

**PELAKSANAAN CUSTOMER SERVICE DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH DI BANK
BRI MAJAPAHIT TUBAN**

TUGAS AKHIR

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



BELLA KUSUMA ANGGRAENI
NIM : 2013110711

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

TUGAS AKHIR

**PELAKSANAAN CUSTOMER SERVICE DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH DI BANK BRI
UNIT MAJAPAHIT TUBAN**

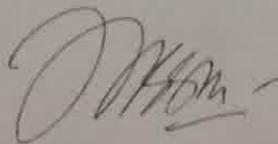
Diajukan oleh :

BELLA KUSUMA ANGGRAENI

NIM : 2013110711

Tugas akhir ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap dipresentasikan

Dosen Pembimbing
20 Februari 2016



Anggareni, SE. Msi.

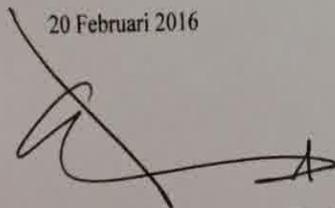
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Bella Kusuma Anggraeni
Tempat, Tanggal Lahir : Tuban, 5 Februari 1995
NIM : 2013110711
Program Pendidikan : Diploma III
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan
Judul : Pelayanan Customer Service dalam
Meningkatkan Pelayanan Nasabah di Bank BRI
Unit Majapahit Tuban

Disetujui dan Diterima baik oleh :

Ketua Program Diploma

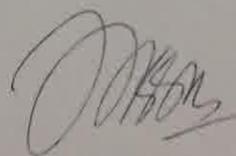
20 Februari 2016



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM

Dosen Pembimbing

20 Februari 2016



Anggareni, SE, Msi

TUGAS AKHIR

PELAKSANAAN CUSTOMER SERVICE DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH DI BANK BRI
UNIT MAJAPAHIT TUBAN

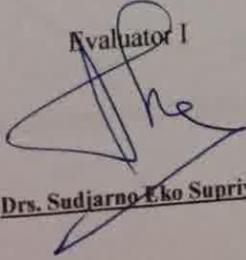
Dipresentasikan oleh :

BELLA KUSUMA ANGGRAENI
NIM : 2013110711

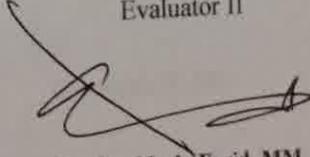
Telah dipresentasikan didepan Tim Evaluasi
dan dinyatakan lulus evaluasi Tugas Akhir
pada tanggal 20/16
/2

Tim Evaluasi,

Evaluator I


Drs. Sudjarno Eko Supriyono, MM

Evaluator II


Drs. Ec. Moch. Farid, MM

Motto

Tidak semua masalah harus ditemukan solusinya.
Terkadang, kita memang harus perlu bersabar dan berserah
diri

“Barang siapa bertawakkal pada Allah, Maka Allah akan
memberikan kecukupan padanya, sesungguhnya Allah lah
yang akan melaksanakan urusan (yang dikehendaki)-Nya”
QS. Ath-Thalaq:3

Man Jadda Wa Jadda

HAL PERSEMBAHAN

Perjuangan merupakan pengalaman berharga yang dapat menjadikan kita manusia yang berkualitas.

Tugas Akhir ini kupersembahkan untuk kedua orangtua dan adikku tercinta yang selalu mendukung serta nasihatnya yang menjadi jembatan perjalanan hidupku.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat serta kuasa-Nya “Pelaksanaan Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah di Bank BRI Unit Majapahit Tuban” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini dibuat dengan tujuan sebagai salah satu persyaratan kelulusan di STIE Perbanas Surabaya. Melalui Tugas Akhir ini juga, diharapkan setelah membacanya dapat memperoleh manfaat yang berhubungan dengan pelaksanaan customer service yang ditulis.

Kegiatan Tugas Akhir ini tidak akan berjalan dengan lancar tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu, tidak lupa pula ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bu Siswati selaku Kepala Unit Majapahit Tuban
2. Bu Anggraeni, SE. Msi. selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan selama penulisan Tugas Akhir ini
3. Bapak Lutfi, SE.,M.Fin selaku ketua STIE Perbanas Surabaya
4. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid M.M selaku ketua Program Studi Diploma STIE Perbanas Surabaya
5. Kedua orangtua yang telah memberikan doa, dukungan, dan semangat serta motivasi sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini

6. Teman-teman yang telah membantu dan semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu per satu, yang selama ini telah memberikan bantuan moral maupun material

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dengan amalan yang telah membantu dalam pembuatan Tugas Akhir ini. Melalui kesempatan ini pula disadari Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan kemampuan. Diharapkan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua yang membaca. Apabila ada kesalahan dalam Tugas Akhir ini, mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Surabaya, 20 Februari 2016

