

**CUSTOMER SERVICE DI BANK TABUNGAN  
NEGARA (PERSERO) SURABAYA**

**TUGAS AKHIR**

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



Oleh :

**AUDINA PRASETYAWATI**

**NIM :2012110406**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA**

**2015**

# **TUGAS AKHIR**

*PELAKSANAAN  
PELAYANAN PRIMA BAGI CUSTOMER SERVICE  
DI BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) SURABAYA*

Diajukan Oleh:

**AUDINA PRASETYAWATI**  
**NIM : 2012110406**

Telah siap dipresentasikan

Dosen Pembimbing  
Tanggal : 08-01-2015



**Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M**

# TUGAS AKHIR

*PELAKSANAAN  
PELAYANAN PRIMA BAGI CUSTOMER SERVICE  
DI BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) SURABAYA*

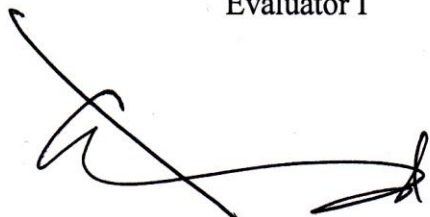
Dipresentasikan Oleh:

**AUDINA PRASETYAWATI  
NIM : 2012110406**

dan dinyatakan lulus evaluasi presentasi  
pada tanggal 09-02-2015

Tim Evaluasi,

Evaluator I



**Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M.**

Evaluator II



**Drs. M. Najdib Usman, MM**

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Audina Prasetyawati  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 26 Juni 1994  
NIM : 2012110406  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Diploma III  
Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan  
Judul : Pelaksanaan Pelayanan Prima Bagi Customer Service  
Di Bank Tabungan Negara (Persero) Surabaya

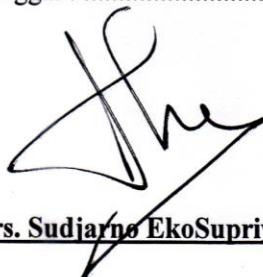
Disetujui dan Diterima baik oleh:

Ketua Program Diploma  
Tanggal : 30-3-2015

Dosen Pembimbing  
Tanggal : 30-3-2015



Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M.



Drs. Sudjarno EkoSuprivono, M.M.

**MOTTO**

“Be your self, and give the best”

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Pelaksanaan Pelayanan Prima bagi Customer Service di Bank Tabungan Negara (PERSERO) Surabaya”, sesuai dengan waktu yang diharapkan.

Penulisan Tugas Akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam penyelesaian Program Pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen Keuangan dan Perbankan di STIE Perbanas Surabaya guna mencapai gelar Ahli Madya.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, tentunya banyak pihak yang telah memberikan bantuan baik secara moril maupun materil sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih tiada hingga kepada:

1. Bapak Lutfi, SE .M,Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid M.M selaku Ketua Program Diploma STIE Perbanas Surabaya sekaligus sebagai Dosen Wali atas bantuan dan nasehatnya.
3. Bapak Drs. Sudjarno Eko Supriyono,M.M selaku Dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

4. Ibu Ida Setyo selaku *Consumer Funding Head* Bank Tabungan Negara KC Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan kegiatan pemagangan dan Ibu Erna Erawati selaku *Customer Care Head* yang menerima penulis dengan baik sekaligus menempatkan penulis di bagian CS, sehingga penulis bertemu dengan instruktur luar biasa seperti Mas Budyo, Mas Hadma, Mas Pram, Mbak Ratih, Mbak Irma, Mbak Laily. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada semua kakak-kakak karyawan Bank Tabungan Negara KC Surabaya yang telah memberikan pengalaman dan keceriaan di masa magang penulis.
5. Secara khusus penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus untuk keluarga tercinta. Ibu yang penulis banggakan, Bapak yang selalu mendukung dan Kakak (Aldis Dhamara Adi) tersayang atas semua doa dan dukungan yang tidak pernah surut.
6. Kepada sahabat-sahabat mahasiswa Manajemen 2012, Agnes Nur Lantika, Pujo Rahman, Revika sari, Elsha Putrivia, Rosalia Anggraini, Feby Dwi Arifianti, Eva Nur Fadilah, Taufiq Setyardi, Dimas Adi Pradana, Valentino A. Putra, Aris Wicaksono.
7. Dan seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih telah banyak membantu penulis, baik sebelum pelaksanaan magang hingga penulis selesai mengerjakan Tugas Akhir ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dengan amalan yang telah membantu penulis dalam pembuatan tugas akhir ini. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan

kemampuan penulis, oleh karena itu penulis sangat berbesar hati untuk menerima kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Harapan penulis semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca umumnya dan perkembangan dunia akademis pada masa yang akan datang.

