

**PENERAPAN SERVICE EXCELLENT
LOAN SERVICE PADA BANK BTN KCP UNAIR
SURABAYA**

TUGAS AKHIR

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



Oleh :

EKO YULIANTO BUDI KUNCARA NINGRAT

NIM : 2013110273

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

2016

TUGAS AKHIR
PENERAPAN SERVICE EXCELLENT
LOAN SERVICE PADA BANK BTN KCP UNAIR
SURABAYA

Diajukan Oleh :

EKO YULIANTO BUDI KUNCARA NIGRAT

NIM : 2013110273

Tugas akhir telah dibimbing
Dan dinyatakan siap dipresentasikan

Dosen Pembimbing

Tanggal : 22/9 2016



Hj. ANGGRAENI SE, MSi

TUGAS AKHIR
PENERAPAN SERVICE EXCELLENT
LOAN SERVICE PADA BANK BTN KCP UNAIR
SURABAYA

Dipresentasikan Oleh :

EKO YULIANTO BUDI KUNCARA NIGRAT

NIM : 2013110273

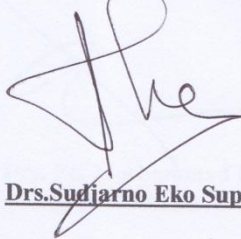
Telah dipresentasikan di depan Tim Evaluasi

Dan dinyatakan lulus evaluasi Tugas akhir

Pada Tanggal.....*22/9* 2016

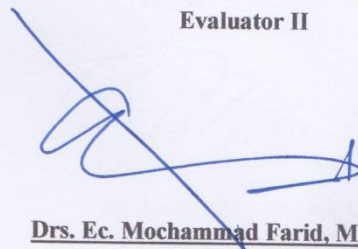
Tim Evaluasi,

Evaluator I



Drs.Sudjarno Eko Supriono, M.M

Evaluatur II



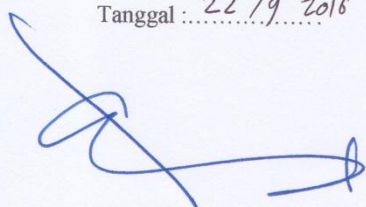
Drs. Ec. Mochammad Farid, MM

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Eko Yulianto Budi Kuncara Ningrat
Tempat, Tanggal Lahir : Bogor, 1 Juli 1994
NIM : 2013110273
Program Pendidikan : Diploma III
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen keuangan dan perbankan
Judul : Penerapan Service Excellent Loan Service pada Bank
BTN Kcp Unair Surabaya

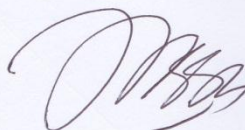
Disetujui dan Diterima baik oleh :

Ketua Program Diploma
Tanggal : 22 / 9 / 2018



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM

Dosen Pembimbing
Tanggal : 22 / 9 / 2018



Hj. ANGGRAENI . SE,MSi

MOTTO

*Setiap Kerja Keras, Setiap Pengorbanan dan Setiap tetes-tetes keringat
Tidak ada yang sia-sia!*

*“Belajarlaha, karena ilmu itu lebih menghias pemuda dalam berkata, “
Daripada sekedar pakaian yang mempesona orang yang melihatnya*

(IMAM SYAFI'I)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil alamin..

Sujud syukurku kupersembahkan kepadamu Allah SWT Tuhan yang Maha Agung, Maha Tinggi, dan Maha Penyayang, Terima Kasih Karena telah Kau Beri aku Kekuatan, Kesabaran dan Ikhlas dalam Menerima apa yang telah kau takdirkan, Terimakasih teah Kau Jadikan aku, Manusia Yang berilmu, untuk bekal di masa depan dan langkah awal dari sebuah Cita-cita yang indah yang akan segera terwujud.

Terimakasih dan Hormatku yang setinggi-tingginya Untuk Ayah Yang tak pernah kenal Lelah berkeja demi Kelancaran kuliah, Terimakasih Ibu, yang Kasih Sayangnya tanpa batas, doa Tanpa jeda dan ketulusan Yang tanpa banding, kepada anaknya ini.

