

**PELAKSANAAN PELAYANAN CUSTOMER SERVICE  
TERHADAP PRODUK TABUNGAN BTN JUNIOR  
PADA BANK BTN KCP JEMURSARI  
SURABAYA**

**TUGAS AKHIR**

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



Oleh :

**ELSHA PUTRIVIA ARINDA**

**2012111003**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

**SURABAYA**

**2015**

# **TUGAS AKHIR**

**PELAKSANAAN PELAYANAN CUSTOMER SERVICE  
TERHADAP PRODUK TABUNGAN BTN JUNIOR  
PADA BANK BTN KCP JEMURSARI  
SURABAYA**

Diajukan Oleh:

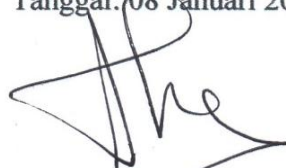
**ELSHA PUTRIVIA ARINDA**

**NIM : 2012111003**

Tugas akhir ini telah dibimbing  
dan dinyatakan telah siap dipresentasikan

Dosen Pembimbing

Tanggal: 08 Januari 2015



**Drs. Sudjarne Eko Supriyono, M.M**

# **TUGAS AKHIR**

**PELAKSANAAN PELAYANAN CUSTOMER SERVICE  
TERHADAP PRODUK TABUNGAN BTN JUNIOR  
PADA BANK BTN KCP JEMURSARI  
SURABAYA**

Dipresentasikan Oleh:

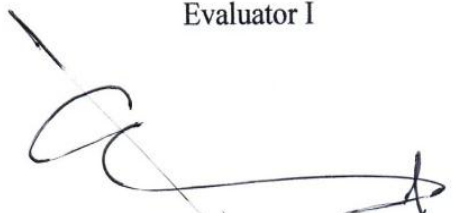
**ELSHA PUTRIVIA ARINDA**

**NIM : 2012111003**

dan dinyatakan lulus evaluasi presentasi  
pada tanggal 11 Februari 2015

Tim Evaluasi,

Evaluator I



**Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.**

Evaluator II



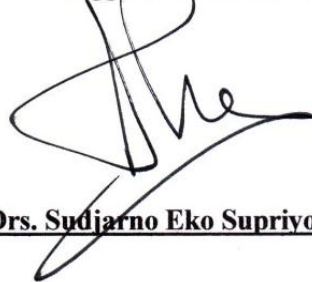
**Hj. Anggraeni, SE., M.Si.**

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Elsha Putrivia Arinda  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 07 Juni 1994  
NIM : 2012111003  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Diploma III  
Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan  
Judul : **Pelaksanaan Pelayanan Customer Service  
Terhadap Produk Tabungan BTN Junior pada  
Bank BTN KCP Jemursari Surabaya**

Disetujui dan Diterima baik oleh:

Dosen Pembimbing  
Tanggal : 26 Februari 2015



**Drs. Sudjarno Eko Supriyono, MM**

Ketua Program Diploma  
Tanggal 26 Februari 2015.



**Drs. Ec. Mochammad Farid, MM**

# MOTTO HIDUP

**Always be yourself and never be anyone else  
even if they look better than you**

**Do whatever you like, be consistent, and  
success will come naturally**

**Dream high, start small, act now!**

**Knowledge will bring a success; a good  
attitude will bring a happiness. I am  
sure, will have both**



*Belajarlah dari masa lalu, rencanakan masa depan, dan  
fokuslah menjalani hari ini ☺*



## *PERSEMBAHANKU*

*Terima kasih yang terdalam kupersembahkan :*

- ♥ Untuk Allah SWT*
- ♥ Untuk semua orang yang ku cintai dan ku sayangi*
- ♥ Untuk Papa dan Alm. Mama tercinta*
- ♥ Untuk uti dan tante yang selalu mendukungku*
- ♥ Untuk Keluarga besarku tersayang*
- ♥ Untuk sahabat terindahku (Ajeng, Ainur, Siska & Margareth)*
- ♥ Untuk sahabat dekat yang selalu ada untuk aku (Ha Michelle, Ossy, Mila, Faradillah, Fikri, Dawny, Fajar)*
- ♥ Untuk My love Septiyan Aji Pamungkas*
- ♥ Untuk semua teman-teman D-3 Manajemen 2012, serta*
- ♥ Untuk dosen yang telah berjasa (Pak Pri selaku dosen wali dosen pembimbing)*

