

**PELAKSANAAN SERVICE EXCELLENT OLEH CUSTOMER
SERVICE PADA BANK JATIM CABANG JOMBANG**

TUGAS AKHIR

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



Oleh :

DEVY DWI PUSPITASARI

NIM : 2012110461

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2015

TUGAS AKHIR
PELAKSANAAN SERVICE EXCELLENT OLEH CUSTOMER
SERVICE PADA BANK JATIM CABANG JOMBANG

Diajukan Oleh:

DEVY DWI PUSPITASARI

NIM : 2012110461

Tugas akhir ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap dipresentasikan

Dosen Pembimbing

Tanggal :



Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M

TUGAS AKHIR
PELAKSANAAN SERVICE EXCELLENT OLEH CUSTOMER
SERVICE PADA BANK JATIM CABANG JOMBANG

Dipresentasikan Oleh:

DEVY DWI PUSPITASARI

NIM : 2012110461


Telah dipresentasikan di depan Tim Evaluasi
dan dinyatakan lulus evaluasi Tugas Akhir
Pada tanggal 11 Februari 2015

Evaluator I



Hj. Anggraeni S.E. M.Si

Evaluator II



Drs. Ec. Mochammad Farid. MM.

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Devy Dwi Puspitasari
Tempat, Tanggal Lahir : Jombang, 28 Juni 1994
NIM : 2012110461
Program Pendidikan : Diploma III
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan
Judul : Pelaksanaan Service Excellent oleh
Customer service pada bank Jatim Cabang
Jombang

Disetujui dan Diterima baik oleh :

Ketua Program Diploma
Tanggal:



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.

Dosen Pembimbing
Tanggal:



Drs. Sudjarno Eko Supriyono, MM

Motto

Tetaplah semangat dan jangan pernah berputus asa dalam mengerjakan pekerjaan meskipun itu sulit, karena setiap pekerjaan yang sulit pasti ada jalan keluar untuk menyelesaikan.

PERSEMBAHAN

1. Pertama-tama saya ucapkan terimakasih kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunianya saya mampu menyelesaikan study saya di Diploma III Manajemen Keuangan dan Perbankan dengan cepat yakni 2,5 tahun
2. Untuk kedua orangtua, ayah dan mama tersayang yang selama ini telah menjadi motivator terbesar dalam hidupku dan juga telah memeberikan semangat dan suport saya dalam setiap kegiatan yang saya lakukan serta memberi dukungan saya dalam menyelesaikan study saya hingga saat ini.
3. Untuk kakak ku Novy Eka Hendriyani makasih ya udah nyemangatin aku udah ngasih perhatian juga meskipun kita jauh.
4. Buat kesayanganku Ria Agung pangestu terimakasih banyak yaa sudah nyemangatin aku terus udah nemenin juga pas lagi ngerjain tugas akhir , nganter buat bimbingan tugas akhir juga makasih yaa, sukses buat kamu juga yaa
5. Buat sahabat-sahabat dan teman-teman ku di Diploma III Manajemen angkatan 2012, ira vina umik dan banyak lagi makasih yah udah saling kasih suport buat ngerjain tugas akhir

ini, dan terimakasih atas semua pengalaman kenangan selama 2,5 tahun ini. sukses buat kalian semua yaa

6. Buat dosen pembimbingku Bapak Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M. yang telah memberikan bimbingan dalam pengerjaan Tugas Akhir ini. Terimakasih, Pak.
7. Untuk pegawai Bank Jatim Cabang Jombang terimakasih banyak buat informasi yang sudah diberikan untuk mengerjakan tugas akhir saya, berkat informasi yang sudah diberikan saya dapat menyelesaikan tugas akhir saya.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur mahasiswa panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat serta kuasa-Nya Tugas akhir “Pelaksanaan Service Excellent Pada Bank Jatim Kantor Cabang Jombang” dapat diselesaikan dengan baik. Penulisan Tugas akhir ini dibuat dengan tujuan sebagai salah satu persyaratan untuk penyelesaian pendidikan Diploma III STIE Perbanas Surabaya.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, tidak sedikit kesulitan dan hambatan yang dialami, berkat adanya dukungan, dorongan dan semangat dari orang terdekat, sehingga Tugas Akhir ini mampu diselesaikan dengan baik. Pada kesempatan kali ini mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M Dosen Pendamping yang telah membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan tugas akhir ini.
2. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid, MM selaku Ketua Program Studi Diploma STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Hj. Anggraeni S.E. M.Si selaku dosen wali
4. Bapak Ngusman Selaku Pemimpin Cabang PT. Bank Jatim cabang Jombang yang telah memeberikan kesempatan untuk melakukan penelitian di bank Jatim Cabang Jombang.
5. Bapak M Yusron selaku Penyelia Umum di Bank Jatim cabang Jombang dan seluruh karyawan Bank Jatim Cabang Jombang yang telah memberikan pengetahuan serta informasi terkait dengan penulisan Tugas Akhir ini.

