

**PENERAPAN *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE* PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)  
CAPEM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN AMPEL SURABAYA**

**TUGAS AKHIR**

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



Oleh :

**RATNA DWI CAHYANINGRUM**  
**NIM : 2013110042**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2016**

## **TUGAS AKHIR**

### **PENERAPAN *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE* PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) CAPEM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**

Diajukan Oleh :

**RATNA DWI CAHYANINGRUM  
NIM : 2013110042**

Tugas akhir ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap dipresentasikan

Dosen Pembimbing

Tanggal :



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

## TUGAS AKHIR

**PENERAPAN *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE* PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)  
CAPEM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN AMPEL SURABAYA**

Dipresentasikan Oleh :

**RATNA DWI CAHYANINGRUM**

**NIM : 2013110042**

Telah dipresentasikan di depan Tim Evaluasi  
dan dinyatakan lulus evaluasi Tugas Akhir  
pada tanggal 13 Februari 2016

Tim Evaluasi,

Evaluator I

Evaluator II



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



## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Ratna Dwi Cahyaningrum  
Tempat, Tanggal Lahir : Madiun, 30 Mei 1992  
NIM : 2013110042  
Program Pendidikan : Diploma III  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan  
Judul : Penerapan *Service Excellence* Oleh *Customer Service* PT. Bank Tabungan Negara (Persero)  
Capem Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

**Disetujui dan Diterima baik oleh :**

Ketua Program Diploma  
Tanggal :



**Drs. Ec. Mochammad Farid, MM**

Dosen Pembimbing  
Tanggal :



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

## **MOTTO**

- ✚ “Berusahalah untuk tidak menjadi manusia yang berhasil tapi berusahalah menjadi manusia yang berguna.” (Einstein)
  
- ✚ “Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah.” (Thomas Alva Edison)
  
- ✚ “Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang berilmu pengetahuan beberapa derajat”. (Q.s. Al Mujadalah : 11)

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan kata syukur alhamdulillah dengan puji syukur kehadiran Allah S.W.T atas segala rahmatnya, hidayah, karunia, dan anugerahnya sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Tugas Akhir yang berjudul "PENERAPAN *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE* PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) CAPEM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA" ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen STIE Perbanas Surabaya.

Penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar – besarnya atas semua bantuan yang telah diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan Tugas Akhir ini hingga selesai. Secara khusus rasa terimakasih tersebut Penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Lutfi, SE., M.Fin. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya
2. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid, MM. selaku Ketua Program Studi Diploma
3. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid, MM. selaku Dosen Wali saya
4. Ibu Hj. Anggareni, S.Si, M.Si selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam penyusunan Tugas Akhir ini

5. Ibu Pimpinan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Pembantu Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya yang telah bersedia memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian/pengamatan dan Pegawai BTN yang sudah membantu saya melaksanakan proses penelitian
6. Ibuk dan Bapak serta Adik dan Kakak penulis yang selalu memberikan dukungan, doa serta motivasi kepada sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat waktu
7. Sahabat – sahabat saya Cindy, Nonik, Evi, Lilis yang selalu memberikan dukungan dan bantuannya kepada penulis
8. Dan rekan - rekan angkatan 2013 Diploma III Manajemen yang tidak dapat saya sebut satu persatu yang telah membantu saya menyelesaikan Tugas Akhir ini

Semoga Allah melimpahkan rahmat, hidayah, karunia, dan anugerahnya dalam penulisan Tugas Akhir ini, saran dan kritik yang bersifat membantu penulis sangat diharapkan, sehingga laporan ini menjadi lebih sempurna dan bermanfaat bagi penulis khususnya dan semua yang membutuhkan.

Surabaya, Januari 2016

Penulis,

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIPRESENTASIKAN .....	ii
HALAMAN PRESENTASI TUGAS AKHIR .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xii
<b>BAB I</b> <b>PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Penjelasan Judul .....	3
1.3 Rumusan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.6 Metode Penelitian.....	7
<b>BAB II</b> <b>LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Landasan Umum Tentang Bank Konvensional.....	8
2.1.1 Pengertian Bank .....	8
2.1.2 Kegiatan Usaha Bank Umum Konvensional .....	8
2.2 Landasan Umum Tentang <i>Service Excellence</i> .....	11
2.2.1 Definisi dan Arti Penting <i>Service Excellence</i> .....	11
2.2.1.1 Definisi <i>Service Excellence</i> .....	11
2.2.1.2 Arti Penting <i>Service Excellence</i> .....	13
2.2.2 Konsep Dalam <i>Service Excellence</i> .....	13
2.2.3 Unsur – unsur Kualitas <i>Service Excellence</i> .....	15
2.2.4 Tujuan <i>Service Excellence</i> .....	18
2.2.5 Manfaat <i>Service Excellence</i> .....	18
<b>BAB III</b> <b>GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN</b>	
3.1 Sejarah Berdirinya BTN.....	19
3.2 Visi dan Misi BTN .....	21
3.3 Struktur Organisasi Perusahaan .....	23
3.4 Deskripsi Jabatan .....	24
3.5 Profil Usaha.....	27
3.5.1 Produk Simpanan ( <i>Funding</i> ) .....	27
3.5.2 Produk Pinjaman ( <i>Lending</i> ).....	34



<b>BAB IV</b>	<b>PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN</b>	
4.1	Syarat – syarat Sebagai <i>Customer Service</i> .....	39
4.2	Tugas dan Wewenang <i>Customer Service</i> .....	41
4.3	Standard <i>Service Excellence</i> .....	42
4.3.1	Pelaksanaan <i>service excellence</i> .....	45
4.4	Hambatan Proses Pemberian <i>Service Excellence</i> .....	46
4.5	Alternatif Pemecahan Masalah .....	47
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
5.1	Kesimpulan .....	49
5.2	Saran.....	50

**DAFTAR PUSTAKA**

## **DAFTAR GAMBAR**

3.1	Struktur Organisasi Perusahaan .....	23
-----	--------------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Surat Pernyataan Penelitian

Lampiran 2 : Surat Pernyataan Plagiasi

Lampiran 3 : Daftar Perbaikan Revisi

**APPLICATION SERVICE EXCELLENCE BY CUSTOMER SERVICE  
PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) CAPEM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL  
SURABAYA**

**ABSTRACT**

**RATNA DWI CAHYANINGRUM  
STIE Perbanas Surabaya  
E-mail : [Naa.dwic@yahoo.com](mailto:Naa.dwic@yahoo.com)**

*A good bank is a bank that is not only manageable with the principles of good banking governance, but also must satisfy the principle of clean, efficient and disciplined.*

*Service Excellence is a very good service and exceeding customer expectations. For banks, service excellence is important to retain the loyalty of its customers and can help the development of the business in the future. For customers, service excellence is important to add an alternative take decisions in terms of choosing and buying the product. As for bank staff, service excellence can provide a sense of pride in them when the application and implementation of service excellence can go according to the applicable procedures that could eventually lead to a sense of satisfaction and customer loyalty.*

*PT. State Savings Bank ( Persero ) Capem State Islamic University Sunan Ampel Surabaya, in order to realize superior service already has a service standard guidelines that are applied to all employees. Moreover, for a customer service representative who is one of the front liner and the cutting edge of a bank , already has a service standard that should be applied whenever dealing with customers.*

***Keywords : Service Excellence, Customer Service.***