

**UPAYA *CUSTOMER SERVICE* UNTUK MENINGKATKAN
JUMLAH NASABAH 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 :

RIZKY IVANONI
NIM : 2013111040

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

TUGAS AKHIR

**UPAYA *CUSTOMER SERVICE* UNTUK MENINGKATKAN
JUMLAH NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA
(PERSERO) TBK KANTOR KAS KODAM SURABAYA**

Diajukan oleh :

**RIZKY IVANONI
NIM : 2013111040**

Tugas akhir ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap dipresentasikan

Dosen Pembimbing

Tanggal :



Hj. Anggraeni, SE, M. Si

TUGAS AKHIR

**UPAYA *CUSTOMER SERVICE* UNTUK MENINGKATKAN
JUMLAH NASABAH PADA BANK RAKYAT INDONESIA
(PERSERO) TBK KANTOR KAS KODAM SURABAYA**

Dipresentasikan oleh :

RIZKY IVANONI

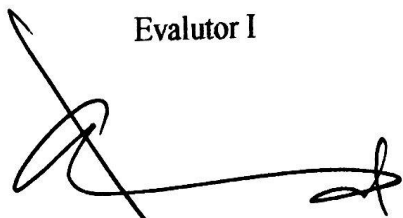
NIM : 2013111040

Telah dipresentasikan didepan Tim Evaluasi dan dinyatakan lulus evaluasi Tugas
Akhir

Pada tanggal :

Tim Evaluasi,

Evalutor I



Drs.Ec.Mochammad Farid,MM

Evalutor II



Drs.Sudjarno Eko Supriyono,M.M


PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Rizky Ivanoni
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 13 Juli 1995
Nim : 2013111040
Program Pendidikan : Diploma III
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Keuangan Dan Perbankan
Judul : Upaya *Customer Service* Untuk Meningkatkan
Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Rakyat
Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kodam
Surabaya

disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Diploma

Tanggal :



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM

Dosen Pembimbing

Tanggal :



Hj. Anggraeni, SE, M. Si

MOTTO

**HIDUP BUKAN HANYA UNTUK Mencari SEBUAH
KESUKSESAN, MELAINKAN DENGAN SEBUAH KERJA KERAS
DAN USAHA MEMBUAT KESUKSESAN ITU NYATA**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur atas berkat rahmat Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini meskipun dengan penuh hambatan dan tantangan. Penulis merasa mendapatkan banyak sekali pelajaran terkait dengan penulisan ini baik terkait dengan teori perbankan maupun diluar itu. Dalam penyelesaian tugas ini, Penulis dibantu dan didukung oleh banyak orang-orang baik dan hebat sehingga sebagai bentuk terima kasih dalam kata pengantar ini Penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang memberikan ridho-Nya dan telah menciptakan manusia-manusia hebat disekitar sehingga penulis dapat mengerjakan tugas akhir ini sampai dengan selesai.
2. Keluarga penulis yang luar biasa dan selalu mendukung penulis setiap saat dan serta meberikan motivasi agar penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Ibu Hj. Anggraeni, SE, M. Si selaku dosen pendamping yang telah membantu penulis dalam tata cara penulisan tugas akhir ini sehingga bisa terselesaikan dengan tepat dan cepat.
4. Bapak Lutfi, SE.,M.Fin Selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
5. Bapak Drs.Ec. Mochammad Farid M.M Selaku Ketua program Studi Diploma
6. Ibu Merry Selaku Supervisor PT Bank Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya yang telah memberi ijin penelitian untuk tugas akhir ini.

