

**UPAYA CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN NASABAH PADA BANK BRI CABANG
PAHLAWAN SURABAYA**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma III
Jurusan Keuangan dan Perbankan



Oleh :

HARWINA RUSTADIA
NIM : 2013111046

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

TUGAS AKHIR

**UPAYA CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN NASABAH PADA BANK BRI CABANG
PAHLAWAN SURABAYA**

Diajukan Oleh :

HARWINA RUSTADIA

NIM : 2013111046

Tugas Akhir ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap dipresentasikan

Dosen Pembimbing

Tanggal : 25.2.1 - 2016



Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM

TUGAS AKHIR

UPAYA CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH PADA BANK BRI CABANG PAHLAWAN SURABAYA

Dipresentasikan Oleh :

HARWINA RUSTADIA
NIM : 2013111046

Telah dipresentasikan di depan Tim Evaluasi

Dan dinyatakan lulus evaluasi Tugas Akhir

pada tanggal 22 - 02 - 2016

Tim Evaluasi,

Evaluator I



Evaluator II



Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si Drs. Sudjarno Eko Suprivono, M.M.

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Harwina Rustadia
Tempat,Tanggal Lahir : Surabaya, 08 February 1994
NIM : 2013111046
Program Pendidikan : Diploma 3
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Keuangan dan Perbankan
Judul : Upaya Customer Service Dalam Meningkatkan
Pelayanan Nasabah Pada Bank BRI Cabang
Pahlawan Surabaya

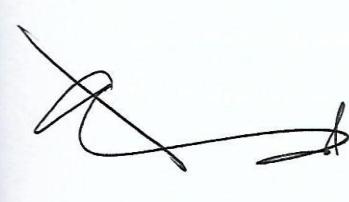
Disetujui dan Diterima baik oleh :

Ketua ProgramDiploma

Tanggal : 03 - 03 - 2016

Dosen Pembimbing

Tanggal : 25-01-2016



Drs. Ec. Mohammad Farid, MM



Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM

MOTTO :

“INTELLIGENCE IS NOT THE DETERMINANT OF SUCCESS,
BUT HARD WORK IS THE REAL DETERMINANT OF YOUR
SUCCESS ”

PERSEMBAHAN

UNTUK :

ALLAH SWT yang telah memberikan Rahmat serta Hidayah-NYA
sehingga saya mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan
tepat waktu.

Kedua orang tua yang selalu mendoakan dan memberikan bantuan materil
ataupun non materil dan adik-adik saya. Semoga kalian selalu dalam
lindungan Allah SWT.

Dosen Pembimbing saya (Bapak Najib) yang telah meluangkan waktunya
untuk memberikan bimbingan demi terselesaiannya Tugas Akhir ini.
Pimpinan dan semua Karyawan Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya
yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan
praktik kerja langsung dan semua ilmu juga dukungan yang diberikan.
Semua Teman diploma manajemen STIE Perbanas, Sahabat yang saya
sayangi, dan seluruh pihak lain yang turut membantu melalui doa dan
dukungan semoga masa depan kalian indah dan menjadi orang-orang
yang sukses dan membanggakan.

KATA PENGANTAR

Segenap puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat ridho dan inayah yang diberikanNya sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan benar.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini tentunya tidak lepas dari tujuan yang harus dicapai oleh mahasiswa yaitu memenuhi syarat atau standar kelulusan untuk mata kuliah tugas akhir dan penyelesaian program pendidikan Diploma III Jurusan Keuangan dan Perbankan. Tidak hanya itu Tugas Akhir ini disusun sebagai bentuk dari pertanggung jawaban atas kegiatan perkuliahan yang telah dilaksanakan dari semester awal hingga semester akhir, sehingga dengan adanya tugas akhir yang penulis susun pihak STIE Perbanas dapat mengetahui sejauh mana pengetahuan yang telah didapatkan penulis baik dalam proses perkuliahan mapun dengan adanya program magang yang telah berlangsung khususnya di bidang perkreditan.

