

**PERANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP  
NASABAH DI PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH  
JAWA TIMUR CABANG SIDOARJO**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian Program  
Pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen Program Studi Manajemen  
Keuangan dan Perbankan



Oleh :

**DELLA ANGGRAINY**

**NIM : 2012110429**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA**

**2015**

# TUGAS AKHIR

## PERANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP NASABAH DI PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR CABANG SIDOARJO

Diajukan Oleh :

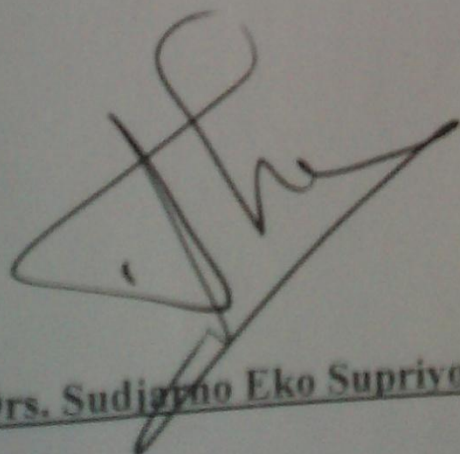
**DELLA ANGGRAINY**

**NIM : 2012110429**

Tugas akhir ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap dipresentasikan

Dosen Pembimbing :

Tanggal : *9 Januari 2016*



Drs. Sudjarno Eko Supriyono, MM

# TUGAS AKHIR

## PERANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP NASABAH DI PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR CABANG SIDOARJO

Dipresentasikan Oleh :

**DELLA ANGGRAINY**

**NIM : 2012110429**

Telah dipresentasikan di depan Tim Evaluasi  
dan dinyatakan lulus evaluasi Tugas Akhir  
pada tanggal .....10 Februari 2015.....

Evaluator I

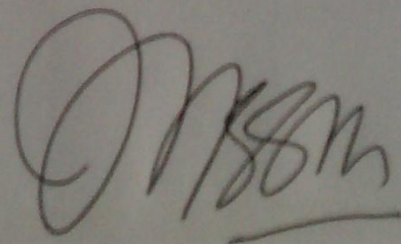
Tanggal : 13/4 ' 2015 .....

Evaluator II

Tanggal : 13/4 ' 2015 .....



Drs.Ec. MOCHAMMAD FARID M.M



HJ. ANGGRAENI, S.E., M.Si

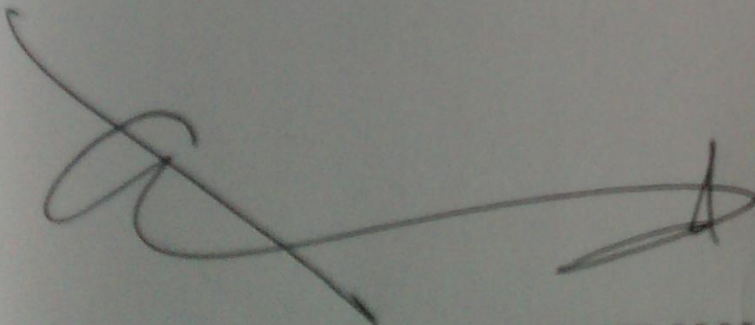
## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Della Anggrainy  
Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 13 Maret 1994  
NIM : 2012110429  
Program Pendidikan : Diploma III  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan  
Judul : Peranan Customer Service Terhadap Nasabah Di Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Sidoarjo.

Disetujui dan Diterima baik oleh :

Ketua Program Diploma III

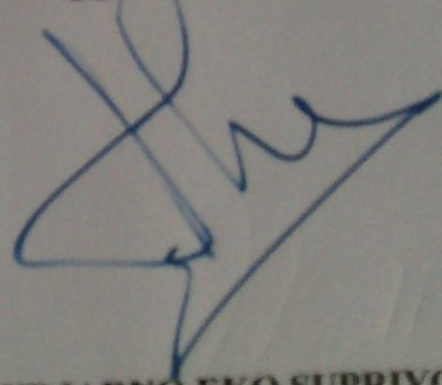
Tanggal : 13 / 4 ' 2015 .....



Drs. Ec. MOCHAMMAD FARID M.M

Dosen Pembimbing

Tanggal : 13 / 4 ' 2015 .....



