

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Penerapan Customer Relationship Management Untuk
Mengoptimalkan Pelayanan Nasabah Pada Bank Bni Unit
Sudirman Kota Gorontalo

Telah dipertahankan di hadapan sidang dewan penguji skripsi pada :

Hari : Jumat
Tanggal : 20 January 2017
Waktu : 14.00 - Selesai

Oleh

Nama : Novriyeni Bentu
Nim : 531 414 086


Penguji Skripsi

Penguji 1 : Tajuddin Abdillah, S.Kom., M.Cs
Penguji 2 : Salahudin Olii, S.T., MT
Penguji 3 : Rahman Takdir, S.Kom., M.Cs
Penguji 4 : Arip Mulyanto, S.Kom., M.Kom



Mengetahui,

Pembimbing 1



Arip Mulyanto, S.Kom., M.Kom
NIP: 197603232001121001

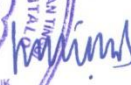
Pembimbing 2



Lillyan Hadjaratie, S.Kom., M.Si
NIP: 198004172002122002




Dekan Fakultas Teknik



Moh. Hidayat Koniyo, ST., M.Kom
NIP: 19730416 200112 1 001

Menyetujui,

Ketua Program Studi Sistem Informasi



Lillyan Hadjaratie, S.Kom., M.Si
NIP: 19800417 200212 200



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
FAKULTAS TEKNIK

Kampus Dambil : Jl. Jend. Sudirman No.6 Kota Gorontalo Telp : 0435-8730070

PERSETUJUAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI

Dengan ini dinyatakan bahwa mahasiswa sebagai berikut:


Nama : Novriyeni Bentu
NIM : 531414086
Judul Penelitian : Penerapan Customer Relationship Management Untuk
Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada Bank BNI Unit
Sudirman Kota Gorontalo
Program Studi : S1-Sistem Informasi
Jurusan : Teknik Informatika

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan pada :

Sidang Skripsi

Gorontalo, Januari 2017

Pembimbing 1



Arip Mulyanto, M.Kom
NIP. 197603232001121001

Pembimbing 2



Lillyan Hadjaratie, S.Kom., M.Si
NIP. 198004172002122002

PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT UNTUK MENGOPTIMALKAN PELAYANAN NASABAH PADA BANK BNI UNIT SUDIRMAN KOTA GORONTALO

Novriyeni Bentu¹, Arip Mulyanto², Lillyan Hadjaratie³

¹Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Gorontalo

Email : nofriyenibentu2@yahoo.co.id¹

²Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Gorontalo

Email : arip.mulyanto@ung.ac.id²

³Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Gorontalo

Email : lillyaan.hadjaratie@ung.ac.id³

ABSTRAK

Permasalahan yang muncul adalah Pengelolaan pelayanan pada umumnya dilakukan secara manual atau pencatatan dengan tulis tangan. Salah satunya layanan pembukaan rekening baru membutuhkan waktu standar 25 menit, akan tetapi implementasinya dilapangan bisa membutuhkan waktu 1 jam untuk setiap nasabah. Hal ini terjadi karena beberapa tahapan dalam proses tersebut dilakukan dengan tenaga manusia seperti: pengisian formulir dan pemberian penjelasan oleh Customer Service (CS) kepada nasabah. Begitu juga dengan proses komplain nasabah saat menggunakan ATM yang alurnya sangat panjang pada setiap penanganan karena hampir seluruhnya berupa proses manual dengan tenaga manusia seperti nasabah harus ke kantor BNI terdekat, melakukan antrian, CS membuat laporan komplain, kemudian CS mengirimkan ke petugas pengendali ATM di unit tersebut, dan seterusnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada nasabah pada unit customer service BNI KCP SUDIRMAN Kota Gorontalo. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu Metode Penelitian dan Pengembangan (Research and Development). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya sistem ini waktu proses pembukaan rekening menjadi lebih cepat, karena nasabah tidak perlu mengisi formulir pembukaan rekening. Selain itu, CS tidak perlu lagi menjelaskan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, karena nasabah telah membaca dengan jelas di sistem yang telah di buat.

Kata Kunci: Research and Development, ATM, Customer Service, BNI

ABSTRACT

Problem occurred in service process generally is that it is done manually or by hand writing. One of problems is new account opening which needs at least 25 minutes. However, in its implementation, it may need 1 hour to be done for each customer. It is due to several stages of it are done by human such as application form filling and explanation which is done by Customer service to customers. So does costumers complaint of ATM usage which has long stages due to manual process done by human; the costumers need to go to nearby BNI and to make queue, then, CS needs to make complain statement and to send it to ATM controlling worker at that unit, etc. This research aims at optimizing service to costumers in customer service unit at BNI KCP SUDIRMA in Gorontalo City. It applies Research and Development Method. Finding reveals that by this system, the time needed for new account preparation becomes shorter due to costumers does not need to fill the application form. Besides, CS does not need to explain appropriate product for costumers due to costumers have been already explained clearly by this system.

Keywords: Research and Development, ATM, Customer Service, BNI

