

PELAKSANAAN SERVICE EXCELLENT OLEH CUSTOMER

SERVICE Pada BANK BTN Kcp WIYUNG SURABAYA

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian Pendidikan

Program Diploma III Jurusan Manajemen Keuangan dan Perbankan



Oleh :

ANGELA MARICI MEDAVIN PUTRI SUWANDI

NIM : 2011110462

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2014

TUGAS AKHIR
PELAKSANAAN SERVICE EXCELLENT OLEH CUSTOMER SERVICE
PADA BANK BTN KCP WIYUNG SURABAYA

Diajukan oleh :


ANGELA MARICI MEDAVIN PUTRI SUWANDI

NIM : 2011110462

Telah siap dipresentasikan

Dosen Pembimbing

Tanggal : 23-01-2014



Dr.Ec.Mochammad Farid.,MM

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Angela Marici Medavin Putri Suwandi
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 14 Agustus 1993
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Diploma III
Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan
Judul : Pelaksanaan Service Excellent Oleh Customer
Service Pada Bank Btn Kcp Wiyung Surabaya


Disetujui dan Diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Diploma

Tanggal : 10 April 2014

Tanggal : 10 April 2014



Dr. Ec. Mochammad Farid, MM



Kautsar Riza Salman, SE., MSA., Ak., BKP., SAS

TUGAS AKHIR

PELAKSANAAN SERVICE EXCELLENT OLEH CUSTOMER SERVICE PADA BANK BTN KCP WIYUNG SURABAYA

Dipresentasikan Oleh:

ANGELA MARICI MEDAVIN PUTRI SUWANDI

NIM : 2011110462

dan dinyatakan lulus evaluasi presentasi
pada tanggal 19 Februari 2014

Tim Evaluasi,

Evaluator I



Drs. Sudjarno Eko Supriyono, MM

Evaluator II



Hj. Anggraeni, S.E., M.Si

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

We will never know the real answer, before you try

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, Ayahanda F.Y.Suwandi dan Ibunda Fransisca R. Sunarmi., M.pd yang telah memberikan semangat serta kasih sayang sampai saat ini.
3. Kakak tercinta M. K. Melischa N. A. drh yang telah memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. BRF Family (Lusi, Bora, Daniel, Digo, Ditha, Isak, Erni, Bobby) yang selalu memberikan semangat dan selalu menghibur dalam proses penyelesaian Tugas Akhir.
5. Kos – kosan Crew (Nanda, Vieka, Astrid, Nona, Key, Hawa, Kartika) yang sama – sama berjuang 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 dan syukur saya ucapkan kepada kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunianya kepada penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dengan judul “Pelaksanaan Service Excellent Oleh Customer Service Pada Bank Btn Kcp Wiyung Surabaya“.

Penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk salah satu syarat yang harus ditempuh untuk penyelesaian pendidikan Diploma III jurusan Manajemen Program Studi Manajemen Keuangan dan Perbankan untuk mencapai sebutan Ahli Madya.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini tidak akan berjalan lancar tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, dimana penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Drs. Ec. Mochammad Farid., MM selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir ini.
2. Dr. Dra. Psi. Tatik Suryani MM selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
3. Kautsar Riza. Salman SE.MS selaku Ketua Program Dipoma III
4. Kautsar Riza. Salman SE.MS selaku Dosen Wali.
5. Bapak Risk Joko Saputro Selaku Pimpinan Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Surabaya

6. Mbak Nena Wulandari dan Mbak Muktia Indraswati selaku bagian Customer Service yang telah banyak membagi pengalaman dan pengetahuannya.
8. Seluruh karyawan dan staff Bank Tabungan Negara yang banyak membantu dan membagi pengetahuannya dalam melaksanakan penelitian.
9. Dan yang terakhir terima kasih kepada teman-teman dan orang tua penulis yang telah banyak memberikan dukungan dan motivasi.

