

**PELAKSANAAN *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE*
PADA PT. FINANCIA MULTI FINANCE
CABANG SURABAYA**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma 3
Program Studi Keuangan dan Perbankan



Oleh :

DHIAN LAILATUL RACHMADHANI

NIM : 2014110131

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A
2017**

**PELAKSANAAN *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE*
PADA PT. FINANCIA MULTI FINANCE
CABANG SURABAYA**

Diajukan oleh :

**DHIAN LAILATUL RACHMADHANI
NIM : 2014110131**

Tugas Akhir ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : **19 Juli 2017**



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

TUGAS AKHIR

PELAKSANAAN *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE*
PADA PT. FINANCIA MULTI FINANCE
CABANG SURABAYA

Disusun oleh

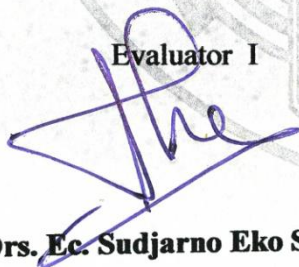
DHIAN LAILATUL RACHMADHANI

NIM : 2014110131

Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Tugas Akhir
Pada tanggal : **18 Agustus 2017**

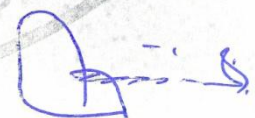
Tim Penguji

Evaluator I



Drs. Ec. Sudjarno Eko Supriyono, MM

Evaluator II



Dr. Wahyudiono, M.M

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Dhian Lailatul Rachmadhani

Tempat, Tanggal Lahir : Tuban, 6 Februari 1996

N.I.M : 2014110131

Program Studi : Keuangan dan Perbankan

Program Pendidikan : Diploma 3

Judul : *PELAKSANAAN SERVICE EXCELLENCE OLEH
CUSTOMER SERVICE PADA PT. FINANCIA MULTI
FINANCE CABANG SURABAYA*

Disetujui dan diterima baik oleh :

Pjs. Ketua Program Studi Diploma 3

Dosen Pembimbing,

Tanggal : **18 September 2017**

Tanggal : **18 September 2017**

(Putri Wulanditya, SE., M.Ak., CPSAK)

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

MOTTO



PERSEMBAHAN

Yang paling utama dari segalanya...

Allah SWT, sembah sujud serta rasa syukur yang selalu kuucapkan hanya padaMu. Kasih sayang,, ridho, serta limpahan rahmatMu telah memberikan kemudahan, kekuatan serta kesabaran yang tiada hentinya untuk kuamalkan. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya tugas akhir yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam selalu terlimpahkan untuk Rasulullah Muhammad SAW.

Saya persembahkan karya sederhana ini kepada orang-orang yang saya kasihi dan saya sayangi, untuk :

1. Bapak dan Ibu saya, Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tidak terhingga kepada bapak dan ibu yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, serta do'a yang tidak terhingga yang tidak mungkin bisa saya balas hingga akhir hayat saya serta tidak cukup saya haturkan hanya dengan secarik kertas berisikan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat bapak dan ibu bahagia serta selalu bangga memiliki saya. Terima kasih karena selalu ada sebagai perisai, alasan dari kekuatan saya, dan selalu menjadi guru hidup terbaik saya.
2. Saudara-saudara saya, terimakasih atas dukungan serta doanya, untuk mbak ika dan mas nardi yang selalu memberikan semangat agar cepat cepat kelar Tugas Akhirnya dan yang selalu sanggup buat nganterin saya ke tanah perantauan. Terima kasih untuk mbak lelly yang bersedia menerima, merawat, mengasihi, serta menasehati saya selama masa perkuliahan saya di tanah perantauan.
3. Terima kasih untuk Andika Priambodo yang telah menemani perjalanan saya selama saya menempuh perkuliahan, dan menjadi orang yang selalu ada dalam keadaan apapun saat saya di tanah perantauan. Menyemangati, membantu, dan mendoakan saya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan tepat pada waktunya.
4. Terima kasih untuk teman-temanku tersayang atas bantuan, doa serta dukungan kalian untuk saya, saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu. *See you on top guys!*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita ucapkan kepada kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir yang berjudul “PELAKSANAAN *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE* PADA PT. FINANSIA MULTI FINANCE CABANG SURABAYA” dengan baik.