Tanpa adanya bantuan dari semua pihak, rasanya penyelesaian Tugas Akhir ini kurang bisa diharapkan menuju kesempurnaan. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr.Drs.M.Nadjib Usman,M.M selaku Dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

2. Bapak Hery Santoso selaku Pimpinan PT. Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya.
3. Bapak Ade Saleh selaku *Supervisor* PT. Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya.
4. Bapak Dr. Lutfi, SE.,M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
5. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid M.M selaku Ketua Program Studi Diploma III STIE Perbanas Surabaya.
6. Bapak Rohmad Fuad Armansyah,SE.,M.SI. selaku Dosen Wali.
7. Seluruh karyawan di PT. Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya.
8. Secara khusus penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus untuk keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan sehingga Tugas Akhir ini berhasil diselesaikan dengan baik.
9. Kepada teman-teman saya tercinta, Andi Dewi Mentari, yang telah memberi dukungan demi terselesaiannya Tugas Akhir ini.
10. Helmina Ardyan Fitri yang selalu memberikan dukungan moril dan motivasi kepada penulis.
11. Kepada rekan-rekan angkatan 2013 yang telah membantu saya dalam penyelesaian Tugas Akhir.
12. Dan seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih telah banyak membantu penulis, baik sebelum pelaksanaan magang hingga penulis selesai mengerjakan Tugas Akhir ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dengan amalan yang telah membantu penulis dalam pembuatan tugas akhir ini. Penulis menyadari

bahwa tugas akhir ini masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan kemampuan penulis.

Oleh karena itu penulis sangat berbesar hati untuk menerima kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Harapan penulis semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca umumnya dan perkembangan dunia pada masa yang akan datang.

Penulis memohon maaf yang sebesar – besarnya apabila terdapat kesalahan dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Surabaya, 10 Januari 2016

Harwina Rustadia

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIPRESENTASIKAN	ii
HALAMAN PRESENTASI TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Penjelasan Judul.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Metode Penelitian.....	7
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Kegiatan Usaha Bank.....	11
2.2 Sumber Dana Bank.....	15
2.3 Produk – Produk Bank.....	15
2.4 Pengertian Customer Service.....	16
2.5 Fungsi Customer Service.....	17
2.6 Tugas Customer Service.....	17
2.7 Wewenang Customer Service.....	18
2.8 Dasar – Dasar Pelayanan Nasabah.....	19
2.9 Sifat – Sifat Nasabah.....	21
2.10 Ciri – Ciri Pelayanan yang Baik.....	22
2.11 Syarat Seorang Customer Service yang Baik.....	24
2.12 Sebab – Sebab Nasabah Kabur.....	25
BAB III GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN	
3.1 Sejarah Perusahaan.....	27
3.2 Visi dan Misi Bank BRI.....	29
3.3 Profil Usaha.....	29
3.4 Uraian Tugas.....	32
3.5 Produk dan Jasa Bank	38

BAB IV	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
4.1	Tugas, Wewenang, dan Tanggung Jawab Customer Service di Bank Bank Rakyat Indonesia Cabang Pahlawan Surabaya	43
4.1.1	Tugas Customer Service di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pahlawan Surabaya.....	43
4.1.2	Wewenang Customer Service di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pahlawan Surabaya.....	44
4.1.3	Tanggung Jawab Customer Service di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pahlawan Surabaya.....	46
4.2	Upaya Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pahlawan Surabaya.....	47
4.2.1	Instruksi Kerja Penerimaan Telepon Nasabah di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pahlawan Surabaya.....	48
4.2.2	Instruksi Kerja Penerimaan Kunjungan Nasabah di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pahlawan Surabaya.....	49
4.2.3	Instruksi Kerja Etiket Penampilan di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pahlawan Surabaya.....	51
4.3	Dampak Bagi Bank Rakyat Indonesia Dengan Adanya Peningkatan Pelayanan Seorang Customer Service.....	53
4.3.1	Dampak Adanya Peningkatan Pelayanan Bagi Bank Rakyat Indonesia Cabang Pahlawan Surabaya.....	54
4.3.2	Dampak Adanya Peningkatan Pelayanan Bagi Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Pahlawan Surabaya.....	54
4.3.3	Dampak Adanya Peningkatan Pelayanan Bagi Customer Service Cabang Pahlawan Surabaya.....	55
4.4	Hambatan – Hambatan yang Dihadapi Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Pahlawan Surabaya.....	56
4.5	Solusi dari Hambatan Customer Service Memberikan Pelayanan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Pahlawan Surabaya.....	57
BAB V	PENUTUP	
5.1	Kesimpulan.....	59
5.2	Saran.....	61