Ibu Anggraeni selaku dosen pembimbing, yang selama ini dengan tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk membantu dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tak ternilai harganya, supaya saya kedepannya menjadi lebih baik, Terimakasih banyak Bapak dan Ibu dosen, jasa kalian akan selalu terkenang di hati.

*Mbak wulandari yang selama ini selalu membantu demi kelancaran selama kuliah
Herliana N laily adik sepupu yang selama ini selalu membantu dan memberi semangat dalam pengerjaan tugas akhir*

Terimakasih kepada sahabat dan teman, yang selama ini telah membantu dan mendukung, juga terimakasih atas semangat dan semua pengalaman dan pelajaran hidup yang telah kalian berikan kepadaku. kalian akan terkenang dengan baik didalam hati.

*Terimakasih untuk kalian semua, akhir kata inilah tugas akhir yang kupersembahkan semoga bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang,
Aamiinnn.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas akhir ini dengan lancar . Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan kelulusan pada Program Studi Manajemen Diploma 3 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Penulis Tidak lupa mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya atas semua bantuan yang telah diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan tugas akhir ini hingga selesai. Tugas Akhir ini tidak akan terwujud tanpa peran serta dari berbagai pihak . Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr.Lutfi SE.M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya
2. Bapak Drs.Ec. Mochammad Farid, MM selaku Ketua Program Studi Diploma
3. Ibu Hj.Anggraeni.SE.MSi selaku Dosen Pendamping Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan Tugas Akhir.
4. Bapak Trusto anton Marthono , selaku Kepala Bank BTN KCP Unair Surabaya yang telah Memberikan Izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Bank BTN KCP Unair

5. Bapak Emha Fathoni Alamin selaku Pegawai Bagian Loan Service Bank BTN KCP Unair Surabaya yang bersedia untuk menjadi narasumber dalam kegiatan wawancara untuk mendapatkan informasi yang dapat mendukung penelitian.
 6. Teman-Teman di Bank BTN KCP Unair Yang telah membantu dalam kelancaran proses penelitian
 7. Ayah dan Ibu yang selalu Mendukung dan mendoakan demi kelancaran Tugas akhir ini.
- Kritik dan saran penulis harapkan dari pembaca, khususnya para ahli dan pihak yang bersangkutan untuk kesempurnaan Tugas Akhir ini untuk kedepannya.

Surabaya, Febuari 2016

(Eko Yulianto Budi K.N)

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| <u>HALAMAN JUDUL</u> | i |
| <u>HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIPRESENTASIKAN</u> | ii |
| <u>HALAMAN PRESENTASI TUGAS AKHIR</u> | iii |
| <u>HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR</u> | iv |
| <u>HALAMAN MOTTO</u> | v |
| <u>HALAMAN PERSEMBAHAN</u> | vi |
| <u>KATA PENGANTAR</u> | vii |
| <u>DAFTAR ISI</u> | ix |
| <u>DAFTAR GAMBAR</u> | xi |
| <u>DAFTAR LAMPIRAN</u> | xii |
| <u>ABSTRACT</u> | xiii |
| <u>BAB I PENDAHULUAN</u> | 1 |
| <u>1.1 Latar Belakang</u> | 1 |
| <u>1.2 Penjelasan judul</u> | 3 |
| <u>1.3 Rumusan Masalah</u> | 4 |
| <u>1.4 Tujuan Penelitian</u> | 4 |
| <u>1.5 Manfaat penelitian</u> | 5 |
| <u>1.6 Metode penelitian</u> | 5 |
| <u>BAB II LANDASAN TEORI</u> | 7 |
| <u>2.1 Pengertian dan Fungsi Usaha Bank</u> | 7 |
| 2.1.1 Fungsi Bank | 8 |
| 2.1.2 Jenis Bank..... | 8 |
| <u>2.2 Pengertian Penerapan</u> | 9 |
| 2.2.1 Definisi penerapan menurut para ahli..... | 9 |
| 2.2.2 Definisi Service Excellent | 10 |
| <u>2.3 Tujuan Pelayanan Prima</u> | 11 |
| <u>2.4 Nilai-nilai dasar budaya kerja dan 12 perilaku utama POLA PRIMA</u> | 12 |
| <u>2.5 Definisi Loan Service</u> | 13 |
| 2.5.1 Peranan Loan Service | 14 |
| <u>BAB III GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN</u> | 15 |
| <u>3.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan</u> | 15 |

