

**PELAKSANAAN *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE*
PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk
KANTOR KAS KODAM SURABAYA**

TUGAS AKHIR

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



Oleh :

ROZY PRATIWI AGUSTIN

NIM : 2013110029

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

TUGAS AKHIR

**PELAKSANAAN *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE*
PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk
KANTOR KAS KODAM SURABAYA**

Diajukan Oleh :

**ROZY PRATIWI AGUSTIN
NIM : 2013110029**

Tugas akhir ini telah dibimbing

Dan dinyatakan siap dipresentasikan

Dosen Pembimbing

Tanggal :



Anggraeni, SE. M.Si.

TUGAS AKHIR

**PELAKSANAAN *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE*
PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk
KANTOR KAS KODAM SURABAYA**

Dipresentasikan Oleh :

**ROZY PRATIWI AGUSTIN
NIM : 2013110029**

Telah dipresentasikan di depan Tim Evaluasi
dan dinyatakan lulus evaluasi Tugas Akhir
pada tanggal

Tim Evaluasi,

Evaluator I

Evaluator II



Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si. Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Rozy Pratiwi Agustin
Tempat, Tanggal Lahir : Pamekasan, 18 Agustus 1995
NIM : 2013110029
Program Pendidikan : Diploma III
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan
Judul : Pelaksanaan *Service Excellence* Oleh *Customer Service* Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)
Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya

Disetujui dan Diterima baik oleh :

Ketua Program Diploma

Dosen Pembimbing

Tanggal :

Tanggal :



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.



Anggraeni, SE. M.Si.

MOTTO

Kemenangan yang seindah indahnya dan sesulit sulitnya yang bisa didapat oleh manusia ialah menundukkan diri sendiri – Ibu R.A Kartini

Tidak semua masalah harus ditemukan solusinya. Terkadang, kita memang harus perlu bersabar dan berserah diri

“Barang siapa bertawakkal pada Allah, Maka Allah akan memberikan kecukupan padanya, sesungguhnya Allah lah yang akan melaksanakan urusan (yang dikehendaki)-Nya”

QS. Ath-Thalaq:3

Man Jadda Wa Jadda

HALAMAN PERSEMBAHAN

Yang Utama dari Segalanya,

Sembah sujud serta syukur kepada Mu Allah Azza Wa Jalla.

Taburan cinta dan kasih sayang Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya tugas akhir yang sederhana ini dapat terselesaikan.

Shelawat serta salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW

Untuk keluargaku tercinta,

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga, kupersembahkan karya kecil ini kepadamu. Alm Abu Enny Surjani yang bahagia disurga, Ayah Anton Suhartono lelaki yang selalu ada untukku pacar seumur hidupku, Adik Naila Zhafira Agustin yang sesalu menghiburku.

Terima kasih atas segala yang telah kalian berikan cinta, kasih sayang, dukungan, pendidikan yang tak akan pernah bisa kubalas dengan apapun.

Love Till Jannah

Untuk saudaraku terkasih,

Salisa Hairu Nisa, Yolanda Atriliana Devi, Widia Andriani, Martha Tio Frida Gultom serta Asti Cesilia Winarno.

Sahabat yang tak pernah malu dengan apa yang kulakukan. Sahabat yang tak pernah marah atas apa yang kukatakan. Terimakasih telah bersedia menjadi bagian dari hidup yang singkat ini. Terimakasih sudah mengajarkanku betapa indahnyanya memiliki sahabat, betapa indahnyanya dicintai dan mencintai. Do'a dan harapanku semoga kalian bahagia dan sukses serta tidak melupakan sahabat yang tidak sempurna ini.

Love Till jannah

*Untuk temanku tersayang,
Teman teman kes yang sudah sedia menemani dan direptekan selama 2,5 tahun
ini. Gert's of Ga, Mbak Rizka, Mbak Softi, Mbak Wika, Mbak Kiky,
Mbak Putri, Mbak Shella, , Mbak Luffy, Antika, Reni, Yurisha,
Ida, Jupe alias Faizah, Ristria, Tanza, Nisa, Laili.
Sukses untuk kalian semua.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga Tugas Akhir yang berjudul “Pelaksanaan *Service Excellence* Oleh *Customer Service* Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya” dapat selesai tepat waktu. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan program Diploma-III di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Proses penyusunan Tugas Akhir ini tentu tidak akan berjalan lancar tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, mahasiswa ingin menyampaikan terima kasih 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 Diploma STIE Perbanas Surabaya serta Dosen Wali atas bantuan dan nasehatnya.
3. Ibu Anggraeni, S.E, M.Si selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan mahasiswa dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Hardia Kristiana selaku Supervisor Penunjang Operasional PT. Bank Rakyat Indonesia (Perero) Tbk Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya.
5. Seluruh karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya yang telah memberikan informasi yang diperlukan.

