

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

**RANGKUMAN 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**

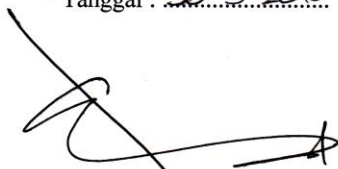
## PENGESAHAN RANGKUMAN TUGAS AKHIR

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

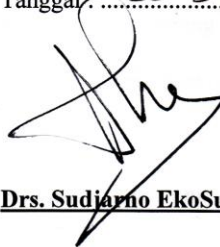
Disetujui dan Diterima baik oleh:

Ketua Program Diploma  
Tanggal : 30-3-2015

Dosen Pembimbing  
Tanggal : 30-3-2015



Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M.



Drs. Sudjarno EkoSuprivono, M.M.

## **1. Latar Belakang**

Bank yang potensial sangat berpengaruh kepada keberadaan nasabah, Untuk menjaga hubungan yang baik antara nasabah dan pihak bank, maka pihak bank harus memberikan fasilitas dan pelayanan yang diinginkan dan yang dibutuhkan oleh nasabah karena para nasabah memiliki bermacam-macam kepentingan. Disini seorang Customer Service dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang baik dalam melayani para nasabah selaku pemakai jasa atau produknya. Dalam hal ini menurut saya bank BTN adalah bank yang cukup baik dan kompeten dalam memberikan pelayanan kepada seluruh nasabahnya. Bank BTN menerapkan manajemen pelayanan prima dalam hal memberikan layanan kepada nasabah. Hal ini menjadikan saya tertarik dan menjadi referensi saya dalam melakukan penelitian di Bank BTN dalam menyelesaikan tugas akhir yang saya kerjakan dan juga tertarik untuk mengambil tema mengenai pelayanan.

## **2. Tujuan Pengamatan**

Tujuan dari pengamatan ini adalah :

1. Untuk mengetahui arti penting pelayanan Prima yang harus diberikan oleh Customer Service kepada nasabah PT. Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya.
2. Untuk mengetahui standard pelayanan Prima yang harus diberikan dan dilaksanakan oleh seorang Customer Service dalam melayani nasabah PT. Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya.

3. Untuk mengetahui tugas dan wewenang yang berkaitan dengan Customer Service PT. Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya.
4. Untuk mengetahui prosedur pembukaan dan penutupan rekening Tabungan, Giro serta penempatan dan pencairan Deposito oleh Customer Service di PT. Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya.
5. Untuk mengetahui proses pelaksanaan pelayanan prima terhadap nasabah dari Customer Service dalam menggunakan barang atau jasa yang diberikan di Bnak BTN Cabang Surabaya.
6. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang sering ditemui oleh seorang Customer Service dalam melayani nasabah dan alternative penyelesaiannya PT. Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya.

### **3. Manfaat Pengamatan**

#### a. Bagi Mahasiswa

Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai arti penting pelayanan Prima yang harus diberikan oleh Customer Service kepada nasabah

#### b. Bagi Bank JatimCapemWaru

Sebagai media dalam memberikan masukan atau pertimbangan dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Prima

#### c. Bagipembaca

Memberikan tambahan informasi tentang prosedur pemberian pelayanan yang diberikan oleh Customer Service.

#### **4. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam Tugas Akhir ini meliputi lingkup pembahasan beserta pengumpulan data untuk mendapatkan data dan informasi.

#### **5. Subyek Penelitian**

Bank Tabungan Negara atau BTN adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan.

#### **6. Pembahasan**

##### **Arti Penting Pelayanan Prima yang diberikan Customer Service**

Tanpa nasabah, perusahaan tidak mempunyai apa-apa, bergantung pada nasabah dan untuk nasabah, karena nasabah sumber uang dan pekerjaan.

##### **Prosedur standard pemberian pelayanan Prima**

Dengan perilaku yang ramah, sopan, murah senyum, dan perilaku menyenangkan, tamu akan merasa dihormati dan dihargai sehingga membuat suasana menjadi nyaman.