| | | |
|--|--|----|
| <u>3.2</u> | <u>Visi dan Misi Perusahaan</u> | 18 |
| <u>3.3</u> | <u>Struktur Organisasi</u> | 19 |
| <u>3.4</u> | <u>Job Description</u> | 19 |
| <u>3.5</u> | <u>Profil Usaha</u> | 21 |
| | <u>3.5.1</u> <u>Budaya Kerja</u> | 21 |
| | <u>3.5.2</u> <u>Produk</u> | 22 |
| <u>BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN</u> | | 23 |
| <u>4.1</u> | <u>Penerapan Service Excellent bagian Loan Service dalam menangani nasabah</u> | 31 |
| <u>4.2</u> | <u>Standard pelayanan Loan Service terhadap nasabah</u> | 32 |
| | <u>4.2.1</u> <u>Standard Operasional Prosedur</u> | 32 |
| | <u>4.2.2</u> <u>Peran Pelayanan Loan Service terhadap nasabah</u> | 34 |
| | <u>4.2.3</u> <u>Cara Menerapkan Pola Prima di bagian Loan Service</u> | 39 |
| <u>4.3</u> | <u>Mekanisme dalam melayani nasabah</u> | 41 |
| <u>4.4</u> | <u>Hambatan dalam melayani nasabah</u> | 43 |
| <u>4.5</u> | <u>Solusi pemecahan masalah</u> | 44 |
| | <u>4.5.1</u> <u>Solusi</u> | 44 |
| <u>4.6</u> | <u>Saran</u> | 47 |
| <u>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</u> | | 48 |
| <u>5.1</u> | <u>Kesimpulan</u> | 48 |
| <u>5.2</u> | <u>Saran</u> | 55 |
| | <u>5.2.1</u> <u>Saran bagi Loan Service Bank BTN KCP Unair Surabaya</u> | 55 |
| | <u>5.2.2</u> <u>Bagi Penulis yang akan datang</u> | 56 |
| <u>DAFTAR RUJUKAN</u> | | |
| LAMPIRAN | | |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 3.3 Struktur Organisasi..... | 19 |
| Gambar 4.2.2 Proses Pelayanan pengajuan kpr pada Loan service..... | 39 |
| Gambar 4.2.3 Bagan Pola Prima..... | 41 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat selesai Penelitian
- Lampiran 2 : Daftar Wawancara
- Lampiran 3 : Checkist Berkas Wawancara
- Lampiran 4 : Form data Pribadi
- Lampiran 5 : Form kelengkapan data pribadi
- Lampiran 6 : Form pengajuan pemohon
- Lampiran 7 : Form Kartu Bimbingan Tugas Akhir
- Lampiran 8 : Surat keterangan anti plagiasi
- Lampiran 9 : Daftar perbaikan skripsi

***Implementation service excellent btn bank loan service
at branch offices Airlangga University Surabaya***

**Eko Yulianto Budi Kuncara Ningrat
2013110273
E-mail : Juliantoeko212@gmail.com**

ABSTRACT

Service excellent or maximum service is an act committed and can be offered to the excellent lain. Service maximum services to customers is given a bank officer in serving customers, this is done by the bank with the aim, so that bank customers feel comfortable and all needs cool them can be served well, ranging from the initial attitude in serving customers, asking his desire or goal to the bank, and it is done the bank's management as the bank's efforts to always exist, and in the eyes of the public ministry.

In the analysis conducted during the study, researchers used the method of observation and interviews, in this case the researchers were able to explain how to serve customers well, and customers can feel comfortable, in an attitude ready, the clerk gave smiles, greetings, greetings to customers, after it was invited sit down and ask the purpose for going to the bank, it is a standard in serving customers and for the bank btn itself of serving officers already in Arm guidelines, namely Pola Prima, which has always been a guideline bank officer btn, pattern prima covers, excellent service, integrity, teamwork and serve the best therefore btn bank, be a bank that best services in communities in Indonesia and became a bank that serves the credit Listing reliable in Indonesia.

Keyword: Implementation Service Excellent