

**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN TERHADAP NASABAH DI BANK RAKYAT  
INDONESIA CABANG SURABAYA KERTAJAYA**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian Program  
Pendidikan Diploma III  
Jurusan Manajemen



Oleh:

**ASTI CESILIA WINARNO**  
**NIM : 2013110323**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANASSURABAYA  
2016**

**TUGAS AKHIR**

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP NASABAH DI  
BANK RAKYAT INDONESIA CABANG SURABAYA  
KERTAJAYA**

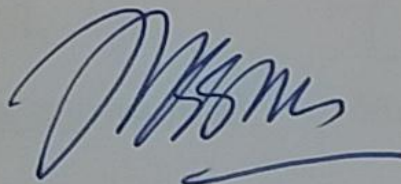
Diajukan oleh :

**ASTI CESILIA WINARNO  
NIM : 2013110323**

Tugas akhir ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap dipresentasikan

Dosen Pembimbing

Tanggal : 26/01/16



**Hj. Anggraeni, SE., M.Si**

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN TERHADAP NASABAH DI BANK RAKYAT  
INDONESIA CABANG SURABAYA KERTAJAYA**

Dipresentasikan oleh :

**ASTI CESILIA WINARNO**

**NIM : 2013110323**

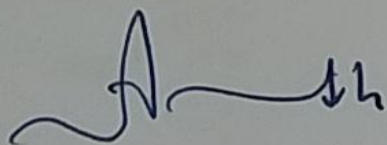
**Telah dipresentasikan didepan Tim Evaluasi**

**dan dinyatakan lulus evaluasi Tugas Akhir**

**pada tanggal 13-02-2016**

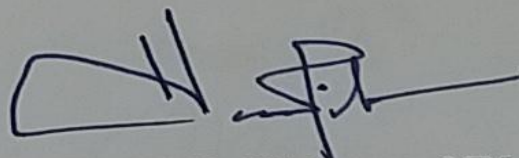
Tim Evaluasi,

Evaluators I



**Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si**

Evaluators II



**Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM**

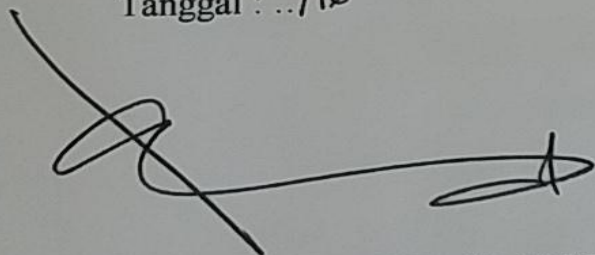
## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Asti Cesilia Winarno  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 17 April 1995  
NIM : 2013110323  
Program Pendidikan : Diploma III  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan  
Judul : Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah di Bank Rakyat Indonesia Cabang Surabaya Kertajaya

**Disetujui dan Diterima baik oleh :**

Ketua Program Diploma

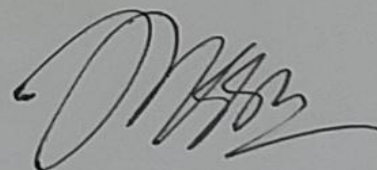
Tanggal : <sup>13</sup>/<sub>02</sub> / <sup>16</sup>



**Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M**

Dosen Pembimbing

Tanggal : <sup>13</sup>/<sub>02</sub> / <sup>16</sup>



**Hj. Anggraeni, SE., M.si.**

## **KATA PENGANTAR**

Rasa syukur senantiasa di panjatkan pada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya yang diberikan sehingga mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan lancar. Tugas Akhir ini merupakan syarat penyelesaian pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen Program Studi Keuangan dan Perbankan STIE Perbanas Surabaya.

Selama penulisan Tugas Akhir ini, telah banyak menerima bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung. Dengan segala keikhlasan dan kerendahan hati, mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr.Lutfi, SE.,M.Fin selaku ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid M.M selaku ketua Program Studi Diploma STIE Perbanas Surabaya.
3. Bapak Hanam Fajar Nugraha selaku Pimpinan Cabang Bank BRI Cabang Surabaya Kertajaya.
4. Ibu Hj.Anggraeni,S.E.,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan selama penulisan Tugas Akhir ini.
5. Kedua orangtua yang telah memberikan doa, dukungan, dan semangat serta motivasi sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Drs.Ec.Sudjarno Eko Supriyono,M.M selaku dosen wali sehingga bisa terselesaikan dengan tepat dan cepat.

7. Teman-teman yang telah membantu dan semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu per satu, yang selama ini telah memberikan bantuan moral maupun material.
8. Terimakasih kepada kekasih Meivianus Christian yang sudah memberikan dorongan dan semangat.

