

**PERANAN *CUSTOMER SERVICE***  
**BANK PADA BANK “ABC” CABANG GUBENG**  
**SURABAYA**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian**  
**Program Pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen**  
**Program Studi Manajemen Keuangan Dan Perbankan**



**Oleh :**  
**SHINTA DEFI**  
**NIM : 2010110058**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**  
**SURABAYA**  
**2013**

# Tugas Akhir

## PERANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP IMAGE BANK PADA BANK ABC CABANG GUBENG SURABAYA

Diajukan Oleh :

**SHINTA DEFI**

**2010110058**

Telah siap dipresentasikan

Dosen Pembimbing

Tanggal : 22 Januari 2013



**Drs. EC. Moch. Farid, MM**

# **TUGAS AKHIR**

**PERANAN CUSTOMER SERVICE  
TERHADAP IMAGE BANK PADA BANK "ABC" CABANG GUBENG  
SURABAYA**

Dipresentasikan oleh :

**SHINTA DEFI**

**2010110058**

dan dinyatakan lulus evaluasi presentasi  
pada tanggal 12 Februari 2013


Tim Evaluasi,

Evaluator II,



Anggraeni, SE.,M.Si

Evaluatur I,



Sudjarno Eko Supriyono, M.M.

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Shinta Defi  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 26 Desember 1991  
NIM : 2010110058  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Diploma III  
Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan  
Judul : Peranan *Customer Service* Terhadap Image Bank pada  
Bank ABC Cabang Gubeng Surabaya

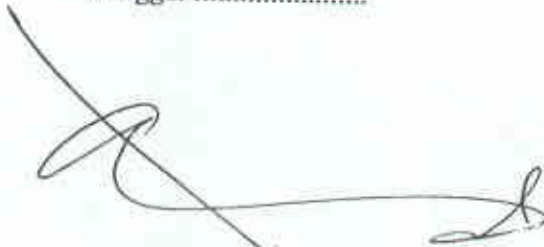
Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Diploma

Tanggal : .....

Tanggal : .....



Drs. EC. Moch. Farid, MM



Kautsar Salman SE.MS

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*Just Do The Best To Make everything Perfect*

Kupersembahkan Tugas Akhir ini untuk :

1. ALLAH SWT yang telah memberikan kesempatan, kesehatan dan kelancaran kepada penulis untuk menyusun Tugas Akhir ini.
2. Kedua orang tuaku Ayahanda Khotib dan Ibunda Titin yang telah memberikan semangat dan kasih sayang selama ini.
3. Hendra Adi Pratama yang selalu setia mendampingi dan member motivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Geng CWM (Phaiz ArKup, Safirah Steep Mother, Ani Markoni, Esty Tomcet dan Ranes Gimbal) dan Geng Nero (Puput Chantiq, Zahara, Hana want a be, Anggita Wok) yang telah menjadi teman dan memberikan semangat untuk mempertahankan judul Tugas Akhir ini.
5. Teman-teman seangkatan 2010 D3 Manajemen yang selalu kompak dan semangat.
6. Dan untuk semuanya yang belum disebutkan, thanks all.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Alhamdulillah saya ucapkan kepada kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya kepada penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dengan judul “Peran Customer Service Terhadap Image Bank pada Bank ABC Cabang Gubeng”.

Penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk salah satu syarat yang harus ditempuh untuk penyelesaian pendidikan Diploma III jurusan Manajemen Program Studi Manajemen Keuangan dan Perbankan untuk mencapai sebutan Ahli Madya.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini tidak akan berjalan lancar tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, maa penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Drs. Ec. Mochammad Farid., MM selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir ini.
2. Dr. Dra. Psi. Tatik Suryani MM selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
3. Kautsar Riza. Salman SE.MS selaku Ketua Program DIlpoma III.
4. Drs. Ec. Mochammad Farid., MM selaku Dosen Wali.
5. Bapak Adi Selaku HRD Bank ABC Kanwil VIII Surabaya yang membantu penulis dalam perizinan penelitian.
6. Bapak Asrul Sani selaku Branch Manager Bank ABC Cabang Gubeng Surabaya yang telah memberi kesempatan penulis untk melakukan penelitian.
7. Bapak Ponco Darsono Selaku CSA di Bank ABC Cabang Gubeng Surabaya.
8. Ibu Runi Anggia Nastiti selaku bagian Customer Service yang telah banyak membagi pengalaman dan pengetahuannya.

