

**PERANAN CUTOMER SERVICE DALAM MELAKSANAKAN
PELAYANAN DI BANK PAPUA**

CABANG SURABAYA

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian

Program Pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen

Program Studi Manajemen Keuangan Dan Perbankan



OLEH :

ALDI RIYANTO

2013110275

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2016

TUGAS AKHIR

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MELAKSANAKAN
PELAYANAN DI BANK PAPUA
CABANG SURABAYA**

Diajukan Oleh :

ALDI RIYANTO

NIM : 2013110275

Tugas akhir ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap dipresentasikan

Dosen Pembimbing

Tanggal : 23/2 2016



H. Anggraeni, SE, M.Si

TUGAS AKHIR

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MELAKSANAKAN
PELAYANAN DI BANK PAPUA
CABANG SURABAYA**

Dipresentasikan Oleh :

ALDI RIYANTO

NIM : 2013110275

Telah dipresentasikan di depan Tim Evaluasi
Dan dinyatakan lulus evaluasi Tugas Akhir
pada tanggal 23-02-2016

Tim Evaluasi,

Evaluator I



Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M

Evaluator II



Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M

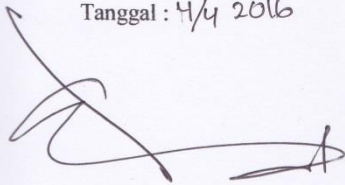
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Aldi Riyanto
Tempat, Tanggal Lahir : Pasuruan, 24 September 1995
NIM : 2013110275
Program Pendidikan : Diploma III
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Keuangan dan Perbankan
Judul : Peranan Customer Service Dalam Melaksanakan Pelayan Di Bank Papua Cabang Surabaya

Disetujui dan Diterima baik oleh :

Ketua Program Diploma

Tanggal : 4/4 2016



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM

Dosen Pembimbing

Tanggal : 2³/2 2016



Hj. Anggraeni, SE, M.Si

MOTTO

Gagal bukan berarti harus berhenti, karena keberhasilan tidak hanya berasal dari satu jalan. Yakinlah ada banyak jalan menuju kesuksesan.

Sukses berasal dari diri sendiri "*nothing impossible to do*"

Berhasil bukan berarti melupakan orang di sekitar kita "*you will never walk alone*"

Never Stop To Struggling And Praying

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir dengan judul “Peranan Customer Service Dalam Melaksanakan Pelayanan Di Bank Papua Cabang Surabaya” saya persembahkan kepada :

1. Kedua Orang Tua yang selalu mendoakan dan menjadi motivasi buat saya untuk segera menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Rohmad Fuad Armansyah,SE.,M.Si selaku dosen wali yang memberikan motivasi dan perubahan dalam pola berfikir.
3. Semua teman-teman D3 Manajemen angkatan 2013 yang menjadi partner selama masa perkuliahan yang sudah menjadi bagian keluarga di hidup saya.
4. Saudari Khoirun Nisa yang menjadi motivasi saya dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
5. Seluruh karyawan Bank Papua Cabang Surabaya yang telah mengizinkan saya untuk melakukan kegiatan penelitian sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Semua orang yang sudah membantu saya yang tidak bisa disebutkan satu per satu, saya mengucapkan banyak terimakasih.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan segala Puji Syukur kami panjatkan atas ke Hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayat, karunia, dan anugerahnya sehingga kami dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MELAKSANAKAN PELAYANAN DI BANK PAPUA CABANG SURABAYA” dengan tepat waktu.

Adapun penyusunan Tugas Akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan program studi Diploma III jurusan Manajemen Keuangan dan Perbankan pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan dan bimbingan serta saran-saran dari berbagai pihak, oleh karenanya penulis menyampaikan banyak-banyak terimakasih yang sebesar-besarnya dengan kerendahan hati dan penghargaan yang sangat ternilai kepada:

1. Orang tua saya yang telah memberikan yang terbaik untuk saya.
2. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid, MM selaku ketua kaprodi program studi Diploma 3 STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Hj. Anggraeni, SE, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan dukungan sehingga dapat terselesaikan Tugas Akhir ini.

4. Bapak Rohmad Fuad Armansyah,SE.,M.Si selaku dosen wali.
5. Seluruh karyawan Bank Papua Cabang Surabaya.
6. Dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu demi satu.

