas kasih sayang, dukungan, dan kebersamaan yang begitu berarti selama proses penyusunan laporan ini.
11. Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada sahabat seperjuangan, Ayu Yulia dan Vivin Pratiwi, yang telah setia menemani hingga

akhir. Dukungan dan kerja sama kalian selama menjalani pendidikan hingga terselesaikannya Laporan Akhir ini sangat berarti bagi penulis.

12. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyusunan Laporan Akhir ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

13. Almamater

14. Kepada seseorang yang kehadirannya sangat berarti ,yang tidak bisa penulis sebutkan Namanya, terima kasih telah menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup penulis. Terima kasih atas segala bentuk dukungan ,baik tenaga, waktu, maupun moril, yang telah diberikan selama proses penulisan karya tulis ini . kehadiranmu menjadi salah satu penyemangat terbesar dalam setiap Langkah selalu ada dalam suka maupun duka, menjadi tempat pulang, teman berbagi, serta penghibur dalam kesedihan.

15. Untuk diriku sendiri terima kasih telah terus bertahan meski lelah, tetap melangkah meski ragu, dan tidak menyerah meski jalan terasa berat. Laporan ini adalah bukti bahwa kamu mampu melewati semua proses dengan keteguhan hati. Semoga ini menjadi pijakan awal menuju impian yang lebih besar.

Sebagai penutup, penulis sekali lagi menyampaikan terima kasih. Semoga Laporan Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, khususnya bagi Program Studi DIII Keuangan dan Perbankan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas

Tridinanti. Penulis juga memohon maaf atas segala kekeliruan dalam penggunaan kata maupun bahasa, dan kepada Allah SWT penulis memohon ampun

Palembang ,27 Juli 2025

Ainur Rohma

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat penelitian.....	3
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	3
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	3
1.3.2.1 Manfaat Akademis .....	4
1.3.2.2 Manfaat Praktis .....	4
1.4 Metode Penelitian.....	4
1.4.1 Tempat penelitian.....	4

1.4.2 Waktu penelitian .....	5
1.5 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	5
1.5.1 Sumber Data .....	5
1.5.2 Teknik Pengumpulan Data .....	6
1.6 Sistematika Penulisan .....	7

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Pengertian Customer Service .....	10
2.2 Peran Customer Service Dalam Perbankan Pengertian BRImen .....	10
2.3 Fungsi Customer Service .....	11
2.4 Pengertian BRImen .....	13
2.5 Prosedur Pengarsipan BRImen .....	13
2.6 Manfaat Customer Service terhadap Pengelolaan BRImen .....	15

## **BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	18
3.2 Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia .....	19
3.3 Logo Bank Rakyat Indonesia .....	20
3.4 Struktur organisasi BRI Unit Pakjo .....	22
3.5 Kegiatan Umum Perusahaan .....	26
3.6 Produk dan Jasa Bank Rakyat Indonesia .....	27

## **BAB IV PEMBAHASAN**

4.1 Peran-Peran Customer Service .....	31
4.2 Peran Customer Service dalam Memberikan Edukasi kepada Merchant Mengenai	

Penggunaan Layanan BRImen.....	33
4.3 kendala yang dihadapi Customer Service dalam Pengelolaan BRImen .....	34
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	37
5.2 Saran.....	38
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>40</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>41</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Perusahaan.....	20
Gambar 3.2 Struktur Perusahaan .....	22

## **ABSTRAK**

**Ainur Rohma . Evaluasi Peran Customer Service Terhadap Pengelolaan BRImen Di Bank Rakyat Indonesia ( PERSERO ) Tbk. Unit Pakjo Palembang dibawah bimbingan ibu Sahila S.E ,M.M dan ibu Nur Effen S.E,M.M**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi peran customer service dalam pengelolaan BRImen di BRI Unit Pakjo Palembang. BRImen merupakan sistem layanan digital yang digunakan untuk menunjang kegiatan operasional dan pelayanan nasabah. Dalam pelaksanaannya, customer service memegang peranan penting dalam memberikan edukasi, bantuan teknis, serta solusi atas permasalahan yang dihadapi nasabah maupun pegawai terkait penggunaan BRImen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa customer service telah menjalankan perannya secara efektif, namun masih dihadapkan pada sejumlah kendala seperti kurangnya pemahaman nasabah terhadap teknologi serta keterbatasan jumlah staf. Kesimpulannya, peran customer service sangat penting dalam optimalisasi penggunaan BRImen dan perlu didukung dengan pelatihan, peningkatan jumlah personel, serta sosialisasi yang lebih intensif kepada nasabah.

**Kata Kunci : *Peran customer service terhadap pengelolaan BRImen di Bank Rakyat Indonesia (PERSERO )Tbk***

## **RIWAYAT HIDUP**

Ainur Rohma, dilahirkan di Palembang pada tanggal 18 Juli 2003 dari ayah Darus Liady dan ibu Elly Hermiaty ia anak ke lima dari enam bersaudara.

Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2015 di MI ISLAM TELADAN PALEMBANG, Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2018 di SMP NEGERI 43 PALEMBANG dan selanjutnya menyelesaikan Sekolah Menengah Kejuruan pada tahun 2021 di SMK NEGERI 06 PALEMBANG pada tahun 2022 ia memasuki Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Diploma III Keuangan Dan Perbankan Universitas Tridianti

Palembang ,27 Juli 2025

Ainur Rohma

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 latar belakang**

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat di era digital saat ini membawa dampak signifikan terhadap berbagai sektor, termasuk sektor perbankan. Inovasi dalam layanan perbankan digital menjadi suatu keharusan untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang menginginkan kemudahan, kecepatan, dan keamanan dalam melakukan transaksi keuangan. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah pengembangan layanan BRImen (BRI Merchant), yang memfasilitasi pelaku usaha atau merchant untuk menerima pembayaran non-tunai melalui berbagai kanal, seperti EDC, QRIS, maupun kanal digital lainnya.

BRI sebagai salah satu bank milik negara terbesar di Indonesia memiliki komitmen kuat dalam mendorong digitalisasi layanan, khususnya pada sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Hal ini tercermin dalam berbagai program yang diluncurkan, termasuk penguatan peran unit-unit kerja seperti BRI Unit Pakjo Palembang dalam mendekatkan layanan kepada masyarakat dan pelaku UMKM di tingkat lokal. Dalam konteks ini, pengelolaan BRImen menjadi salah satu tugas strategis yang memiliki potensi besar dalam meningkatkan inklusi keuangan dan memperluas jangkauan layanan perbankan digital.

BRImen adalah singkatan dari BRI *Document Management System*, yaitu sistem pengelolaan dokumen kredit di Bank Rakyat Indonesia. Sistem BRImen adalah

pengelolaan dokumen kredit dimana dokumen kredit disimpan dalam bentuk elektronik di dalam sistem, sedangkan dokumen fisik di simpan dalam satu tempat baik gedung maupun ruang yang tersentralisasi, terstandar dan terintegrasi dengan sistem tersebut

Peran Customer Service (CS) sangat penting pada Bank BRI. Customer Service tidak hanya berfungsi sebagai pemberi informasi, tetapi juga sebagai jembatan antara teknologi dan nasabah. Mereka memiliki tugas untuk mengedukasi, membimbing, dan membantu nasabah dalam memahami serta menggunakan BRImen secara optimal. Selain itu, Customer Service juga bertanggung jawab untuk memberikan solusi atas berbagai kendala yang mungkin dialami nasabah selama menggunakan layanan ini, mulai dari kesulitan dalam pendaftaran, aktivasi, hingga penyelesaian masalah teknis seperti lupa PIN atau akun terblokir.

Keberhasilan implementasi BRImen sangat bergantung pada efektivitas pelayanan yang diberikan oleh Customer Service. Jika Customer Service mampu memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan solutif, maka tingkat kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap layanan digital ini akan meningkat. Sebaliknya, pelayanan yang kurang optimal dapat menimbulkan ketidakpuasan dan menghambat adopsi teknologi ini di kalangan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada analisis pengaruh peran Customer Service terhadap pengelolaan BRImen di BRI Unit Pakjo Palembang.

BRI Unit Pakjo Palembang dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu unit yang memiliki basis nasabah cukup besar dan beragam. Dengan berbagai latar belakang sosial dan ekonomi, nasabah di unit ini mencerminkan kondisi

nyata yang dihadapi bank dalam mengimplementasikan layanan digital. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai efektivitas pelayanan Customer Service dalam mendukung pengelolaan BRImen serta rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa depan.

Dengan latar belakang tersebut, laporan ini disusun untuk mengamati lebih dalam bagaimana pengaruh Customer Service terhadap pengelolaan BRImen di BRI Unit Pakjo Palembang , serta memberikan masukan yang konstruktif untuk pengembangan layanan perbankan digital yang lebih baik.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diatas, rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran Customer Service terhadap pengelolaan BRImen di BRI Unit Pakjo Palembang?

## **1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan peran customer service dalam proses pengelolaan layanan BRImen, mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelayanan terkait BRImen di BRI Unit Pakjo Palembang

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penulisan tugas akhir ini yaitu :

### **1.3.2.1 Manfaat Akademis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam memperkaya ilmu pengetahuan di Bidang Keuangan Dan Perbankan, khususnya dalam mata kuliah Manajemen Pemasaran.
2. Memberikan dukungan data dan temuan actual yang dapat digunakan sebagai landasan dalam pengembangan teori – teori keuangan, khususnya yang berkaitan dengan manajemen pemasaran

### **1.3.2.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi Bank Rakyat Indonesia unit pakjo Palembang, yaitu sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam hal strategi komunikasi, pengelolaan hubungan dengan nasabah, serta efektifitas pelayanan Customer Service dalam mendukung kepuasan dan loyalitas nasabah
2. Bagi Penulis, Penelitian ini bermanfaat untuk memperdalam pengetahuan penulis dibidang Manajemen Pemasaran dan untuk memenuhi sebagian dari syarat guna mencapai gelar Ahli Mada
3. Bagi peneliti selanjutnya, semoga bermanfaat dalam menambah wawasan untuk pengembangan penelitian lebih lanjut tentang Manajemen Pemasaran .