Penulis menyadari dalam melaksanakan penelitian dan pembuatan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan. Penulis mohon maaf dan mengharap kiranya pembaca berkenan memberikan kritik dan saran untuk penyempurnaan di masa yang akan datang. Namun penulis berharap kegiatan penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Surabaya, 17 Januari 2014

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman judul.....	ii
Halaman pengsahan.....	iii
Halaman presentasi.....	iv
Motto dan persembahan.....	v
Kata pengantar.....	vi
Daftar isi.....	viii
Daftar gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang	1
1.2 Penjelasan Judul	4
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.6 Metode Penelitian	10
1.6.1 Ruang Lingkup Pengamatan	10
1.6.2 Metode Pengumpulan Data	10

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian dan fungsi Bank	12
2.1.1 Pengertian Bank	12
2.1.2 Fungsi Bank	16
2.2 Sumber Dana Bank	18
2.2.1 Dana yang Bersumber dari Bank itu Sendiri	19

2.2.2 Dana yang Berasal dari Masyarakat lain	20
2.2.3 Dana yang Berusmber dari Lembaga lain	21
2.3 Peraturan Bank	22
2.4 Definisi, Peranan dan Fungsi Customer Service Bank ...	27
2.4.1 Pengertian Customer Service	27
2.4.2 Peranan Customer Service	28
2.4.3 Fungsi Customer Service	29
2.5 Sikap Customer Service dalam Melayani Nasabah	31
2.6 Dasar – dasar Pelayanan Nasabah	32
2.7 Produk – produk dalam Layanan Customer Service	32
2.8 Etika Customer Service	34

BAB III GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN

3.1 Sejarah Perusahaan	41
3.2 Visi dan Misi	44
3.3 Struktur Organisasi	45
3.4 Job Description	46
3.5 Profil Usaha	48
3.5.1 Produk	48

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1 Tugas dan Tanggung Jawab serta Ketentuan dan Syarat sebagai Customer Service pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Surabaya	56
4.1.1 Tugas Customer Service Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Surabaya	56
4.1.2 Tanggung Jawab Customer Service Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Surabaya	62
4.1.3 Ketentuan dan Syarat sebagai Customer Service Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Surabaya	62

4.2	Peranan dan Fungsi Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Prima (Service Excellent) terhadap Nasabah di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Surabaya .	64
4.2.1	Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Prima (Service Excellent) terhadap Nasabah di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Surabaya	64
4.2.2	Fungsi Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Prima (Service Excellent) terhadap Nasabah di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Surabaya	65
4.3	Upaya Bank meningkatkan Karyawan agar dapat Memberikan Pelayanan Prima (Service Excellent) terhadap Nasabah	66
4.3.1	Upaya yang Dilakukan oleh Bank Tabungan Negara	66
4.3.2	Aturan Khusus terhadap Customer Service	68
4.3.3	Budaya Kerja	69
4.4	Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) terhadap Peningkatan Kepuasan pada Nasabah	70
4.5	Hambatan dalam Memberikan Pelayanan Prima (Service Excellent) serta Solusi dalam Menghadapi Hambatan tersebut sebagai Seorang Customer Service di Bank Tabungan Negara Surabaya	71
4.5.1	Hambatan dalam Memberikan Pelayanan Prima (Service Excellent) sebagai Seorang Customer Service di Bank Tabungan Negara Surabaya	71
4.5.2	Solusi dalam Menghadapi Hambatan tersebut Sebagai Seorang Customer Service di Bank Tabungan Negara Surabaya	72

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	75
5.2	Saran	81

Daftar Rujukan

Lampiran

DAFTAR GAMBAR

Daftar Gambar 3.3	45
-------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Formulir Pembuatan Kartu Bank Tabungan Negara

Lampiran 2 : Speciment

Lampiran 3 : Formulir Penarikan Bank Tabungan Negara

Lampiran 4 : Formulir Penyetoran Bank Tabungan Negara

Lampiran 5 : Customer Information File / Formulir Pembukaan Tabungan Bank
Tabungan Negara