##### **Tugas-tugas seorang Customer Service**

1. Pelayanan pembukaan rekening tabungan, giro, dan deposito
2. Pelayanan terhadap nasabah dalam penutupan rekening .
3. Mengadminitrasikan resi permintaan dan pengembalian buku-buku.
4. Menyimpan file-file pembukaan dan penutupan rekening.
5. Memperkenalkan produk baru bank ke nasabah
6. Melayani nasabah

### **Prosedur pembukaan dan penutupan rekening**

Dalam pembahasan prosedur pembukaan dan penutupan Tabungan dan Giro serta penempatan dan pencairan Deposito ini, mahasiswa tidak menjelaskan mengenai penyetoran dan penarikan dikarenakan focus terhadap pelayanan yang diberikan oleh Customer Service.

### **Proses Pelaksanaan Pelayanan Prima terhadap nasabah dari Customer**

- a. Sebelum memberikan pelayanan selalu menyambut (hangat, tulus, berkesan, kuat, semangat) dan ucap sapa, salam
- b. Kerapian pakaian sangat dijaga
- c. Selalu senyum sewajarnya, sopan dan hormat dalam memberikan pelayanan

### **Hambatan yang sering ditemui oleh seorang Customer Service dalam melayani nasabah dan alternative penyelesaiannya**

- Hambatan
  1. Pada saat proses penginputan rekening atau data nasabah, tiba-tiba sistemnya offline.
  2. Pada saat melayani nasabah terkadang seorang Customer Service sering tidak focus karena ada masalah pribadi
- Alternative
  1. Customer Service hanya akan menginput kelengkapan data-data nasabah dengan data yang ada, dan melakukan maintenance kepada rekening nasabah tersebut.

2. Setiap hari diadakan briefing pagi, sehingga setiap hari dan setiap minggu diberikan motivasi agar pelayanan prima tetap dilaksanakan dengan baik dan tidak terpengaruh dengan urusan pribadi pada diri petugas Customer Service.

## **7. Kesimpulan**

Prosedur standard pembelian Pelayanan Prima yang harus dijalankan dengan baik oleh seorang Customer Service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di Bank BTN Cabang Surabaya. Mulai dari cara melayani tamu dengan baik dan penuh perhatian, menanggapi complain dengan bijaksana, merespon telepon masuk dengan benar. Etiket pelayanan harus dilakukan oleh semua komponen agar pelayanan yang diberikan benar-benar sempurna

## **8. Saran**

1. Bank harus segera memberikan alat yang baru atau segera memperbaiki penyebab-penyebab yang bisa menimbulkan terjadinya offline, baik dari segi mesin maupun sistemnya. Supaya tidak terjadi offline, maka dengan ini nasabah akan merasa senang dan puas karena telah mendapatkan Pelayanan Prima dari Customer Service Bank dengan baik.
2. Agar melakukan training kepada cs agar lebih meningkatkan pelayanan kepada nasabah, memberikan motivasi agar selalu focus bekerja melayani nasabah dengan baik dan mengenai produk-produk di Bank BTN Cabang Surabaya.

## DAFTAR PUSTAKA

Amrullah, Amin. 2013. *Panduan Menyusun Proposal Skripsi, Tesis & Disertasi*

Jakarta: Smart Pustaka

Farid Alim Masruri. 2008. “Penerapan Sistem Pelayanan Prima Bagi Customer Service untuk Kepuasan Nasabah di Bank KCP IAIN Sunan Ampel Surabaya”. Skripsi Sarjana tak terbitkan. STIE Perbanas Surabaya

Kasmir. 2010. *Etika Customer Service*. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Raja Grafindo

Persada

\_\_\_\_\_. 2012 *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo

PT. Bank Tabungan Negara . 2014. *Panduan Standar Layanan*. Surabaya

PT. Bank Tabungan Negara