

**PERANAN PELAYANAN COUSTOMER SERVICE
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK
PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR,Tbk
CABANG PROBOLINGGO**

TUGAS AKHIR

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



Oleh :

DIMAS KHARISMA DIMAWAN

Nim : 2012110955

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

2015

TUGAS AKHIR

PERANAN CUSTOMER SERVICE
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP NASABAH
DI BANK JATIM CABANG PROBOLINGGO

Diajukan Oleh :

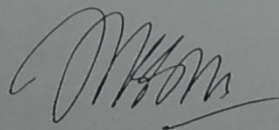
DIMAS KHARISMA DIMAWAN

NIM : 2012110955

Telah siap dipresentasikan

Dosen Pembimbing

Tanggal : 30 Maret 2019



Hj. Anggraeni., SE., M.Si

TUGAS AKHIR

**PERANAN PELAYANAN COUSTOMER SERVICE TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK PEMBANGUNAN
DAERAH JAWA TIMUR, Tbk CABANG PROBOLINGGO**

Dipresentasikan Oleh :

DIMAS KHARISMA DIMAWAN


NIM : 2012110955

Dan dinyatakan lulus evaluasi presentasi

Pada tanggal 08 Februari 2014

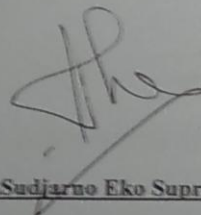
Tim Evaluasi

Evaluator I



Dr. Mochamad Farid, MM

Evaluator II



Dr. Sudjarno Eko Supriono M.M

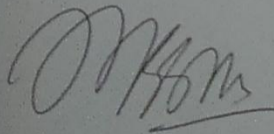
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : DIMAS KHARISMA DIMAWAN
Tempat, tanggal lahir : Probolinggo, 29 Oktober 1993
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Diploma III
Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan
Judul : Peranan Pelayanan Customer Service Terhadap
Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Pembangunan Daerah
Jawa timur, Tbk Cabang Probolinggo

Disetujui dan Diterima baik oleh :

Dosen Pendamping

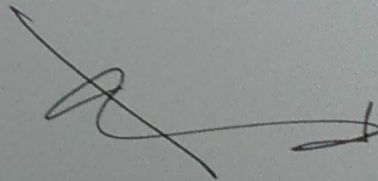
Tanggal : 10/3 2015



Hi. Anggraeni., SE., M.Si

Ketua Program Diploma

Tanggal : 10/3 2015



Drs. Ec. Mochammad Farid., MM

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Semangat dan kerja keraslah yang akan menuntunmu ke dalam kesuksesan, dengan itu semua kesuksesan itu akan datang di depan kita

Kupersembahkan tugas akhir ini untuk:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, kesehatan dan kelancaran kepada penulis untuk menyusun Tugas Akhir ini.
2. Keluargaku, Ayahanda Endy Rantau dan Ibunda Nani yang telah memberikan semangat dan kasih sayang selama ini.
3. Semua dosen STIE Perbanas Surabaya terutama dosen Diploma yang telah mendidikku menjadi yang sekarang ini.
4. Teman-teman seangkatan 2012 D3 Manajemen yang selalu kompak dan semangat.
5. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas ridho dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul

“PERANAN PELAYANAN COUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR,Tbk CABANG PROBOLINGGO “

Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat menyelesaikan studi pemenuhan pencapaian gelar Ahli Madya Jurusan Manajemen Keuangan dan Perbankan Diploma III STIE PERBANAS Surabaya.