6. Semua pihak terutama ayah dan mama tercinta yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil sehingga tugas akhir ini berhasil diselesaikan dengan baik.
7. Sahabat serta teman-teman sekalian yang telah mendukung dan membantu penulisan tugas akhir sehingga terselesaikan dengan baik

Melalui tugas akhir ini, diharapkan bagi pembaca dapat memperoleh manfaat yang berhubungan dengan penerapan customer service oleh service excellent pada Bank Jatim Cabang Jombang. Dalam penulisan tugas akhir ini belum sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari pihak ketiga sangat diharapkan demi penyempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga materi ini bermanfaat bagi pembaca

Surabaya, 30 Desember 2014

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SIAP DIPRESENTASIKAN	ii
HALAMAN LULUS PRESENTASI TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Penjelasan Judul	4
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Metode Penelitian	8
1.7 Organisasi Tugas Akhir	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
2.1. Pengertian dan Fungsi Bank.....	13
2.1.1. Pengertian Bank.....	13
2.1.2. Fungsi Bank	15
2.2. Sumber Dana Bank.....	17
2.2.1. Dana yang Bersumber dari Bank itu Sendiri.....	18
2.2.2. Dana yang Bersumber dari Masyarakat Luas.....	19
2.2.3. Dana yang Bersumber dari Lembaga Lainnya.....	20
2.3. Sifat Industri Perbankan.....	21
2.4. Pengertian, Peran dan Fungsi Customer Service.....	22
2.4.1. Pengertian Customer Service.....	22
2.4.2. Peran Customer Service.....	24
2.4.3. Fungsi Customer Service.....	25
2.5. Sikap Melayani Pelanggan atau Nasabah.....	27
2.6. Dasar-dasar Pelayanan Nasabah.....	32
2.7. Etika dan Etiket Customer Service.....	33
2.7.1. Etika Customer Service.....	33

	2.7.2. Etiket Customer Service.....	38
	2.8. Produk-produk dalam layanan Customer Service.....	40
BAB III	GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN.....	42
	3.1. Sejarah Berdirinya Bank Jatim	42
	3.2. Visi dan Misi Bank Jatim.....	46
	3.3. Struktur Organisasi	47
	3.4. <i>Job Description</i>	48
	3.5. Profil Usaha.....	57
	3.5.1. Produk Simpanan	57
	3.5.2. Produk Kredit	61
	3.5.3. Layanan.....	73
BAB IV	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	79
	4.1. Tugas dan tanggung jawab serta ketentuan dari syarat sebagai customer service pada Bank Jatim Cabang Jombang	79
	4.1.1. Tugas Customer Service Bank Jatim Cabang Jombang.....	79
	4.1.2. Tanggung Jawab Customer Service Bank Jatim Cabang Jombang.....	100
	4.2. Pentingnya peran dan fungsi Customer Service dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap nasabah Di Bank Jatim Cabang Jombang	101
	4.2.1. Peran Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Prima terhadap Nasabah di Bank Jatim Cabang Jombang.....	101
	4.2.2. Fungsi Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Prima terhadap Nasabah di Bank Jatim Cabang Jombang.....	108
	4.3. Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) terhadap Peningkatan Kepuasan nasabah.....	109
	4.3.1. Pengaruh Pelayanan Prima bagi Bank	110
	4.3.2. Pengaruh Pelayanan Prima bagi Nasabah.....	110
	4.3.3. Pengaruh Pelayanan Prima bagi Customer Service.....	111
	4.4. Permasalahan yang Dialami Customer service dalam Memberikan Pelayanan Prima (Service Excellent) kepada Para Nasabah serta Solusi dalam Menghadapi Permasalahan tersebut Sebagai Seorang Customer Service pada Bank Jatim Cabang Jombang.....	112

4.4.1. Permasalahan	112
4.4.2. Solusi.....	113
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	115
5.1. Kesimpulan	115
5.2. Saran.....	117
DAFTAR RUJUKAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.3.1.StrukturOrganisasi	47
Gambar 4.1.1.1 Mekanisme Pembukaan rek Tabungan	84
Gambar 4.1.1.2Mekanisme Penutupan rek Tabungan	86
Gambar 4.1.1.3Mekanisme Pembukaan rek Giro	89
Gambar 4.1.1.4Mekanisme Penutupan reg Giro	91
Gambar 4.1.1.5Mekanisme Pembukaan rek Deposito	95
Gambar 4.1.1.6Mekanisme Penutupan reg Deposito	97

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 2 : Aplikasi Pembukaan Rekening Tabungan
- Lampiran 3 : Formulir Permohonan Pembukaan Rekening Baru
Perorangan
- Lampiran 4 : Formulir Permohonan Pembukaan Rekening Baru
Perusahaan / Instansi
- Lampiran 5 : Permohonan Deposito Berjangka
- Lampiran 6 : Formulir Pembukaan Giro
- Lampiran 7 : Aplikasi Penutupan Rekening Tabungan
- Lampiran 8 : Bukti Penarikan
- Lampiran 9 : Bukti Setoran

***THE IMPLEMENTATION OF SERVICE EXCELLENT BY CUSTOMER
SERVICE IN BANK JATIM JOMBANG BRANCH OFFICE***

2012110461@students.perbanas.ac.id

Devy Dwi Puspitasari

2012110461

ABSTRACT

The banking industry has undergone major changes in recent years have become more last competitive. Industry as good regulation. Bank deregulation can be seen from the customer service in serving customers.

Observations were made on Bank Jatim Jombang branch. Regarding Implementation Service Excellence by customer Service at Bank Jatim Jombang branch issues discussed that the first neighbor duties and responsibilities of customer service, which is second in importance and the role of customer service functions to improve service excellence, influence excellent service to increase customer satisfaction, and the latter what are the problems experienced in implementing customer service excellent service and solution. The data obtained by the author in the form of:

- a. Primary data in the form, data or information obtained using interviews. In these observations the authors came to know the effect of the application of service excellence to the level of customer satisfaction and barriers experienced anything customer service in implementing the service excellent.*
- b. Secondary data, here the author scan find out what your duties and responsibilities of customer service and customer service functions and role in improving service to customers.*

Keywords: customer service, service excellent