

**Pelaksanaan Pelayanan Customer Service Terhadap
Meningkatnya Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk
Cabang Tuban Unit Palang.**

TUGAS AKHIR

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



Oleh:

YUNI WULAN SARI
2013110917

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2015**

TUGAS AKHIR

**Pelaksanaan Pelayanan Customer Service Terhadap
Meningkatnya Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia(Persero)
Cabang Tuban Unit Palang.**

Di ajukan Oleh:

YUNI WULAN SARI

2013110917

**Tugas akhir ini telah di bimbing
dan di nyatakan siap di presentasikan**

Dosen Pembimbing

Tanggal :



Hj. Anggraeni, SE., M.Si.

TUGAS AKHIR

**PELAKSANAAN PELAYANAN CUSTOMER SERVICE
TERHADAP MENINGKATNYA NASABAH DI BANK
RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG TUBAN
UNIT PALANG**

Dipresentasikan Oleh :

YUNI WULAN SARI

NIM : 2013110917

Telah dipresentasikan de depan Tim Evaluasi

dan dinyatakan lulus evaluasi Tugas Akhir

pada tanggal 20-2-2016

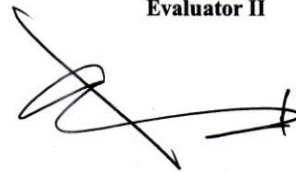
Tim Evaluasi,

Evaluator I



Dr. Drs. M Nadjib Usman, MM

Evaluator II



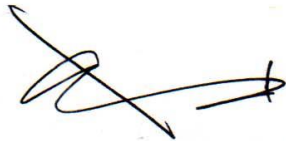
Drs. Ec. Mochammad Farid, MM

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Yuni Wulan Sari
Tempat, Tanggal Lahir : Tuban, 15 Januari 1994
NIM : 2013110917
Program Pendidikan : Diploma III
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Keuangan Dan Perbankan
Judul : Pelaksanaan Pelayanan Customer Service
Terhadap Meningkatnya Nasabah Di Bank
Rakyat Indonesia Cabang Tuban Unit Palang

Disetujui dan diterima oleh:

Ketua Program Diploma
Tanggal :



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM

Dosen Pembimbing
Tanggal :



Hj. Anggraeni, SE., M.SI.

Halaman Motto

*“Tuhan akan membuat semuanya indah pada waktunya,
tidak terlalu cepat, dan tidak pernah terlalu lambat,
tetapi selalu tepat pada waktunya.”*

“Percayalah pada pengaturan waktu Allah..

*Hadapilah tantangan hidup ini setiap hari,
dan apabila merasa tawar, lalu mendekatlah kepada Tuhan,
kekuatannya dapat membuat setiap musuh yang
penuh kekuatan dan keindahan (Dennis Haan)*

*...Aku memandang sisi kehidupan yang
cerah dan merenungi kesulitan dengan keyakinan bahwa tantan
ganda dapat diatasi dan segala sesuatu dapat berubah menjadi baik*

, karena Aku beriman pada Allah,

percaya pada diriku dan sesama.. (Carmen 1992)

“Tanpa adanya perjuangan, kemajuan takkan terjadi”

(Amaray Ferderick Douglas)

Halaman Persembahan

alhamdulillah....

Akhirnya lahir sudah Tugas Akhir ini setelah sekian lama dalam kandungan pikiranku. Terima kasihya Allah ,seseluruhmu ini atas rahmat dan ridho – mu.

