

**UPAYA *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN TERHADAP NASABAH PT. BANK RAKYAT
INDONESIA KANTOR CABANG TANJUNG PERAK
SURABAYA**

TUGAS AKHIR

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



Oleh:

LILIS ZAINAL ABIDIN

NIM : 2013110476

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

2016

TUGAS AKHIR

UPAYA *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG TANJUNG PERAK SURABAYA

Diajukan oleh :

LILIS ZAINAL ABIDIN

NIM : 2013110476

Tugas akhir ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap dipresentasikan

Dosen Pembimbing

Tanggal : *20-01-2016*



Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah.M.Si

TUGAS AKHIR

**UPAYA *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN TERHADAP NASABAH PT. BANK RAKYAT
INDONESIA KANTOR CABANG TANJUNG PERAK
SURABAYA**

Dipresentasikan oleh :

LILIS ZAINAL ABIDIN

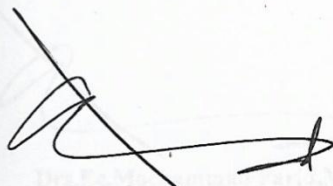
NIM : 2013110476

Telah dipresentasikan didepan Tim Evaluasi
dan dinyatakan lulus evaluasi Tugas Akhir

Pada tanggal : 23-02-2016

Tim Evaluasi,

Evalutor I



Dr. Ec. Mochammad Farid, MM

Evalutor II



Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM.

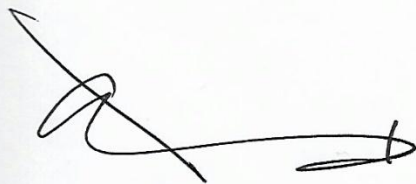
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Lilis Zainal Abidin
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 29 Januari 1995
Nim : 2013110476
Program Pendidikan : Diploma III
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Keuangan Dan Perbankan
Judul : Upaya *Customer Service* dalam Meningkatkan Pelayanan terhadap Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya

DISETUJUI DAN DITERIMA BAIK OLEH :

Ketua Program Diploma

Tanggal : 10-06-2016



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM

Dosen Pembimbing

Tanggal : 14-03-2016



Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si

MOTTO

“ Raihlah ridho orang tua karena ridho allah bersamanya dan jangan pernah menyakiti hati orang tua karena murka allah adalah murkanya “

“Sesungguhnya semua perbuatan tergantung dengan niat, jika kita mempunyai niat yang sungguh-sungguh maka semua harapan dan keinginan kita bisa tercapai....”

Persembahan

Alhamdulillahirobbil alamin.

Terima kasih kepada ALLAH SWT, beserta Nabi Muhammad SAW dan Barokah Romo Kyai Ahmad Asrori Al-ishaqi r.a yang telah membantu saya dalam memberikan kelancaran dan kemudahan dalam berfikir, bertindak serta berucap apapun yang berhubungan dengan Tugas Akhir ini. Hingga sampai akhirnya, saya telah berhasil menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan dengan nilai yang memuaskan dengan kemampuan yang saya miliki.

Terima kasih yang tidak terhingga dan tidak ada duanya kepada Ibu saya Djuma'ati dan Bapak Zainal Abidin serta nenek Maisa yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menempuh pendidikan di bangku perkuliahan, meskipun hanya dengan status Diploma III. Karena tidak ada rasa yang paling bangga, selain menunjukkan kepada mereka, bahwa saya telah dengan baik menyelesaikan tugas dan tanggung jawab saya selama menjadi seorang mahasiswi. Dan terima kasih pula kepada adik – adik tercinta saya Moch. Zakaria, Sohibul Mahasin dan Moch. Hasan Sultan Rohmani yang selalu memberi semangat dan dukungan kepada saya.

Terimakasih tidak terhingga kepada KAMPUS HIJAU saya, ALMAMATER KEBANGGAAN saya STIE PERBANAS. Kampus ini telah banyak mengajarkan kepada saya tentang ilmu yang lebih global, mengajarkan mengenai kedisiplinan dan kemandirian hingga akhirnya dapat membentuk suatu karakter yang akan melekat pada diri saya.

Terima kasih pahlawan tanpa tanda jasa yaitu para Dosen serta karyawan dan Civitas Akademika yang ada di STIE Perbanas Surabaya yang telah menjadi teman, sahabat hingga saudara yang telah menemani saya selama 2,5 tahun ini terimakasih sebanyak-banyaknya.

Terima kasih pula kepada seluruh pihak karywan PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya.

Dan yang terakhir rasa terimakasih yang sangat amat banyak saya ucapkan kepada seluruh keluarga besar Diploma III Keuangan dan Perbankan tahun 2013. Serta kepda seluruh teman-teman kelas W angkatan 2013, mulai dari mahasiswi absen pertama hingga mahasiswa absen terkahir yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata semoga karya ilmiah Tugas Akhir ini bisa membawa manfaat dan dapat menjadi sebuah karya ilmiah menjadi referensi bagi seluruh pihak yang membutuhkan.

TERIMA KASIH

Tertanda

Lilis Zainal Abidin

KATA PENGANTAR

Segenap puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat hidayah serta anugerah kekuatan lahir dan bathin, sehingga dapat terselesaikan Tugas Akhir guna menyelesaikan progrma studi pendidikan Diploma III jurusan Manajemen Keuangan dan Perbankan.