## **1.4 Metode Penelitian**

### **1.4.1 Tempat Penelitian**

Penelitian dilakukan di PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pakjo yang beralamat di Jl. Inspektur Marzuki No.RT,01,Siring Agung, Kec. Ilir Barat.I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30139.

#### **1.4.2 Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu enam bulan dimulai pada bulan Maret sampai dengan Agustus 2025, yang meliputi didalamnya proses pengajuan judul Laporan Akhir, pengumpulan data, pengolahan data, hingga penyelesaian dan penggandaan.

#### **1.5 Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data**

##### **1.5.1 Sumber data**

Menurut sugiyono ( 2018:137 )bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan Sumber primer dan sumber sekunder, yaitu :

1. Data Primer  
Data primer Merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data
2. Data sekunder  
Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data sekunder yaitu melalui dokumen atau arsip yang tersedia di Bank Rakyat Indonesia Unit Pakjo Palembang, data ini berupa laporan kegiatan, SOP pelayanan, data jumlah nasabah, laporan kinerja unit, serta refensi pendukung lainnya.

## 1.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Juliansyah Noor ( 2011:138 ) Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Wawancara
2. Kuesioner Atau Angket
3. Observasi
4. Dokumentasi
5. *Focus Grup Discussion (FGD)*

Berikut ini penjelasan Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

### Ad I. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan yang diwawancarai tetapi juga diberikan daftar pertanyaan dahulu untuk dijawab pada kesempatan lain.

### Ad 2. Kuesioner atau Angket

Kuesioner atau angket merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut.

### Ad 3 Observasi

Observasi merupakan teknik yang menuntut adanya pengamatan dari peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitian Instrumen yang dapat digunakan yaitu lembar pengamatan, panduan pengamatan

#### Ad 4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data yang tersedia yaitu berbentuk surat, catatan harian, cendera mata, laporan, artefak, dan foto

#### Ad 5. *Focus Group Discussion* (FGD)

*Focus Grup Discussion* adalah teknik pengumpulan data yang umumnya dilakukan pada penelitian kualitatif dengan tujuan menemukan makna sebuah tema menurut pemahaman sebuah kelompok.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik dokumentasi dalam mengumpulkan data dengan cara mencatat data yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti, dan melakukan tanya jawab secara langsung kepada pimpinan, karyawan, dan nasabah, guna memperoleh informasi yang di perlukan dalam proses penelitian ini

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Laporan akhir ini dapat dipahami dengan mudah secara keseluruhan penulis menyusunnya dengan sistematika sebagai berikut :

#### **BAB I            PENDAHULUAN**

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, hipotesis serta sistematika dari penulisan laporan akhir ini.

## **BAB II            TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini akan juga dikemukakan mengenai teori – teori yang relevan dengan penelitian yang terdiri dari pengertian customer service, pengertian BRImen, peran customer service terhadap perbankan

## **BAB III            GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai sejarah singkat berdirinya PT Bank Rakyat Indonesia ( PERSERO )Tbk, Visi Dan Misi Bank Rakyat Indonesia, logo perusahaan Bank Rakyat Indonesia, struktur organisasi Bank Rakyat Indonesia unit pakjo, kegiatan umum perusahaan serta produk dan jasa Bank Rakyat Indonesia

## **BAB IV            PEMBAHASAN**

Dalam bab ini penulis akan menjelaskan hasil dari evaluasi peran customer service terhadap pengelolaan BRImen di BRI Unit Pakjo tentang tanggung jawab dan kontribusi cs dalam pengelolaan layanan BRImen ,kendala yang dihadapi oleh cs serta sejauh mana cs memberikan edukasi kepada mercant mengenai penggunaan layanan BRImen.

## **BAB V            KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini, penulis akan menyajikan kesimpulan berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya sebagai jawaban atas rumusan masalah. Selain itu, penulis juga akan menyampaikan beberapa

saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan atau masukan yang bermanfaat

## DAFTAR PUSTAKA

- Bank Rakyat Indonesia . (n.d). *Giro BRI Rupiah di akses* <https://bri.co.id/giro-bri-rupiah>
- Bank Rakyat Indonesia . (n.d). *Valuta Asing BRI Rupiah di akses* <https://bri.co.id/valas-bri-rupiah>
- Bank Rakyat Indonesia (BRI). (n.d.). *BRImen (BRI Document Management System). Dokumen internal BRI.*
- BRI. (2024). *Dipetik January 6, 2025*, dari <https://bri.co.id/>
- Kasmir. (2008). *Etika Customer Service*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2010). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi Revisi)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Noor, J. (2011). *Metodologi penelitian*. Jakarta: Kencana.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (n.d.). *Layanan Perbankan Digital dan Merchant Banking. Diakses dari* <https://www.ojk.go.id>
- Robbins, S dan Coulter, M. 2007, *Manajemen. Edisi Kedelapan*, Jakarta : PT Indeks
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D (hlm. 137)*. Semarang: CV. Pustaka Zaman.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran (3rd ed.)*. Yogyakarta: Andi.