DAFTAR RUJUKAN

DAFTAR GAMBAR

3.1 Struktur Organisasi BRI Pahlawan.....	31
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keterangan Penelitian

**CUSTOMER SERVICE EFFORTS IN IMPROVING SERVICE ON THE BRI
BANK BRANCH PAHLAWAN SURABAYA**

HARWINA RUSTADIA

STIE Perbanas Surabaya

E-mail : 2013111046@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

The development of banking is now more widespread and familiar at all levels of society. In addition, the bank is greatly needed by the public and it became an opportunity for the banks to get customers to want to put their money in the bank.

the purpose of the research conducted at the Bank BRI branch Pahlawan Surabaya is To Know duties, powers and responsibilities relating to Customer Service at Bank BRI branch Pahlawan Surabaya. know the efforts made by the Bank to the Customer Service in improving service to customers. the impact on the Bank with an increase in service a Customer Service To find out the barriers and solutions. The benefits gained from this study, Got the knowledge and insight on any duties, powers and responsibilities, Gaining knowledge about the efforts made by the Bank to Customer Service to improve, got the ministry about the impact an increase.

Gained insight on the impact of the Bank with an increase in service Customer Service at Bank BRI BrancPahlawan Surabaya. Role of Customer Service is expected to provide service that is fast, accurate, and friendly to customers.

Keyword : Customer Service, BRI Branch Pahlawan Surabaya, service

LAMPIRAN1 : SURAT KETERANGAN PENELITIAN



**PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)
CABANG SURABAYA PAHLAWAN**

Jl. Pahlawan No. 39 - 41, Surabaya
Telepon : 5474059 (Hunting), Telex : 31427, 34119
Facsimile : 5475277

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Dengan ini kami sampaikan bahwa :

Nama Mahasiswa : Harwina Rustadia
Jenjang Program : D.III Manajemen STIE PERBANAS
Judul Skripsi : UPAYA CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG
SURABAYA PAHLAWAN.

Telah melakukan penelitian skripsi di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang
Surabaya Pahlawan, pada tanggal **03 Desember 2015**
Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 03 Desember 2015

**PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbki
KANTOR CABANG SURABAYA PAHLAWAN**

Harry Santoso
Pemimpin Cabang

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Harwina Rustadia
Alamat : Jl. Manukan Lor 3D No.7, Surabaya
NIM : 2013111046
Jurusan : Keuangan dan Perbankan
Program Studi : Diploma III

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir Saya yang berjudul :

“UPAYA CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH PADA BANK BANK RAKYAT INDONESIA CABANG PAHLAWAN SURABAYA”

adalah benar-benar merupakan karya Saya sendiri dan bukan jiplakan (plagiat) dari karya ilmiah orang lain serta bukan hasil dibuatkan oleh orang/pihak lain. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan Saya tersebut tidak benar, maka Saya Bersedia menerima sanksi berupa pembatalan Tugas Akhir beserta segala hal yang terkait dengan Tugas Akhir tersebut.

Demikian Surat Pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya,

Yang Menyatakan,

(Harwina Rustadia)