

PELAKSANAAN *SERVICE EXCELLENCE*
DI PT BANK YUDHA BHAKTI, TBK
CABANG DARMO

TUGAS AKHIR

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



Oleh :

RAHMAH SARI

2013110989

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016

TUGAS AKHIR

PELAKSANAAN *SERVICE EXCELLENCE*

DI PT BANK YUDHA BHAKTI, TBK

CABANG DARMO

Diajukan Oleh :

RAHMAH SARI

NIM : 2013110989

Tugas akhir ini telah dibimbing

Dan dinyatakan siap presentasikan

Dosen Pembimbing

Tanggal :

2016
7



Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M.

TUGAS AKHIR

PELAKSANAAN *SERVICE EXCELLENCE*

DI PT BANK YUDHA BHAKTI, TBK

CABANG DARMO

Dipresentasikan Oleh :

RAHMAH SARI

NIM : 2013110989

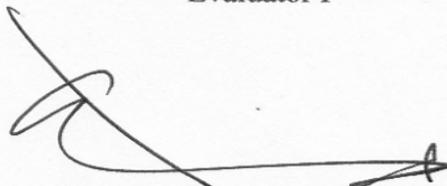
Telah dipresentasikan di depan Tim Evaluasi

Dan dinyatakan lulus evaluasi Tugas Akhir

Pada tanggal 20 Februari 2016

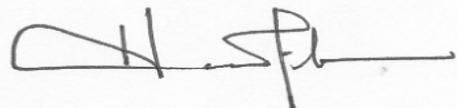
Tim Evaluasi,

Evaluator I



Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M

Evaluator II



Dr. Drs. M. Nadjib Usman, M.M

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Rahmah Sari
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 22 Februari 1995
NIM : 2013110989
Program Pendidikan : Diploma III
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan
Judul : Pelaksanaan Service Excellence di PT Bank Yudha
Bhakti, Tbk Cabang Darmo

Disetujui dan Diterima baik oleh :

Ketua Program Diploma

Tanggal: 24/16
/2



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM

Dosen Pembimbing

Tanggal: 20/16
/1



Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M.

MOTTO

KEEP DREAMING

BELIEVING IN YOUR SELF

AND MAKE IT HAPPEN

PERSEMBAHAN

- Terima kasih kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan sebaik-baiknya.
- Terima kasih juga buat kedua orang tua saya yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi untuk menyelesaikan Tugas Akhir.
- Terima kasih kepada saudara-saudara saya yang telah memberikan semangat untuk penyelesaian Tugas Akhir
- Terima kasih saya ucapkan kepada Bapak Drs. Ec. Sudjarno Eko Supriyono, M.M. yang selalu sabar membimbing saya selama proses bimbingan Tugas Akhir.
- Terima kasih buat Pak Wijang selaku Kepala SDM Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo yang sudah bersedia memberikan perizinan untuk penelitian.
- Terima kasih juga buat Mbak Vida selaku Customer Service Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo yang sudah bersedia memberikan informasi untuk penelitian.
- Terimakasih buat sahabat-sahabatku Putri, Fenny, Mutia, Dewi, Rudi dan Taufand yang selalu memberikan semangat untuk mengerjakan Tugas Akhir.
- Seluruh teman-teman seperjuangan Diploma III jurusan Manajemen Keuangan dan Perbankan angkatan 2013.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat serta kuasa-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “PELAKSANAAN *SERVICE EXCELLENCE* DI PT BANK YUDHA BHAKTI, TBK CABANG DARMO” dengan baik. Tugas Akhir ini saya buat dengan tujuan sebagai salah satu persyaratan yang diwajibkan bagi mahasiswa program Diploma III di STIE Perbanas Surabaya. Melalui Tugas Akhir ini juga, saya berharap bagi yang membaca dapat memperoleh manfaat yang berhubungan dengan *service excellence*.

Kegiatan Tugas Akhir ini tidak akan berjalan dengan lancar tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu saya tidak lupa pula 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.
3. Ibu Hj. Anggraeni, S.E.,M.Si selaku dosen wali saya.
4. Bapak Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M. selaku dosen pendamping saya yang telah membantu saya dalam tata cara penulisan tugas akhir ini sehingga bisa terselesaikan dengan tepat dan cepat.
5. Kedua orang tua dan Kakak saya yang selalu memberikan dukungan, doa serta motivasi saya agar dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Bapak Wijang selaku Kepala Bagian SDM PT. Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo.

7. Mbak Vida selaku *Customer Service* PT. Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo.
8. Serta seluruh karyawan di PT. Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo saya ucapkan terima kasih banyak atas kerja samanya selama ini.
9. Sahabat-sahabat saya Putri, Fenny, Rudi, Mutia, Dewi, dan Taufand yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam penyelesaian tugas akhir ini.
10. 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 SWT memberikan balasan yang sesuai dengan amalan yang telah membantu saya dalam pembuatan tugas akhir ini, Melalui kesempatan ini pula saya selaku penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan kemampuan menulis. Saya berharap apa yang saya tulis ini dapat bermanfaat bagi semua yang membaca, apabila ada kesalahan dalam tugas akhir ini saya mohon maaf sebesar-besarnya.