Bella Kusuma Anggraeni

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIPRESENTASIKAN.....	ii
HALAMAN PRESENTASI TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN RANGKUMAN TUGAS AKHIR	v
PENGESAHAN RANGKUMAN TUGAS AKHIR /.....	vi
HALAMAN MOTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAC	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Penjelasan Judul	3
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Metode Penelitian	6
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	7
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Bank	9
2.2 Jenis-Jenis Bank	9
2.2.1 Jenis Bank Kepemilikan	11
2.2.2 Jenis Bank Berdasarkan Segi Status.....	14

2.2.3 Jenis Bank Berdasarkan Kegiatan Operasionalnya.....	15
2.3 Fungsi Dan Peranan <i>Customer Service</i>	18
2.3.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	18
2.3.2 Tanggung Jawab <i>Customer Service</i>	21
2.3.3 Peranan <i>Customer Service</i>	22
2.4 Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>)	23
2.4.1 Pengertian Pelayanan Prima	23
2.4.2 Manfaat Pelayanan Prima	26
2.5 Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah	28
2.5.1 Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah	28
2.6 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Ketidakpuasan Nasabah	32
BAB III KONDISI UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Berdirinya PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)	39
3.2 Visi dan Misi Bank BRI	41
3.2.1 Visi	41
3.2.2 Misi	41
3.3 Nilai-nilai Dasar Bank BRI	41
3.4 Aspek Sarana dan Prasarana.....	42
3.5 Produk-produk Bank BRI	44
BAB IV PEMBAHASAN.....	
4.1 Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab <i>Customer Service</i>	53
4.1.1 Tugas <i>Customer Service</i> di Bank BRI Unit Majapahit.....	53
4.1.2 Wewenang <i>Customer Service</i> di Bank BRI Unit MajapahitTuban.....	55
4.1.3 Tanggung Jawab <i>Customer Service</i> di Bank BRI Unit Majapahit Tuban.....	56
4.2 Prosedur Pembukaan Rekening Simpanan di Bank BRI Unit Majapahit Tuban.....	56
4.2.1 Pembukaan Rekening Tabungan	56
4.2.2 Pembukaan RekeningGiro	62

4.2.3 Pembukaan Deposito	64
4.2.4 Penutupan Rekening Tabungan	66
4.2.5 Penutupan Rekening Giro.....	67
4.2.6 Pencairan Deposito	68
4.3 Upaya Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan di Bank BRI Unit MajapahitTuban.....	71
4.4 Kendala atau Hambatan yang dihadapi oleh Customer Service dalam melayani Nasabah dan Solusi untuk Menghadapinya.....	77
BAB V PENUTUP	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Ketentuan Jasa <i>Safe Deposit Box</i>	50
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Bank BRI Unit Majapahit Tuban	43
Gambar 4.2 : Pembukaan Rekening Tabungan	56
Gambar 4.3 : Pembukaan Rekening Giro.....	62
Gambar 4.4 : Pembukaan Deposito.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Form Pembukaan Rekening Tabungan

Lampiran 2 : Form Pembukaan Rekening Giro

Lampiran 3 : Form Pembukaan Rekening Deposito

Lampiran 4 : Form Penutupan Rekening Tabungan

Lampiran 5 : Form Penutupan Rekening Giro

Lampiran 6 : Form Penutupan Rekening Deposito

Lampiran 7 : Surat Keterangan Izin Penelitian

Lampiran 8 : Surat Plagiat

Lampiran 9 : Daftar Rujukan Skripsi

**THE IMPLEMENTATION OF THE CUSTOMER SERVICE IN IMPROVING
CUSTOMERS IN BANK RAKYAT INDONESIA UNIT MAJAPAHIT TUBAN**

**BELLA KUSUMA ANGGRAENI
2013110711**

E-mail :2013110711@students.perbanas.ac.id

ABSTRACS

Observations in this final project is motivated by the rapid developments in the banking world are diverse, they encourage increased every human need. Much can be done by the company in order to increase sales turnover or customers. For example, by providing the most optimal service, improve product quality, increase sales promotion, and continue mengembangkan products in accordance with the wishes and needs of customers

The focus of the problem in this final project is a writer, 1) Are Duties, Powers and Responsibilities of Customer Service in improving service to customers in the bank BRI Tuban Majapahit. 2) What is the procedure of opening and closing of accounts at a bank customer deposits BRI Tuban Majapahit. 3) Does Customer Service Efforts to improve service to customers in Bank BRI Tuban Majapahit. 4) What are the barriers faced by Customer Service in improving service to customers at Bank BRI Majapahit

This observation made against Bank BRI Tuban Majapahit and the process of data collection in the collection is through the method of primary data, secondary data and interviews.

Results of research conducted at the Bank BRI Majapahit Tuban on the implementation of Customer Service in improving customer service is very important, this is indicated by the results of interviews which have researchers did, and with the services that make them comfortable transacting and continue to use the services of the bank without switching to another bank. With such

good service quality of customer service has been abandoned again become a better level so that customers remain loyal.

Keywords: Implementation of Customer Service, Customer Service.

