

PERANAN COSTUMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN TERHADAP NASABAH DI BANK MANDIRI
CABANG NIAGA SURABAYA

TUGAS AKHIR

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



Oleh :

Hidayah Nuh
2010110795

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2014**

TUGAS AKHIR

PERANAN COSTUMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN TERHADAP NASABAH DI BANK MANDIRI
CABANG NIAGA SURABAYA


Diajukan Oleh :

Hidayah Nuh

NIM : 2010110795

Telah siap dipresentasikan

Dosen Pembimbing



Drs.Ec. Mochammad Farid.,MM

TUGAS AKHIR

PERANAN COSTUMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP NASABAH DI BANK MANDIRI CABANG NIAGA SURABAYA

Dipresentasikan Oleh :

Hidayah Nuh

NIM : 2010110795

dan dinyatakan lulus evaluasi presentasi
pada tanggal 7 maret 2014

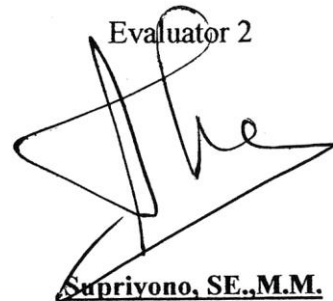
Tim Evaluasi,

Evaluator 1



Hj. Anggraeni, SE., M.Si.

Evaluator 2



Supriyono, SE., M.M.

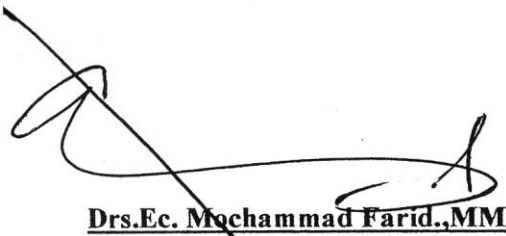
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Hidayah Nuh
Tempat, Tanggal lahir : Malang, 26 Agustus 1992
NIM : 2010110795
Program Pendidikan : Program III
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan
Judul : Peranan Customer Service dalam meningkatkan pelayanan terhadap Nasabah di Bank Mandiri cabang Niaga Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing

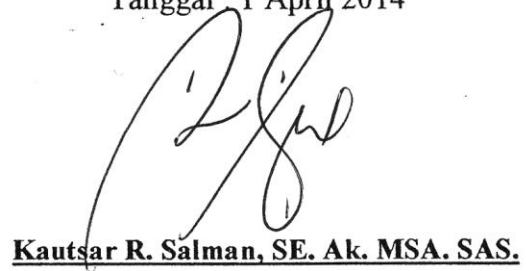
Tanggal : 1 April 2014



Drs. Ec. Mochammad Farid., MM

Ketua Program Diploma

Tanggal : 1 April 2014



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

Motto

"Jadilah seperti karang di lautan yang kuat dihantam ombak dan kerjakanlah hal yang bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain, karena hidup hanyalah sekali.

Ingat hanya pada Allah apapun dan di manapun kita berada kepada Dia-lah tempat meminta dan memohon".

PERSEMBAHANKU

1. Terimakasih kepada ALLAH SWT, beserta Nabi dan Rasul yang selalu disisi ALLAH, yang telah membantu saya dalam memberikan kelancaran dan kemudahan dalam berfikir, dalam bertindak, dan dalam berucap apapun yang berhubungan dengan Tugas Akhir ini. Hingga sampai akhirnya, saya telah berhasil menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan dengan nilai yang memuaskan sesuai dengan kemampuan yang saya miliki. Alhamdulillah...
2. Terimakasih yang tidak terhingga dan tidak ada duanya kepada Mama saya Naila Alkatiri dan Papa Nuh Alkatiri yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menempuh pendidikan di bangku perkuliahan, meskipun hanya dengan status Diploma III. Karena tidak ada rasa yang paling bangga, selain menunjukkan kepada mereka, bahwa saya telah dengan baik menyelesaikan tugas dan tanggung jawab saya selama menjadi seorang mahasiswi...
3. Terimakasih tidak terhingga kepada KAMPUS HIJAU saya, ALMAMATER KEBANGGAAN saya STIE Perbanas Surabaya. Kampus ini telah banyak mengajarkan kepada saya tentang ilmu-ilmu yang lebih tinggi, mengajarkan tentang kemandirian, kedisiplinan, hingga akhirnya membentuk suatu karakter yang akan melekat pada diri saya.
4. Pahlawan-pahlawan tanpa tanda jasa saya, para DOSEN, KARYAWAN, serta SELURUH CIVITAS AKADEMIKA yang ada di STIE Perbanas Surabaya yang telah menjadi teman, sahabat, hingga sodara yang telah menemani saya selama 2,5 tahun ini terimakasih banyak sebanyak banyaknya.

5. Terimakasih pula kepada seluruh pihak Karyawan Bank Mandiri cabang Niaga Surabaya yang telah bersedia menerima saya, untuk melakukan research guna menunjang kelengkapan informasi, beserta data-data yang sayangat saya butuhkan didalam Tugas Akhir ini.
6. Dan yang terakhir, rasa terimakasih yang sangat amat banyak saya ucapkan kepada SELURUH KELURGA BESAR DIPLOMA III ANGKATAN TAHUN 2011. Special kepada teman-teman dekat saya, Mar Atul Albab Mujaddidah, Wachyu Findra F.A, Febria Ayu Paramitha, dan teman-teman yang lainnya yang telah memberikan sumbangsih pemikiran terhadap Tugas Akhir ini. Serta kepada SELURUH TEMAN-TEMAN KELAS W ANGKATAN 2011, mulai dari mahasiswi absen pertama yang bernama Siyuk Sudjarwati, hingga mahasiswi absen terakhir yang bernama Nur Tristiani Azizah, yang tidak bisa saya tuliskan satu-persatu.