Semoga Allah melimpahkan rahmat, hidayat, taufik dan karuniaNya dalam penulisan Tugas Akhir ini yang masih terdapat banyak kesalahan. Dengan demikian, segala kritik dan saran yang dapat membangun penulis untuk menjadi lebih baik di masa yang akan datang. Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIPRESENTASIKAN.....	ii
HALAMAN PRESENTASI TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRACK.....	xiii
Bab 1 Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Penjelasan Judul	4
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Tujuan Penelitian	10
1.4.2 Manfaat Penelitian	11
1.5 Metode Penelitian.....	12
Bab II Tinjauan Pustaka	
2.1 Pengertian, Jenis, Fungsi, Peranan dan Usaha Bank.....	13
2.1.1 Pengertian bank	13
2.1.2 Fungsi Bank.....	13
2.1.3 Jenis Bank	15
2.1.4 Peranan Bank.....	18
2.1.5 Usaha Bank	18
2.2 Pengertian Fungsi, Peran, Tanggung Jawab CS.....	20
2.2.1 Pengertian Customer Service	20

2.2.2	Fungsi Customer Service	22
2.2.3	Peran Customer Service	24
2.2.4	Tanggung Jawab Customer Service.....	25
2.3	Prinsip – prinsp Pengenalan Nasabah	26
2.4	Syarat – syarat customer service	26

Bab III Gambaran Subyek Penelitian

3.1	Sejarah	28
3.2	Visi dan Misi	31
3.2.1	Visi.....	31
3.2.2	Misi	33
3.3	Struktur Organisasi.....	33
3.4	Job Description	34
3.5	Profil Usaha	36
3.5.1	Pendanaan	36

Bab IV Pembahasan Hasil Penelitian

4.1	Peran dan Fungsi CS	47
4.2	Tugas dan Wewenang Seorang CS	47
4.2.1	Tugas Customer Service	47
4.2.2	Wewenang Customer Service	49
4.3	Syarat Pembukaan Rekening	50
4.3.1	Pembukaan Deposito	50
4.3.2	pembukaan Rekening Giro.....	53
4.3.3	Pembukaan Rekening Tabungan	56
4.4	Syarat Penutupan Rekening	60
4.4.1	Pencairan Deposito	60
4.4.2	Penutupan Rekening Giro	61
4.4.3	Penutupan Tabungan.....	63
4.5	Hambatan – Hambatan.....	64
4.6	Alternatif	65

BAB V Kesimpulan dan Saran

5.1	Kesimpulan	66
5.2	Saran	68

DAFTAR RUJUKAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 : Struktur Organisasi	33
Gambar 4.1 : Prosedur Pembukaan Deposito	52
Gambar 4.2 : Prosedur Pembukaan Giro	55
Gambar 4.3 : Prosedur Pembukaan Tabungan	59
Gambar 4.4 : Prosedur Pencairan Deposito	61
Gambar 4.5 : Prosedur Penutupan Giro	62
Gambar 4.6 : Prosedur Penutupan Tabungan	64

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Penelitian
- Lampiran 2 : Formulir Permohonan Pembukaan Rekening
- Lampiran 3 : Slip Setoran dan Slip Penarikan
- Lampiran 4 : Kartu Bimbingan
- Lampiran 5 : Surat Pernyataan Bebas Plagiasi

Customer Service role in carrying out the service in Papua bank branch Surabaya

Aldi Riyanto
STIE Perbanas Surabaya
Aldiriyanto24@gmail.com

ABSTRACT

Customer service or what is often called a Customer Service Officer is derived from two words that mean the customer and Customer Service which means pelayanan. Pelayanan in Kashmir, is defined as an act or acts of a person or organisasi to give satisfaction to customers or clients. Customer Service are required to keep in touch with customers and maintain that relationship remains good. This is of course necessary because maintaining good relations with customers also means keeping the image of the bank in order to be able to continue to increase the bank's image in the eyes of customers. Customer service has an important role in the retention of customer loyalty Papua Bank branch in Surabaya, the customer service should be equipped with a variety of expertise as a support to be a good customer service when serving customers.

Customer Service must have the ability to serve customers accurately and quickly and has the ability to communicate well baik. Customer Service Officer must be followed by the availability of facilities and infrastructure that support the speed, precision, and accuracy of his work. Additionally, Customer Service Officer is required to provide to its customers pelayanan prime, for services provided to satisfy customers. For that a Customer Service Officer should have the basics of a solid services such as etiquette services, product introduction, and other basics. The services provided will be qualified if every officer Customer Service Officer equipped with knowledge of the basics of the service in accordance with the field work that will be encountered, including the ability to master the knowledge of all things related to the bank and the products offered

So the emphasis in this case is that Customer Service is not just fulfilling involves knowledge per se, but more of it is skill and menerapkannya. Customer Service is another task of actively selling, the task of including in relation langsung by consumers themselves, or through the means of communication, sound or automated processes. It was designed, implemented and communicated with the two main objectives, namely operational productivity and customer satisfaction