

**PELAKSANAAN PEKERJAAN *CUSTOMER SERVICE* SEBAGAI
TOLOK UKUR KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA PADA
PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK
KANTOR CABANG SURABAYA**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma 3
Program Studi Perbankan Dan Keuangan



Oleh :

HANINGRUM INDIRA NASTITI

NIM : 2015110815

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2018

PELAKSANAAN PEKERJAAN *CUSTOMER SERVICE* SEBAGAI
TOLOK UKUR KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA PADA
PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK
KANTOR CABANG SURABAYA

Diajukan oleh :

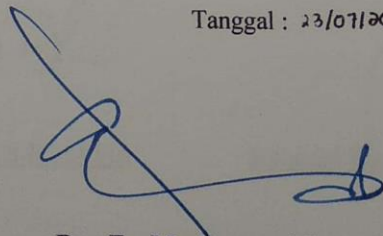
HANINGRUM INDIRA NASTITI

NIM : 2015110815

Tugas akhir ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 23/07/2018



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.

TUGAS AKHIR

PELAKSANAAN PEKERJAAN *CUSTOMER SERVICE* SEBAGAI
TOLOK UKUR KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA PADA
PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK
KANTOR CABANG SURABAYA

Disusun oleh :

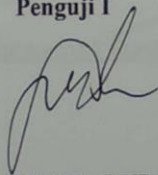
HANINGRUM INDIRA NASTITI

NIM : 2015110815

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Tugas Akhir
pada tanggal ...23/08/2018

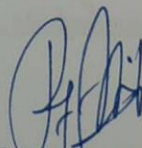
Tim penguji

Penguji I



Dr. Lutfi, S.E., M.Fin

Penguji II



Rohmad Fuad Armansyah, SE., M.Si

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Haningrum Indira Nastiti
Tempat Tanggal Lahir : Tuban, 28 Mei 1997
N.I.M : 2015110815
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Pelaksanaan Pekerjaan *Customer Service* Sebagai
Tolok Ukur Kualitas Sumber Daya Manusia Pada PT
Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor
Cabang Surabaya

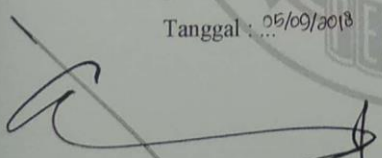
Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Diploma 3

Tanggal : 05/09/2018

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 05/09/2018


Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.


Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.

MOTTO

Be patient, everything in life happens according to our time, our clock.

Jay Shetty

Not everything that counts can be counted, and not everything that's counted truly counts.

Einstein



PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas akhir ini dengan baik. Terima kasih untuk semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini dan untuk itu Tugas Akhir ini dipersembahkan untuk :

1. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa dan dukungan.
2. Kedua kakak tercinta yang selalu memberikan motivasi dan semangat.
3. Saudari Wiranti Kusuma Dewi yang telah meluangkan waktu dengan menjadi teman diskusi dalam penulisan Tugas Akhir ini.
4. Saudari Fabrianne Rahma dan Ririn Zuliana yang telah membantu selama proses penelitian Tugas Akhir ini berlangsung.
5. Teman-teman seangkatan yang pernah berbagi informasi selama masa perkuliahan.
6. Untuk pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian beserta penyusunan tugas akhir dengan judul “**PELAKSANAAN PEKERJAAN *CUSTOMER SERVICE* SEBAGAI TOLOK UKUR KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG SURABAYA**”.

Penulisan tugas akhir ini merupakan hasil penelitian dan pengamatan penulis yang telah dilakukan pada bagian Sumber Daya Manusia dan *Customer Service* PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat Program Studi Diploma 3 Keuangan dan Perbankan STIE Perbanas Surabaya.

Dalam menyelesaikan penyusunan laporan ini, penulis menerima bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak baik dari dalam kampus maupun perusahaan di mana tempat penulis menyelesaikan penelitian. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih atas bimbingan dan bantuan kepada :

1. Bapak Dr. Lutfi, S.E., M.Fin, selaku ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M, selaku ketua Program Studi Diploma 3 sekaligus dosen pembimbing tugas akhir yang membantu menyusun laporan tugas akhir.
3. Bapak dan Ibu dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan pengetahuan selama masa perkuliahan.