Akhir kata semoga karya ilmiah berupa Tugas Akhir ini bisa membawa manfaat dan dapat menjadi sebuah karya ilmiah yang menjadi “referensi” bagi seluruh pihak yang membutuhkan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah serta anugerah kekuatan lahir dan batin, sehingga dapat terselesaikan Tugas Akhir ini, guna menyelesaikan program studi pendidikan Diploma-III jurusan Manajemen Keuangan dan Perbankan dengan baik.

Dalam Tugas Akhir ini dibahas mengenai Peranan Customer Services Terhadap Pelayanan Nasabah Di Bank Mandiri Cabangniaga Surabaya

Ulasan demi ulasan yang ada didalam Tugas Akhir ini, tidak lepas dari beberapa hambatan-hambatan yang sering terjadi, namun tetap saja harus berusaha memberikan yang terbaik. Telah disadari bahwa kelancaran dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak lain berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang ada di sekitar baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga kendala-kendala yang telah terjadi dapat dihadapi dan teratasi dengan baik. Adapun dengan itu ucapan terima kasih diungkapkan kepada :

1. Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., MM. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Bapak Kautsar Riza Salman, S.E., Ak., M.S.A., B.K.P., S.A.S. selaku Ketua Program Diploma III STIE Perbanas Surabaya yang telah berkenan memberikan semangat kepada para mahasiswa/i yang sedang menulis Tugas Akhir-nya.
3. Bapak Kautsar Riza Salman, S.E., Ak., M.S.A., B.K.P., S.A.S. selaku Dosen Wali selama menempuh pendidikan Diploma III di STIE Perbanas, yang sekaligus menjadi Dosen Pembimbingan Tugas Akhir yang selalu senantiasa memberi bimbingan dan arahan selama proses penulisan dan penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Drs.Ec. Mochammad Farid.,MM selaku dosen Co Pembimbing Tugas Akhir yang juga turut serta dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam Tugas Akhir yang disusun ini.

5. Ibu Fadjar Juliati selaku Pimpinan Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada mahasiswa/i STIE Perbanas untuk dapat melaksanakan kegiatan penelitian dan/atau pengamatan.
6. Ibu Sri Rahayu selaku Head Operation pada Bank Mandiri cabang Niaga Surabaya yang telah menerima mahasiswa/i STIE Perbanas Surabaya untuk melakukan kegiatan penelitian dan/atau pengamatan pada Bank Mandiri cabang Niaga Surabaya.
7. Karyawan pada bagian lainnya yang telah dengan terbuka menerima kehadiran mahasiswa/i yang sedang melakukan penelitian dan/atau pengamatan pada Bank Mandiri cabang Niaga Surabaya.
8. Bapak Triyantoro S.E. selaku Kasie Administrasi Kemahasiswaan yang telah bersedia membuatkan surat ijin penelitian Tugas Akhir, kepada mahasiswa/i yang hendak melakukan penelitian.
9. karyawan-karyawan lainnya yang ada pada bagian Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya yang selalu mendukung sarana dan prasarana berupa referensi dari Tugas Akhir, buku-buku, jurnal, dan lain-lainnya sebagai referensi bagi mahasiswa/i yang sedang menulis Tugas Akhir dan/atau Skripsi-nya.
10. Nuh Alkatiri dan Naila Alkatiri selaku orang tua tercinta yang selalu memberikan semangat dan motivasi serta do'a dan dukungan dalam mengatasi berbagai kesulitan sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
11. Dan tak lupa juga kepada teman-teman Diploma III yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah berpartisipasi aktif dalam pengembangan Tugas Akhir ini.

Dalam penyelesaian Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan-kekurangan baik pada teknis penulisan maupun materi, mengingat akan kemampuan yang dimiliki masih terbatas. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan Tugas Akhir ini.

Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan menjadi sumbangan pemikiran bagi pihak yang membutuhkan, sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai, Amin.

Surabaya, 07 maret 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIPRESENTASIKAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN LULUS PRESENTASI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Penjelasan Judul.....	3
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Metode Penelitian	6

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka.....	8
A. Pengertian Bank	8
B. Produk Bank.....	12
C. Pengertian Customer Service	13
D. Tugas Customer Service	14
E. Wewenang Customer Service	17

F. Tanggung Jawab Costumer	17
G. Etika Costumer Service	21
H. Etiket Costumer Service.....	25
I . Sikap Costumer Service	23

BAB III GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN

3.1 Sejarah singkat perusahaan	28
3.2 Visi dan Misi	29
3.3 Struktur organisasi	30
3.4 Job discription	31
3.5 Produk pendanaan	36

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENGAMATAN

Pembahasan hasil pengamatan.....	61
4.1 Tugas dan Tanggung jawab Costumer Service pada Bank Mandiri cabang Niaga	61
4.1.1 Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan , Giro dan Deposito	63
4.1.2 Persyaratan untuk memegang jabatan Costumer Service	70
4.1.3 Standart pelayanan yang dilakukan costumer service pada Bank Mandiri cabang Niaga Surabaya.....	74
4.1.4 Persyaratan untuk memegang jabatan Costumer Service.....	76
4.2 Tujuan Masalah upaya yang dilakukan Costumer Service dalam meningkatkan pelayanan nasabah	77
4.3 Dampak bagi Bank dalam meningkatkan pelayanan Costumer Service,....	79
4.3.1 Manfaat dari bagian Costumer Service	79

4.3.2 Manfaat dari bagian Costumer Service	80
--	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	81
5.2 Saran.....	82

DAFTAR PUSTAKA