6. Kedua orang tua, Alm Ibu dan Ayah serta adik yang selalu membantu baik moril dan materil.
7. Teman-teman angkatan 2013 Diploma III jurusan Manajemen Keuangan dan Perbankan STIE Perbanas yang selalu membantu dan mendukung dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dengan amalan yang telah membantu mahasiswa dalam pembuatan Tugas Akhir ini. Mahasiswa menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan kemampuan mahasiswa, oleh karena itu mahasiswa sangat berbesar hati untuk menerima kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Harapan mahasiswa, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca umumnya dan perkembangan dunia akademis pada masa yang akan datang.

Surabaya, 25 Januari 2016

Rozy Pratiwi Agustin

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIPRESENTASIKAN	ii
HALAMAN PRESENTASI TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Penjelasan Judul	4
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Masalah	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Metode Penelitian.....	8
1.7 Sistematika Penyusunan Laporan Tugas Akhir.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
2.1 Perbankan	11
2.2 <i>Service Excellence</i>	18
2.3 <i>Customer Service</i>	20
BAB III GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN.....	26
3.1 Sejarah Umum PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	26
3.2 Visi dan Misi Organisasi	28
3.3 Profil Usaha	28
3.4 Struktur Organisasi.....	36
3.5 <i>Job Description</i>	37
3.6 Kantor Kas.....	40
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	44
PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	44
4.1 Tugas dan Tanggung jawab <i>Customer Service</i> pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kodam	44
4.2 Standar pelayanan prima serta pelaksanaannya pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya	46
4.3 Pengaruh pelayanan prima terhadap peningkatan kepuasan nasabah	53
4.4 Hambatan yang dihadapi serta solusi yang diberikan <i>customer service</i> dalam pelaksanaan <i>service excellence</i> pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 : <i>Standart Operational Procedure</i>	46

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 : Tabungan Britama Junio	29
Gambar 3.2 : Tabungan BRI Britama	29
Gambar 3.3 : Tabungan Haji BRI	30
Gambar 3.4 : Tabungan Simpedes	31
Gambar 3.5 : Tabungan Ku	31
Gambar 3.6 : Tabungan BRI Bisnis	32
Gambar 3.7 : Tabungan Britama Dollar	32
Gambar 3.8 : Struktur Organisasi	36
Gambar 3.9 : Struktur Organisasi Kantor Kas Kodam Surabaya	40

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian
- Lampiran 2 : *Sales Kit Customer Service*
- Lampiran 3 : Berita Acara Bimbingan Tugas Akhir
- Lampiran 4 : Surat Pernyataan Plagiasi
- Lampiran 5 : Daftar Perbaikan Tugas Akhir

**IMPLEMENTATION OF SERVICE EXCELLENCE BY CUSTOMER
SERVICE AT PT . BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK CASH
OFFICE, KODAM SURABAYA**

ABSTRACT

**ROZY PRATIWI AGUSTIN
STIE Perbanas Surabaya
E-mail : r.pratiwiagustin@gmail.com**

Increasing human needs of secondary , primary and tertiary , exactly they need a place to manage finances also be high. Everyone wants their funds remain safe , fast growing and can be used for urgent. Seeing the high demand , the bank is required to provide the best service . Customer satisfaction isn't new thing, it's an essential business concepts and also taken into consideration of choosing the bank's customers to manage finances.

Many factors can affect the excellent service of a bank , which is also the comfort of the rooms for complete facilities. No less important is the human factor. Customer service who deal directly with customers , play an important role in the implementation of service excellence. More better the service provided customer service, more better the implementation of service excellence in bank.

Implementation of service excellence needed to improve services in order to fulfill customer needs. Many benefits can be obtained in the implementation of service excellence , increased profit's of the company obtained, can also increase customer loyalty to the company. Many benefits can be obtained in the implementation of service excellence , among others, the company increased profit obtained also increase customer loyalty for the company. Not a few obstacles must be faced in performing customer service duties to provide excellent service to customers. Such obstacles could come good factor from themselves or external factors, namely customers. Here can be seen how the bank's efforts to continuously improve the service

***Keyword: service excellence, customer service, PT. Bank Rakyat Indonesia
Kantor Kas Kodam Surabaya***