Semoga Tuhan yang Maha Esa memberikan balasan yang sesuai dengan amalan yang telah membantu dalam pembuatan Tugas Akhir ini. Melalui kesempatan ini pula disadari Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan kemampuan. Diharapkan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua yang membaca. Apabila ada kesalahan dalam Tugas Akhir ini, mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Surabaya, 22 Januari 2016

Asti Cesilia Winarno

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIPRESENTASIKAN.....	ii
HALAMAN PRESENTASI TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Penjelasan Judul.....	3
1.3 Rumusan masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.6 Metode Penelitian .....	7
1.6.1 Lingkup Pembahasan .....	7
1.6.2 Metode Pengumpulan Data.....	7
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	8
BAB II LANDASAN TEORI .....	10
2.1 Pengertian <i>Customer Service</i> .....	10
2.2 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Customer Service</i> .....	11
2.2.1 Tugas <i>Customer Service</i> .....	11
2.2.2 Tanggung Jawab <i>Customer Service</i> .....	13
2.3 Etika, Etiket dan Sikap <i>Customer Service</i> .....	14
2.4 <i>Service Excellence</i> .....	23

2.4.1	Pengertian <i>Customer Service</i> .....	23
2.4.2	Tujuan <i>Service Excellence</i> .....	24
2.4.3	Aspek Dasar Bagi Pelayanan Prima.....	25
2.5	Standart Terapan <i>Service Excellence</i> .....	26
<b>BAB III</b>	<b>GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN</b> .....	<b>30</b>
3.1	Sejarah Berdirinya PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) .....	30
3.2	Visi dan Misi Bank BRI .....	32
3.2.1	Visi .....	32
3.2.2	Misi .....	32
3.3	Nilai – nilai Dasar Bank BRI .....	32
3.4	Aspek Sarana dan Prasarana .....	33
3.5	Produk-Produk Bank BRI .....	35
<b>BAB IV</b>	<b>PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN</b> .....	<b>42</b>
4.1	Tugas, Tanggung Jawab dan Wewenang <i>Customer Service</i> Pada Bank BRI Cabang Surabaya Kertajaya .....	42
4.1.1	Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan, Giro, dan Deposito ...	46
4.1.1.1	Pembukaan Rekening Tabungan .....	46
4.1.1.2	Pembukaan Rekening Giro .....	48
4.1.1.3	Pembukaan Deposito .....	49
4.1.2	Penutupan Tabungan, Giro dan Pencairan Deposito .....	50
4.1.2.1	Penutupan Rekening Tabungan .....	50
4.1.2.2	Penutupan Rekening Giro.....	53
4.1.2.3	Pencairan Deposito .....	54
4.2	Standart Pelayanan yang Bagaimana yang Dilakukan <i>Customer Service</i> Pada Bank BRI Cabang Surabaya Kertajaya .....	55
4.2.1	Persyaratan untuk Memegang Jabatan <i>Customer Service</i> .....	55
4.2.2	Upaya CS dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah .....	58
4.3	Dampak Bagi Bank Dalam Meningkatkan Pelayanan <i>Customer Service</i> .....	60
4.3.1	Manfaat dari Bagian <i>Customer Service</i> .....	61
4.3.2	Permasalahan yang Dihadapi <i>Customer Service</i> .....	61



BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
5.1 Kesimpulan .....	65
5.2 Saran.....	66
DAFTAR RUJUKAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Ketentuan Jasa <i>Safe Deposit Box</i> .....	40
--	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 : Struktur Organisasi Bank BRI Cabang Surabaya Kertajaya .....**Error!**  
**Bookmark not defined.**34

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Surat Keterangan Izin Penelitian

Lampiran 2 : Form Pembukaan Rekening Tabungan

Lampiran 3 : Form Pembukaan Rekening Giro

Lampiran 4 : Form Pembukaan Rekening Deposito

Lampiran 5 : Form Penutupan Rekening Tabungan

Lampiran 6 : Form Penutupan Rekening Giro

Lampiran 7 : Form Penutupan Rekening Deposito

**THE ROLE OF THE CUSTOMER SERVICE IN IMPROVING THE CUSTOMER SERVICE IN THE BANK RAKYAT INDONESIA BRANCH SURABAYA KERTAJAYA**

**.ASTI CESILIA WINARNO  
2013110323**

**E-mail : 2013110323@students.perbanas.ac.id**

**ABSTRACT**

*Along with the growth and advances in the workforce are very rapidly then required human resources who have skill in accordance with the needs of the market and berkomoeten. Customer service at a bank is the services of services provided by the bank to customers in particular society in general. The role of the customer service here can be referred to as units for line the bank that is very important, namely as the executing bank the process of the beginning of the activities of the bank that directly related to customers. Where is a great line the customer service covering the provision of information as well as the service. the task of the end of this title “the role of the customer service in improving the customer service of branch surabaya kertajaya” with the aim to know the role of the customer service in improving the customer service of branch surabaya kertajaya .*

*The focus of a problem in writing the task of the end of this is 1) what the task, the authority, and the responsibility of the customer service in improving the services to customers in the bank bri branches surabaya kertajaya. 2) how standards service given customer service in improving the services to customers in the bank bri branches surabaya kertajaya . 3) how impact for the bank with an increase in the services of a customer service the services to customers in the bank bri branches surabaya kertajaya. The observation is done with the bri branches surabaya kertajaya and the process of collecting data through the interview the customer service in the bank bri branches surabaya kertajaya.*

**Keywords: the role customer service, bank**