9. Seluruh karyawan dan staff Bank ABC yang banyak membantu dan membagi pengetahuannya dalam melaksanakan penelitian.
10. Dan yang terakhir terima kasih kepada teman-teman dan orang tua penulis yang telah banyak memberikan dukungan dan motivasi.

Penulis menyadari dalam melaksanakan penelitian dan pembuatan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan. Penulis mohon maaf dan mengharap kiranya pembaca berkenan memberikan kritik dan saran untuk penyempurnaan di masa yang akan datang. Namun penulis berharap kegiatan penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Surabaya, Januari 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul</b> .....	<b>i</b>
<b>Lembar Siap Dipresentasikan</b> .....	<b>ii</b>
<b>Lembar Pengesahan</b> .....	<b>iii</b>
<b>Halaman Lulus Presentasikan</b> .....	<b>iv</b>
<b>Halaman Moto dan Persembahan</b> .....	<b>v</b>
<b>Kata pengantar</b> .....	<b>vi</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>viii</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>xi</b>
<b>Daftar Lampiran</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Penjelasan Judul .....	4
1.3    Rumusan Masalah .....	5
1.4    Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
1.4.1    Tujuan Penelitian .....	6
1.4.2    Manfaat Penelitian .....	7
1.5    Metodologi Penelitian .....	8
1.5.1    Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.5.2    Prosedur Pengumpulan Data.....	9
1.6    Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	9
<b>BAB II     LANDASAN TEORI</b> .....	<b>12</b>
2.1    Pengertian dan Fungsi Bank .....	12



	2.1.1	Pengertian Bank .....	12
	2.1.2	Fungsi Bank .....	12
2.2		Sifat Industri Perbankan.....	14
2.3		Customer Service Bank.....	15
	2.3.1	Pengertian Customer Service Bank .....	15
	2.3.2	Peranan Customer Service Bank.....	16
	2.3.3	Fungsi Customer Service Bank.....	16
2.4		Tugas Customer Service Bank.....	18
	2.4.1	Pengertian Tugas Customer Service Bank.....	18
	2.4.2	Tugas – Tugas Customer Service Bank .....	18
	2.4.3	Syarat – Syarat Seorang Customer Service Bank .....	20
2.5		Sikap Melayani Nasabah.....	22
2.6		Etiket Pelayanan.....	26
<b>BAB III</b>		<b>GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
	3.1	Sejarah Berdirinya Bank “ABC” Cabang Gubeng Surabaya .	28
	3.2	Struktur Organisasi Bank “ABC” Cabang Gubeng Surabaya	30
		3.2.1 Struktur Organisasi .....	32
		3.2.1 Job Description .....	33
	3.3	Produk yang Diberikan Bank “ABC” Cabang Gubeng Surabaya.....	44
<b>BAB IV</b>		<b>PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>61</b>
	4.1	Syarat – Syarat Menjadi Seorang Customer Service Pada Bank “ABC” Cabang Gubeng Surabaya .....	61

4.2	Tugas dan Wewenang Customer Service di Bank “ABC” Cabang Gubeng Surabaya.....	63
4.2.1	Tugas Customer Service di Bank “ABC” Cabang Gubeng Surabaya.....	63
4.2.2	Wewenang Customer Service di Bank “ABC” Cabang Gubeng Surabaya.....	67
4.3	Upaya – Upaya yang Dilakukan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan di Bank “ABC” Cabang Gubeng Surabaya.....	68
4.4	Hambatan – Hambatan yang Dihadapi Customer Service Pada Bank “ABC” Cabang Gubeng Surabaya.....	69
4.4.1	Permasalahan Internal.....	69
4.4.2	Permasalahan Eksternal.....	70
4.5	Alternatif Penyelesaian Hambatan.....	71
4.5.1	Alternatif Penyelesaian Masalah Internal.....	72
4.5.2	Alternatif Penyelesaian Masalah Eksternal.....	73
<b>BAB IV</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>74</b>
5.1	Kesimpulan.....	74
5.2	Saran.....	76

**DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Struktur Organisasi Bank ABC Cabang Gubeng Surabaya.....	32
------------	--	----

## **LAMPIRAN**

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan

Lampiran 2. Surat Referensi Dari Bank ABC Cabang Gubeng Surabaya