Penulis menyadari dengan segala kerendahan hati bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Penulis juga berharap bahwa nantinya penulisan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang member dukungan dan saran untuk penulisa, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini penulis tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Hj. Anggraeni., SE., M.Si selaku dosen pembimbing Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
2. Bapak Lutfi., SE., M. Fin selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

3. Drs. Ec. Mochamad Farid, MM selaku Ketua Program Diploma III.
4. Bapak Drs. SE Supriono, M.M selaku Dosen Wali Diploma III Manajemen Keuangan dan Perbankan yang telah membantu selama masa studi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
5. Ibu Rina selaku PBO Bank Jatim Cabang Probolinggo yang telah memberikan saya kesempatan untuk melakukan penelitian mengenai peranan *customer service* di Bank Jatim Cabang Probolinggo
6. Mbak Nisa dan Mbak Anjani selaku *Customer Service* PT. Bank Jatim Cabang Probolinggo yang sudah membantu dan memberikan banyak informasi selama penelitian, serta data-data yang diperlukan untuk penyusunan Tugas Akhir serta banyak memberikan pelajaran bagi saya
7. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah memberikan pengetahuan selama duduk di bangku perkuliahan

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRACT	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Penjelasan Judul	3
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Metode Penelitian	6
1.6.1 Lingkup Penelitian	7
1.6.2 Metode Pengumpulan Data	7
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	8
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian dan Fungsi Bank	9
2.1.1 Pengertian Bank	9
2.1.2 Fungsi Bank	10
2.2 Sifat Industri Perbankan	11
2.3 Produk Jasa dan Bank	12
2.3.1 Produk Bank	12
2.3.2 Jasa Bank	13
2.4 Pengertian Customer Service	13
2.5 Tugas, wewenang, dan tanggung jawab Customer Service	14
2.5.1 Tugas Customer Service	14
2.5.2 Wewenang Customer Service	16
2.5.3 Tanggung Jawab Customer Service	17
2.6 Fungsi Customer Service	17
2.7 Etika, Etiket dan Sikap Customer Service	18
2.7.1 Etika Customer Service	18

2.7.2 Etiket Customer Service	21
2.7.3 Sikap Customer Service	22

BAB III GAMBARAN OBYEK PENELITIAN

3.1 Sejarah Berdirinya Bank Jatim	25
3.1.1 Visi dan Misi Bank	26
3.2 Struktur Organisasi	29
3.3 Job Description	31
3.4 Produk dan Jasa Bank	49

BAB IV PEMBAHASAN MASALAH

4.1 Tugas, Wewenang, dan Tanggung Jawab	60
4.1.1 Tugas Customer Service	60
4.1.2 Wewenang Customer Service	62
4.1.3 Tanggung Jawab Customer Service	63
4.2 Upaya Bank Pada Customer Service	63
4.2.1 Aturan Dasar Customer Service	63
4.2.2 Aturan Khusus Customer Service	65
4.3 Upaya Customer Service	66
4.4 Dampak Peningkatan Pelayanan Customer Service	71
4.4.1 Dampak Bagi Bank	71
4.4.2 Dampak Bagi Nasabah	72
4.4.3 Dampak Bagi Customer Service	72

BAB V KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Struktur Organisasi Perusahaan	30
------------	--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Selesai Penelitian

Lampiran 2 Form pembukaan rekening tabungan

**THE ROLE OF CUSTOMER SERVICE TO CUSTOMER SATISFICATION IN
THE BANK BRANCH JATIM PROBOLINGGO**

DIMAS KHARISMA DIMAWAN

2012110955

E-mail : dimasdimawan@yahoo.co.id

ABSTRACT

Based on what has been described in previous chapters, the can be deduced Role Customer Service Service is expected to provide fast service, accurate, kind and friendly to customers. Good service, the maximum memuaskandan provided by Customer Service indeed influence the customer loyalty of the bank concerned. A good customer service, not only in terms of physical, but also in terms of nonfisikseperti ability and ethical service. Given the importance of the role and benefits associated with the Customer Service customer service implemented by the Bank and the author feels have insight on Customer Service and the author wants to work in the bank at the Customer Service the drafters interested in establishing

Final Project entitled "Implementation of Customer Service To Customers In Branch Probolinggo East Java". Definition judultersebut is seorangfront office activities of banks, namely Customer Service dalammemberikan services to customers, and interact directly with customers sebagai intermediary banks to increase loyalty and Bank Branch Probolinggo East Java.

Keywords : Bank Jatim, Customer Service, Customer Satisfaction