Dalam tugas akhir ini dibahas mengenai Upaya *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya

Ulasan demi ulasan yang ada dalam Tugas Akhir ini, tidak lepas dari beberapa hambatan-hambatan yang sering terjadi, namun tetap saja harus berusaha memberikan yang terbaik. Telah disadari bahwa kelancaran dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak lain berkat dukungan dari beberapa pihak yang ada disekitar baik secara langsung atau tidak langsung, sehingga kendala-kendala yang telah terjadi dapat dihadapi dan teratasi

Adapun dengan itu ucapan terima kasih diungkapkan kepada :

1. Kedua Orang tua, nenek dan adik yangselalu memberikan semangat dan motivasi serta doa dan dukungan dalam mengatasi berbagai kesulitan sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik
2. Dr.Lutfi, SE,.M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
3. Drs. Ec. Mochammad Farid,MM selaku Ketua Program Diploma III yang telah berkenan memberikan semangat kepada para mahasiswa/mahasiswi yang sedang menulis Tugas Akhir.

1. Drs. Sudjarno Eko Supriyono M.M selaku dosen wali selama menempuh pendidikan Diploma III di STIE Perbanas
2. Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.si selau dosen pembimbing Tugas Akhir yang selalu senantiasa dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penulisan dan penyusunan Tugas Akhir ini
3. Bapak Waskito GJW selaku pimpinan cabang di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya yang telah memberikan mahasiswa/mahasiswi STIE Perbanas untuk dapat melaksanakan kegiatan penelitian / pengamatan.
4. Bapak Setyo Utomo selaku Manajer Operasional dan Ibu Ephy Handayani selaku AMO (Asisten Manager Operasioanal) di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya
5. Ibu Hardian Kristiana selaku SPO pada PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya yang telah menerima mahasiswa/mahasiswi untuk melakukan kegiatan penelitian/ pengamatan di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya.
6. Serta seluruh karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Suarabaya yang telah dengan terbuka menerima kehadiran mahasiswa/mahasiswi yang sedang melakukan penelitian/pengamatan di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya.
7. Bapak Triyantoro S.E selaku Kasie Administrasi Kemahasiswaan yang telah bersedia membuat ijin penelitian Tugas Akhir, kepada mahasiswa/ mahasiswi yang hendak melakukan penelitian

8. Karyawan-karyawan lainnya yang ada pada bagian Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya yang selalu mendukung saran dan prasarana berupa referensi dari Tugas Akhir dan buku-buku sebagai referensi bagi mahasiswa/mahasiswi yang sedang menulis Tugas Akhir dan Skripsi
9. Dan terakhir teman-teman dari Diploma III Keuangan dan Perbankan angkatan 2013 STIE Perbanas Surabaya yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Dalam penyelesaian Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan-kekurangan baik pada teknis penulisan maupun materi, mengingat akan kemampuan yang dimiliki masih terbatas. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan Tugas

Akhir ini. Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan menjadi sumbangan pemikiran pihak yang membutuhkan, sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai, amin

Surabaya, 25 Januari 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	I
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK/RINGKASAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Penjelasan Judul	5
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Metode Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	10
2.2 Syarat-Syarat <i>Customer Service</i>	12
2.3 Tugas Dan Wewenang <i>Customer Service</i>	14
2.4 Etika <i>Customer service</i>	16
BAB III GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN	
3.1 Sejarah Perusahaan.....	29
3.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	31
3.3 Struktur Organisasi	32
3.4 <i>Job Description</i>	35
3.5 Profil Usaha	46
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
4.1 Aktifitas <i>Customer Service</i>	55
4.2 Upaya <i>Customer Service</i>	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	81
5.3 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Perusahaan	34

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 2 : Formulir Pembukaan Rekening Simpanan
- Lampiran 3 : Formulir Penutupan fasilitas Rekening
- Lampiran 4 : Formulir Penggantian Kartu ATM dan Salah Pin
- Lampiran 5 : Kartu Bimbingan Tugas Akhir
- Lampiran 6 : Surat Pernyataan Plagiasi
- Lampiran 7 : Daftar Perbaikan Revisi

**CUSTOMER SERVICE EFFORTS IN IMPROVING SERVICES TO
CUSTOMERSPT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk.
SURABAYA BRANCH TANJUNG PERAK**

ABSTRACT

**LILIS ZAINAL ABIDIN
STIE Perbanas Surabaya
E-mail: liesasellusetia@yahoo.co.id**

Quality of service is a form of assessment of the level of service the customer receives the level of service expected . Customer satisfaction in the service sector is an important element in the determination to cultivate a bank that still exist in the face of competition . In banking service quality issues is an important factor in determining the success of this business , the conventional bank in particular has become a place to collect and distribute funds for the community .

Place of research at Bank Rakyat Indonesia Branch Tanjung Perak Surabaya. to obtain the data required in the preparation of this final project used several methods of analysis of data collection, among others: wawanca methods, methods of documentation and observation method.

The Results of this study was to determine the activity and customer service efforts made in improving the service to customers in Bank Rakyat Indonesia Surabaya Branch Tanjung Perak

The results showed that the activity and efforts made by customer service in meningkatkan service to customers has done well since the time seiringnya customers of Bank Rakyat Indonesia is increasing from year to year

Keyword: Improving services, customer service , BRI branch Tanjung Perak , efforts to increase