Penulisan dan penyusunan Tugas Akhir ini tidak akan berjalan lancar tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, maka dari itu saya ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Lutfi, SE., M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M selaku Ketua Program Studi Diploma dan dosen wali saya
3. Ibu Hj. Anggraeni, S.E.,M.Si selaku dosen pembimbing saya yang telah membantu saya dalam penyusunan Tugas Akhir saya sehingga bisa terselesaikan dengan tepat waktu.
4. Bapak Candra yang telah banyak membantu saya dalam memberikan data-data yang menyangkut Tugas Akhir saya.
5. Serta saya ucapkan terimakasih kepada seluruh karyawan di PT. Finansia Multi Finance Cabang Surabaya atas kerjasamanya selama ini

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dengan amalan kalian yang telah membantu saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Saya berharap apa yang saya tulis ini dapat bermanfaat bagi semua yang membaca. Apabila ada kesalahan dalam Tugas Akhir saya ini, saya mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Surabaya, 16 Juli 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRACT / RINGKASAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	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
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian, Fungsi dan Jenis Leasing.....	9
2.1.1 Pengertian Leasing	9
2.1.2 Fungsi Leasing.....	9
2.1.3 Jenis Leasing	10
2.2 Penggolongan Perusahaan Leasing	12
2.3 Keuntungan Leasing	13
2.4 Pengertian, Peran, dan Tugas <i>Customer Service</i>	14

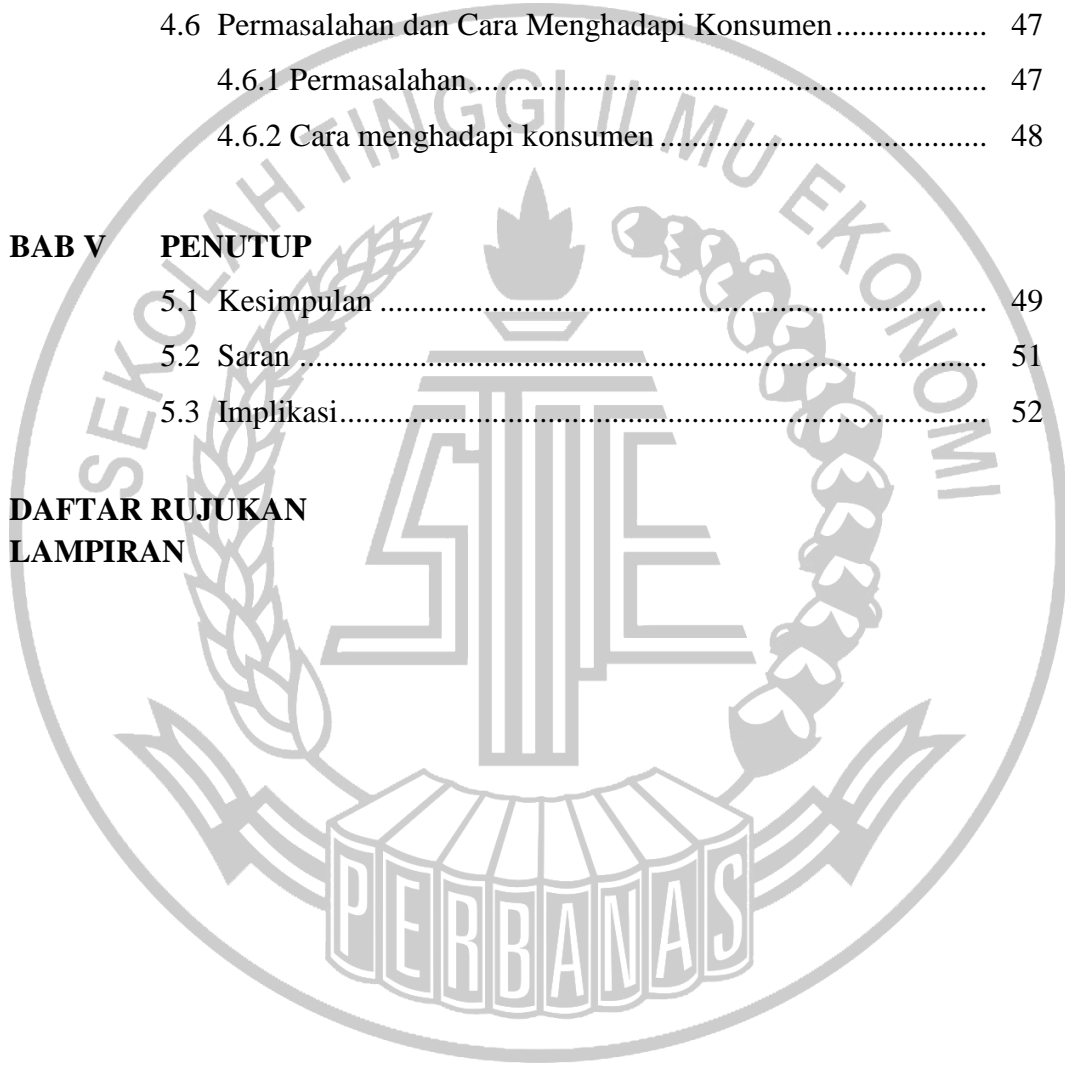
2.4.1	Pengertian <i>customer service</i>	14
2.4.2	Peran <i>customer service</i>	14
2.4.3	Tugas <i>customer service</i>	15
2.5	Pengertian Pelayanan.....	16
2.6	Etiket Pelayanan Terhadap Konsumen.....	17
2.6.1	Pengertian etiket	17
2.6.2	Etiket pelayanan	17
2.6.3	Tujuan etiket pelayanan.....	19
2.6.4	Manfaat etiket pelayanan.....	21
2.6.5	Mengenal konsumen.....	21
BAB III	GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN	
3.1	Sejarah Perusahaan.....	23
3.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	24
3.2.1	Visi perusahaan	24
3.2.2	Misi perusahaan	24
3.3	Struktur Organisasi	25
3.4	<i>Job Description</i>	26
3.5	Profil Perusahaan	31
3.6	Produk Leasing	31
3.6.1	Pembiayaan elektronik.....	31
3.6.2	Pembiayaan mobil dan motor.....	33
3.6.3	Loket Pembayaran.....	34
BAB IV	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
4.1	Persyaratan <i>Customer Service</i>	35
4.2	Tugas, Fungsi dan Peran <i>Customer Service</i>	35
4.2.1	Tugas <i>Customer Service</i>	35
4.2.2	Fungsi <i>Customer Service</i>	36
4.2.3	Peran <i>Customer Service</i>	37
4.3	Konsep <i>Service Excellence</i>	38