Surabaya, 13 Januari 2016

Rahmah Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIPRESENTASIKAN	ii
HALAMAN PRESENTASI TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN MOTO & PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Penjelasan Judul.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Metode Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian dan Fungsi Bank.....	9
2.1.1 Pengertian Bank.....	9
2.1.2 Fungsi Bank.....	10
2.2 Pengertian, Peran, dan Tugas <i>Customer Service</i>	11

2.2.1	Pengertian <i>Customer Service</i>	11
2.2.2	Peran <i>Customer Service</i>	12
2.2.3	Tugas <i>Customer Service</i> ,.....	13
2.3	Pengertian dan Dasar-dasar Pelayanan.....	15
2.3.1	Pengertian Pelayanan.....	15
2.3.2	Dasar-dasar Pelayanan.....	16
2.4	Ciri-ciri Pelayanan yang Baik.....	19
2.5	Etiket Pelayanan Terhadap Nasabah.....	22
2.5.1	Pengertian Etiket.....	22
2.5.2	Etiket Pelayanan.....	23
2.5.3	Tujuan Etiket Pelayanan.....	26
2.5.4	Manfaat Etiket Pelayanan.....	27
2.5.5	Mengenal Nasabah.....	28
2.5.6	Mengetahui Kemauan Nasabah.....	29

BAB III GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN

3.1	Sejarah Perusahaan.....	32
3.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	34
3.2.1	Visi Perusahaan.....	34
3.2.2	Misi Perusahaan.....	34
3.3	Struktur Organisasi.....	35
3.4	<i>Job Description</i>	36
3.5	Profil Usaha.....	38
3.6	Produk Bank.....	39

3.6.1	Produk <i>Funding</i>	39
3.6.2	Produk <i>Lending</i>	40

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1	Persyaratan Menjadi <i>Customer Service</i> di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo.....	43
4.2	Tugas, Fungsi, dan Peran <i>Customer Service</i> dalam Meningkatkan <i>Service Excellence</i> Terhadap Nasabah di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo.....	43
4.2.1	Tugas <i>Customer Service</i> di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo.....	43
4.2.2	Fungsi <i>Customer Service</i> di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo.....	51
4.2.3	Peran <i>Customer Service</i> di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo.....	54
4.3	Konsep <i>Service Excellence</i> di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo.....	55
4.3.1	Cara Melayani Tamu.....	56
4.3.2	Etika Penampilan.....	58
4.3.3	Etika Berbicara.....	60
4.3.4	Etika Bertelepon.....	62
4.3.5	Menciptakan Kinerja yang Beretika.....	63
4.4	Pelaksanaan <i>Service Excellence</i> di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo.....	68

4.5	Upaya untuk Meningkatkan <i>Service Excellence</i> di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo.....	70
4.6	Permasalahan yang Dialami dalam Memberikan <i>Service Excellence</i> serta cara menghadapi Permasalahan Tersebut pada Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo.....	71
4.6.1	Permasalahan dalam Memberikan <i>Service Excellence</i> di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo.....	71
4.6.2	Cara Menghadapi Permasalahan dalam Memberikan <i>Service Excellence</i> di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo.....	71
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan.....	73
5.2	Saran.....	76
DAFTAR RUJUKAN.....		77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Susunan dan Komposisi Saham.....	34
Gambar 3.2	Struktur Organisasi Bank Yudha Bhakti.....	35
Gambar 4.1	<i>Flow Chart</i> Pembukaan Rekening Giro.....	46
Gambar 4.2	<i>Flow Chart</i> Pembukaan Rekening Tabungan.....	47
Gambar 4.3	<i>Flow Chart</i> Pembukaan Rekening Deposito.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 2 : Berita Acara Bimbingan Tugas Akhir

Lampiran 3 : Surat Pernyataan

Lampiran 4 : Surat Perbaikan Skripsi

***THE IMPLEMENTATION OF SERVICE EXCELLENCE IN PT. BANK
YUDHA BHAKTI, TBK DARMO BRANCH***

**RAHMAH SARI
2013110989**

E-mail : 2013110989@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

Along with the globalization and the development of Indonesia's economy, the public is increasingly critical to the fulfillment of their needs. This led the company more competitive in competin. Competition in the banking industry could trigger the company to improve the quality of the product, price and service in order to increase their sales turnover. The increase in sales or increase the numbers of customers are highly influenced by the provision of optimal service because it can give satisfaction to the customer. Therefore, in this thesis has the aim to determine the requirements to become customer service and to know the duties, functions and role of customer service to improve service excellence. Bank Yudha Bhakti Branch Darmo has the concept of service excellence to create ethical employees. Implementation of service excellence is very evident from the attitude of the employees were friendly and responsive in an effort to meet customers needs. Although there are some obstacles encountered in providing excellent service, Bank Yudha Bhakti can overcome these problems and make efforts to promote service excellence by training each year. The research method is by way of interviews with customer service that is the cutting edge in providing excellent service as well as by collecting data from Bank Yudha Bhakti Branch Darmo.

Keywords : Service Excellence