*Terima kasihku tiada terhingga untuk kalian semua ☺*

*Akhir kata,*

*Diriku tiada apa-apa dan tak berguna tanpa adanya mereka*

*Dan sujud syukurku padamu Ya Allah Ya Rabb..*

**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 Customer Service terhadap Produk Tabungan BTN Junior pada Bank BTN KCP Jemursari 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 atas bantuan dan nasehatnya.
3. Bapak Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M selaku dosen pembimbing Tugas Akhir dan Dosen Wali Penulis yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Sri Listijorini selaku Sub Branch Head di Bank BTN KCP Jemursari Surabaya yang menerima penulis dengan baik untuk melakukan penelitian dan sekaligus mempertemukan penulis dengan bagian *Customer Service* yaitu Mbak Rr.

Ariendha Ayu yang telah membantu dan mendampingi penulis selama melakukan penelitian.

5. Secara khusus penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus untuk keluargaku tercinta. Papa, Alm. Mama, Uti, Tante serta seluruh keluarga besar atas semua doa dan dukungan yang tidak pernah surut.
6. Kepada sahabat – sahabatku tersayang Ajeng, Ainur, Siska, Margaretha, Habiba, Michelle, Monica, Mila, Faradillah, Dawny, Fajar, Fikri, Damar yang tak henti-hentinya memberi curahan perhatian dan motivasi selama penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Serta seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, terima kasih telah banyak membantu penulis, baik sebelum pelaksanaan penelitian hingga penulis selesai mengerjakan 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 semua pihak. Harapan penulis semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca umumnya.

Surabaya, 08 Januari 2015

**Elsha Putrivia Arinda**



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIPRESENTASIKAN.....	ii
HALAMAN PRESENTASI TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN MOTTO HIDUP.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Penjelasan Judul.....	6
1.3. Rumusan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Manfaat Penelitian.....	10
1.6. Metode Penelitian.....	12
1.7. Sistematika penulisan Laporan Tugas Akhir.....	13
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Landasan Umum Perbankan.....	16
2.2 Sumber Dana Bank.....	28
2.3 Pengertian Tabungan.....	32
2.4 Pengertian Bunga.....	41
2.5 Pajak.....	47
2.6 <i>Customer Service</i> .....	58







## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Surat Keterangan Penelitian Perusahaan

Lampiran 2 : Brosur dan Buku Tabungan BTN Junior

Lampiran 3 : Formulir Aplikasi Pembukaan Rekening Baru

# **IMPLEMENTATION OF CUSTOMER SERVICE TOWARD BTN JUNIOR**

## **SAVING PRODUCT IN BTN KCP JEMURSARI**

### **SURABAYA**

*Elsha Putrivia Arinda*

*Students of Faculty Economic, Finance and Banking Management  
STIE Perbanas Surabaya*

#### **ABSTRACT**

*Indonesia's economic development is very influential with the role of banks. In today's modern world, the role of banks in developing a country's economy is very large. Almost all sectors related to financial activities always require the services of a bank. To add a source of revenue for banks and provide services to customers, banks provide some products. One of banking product is BTN junior saving. Awareness savings in banks are now beginning to be grown in children. in the midst of a growing service sector, banking companies should continue to improve customer service. To achieve high performance customer service must be able to withstand a personal communication with good quality considering that the customer service Unit is the leading unit that is directly related to clients or potential clients. Subjects of this research is Bank Tabungan Negara Branch Offices Jemursari Surabaya. The purpose of this study was to investigate the implementation of customer service toward BTN Junior saving product in Bank BTN KCP Jemursari including how services by customer service, opening requirements, opening procedures, withdrawal, deposit and closing, interest rates and the role customer service etc. The conclusion is customer service in charge doing of product and services in the service of the bank and outside the bank as promotion to the various schools. Suggestions can be submitted is BTN KCP Jemursari should improve product quality BTN Junior saving to attract customers with the aim of providing the learning of saving early and to maintain customer loyalty. and customer service further improve service that has been provided by the principle of excellent service.*

**Keywords :** *implementation of customer service, BTN Junior saving product.*