Selain itu aku ingin menyampaikan pada :

- ❖ Ibuku dan Ayah ku tersayang yang selalu memberiku doa dan semangat disetiap langkahku setiap harinya. Pencapaian sampai ketitik puncak ini hanya untuk Ibu dan Ayahku.”* I Love You”*
- ❖ Adekku“ Devi Laela Tul Fidriyah dan Nadiya Kamilalita” yang jahat nya dan bawelnya gak ada yang nandingin. I Love You So Much meskipun gak pernah ngasih semangat waktu ngerjain TA, tapi selalu bertanya” kamu kerja kapan mbak?”. Ketahuilah ,bahwa pertanyaan itu yang selalu jadi penyemangat diriku supaya aku cepat lulus wahai adekku :D
- ❖ Buat keluarga besarku yang ada di Surabaya, Tuban, Rembang dan seluruh nusantara. Mbak Dona Anggraeni, Mbak Risa, Bude Salmiati, Pak de Yatmono yang senantiasa memberikan support luar biasa tanpa henti sampai Tugas Akhir ini akhirnya terselesaikan juga tepat pada waktunya.
- ❖ Untuk sahabat – sahabatku tercinta di kelas. Adinda Ayu Wardani, Uswatun ,Atik Maratussholihah, Irawati yang udah mau bimbing aku dan jadi sahabat mulai semester 1 sampai 5. Buat mbak Putri Desi yang udah mau jadi sahabat adek mu ini mulai dari semester 5. Buat mbak Okytristiani, mbak septia ,mbak Yuni, dan mbak indah makasih udah di ijinin penelitian ditempat kerjanya.

Buat semuatemen D3 Manajemen dan Keuangan Perbankan kelas w angkatan 2013 terutama yang cewek makasih buaanyakya gays.

- ❖ Spesial to buat Mas Roni Arian yang selalu memberikan semangat untukku (meskipun cumak dari dalam hatinya doang) dan juga rela di anggurin supaya aku focus ngerjain Tugas Akhirnya ini. Terima kasih banyak mas....
- ❖ Terima kasih untuk Bu anggi yang udah membimbing saya sampai waktu kerjanya kepotong cumak gara – gara membimbing saya. Terima kasih buanggi.
- ❖ Yang terakhir buat motor ku yang selalu menenim aku kemana – mana mulai dari kuliah hari pertama. Magang dan cari bank untuk penelitian. kejar-kejar dosen sampai hari terakhir dikampus STIE Perbanas.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkas, rahmat dan ridhonya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul“ Pelaksanaan Pelayanan Customer Service Terhadap Meningkatnya Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban Unit Palang.

Adapun tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah dalam rangka memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan diploma tiga (D3) jurusan manajemen keuangan dan perbankan di kampus STIE Perbanas Surabaya.

Tugas Akhir ini dapat terselesaikan tentunya tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah membantu baik material maupun spiritual. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Lutfi, SE.,M.Finselaku Ketua STIE Perbanas Surabaya
2. Bapak Drs. Ec.Mochammad Farid,M.M selaku Ketua Program Diploma Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah berkenan memberikan ijin pelaksanaan program Tugas Akhir dengan lancar dan baik.
3. Bapak Drs. SUDJARNO EKO SUPRIYONO M.M selaku disen wali saya.
4. Ibu Hj. ANGGRAENI, S.E.,M.Si.selaku dosen pendamping yang senantiasa mengarahkan saya selam proses penulisan dan penyelesaian Tugas Akhir ini

5. Bapak David Djoko Priyono selaku pimpinan Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tuban yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian Tugas Akhir .
6. Bapak Wahyu Hidayat selaku Ketua Unit Palang.
7. Mbak Nunung, Mbak Oky Tristiyanti, Mbak Ifatun Nafiah dan Mba Septia Berlian Hamza selaku Costumer Service Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban Unit Palang yang baik yang telah mendampingi dan memberi saya selama proses penelitian.
8. Bapak / Ibu dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah mengajar dan banyak memberikan ilmu kepada penulis selama menjadi mahasiswa di STIE Perbanas Surabaya.
9. Kepada Kedua Orang Tua saya yang tercinta yang selalu memberikan dukungan, semangat untuk menyusun Tugas Akhir ini..

Penulis menyadari bahwa isi dan cara penyajian Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran diharapkan demi kesempurnaannya Tugas Akhir ini.

Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Surabaya , 26 January 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIPRESENTASIKAN.....	ii
HALAMAN PRESENTASI TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN MOTO & PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LatarBelakang	1
1.2 PenjelasanJudul.....	3
1.3 RumusanMasalah.....	4
1.4 TujuanPenelitian.....	5
1.5 ManfaatPenelitian.....	6
1.6 MetodePenelitian	7

BAB II TINJAUAN PUASTAKA

2.1 Pengertian Bank.....	9
2.2 Jenis –Jenis Bank	10
2.3 KegiatanUsaha Bank	17
2.4 Fungsi Bank	26
2.5 Sumber Dana Bank	30
2.6 SifatIndustriPerbankan	39
2.7 Pengertian Customer Service	42
2.8 Tugas Customer Service	43
2.9 Wewenag Customer Service	46
2.10 TanggungJawab Customer Service	46
2.11 Etika Customer Service	47
2.12 Etiket Customer Service	50
2.13 Sikap Customer Service	51

BAB III GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN

3.1	Sejarah Perusahaan	56
3.2	Visi Dan Misi Perusahaan	58
3.3	Struktur Organisasi	60
3.4	Job Description	60
3.5	Profil Perusahaan	68

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1	Pentingnya Peranan Dan Fungsi C.S Dlm Meningkatkan Nasabah	70
4.2	Tugas, Wewenang Dan Tanggung Jawab Customer Service	94
4.3	Contoh Soal Perhitungan Bunga	97
4.4	Hambatan C.S dalam Meningkatkan Pelayanan	105
4.5	Solusi Dan Langkah Pemecahan Yang Dihadapi	106

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	110
5.2	Saran	112

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel2.1	: Contoh Soal Giro	32
Tabel 2.2	: Contoh Soal Tabungan.....	36
Tabel4.1	: Contoh Soal Giro	99
Tabel 4.2	: Contoh Soal Tabungan	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar3.1 :Struktur Organisasi Unit Palang.....	60
Gambar4.1: Mekanisme Pembukaan Tabnungan	78
Gambar4.2: Mekanisme Pembukaan Giro	82
Gambar4.3 :Mekanisme Pembukaan Deposito	85
Gambar4.4 :Mekanisme Penutupan Tabungan	88
Gamba4.5 :Mekanisme Penutupan Giro	90
Gambar4.6 :Mekanisme Penutupan Deposito.....	92

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian dari Instansi
- Lampiran 2 : Berita Acara Bimbingan Tugas Akhir.
- Lampiran 3 : Form Pembukaan Tabungan.
- Lampiran 4 : Slip Setoran
- Lampiran 5 : Form Pembukaan Deposito
- Lampiran 6 : Form Pembukaan Giro
- Lampiran 7 : Form Penutupan Tabungan dangiro
- Lampiran 8 : Surat Plagiat

**THE IMPLEMENTATION OF CUSTOMER SERVICE TO WARDS
CUSTOMER IN CREAS IN BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)
Tbk TUBAN BRANCH OFFICE UNIT PALANG**

ABSTRACT

**YUNI WULAN SARI
STIE PERBANAS SURABAYA
E-mail : niankartika@yahoo.co.id**

In the world of banks to provide banking services as well as good. For bank customers, forming a particular unit that is in charge of customer service serve customers and prospective customers as well as the relationship between the two sides so the bank with the public or clients can communicate well.

This research aims to know clearly about the importance of the role and functions of Customer Service in providing services so as to increase the number of customers at Bank BRI (partners) Tbk Branch Tuban Unit Cross, To Know duty and authority yabg relating to Customer Service at Bank BRI (Persero) Tbk Branch Unit Tuban Cross, To find barriers - barriers faced Customer Service in Providing Services to customers. To find an alternative and completion of barriers - barriers faced by Customer Service.

The role of customer service to improve service to customers is the key to success and the basis for establishing the bank. Therefore, everything that is done should be running well and qualified for the creation of customer satisfaction .because customers feel Poas with the services provided will be coming back to try other products offered by the customer service and a variety of information with other colleagues.

In addition there is the role of customer service There is a task - the task of customer service, authorized customer service, and customer service responsibilities. As well as customer service also explains how the opening and closing of savings, current accounts and deposits.