Drs. SUDJARNO EKO SUPRIYONO, MM

## MOTTO

*Kadang masalah adalah sahabat terbaikmu.  
Mereka membuatmu jadi lebih kuat dan  
membuatmu menempatkan Allah disisimu yang  
paling dekat.*

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan segala kerendahan hati dan kekurangan yang ada, serta dengan segenap rasa hormat, ku persembahkan karya ini untuk yang teristimewa dalam hidupku :

- ♥ **UCAPAN SYUKUR SAYA SAMPAIKAN KEPADA ALLAH SWT ATAS SEGALA KARUNIA, KESEHATAN, KESELAMATAN, YANG TELAH DIBERIKAN KEPADA SAYA. SEHINGGA SAYA DAPAT BERDIRI TEGAR DAN MENYELESAIKAN TUGAS AKHIR INI. SHOLAWAT DAN SALAM TAK LUPA SAYA PANJATKAN BAGI RASULULLAH SAW, YANG TELAH MENJADI PANUTAN SAYA UNTUK SELALU MENJADI LEBIH BAIK DALAM BERBAGAI HAL.**
- ♥ **ORANG TUAKU DAN KELUARGA TERCINTA YANG TELAH DENGAN PENUH KASIH SAYANG DAN KESABARAN DALAM MENDAMPINGIKU DAN MENDOAKANKU, SENANTIASA MEMBERIKAN SEGALANYA SEHINGGA SAYA BISA MENJADI SEPERTI SEKARANG INI. TERIMA KASIH BANYAK DAN AKU SAYANG KALIAN.**
- ♥ **TERIMA KASIH UNTUK SELURUH DOSEN TERUTAMA DOSEN PEMBIMBING (PAK SUPRIYONO) YANG TELAH MEMBIMBING, MEMBER SEMANGAT SEHINGGA DAPAT MENYELESAIKAN TUGAS AHIR DENGAN BAIK SELURUH STAF STIE PERBANAS SURABAYA.**

- ♥ **TERIMA KASIH KEPADA TEMAN-TEMAN SEPERJUANGAN TUGAS AKHIR, ISMA, BUNDO (TARI), AINUR, IMA (SEMS), ARWAN, ERIEK, ILHAM, IPUNG, HILUS, HERWANDA, UDIN (TEMAN-TEMAN MENDAKI DAN JUGA NEKAT TRAVELING), YANG TELAH MEMBERIKAN SEMANGAT DAN DUKUNGAN. TERIMA KASIH BANYAK YAH PARA EMBOET KU. AKU SAYANG KALIAN. SEMOGA ADA WAKTU UNTUK MELAKUKAN PETUALANGAN-PETUALANGAN LUAR BIASA LAGI.**
  
- ♥ **TERIMA KASIH UNTUK TEMAN-TEMAN KOST DI NGINDEN BARU 1 NO 6 D YANG SELALU KOCAK, MBAK EMI, MBAK ANIS, MBAK TITA, MBAK ROSA, BUNGA, SURYA, ZANUZ YANG SELALU MEMBERIKAN SEMANGAT DAN DUKUNGAN MESKIPUN USIL. AKU SAYANG KALIAN. SUATU SAAT AKU AKAN MERINDUKAN SUASANA DIKOST.**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucap syukur Alhamdulillah, puji-syukur kehadiran Allah SWT atas segala berkat dan tuntutan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “ PERANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP NASABAH DI PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR CABANG SIDOARJO “

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan pendidikan pada program Diploma III Manajemen Keuangan dan Perbankan STIE Perbanas Surabaya sehingga nantinya dapat memperoleh gelar Ahli Madya (Amd)

Dengan penulisan ini tentu tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah banyak membantu. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan serta bimbingannya hingga terselesaikannya tugas akhir ini.
2. Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M. selaku Ketua Diploma III dan juga selaku Dosen Wali selama menempuh studi yang telah memberikan pengarahan kepada penulis dalam setiap pemrograman mata kuliah setiap semester.



3. Kepada orang tua dan juga semua keluarga yang sudah memberikan doa dan semangat kepada penulis.
4. Kepada teman-teman Diploma III Manajemen Keuangan dan Perbankan angkatan 2012 yang telah memberikan saran dan motivasi selama penyusunan Tugas Akhir.
5. Kepada teman-teman kos-kosan gang 6 D Mbak Emi, Mbak Anis, Mbak Tita, Mbak Rosa, Bunga, Surya, Zanuz, Retno yang telah membantu memberikan semangat dalam penyelesaian Tugas Akhir.
6. Serta semua pihak yang telah mendukung dan mendo'akan saya atas kelancaran proses Tugas Akhir.

Penulis berharap agar hasil pengamatan ini dapat memberikan mafaat dan pengembangan pengetahuan yang baik bagi penulis sendiri maupun bagi pihak lain.