4.3.1 Cara melayani tamu.....	39
4.3.2 Etika berpenampilan.....	41
4.3.3 Etika berbicara	43
4.3.4 Etika bertelepon	44
4.4 Pelaksanaan <i>Service Excellence</i>	45
4.5 Upaya Meningkatkan <i>Service Excellence</i>	46
4.6 Permasalahan dan Cara Menghadapi Konsumen.....	47
4.6.1 Permasalahan.....	47
4.6.2 Cara menghadapi konsumen	48

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran	51
5.3 Implikasi.....	52

**DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN**



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 : Persyaratan Pengajuan Kredit	32
Tabel 3.2 : Persyaratan Kredit Mobil dan Motor	33



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.1 : Struktur Organisasi

25



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keterangan Penelitian



**IMPLEMENTATION OF SERVICE EXCELLENCE AT CUSTOMER
SERVICE IN PT. FINANSIA MULTI FINANCE
SURABAYA BRANCH**

Dhian Lailatul Rachmadhani
2014110131
E-mail :2014110131@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

The current competition in this era make a lot of companies cannot get customers with standard method. A lot of companies start to use service excellence principal. It means that they will give a service excellence to their customers. As non-bank financial institutions PT.Finansia Multi Finance should have an service excellence to make their customers satisfied and interest with their products. Their customer service should do the standard of service excellence in that company. So the case that will be explain in this essay is about “are customer service have do service excellence so well or not”. I use observation and interview method. PT. Finansia Multi Finance has done to do an procedure to make their own standard of service excellence. There are some problems that face up by their customer service and they have an problem solving at each problem. PT Finansia Multi Finance have to do training for their customer service so that they will always in standard of service excellence.PT Finansia Multi Finance is already to make their costumers feel satisfied because security is should help the customer service to do their job. So customer service can handle customers more fast.

Keywords: implementation, service excellence, customer service, satisfied

**PELAKSANAAN SERVICE EXCELLENCE OLEH CUSTOMER SERVICE
PADA PT. FINANSIA MULTI FINANCE
CABANG SURABAYA**

Dhian Lailatul Rachmadhani
2014110131
Email : 2014110131@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Pada zaman saat ini banyak perusahaan yang tidak dapat mendapatkan konsumen dengan cara yang standar. Banyak perusahaan telah menggunakan prinsip pelayanan prima. Itu berarti bahwa perusahaan akan memberikan pelayanan yang prima terhadap konsumennya. Sebagai lembaga keuangan bukan bank, PT. Finansia Multi Finance harus memiliki pelayanan prima untuk membuat para konsumennya puas dan tertarik dengan produknya. Para customer servicenya haruslah melakukan standar dari pelayanan prima yang ada pada perusahaan. Jadi permasalahan yang akan dijelaskan di Tugas Akhir ini adalah “apakah *customer service* telah melakukan pelayanan prima dengan baik atau belum”. Saya menggunakan metode wawancara dan observasi. PT. Finansia Multi Finance telah membuat prosedur untuk menetapkan standar dari pelayanan prima mereka sendiri. Banyak permasalahan yang dihadapi oleh *customer service* dan mereka juga telah menemukan solusi di setiap permasalahannya. PT. Finansia telah melakukan pelatihan terhadap CS agar selalu berada pada standar perusahaan. PT Finansia telah membuat konsumennya puas karena satpam harus membantu cs untuk melakukan tugasnya, sehingga cs bisa melayani konsumen dengan lebih cepat.

Kata kunci : Pelaksanaan, Pelayanan Prima, Customer service, Kepuasan