Surabaya, 7 Januari 2015

**Audina Prasetyawati**



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMA PERSETUJUAN SIAP DIPRESENTASIKAN.....	ii
HALAMAN PRESENTASI TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRACT (Berbahasa Inggris).....	xiii
<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Penjelasan Judul.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Metode Penelitian.....	9
1.7 Sistematika Penyusunan Laporan Tugas Akhir .....	10
<b>BAB II</b>	<b>LANDASAN TEORI</b>
2.1 Landasan Umum Tentang Bank.....	13
2.2 Landasan Tentang Customer Service.....	18
2.3 Landasan Tentang Pelayanan Prima.....	21
<b>BAB III</b>	<b>GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN</b>
3.1 Sejarah Perusahaa.....	23
3.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	26
3.3 Struktur Organisasi.....	27
3.4 Job Description.....	28
3.5 Profil Usaha.....	30
<b>BAB IV</b>	<b>PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN</b>
4.1 Arti Penting Pelayanan Prima.....	39
4.2 Prosedur Standard Pemberian Pelayanan Prima.....	41
4.3 Tugas-tugas seorang Customer Service.....	53
4.4 Prosedur Pembukaan dan Penutupan rekening.....	53
4.5 Proses Pelaksanaan Pelayanan Prima.....	64

	4.6 Hambatan dan Alternative.....	66
BAB V	PENUTUP	
	5.1 Kesimpulan.....	68
	5.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.3	: Struktur Organisasi Bank BTN Cabang Surabaya	27
Gambar 4.1	: Flowchart Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan	55
Gambar 4.2	: Flowchart Prosedur Pembukaan Rekening Giro	58
Gambar 4.3	: Flowchart Prosedur Pembukaan Rekening Deposito	59
Gambar 4.4	: Flowchart Prosedur Penutupan Rekening Tabungan	61
Gambar 4.5	: Flowchart Prosedur Penutupan Rekening Giro	62
Gambar 4.6	: Flowchart Prosedur Pencairan Deposito	64

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian
- Lampiran 2 : Kartu Bimbingan
- Lampiran 3 : Daftar Perbaikan Tugas Akhir
- Lampiran 4 : Formulir Pembukaan Rekening Simpanan Tabungan
- Lampiran 5 : Formulir Pembukaan Rekening Simpanan Giro
- Lampiran 6 : Formulir Pembukaan Rekening Simpanan Deposito

**IMPLEMENTATION OF SERVICE EXCELLENT FOR  
CUSTOMER SERVICE AT BANK TABUNGAN NEGARA  
(PERSERO) SURABAYA**

**AUDINA PRASETYAWATI**

**2012110406**

**E-mail : 2012110406@students.perbanas.ac.id**

**ABSTRACT**

*Bank potentially devastating to the presence of the customer, therefore, to attract customers and retain customers are very diverse, ranging from storage requirements and loan funds. To maintain a good relationship between the customer and the bank, then the bank should provide facilities and services desired and needed by customers because customers have a variety of interests.*

*Activities of the service provided is a mutually beneficial relationship and sustainable. While the customer or the customer expects to achieve satisfaction in the use of goods or services provided by the bank. Advantages of the quality of services provided to its customers is one difference in a bank.*

*Here a Customer Service is required to always provide good service in serving the customers as users of services or products. In this case I think the bank BTN is pretty good and competent in providing services to all its customers. BTN implement excellent service management in terms of providing services to customers. It makes me teratrik and become my reference in conducting research in Bank BTN in completing the final project that I am working and also keen to take on the theme of the service.*

*Keywords : CustomerService, Service Exellent, in Bank BTN Branch Surabaya.*