7. Kakak Permadi Selaku Customer Service PT Bank Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya yang bersedia untuk diwawancarai mengenai tugas akhir ini.
8. Ibu Hardian Kristiana Selaku SPO PT Bank Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tanjung Perak Surabaya yang telah memberi kesempatan saya untuk penelitian di kantor wilayah PT Bank Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tanjung Perak Surabaya yaitu PT Bank Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya.
9. Serta seluruh karyawan di PT. Bank BRI Cabang Tanjung Perak Surabaya dan PT Bank Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya penulis ucapkan terima kasih banyak atas kerja samanya selama ini.
10. Cahya Anugrah Christian Safi'i yang selalu memberikan semangat setiap hari dalam menyelesaikan tugas akhir ini, dan selalu membantu penulis dalam kesulitan untuk mengerjakan tugas akhir ini.
11. Dan rekan-rekan angkatan 2013 Diploma III Manajemen yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga Allah melimpahkan rahmat, hidayah, karunia, dan anugerahnya dalam penulisan tugas akhirini, saran dan kritik yang bersifat membantu penulis sangat harapkan, sehingga tugas akhir ini menjadi lebih sempurna dan bermanfaat bagi penulis khususnya dan semua yang membutuhkan.

Surabaya, Januari 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman persetujuan Siap Dipresentasikan	ii
Halaman Presentasi Tugas Akhir	iii
Halaman Pengesahan Tugas Akhir	iv
Motto	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
Abstract	xiv
Bab I Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Penjelasan Judul	4
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Metode Penelitian.....	8

Bab II Landasan Teori

2.1 Landasan Umum tentang Bank	9
2.1.1 Pengertian Bank	9
2.1.2 Fungsi Bank	10
2.1.3 Prinsip Bank	11
2.2 Produk dan Jasa Bank	13
2.3 Landasan Umum tentang Customer Service	17
2.3.1 Pengertian Customer Service	17
2.3.2 Fungsi Customer Service	18
2.3.3 Tugas Customer Service	21
2.3.4 Wewenang Customer Service	23
2.3.5 Tanggung Jawab Customer Service	24
2.3.6 Sikap Customer Service	24
2.4 Sifat-sifat Nasabah	27
2.4.1 Pengertian Nasabah	27
2.4.2 Sifat-sifat Nasabah	28

Bab III Gambaran Umum Perusahaan

3.1 Sejarah Bank Rakyat Indonesia	30
3.2 Visi dan Misi PT Bank BRI	32
3.3 Struktur Organisasi Perusahaan	33
3.4 Job Description	34
3.5 Profil Usaha	36

3.5.1 Strategi pengembangan pelayanan.....	36
3.5.2 Produk PT Bank Rakyat Indonesia	37

Bab IV Pembahasan Hasil Penelitian

4.1 Syarat-Syarat menjadi customer service.....	43
4.2 Standard customer service dalam memberikan pelayanan	44
4.3 Upaya customer sevice untuk meningkatkan jumlah nasabah.....	52
4.4 Hambatan yang sering dialami customer service	55
4.4.1 Permasalahan Internal.....	55
4.4.2 Permasalahan Eksternal.....	56
4.5 Pemecahan Masalah untuk menyelesaikan hambatan	56

Bab V Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran	60

Daftar Pustaka

DAFTAR GAMBAR

3.3 Struktur Organisasi Perusahaan	33
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Pernyataan Penelitian

Lampiran 2 : Kartu Bimbingan Tugas Akhir

Lampiran 3 : Surat Pernyataan Plagiasi

Lampiran 4 : Daftar Perbaikan Revisi

***Customer service efforts to increase the number of customers at PT. Bank
Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Kodam Surabaya***

ABSTRACT

**Rizky Ivanoni
STIE Perbanas Surabaya
E-mail : rizky_ivanoni@yahoo.co.id**

Customer Service is very important for banks as intended, or is intended to give satisfaction to customers through services that can meet the desires and needs of customers.

Customer service is indispensable in the bank because of the presence of customer service customers can find out more information on bank products in the bank. With good service package the bank may increase the number of customers.

Based on the mindset of the above, the authors define the title for this research is “Upaya customer servicustomer servie untuk meningkatkan jumlah nasabah Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya”.

Keywords : customer service, customers