

**PELAYANAN CUSTOMER SERVICE  
PADA BANK NUSA TENGGARA TIMUR (NTT) CABANG MAUMERE**

**TUGAS AKHIR**

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



Oleh :

**MARIA KATHARINA HERLISIANA KEY**

**2011110398**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
PERBANAS SURABAYA**

**2014**

# **TUGAS AKHIR**

STANDAR PELAYANAN CUSTOMER SERVICE  
PADA BANK NUSA TENGGARA TIMUR (NTT)  
CABANG MAUMERE

Diajukan Oleh :

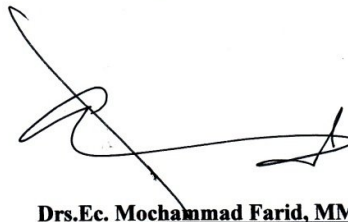
**MARIA KATHARINA HERLISIANA KEY**

**NIM : 2011110398**

Telah siap dipresentasikan

Dosen pembimbing

Tanggal : 21 Januari 2014



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

# **TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN CUSTOMER SERVICE PADA  
BANK NUSA TENGGARA TIMUR (NTT)  
CABANG MAUMERE**

Dipresentasikan Oleh :

**MARIA KATHARINA HERLISIANA KEY**

**NIM : 2011110398**

dan dinyatakan lulus evaluasi presentasi  
pada tanggal 19 Februari 2014

Tim Evaluasi,

Evaluator I



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

Evaluator II



**SE. Supriyono, SE., M.M.**

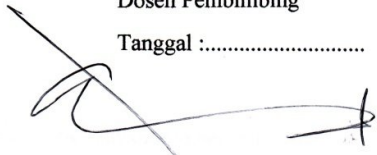
## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Maria Katharina Herlisiana Key  
Tempat, Tanggal Lahir : Maumere, 25 Oktober 1993  
NIM : 2011110398  
Program Pendidikan : Diploma III  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan  
Judul : Pelayanan Customer Service Pada Bank Nusa Tenggara Timur (NTT) Cabang Maumere

Disetujui dan Diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing

Tanggal : .....



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

Ketua Program Diploma

Tanggal : .....



**Kautsar R. Salman, SE. Ak. MSA. SAS.**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

# Berani Salah Demi Sebuah Kesuksesan

Kupersembahkan Tugas Akhir ini untuk yang tercinta :

1. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria atas karunia yang telah dilimpahkan sehingga penulis dapat melaksanakan Tugas Akhir ini.
2. Keluargaku, Ibunda Gertrudis Basan Kedang dan Kakak tercinta Marselina Sofiana Key.SST. yang telah memberikan semangat serta kasih sayang sampai saat ini.
3. Semua teman-teman kos Nginden 2 48 A yang selalu memberikan semangat dan selalu menghibur dalam proses penyelesaian Tugas Akhir.
4. Kos – kosan Crew (Nanda, Vieka, Astrid, Nona, Angela, Hawa, Kartika) yang sama – sama berjuang menyelesaikan Tugas Akhir.
5. Sahabat-sahabat terbaik saya (Elin,Etha,Trin,Manona) yang selalu mendukung dan memberikan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir.
6. Teman-teman seangkatan 2011 D3 Manajemen yang selalu kompak dan semangat.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

## **Kata pengantar**

Puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat dan kasih karunia-Nya sehingga Tugas akhir ini dapat diselesaikan tepat waktu dengan baik dan lancar. Adapun Tugas akhir disusun guna melengkapi persyaratan kelulusan program Diploma yang merupakan kurikulum bagi mahasiswa D3 jurusan manajemen dan akuntansi. Tugas akhir ini merupakan program terakhir bagi mahasiswa diploma untuk menyelesaikan kuliahnya di STIE Perbanas Surabaya. Pada kesempatan ini tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs.Ec. Mochammad Farid, MM sebagai dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan bimbingan untuk menyelesaikan tugas akhir ini sehingga dapat terselesaikan tepat waktu.
2. Bapak Kautsar selaku Ketua Program Diploma III yang telah memberikan ijin melakukan penulisan tugas akhir.
3. Ibu Tatiek Suryani selaku ketua STIE Perbanas Surabaya
4. Bapak pimpinan Bank NTT Cabang Maumere yang telah bersedia dilakukan penelitian pada Bank yang di pimpin.
5. Semua pegawai Bank NTT yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan penjelasan mengenai data-data yang diambil untuk penelitian
6. Orang tua yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun materil.
7. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan

menyadari bahwa tugas akhir yang dibuat ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu diharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Harapannya juga semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat dan menambah ilmu pengetahuan bagi kita semua.