4. Ibu Irma Moeryanthi *Service Assurance Staff* di bagian *Customer Service*.
5. Bapak Ardian Prastyawan *Human Capital Support Staff* selaku pembimbing di bagian Sumber Daya Manusia.
6. Seluruh staff dan karyawan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya khususnya pada divisi *Human Capital Support Staff*, *Logistic Support Staff* dan *Customer Service Staff*.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih terdapat kesalahan dan kurang sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pihak yang bersangkutan dalam pembuatan laporan ini. Penulis mengharapkan bahwa laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis, institusi, pembaca maupun perusahaan di mana penulis menyelesaikan penelitian.

Surabaya, 19 Juni 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	HAL
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Penjelasan Judul.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Pengamatan.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Metode Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Teori Perbankan.....	9
2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
2.3 Konsep Kualitas Sumber Daya Manusia.....	13
2.4 Teori tentang <i>Customer Service</i>	14

BAB III GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN

3.1 Sejarah Berdiri	22
3.2 Visi dan Misi.....	24
3.3 Logo Perusahaan.....	24
3.4 Struktur Organisasi	27
3.5 <i>Job Description</i>	28
3.6 Aturan dan/atau Kode Etik Pegawai.....	30
3.7 Profil Usaha	33

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Tugas, Tanggung Jawab dan Pelayanan yang Dilakukan <i>Customer Service</i> di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya.....	53
4.2 Kualifikasi <i>Customer Service</i> untuk PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya	61
4.3 Aturan dan/atau Kode Etik Pegawai PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya	61
4.4 Program Pengembangan Kemampuan <i>Customer Service</i> yang ada di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya	67
4.5 Indikator yang Digunakan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk dalam Mengukur Kualitas <i>Customer Service</i>	69
4.6 Hambatan-hambatan yang Dihadapi <i>Customer Service</i>	74
4.7 Penyelesaian atas Hambatan-hambatan yang Dihadapi <i>Customer Service</i>	75

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	81
5.3 Implikasi	82

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	HAL
Tabel 2.1 Tugas <i>Customer Service</i>	15
Tabel 4.1 Daftar Perilaku yang Patut dan Tidak Patut Dilakukan Insan Bank	62



DAFTAR GAMBAR

	HAL
Gambar 3.1 Logo Perusahaan	25
Gambar 3.2 Struktur Organisasi	27
Gambar 3.3 Suku Bunga <i>Counter</i> Tabungan BTN Perumahan	34
Gambar 3.4 Suku Bunga <i>Counter</i> Tabungan BTN Prima	35
Gambar 3.5 Suku Bunga <i>Counter</i> Deposito BTN	38
Gambar 3.6 Suku Bunga <i>Counter</i> Deposito BTN Valas	39
Gambar 3.7 Suku Bunga <i>Counter</i> Giro BTN Valas	40
Gambar 3.8 Tarif Layanan Inkaso	44
Gambar 3.9 Biaya RTGS	46
Gambar 3.10 Tipe <i>Save Deposit Box</i>	46
Gambar 4.1 Alur Pembukaan Rekening	55
Gambar 4.2 Alur Penutupan Rekening	57
Gambar 4.3 Prosentase Pengembangan Karir Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin dan Level Jabatan	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 2 Permohonan Pembukaan Rekening

Lampiran 3 Permohonan Penutupan Rekening



**ACTIVITIES OF CUSTOMER SERVICE AS A BENCHMARK FROM
HUMAN RESOURCE'S QUALITY OF PT BANK TABUNGAN
NEGARA (PERSERO) TBK BRANCH OFFICE SURABAYA**

ABSTRACT

By :

Haningrum Indira Nastiti

2015110815

2015110815@students.perbanas.ac.id

The success of banking industry unrelease from human resource's quality services. Customer service is a benchmark of banking industry. Human resource's quality included customer service can be known from duties and responsibilities.

The purpose of this research is to know the activities of customer service as a benchmark from human resource's quality at PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk branch office Surabaya with literature method, interview and observation.

The result from this research is measurement standart quality of human resource, one of the method can do by knowledge and customer service skills towards duties and responsibilities, obedience/subject to employee ethic code and joining with human resource quality and development program.

Key Words : customer service, human resource, benchmark.