Surabaya, Januari 2015

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Penjelasan Judul.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Pengamatan.....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.6 Metode Penelitian .....	7
1.6.1 Ruang Lingkup Pengamatan.....	7
1.6.2 Prosedur Pengumpulan Data.....	7
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pengertian dan Fungsi Bank .....	11
2.1.1 Pengertian Bank .....	11
2.1.2 Fungsi Bank .....	13
2.2 Sifat Industri Perbankan.....	14
2.3 Sumber Dana Bank .....	15
2.4 <i>Customer Service</i> .....	20
2.4.1 Pengertian <i>Customer Service</i> .....	20
2.4.2 Peranan <i>Customer Service</i> .....	21
2.4.3 Fungsi <i>Customer Service</i> .....	22
2.4.4 Tugas <i>Customer Service</i> .....	23
2.4.5 Syarat-syarat Seorang <i>Customer Service</i> .....	25
2.4.6 Sikap Melayani Nasabah .....	28
2.7.7 Etika Layanan <i>Customer Service</i> .....	28
2.7.8 Manfaat Dari Bagian <i>Customer Service</i> .....	29
2.5 Pengertian Pelayanan Prima ( <i>Service Excelent</i> ) .....	28
<b>BAB III GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN</b>	
3.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan .....	32
3.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	35
3.3 Struktur Organisasi .....	38
3.4 <i>Job Description</i> (Uraian Tugas) .....	39
3.5 Profil Usaha .....	47

## **BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

4.1	Peranan <i>Customer Service</i> Terhadap Nasabah di Bank Jatim Cabang Sidoarjo.....	75
4.1.1	Larangan Dalam Etika <i>Customer Service</i> .....	76
4.1.2	Perilaku dan Sikap Seorang <i>Customer Service</i> di Bank Jatim Cabang Sidoarjo.....	77
4.1.3	Hal-hal yang Perlu Diperhatikan Dalam Etika <i>Customer</i> Di Bank Jatim Cabang Sidoarjo.....	78
4.1.4	Ketentuan yang Diatur Dalam Etika <i>Customer Service</i> Di Bank Jatim Cabang Sidoarjo.....	79
4.2	Fungsi dari <i>Customer Service</i> .....	79
4.3	Wewenang <i>Customer Service</i> di Bank Jatim Cabang Sidoarjo	60
4.4	Tugas Seorang <i>Customer Service</i> di Bank Jatim Cabang Sidoarjo.....	83
4.5	Penerapan <i>Service Excelent</i> di Bank Jatim Cabang Sidoarjo .	84
4.5.1	Pelayanan Prima ( <i>Service Excellent</i> ) Berdasarkan Sikap ( <i>Attitude</i> ) .....	85
4.5.2	Prinsip-prinsip Pelayanan Prima ( <i>Service Excellent</i> ).	93
4.5.3	Pentingnya Pelayanan Prima ( <i>Service Excellent</i> ) Pada Nasabah.....	93
4.6	Hambatan-hambatan yang Dihadapi oleh <i>Customer Service</i> Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah di Bank Jatim Cabang Sidoarjo .....	95
4.7	Alternatif Penyelesaian dari Hambatan-hambatan yang Dihadapi <i>Customer Service</i> di Bank Jatim Cabang Sidoarjo...	96

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan .....	97
5.2	Saran .....	100

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1	Logo Bank Jatim.....	36
Gambar 3.2	Struktur Organisasi Bank Jatim Cabang Sidoarjo.....	38

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Aplikasi Pembukaan Rekening
- Lampiran 2 Kartu Pengenal Tanda Tangan
- Lampiran 3 Permohonan Deposito Berjangka

**ROLE OF CUSTOMER SERVICE TO CUSTOMERS IN PT . BANK  
PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR BRANCH SIDOARJO**

**DELLA ANGGRAINY**

**2012110429**

**E-mail : [2012110429@students.perbanas.ac.id](mailto:2012110429@students.perbanas.ac.id)**

**ABSTRACT**

*A Customer Service has a very important role in the performance of the bank. In the banking world, the main task of Customer Service is providing services, and build relationships with masyarakat. Customer Service in serving customers must be friendly and polite and should be able to convince our customers and prospective customers to remain loyal to the bank concerned. To maintain and improve the trust its customers, the bank needs to maintain its positive image or the image in the eyes of this masyarakat. Image, can be built through the quality of service and security products. Without a good image, the trust is being built and will not be maintained. Meanwhile, to improve its image, banks need to prepare employees who are able to handle the desires and needs of its customers, employees are expected to serve the desires and needs of our customers call Customer Service (CS) or some call Service Assistance.*

*There are several strategic role held by Customer Service first, Customer Service to help banks to be able to retain their customers. Selection of banking products and services that are readily available to make customers easily switch to another bank. Second, Customer Service to help banks in shaping a good image in the eyes of nasabah. Seorang Customer Service must reflect the values that you want displayed by the bank.*

*Keywords : Customer Service, Bank*