Surabaya, Januari 2014

penulis

## DAFTAR ISI

	HAL
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN SIAP DIPRESENTASIKAN.....	ii
HALAMAN LULUS PRESENTASI TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Penjelasan Judul .....	3
1.3. Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Metode Penelitian.....	7
1.6.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.6.2 Metode Pengumpulan Data.....	8
1.7 Organisasi TA.....	9
<b>BAB II Landasan Teori .....</b>	<b>10</b>
2.1 Sistem dan Peranan Perbankan.....	10
2.1.1 Peranan Bank Umum.....	11



2.2	Tugas Bank Umum .....	13
2.3	Jenis dan Usaha Bank di Indonesia... ..	18
2.4	Sumber-Sumber Dana Bank.....	21
2.5	Penggunaan Dana Bank .....	26
2.6	Pengertian Customer Service Bank.....	29
	2.6.1 Peranan Customer Service Bank.....	31
	2.6.2 Fungsi Customer Service.....	31
2.7	Syarat Seorang Customer Service.....	35
2.8	Wewenang Customer Service.....	38
2.9	Produk dan Jasa Bank.....	39
	2.9.1 Produk-Produk Bank.....	39
	2.9.2 Jasa-Jasa Bank.....	41
<b>BAB III Gambaran Subyek Penelitian.....</b>		<b>45</b>
3.1	Sejarah Perusahaan .....	45
3.2	Visi dan Misi Perusahaan .....	47
	3.2.1 Visi Perusahaan.....	47
	3.2.2 Misi Perusahaan.....	47
3.3	Struktur Organisasi Perusahaan.....	48
3.4	Job Description (Uraian Tugas).....	49
3.5	Profil Usaha.....	55
3.6	Hal-Hal Yang Meningkatkan Pelayanan.....	60
<b>BAB IV Pembahasan Hasil Penelitian.....</b>		<b>61</b>
4.1	Persyaratan-persyaratan untuk menjadi seorang Customer Service .....	61
4.2	Job Description Jabatan Customer Service.....	64
	4.2.1 Penjelasan untuk tabungan flobamora.....	65
	4.2.2 Penjelasan untuk tabungan simpeda.....	65

4.2.3	Penjelasan untuk tabungan ziarah.....	66
4.2.4	Penjelasan untuk tabungan Tabunganku.....	67
4.2.5	Penjelasan untuk giro .....	67
4.2.6	penjelasan untuk deposito.....	68
4.3	Sikap, Penampilan dan Cara berkomunikasi seorang Customer Service saat mempersiapkan hal-hal yang diperlukan dalam melayani nasabah.....	71
4.3.1	Hal-hal yang perlu dipersetasikan customer service sebelum melayani.....	71
4.3.2	Buka Rekening.....	72
4.3.3	Cross Selling.....	76
4.3.4	Retention dan Info Produk.....	77
4.3.5	Handling Complain (Retrun Tranfer).....	78
4.3.6	penampilan berpakaian dan dandanan seorang customer service...79	
4.3.6.1	Pakaian.....	79
4.3.6.2	Dandanan.....	80
4.3.6.3	Id Card.....	80
4.3.6.4	situasi dan Kondisi tempat Kerja.....	80
4.3.6.5	Cara menjawab suku bunga.....	81
4.4	Cara Peningkatan Pelayanan Yang Dilakukan Bank untuk Customer Service.....	81
4.5	Hal-Hal yang dapat menghambat menjadi seorang Customer Service serta cara penyelesaiannya.....	82
<b>BAB V Kesimpulan dan Saran.....</b>		<b>84</b>
5.1	Kesimpulan.....	84
5.2	Saran.....	85

Daftar Pustaka

## DAFTAR GAMBAR

Gambar prosedur pemberian garansi .....	17
Gambar 3.3 struktur organisasi .....	48

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.2.1 Penjelasan untuk tabungan flobamora.....	65
Tabel 4.2.2 Penjelasan untuk tabungan simpeda .....	65
Tabel 4.2.3 Penjelasan untuk tabungan ziarah .....	66
Tabel 4.2.4 Penjelasan untuk tabungan tabunganku .....	67
Tabel 4.2.5 Penjelasan untuk giro .....	67
Tabel 4.2.6 Penjelasan untuk deposito .....	68

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Slip Setoran

Lampiran 2. Slip Kiriman Uang

Lampiran 3. Formulir Data Nasabah