

**PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA OLEH *CUSTOMER SERVICE*
PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk.
KANTOR KAS ITS SURABAYA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma III
Program Studi Keuangan & Perbankan**

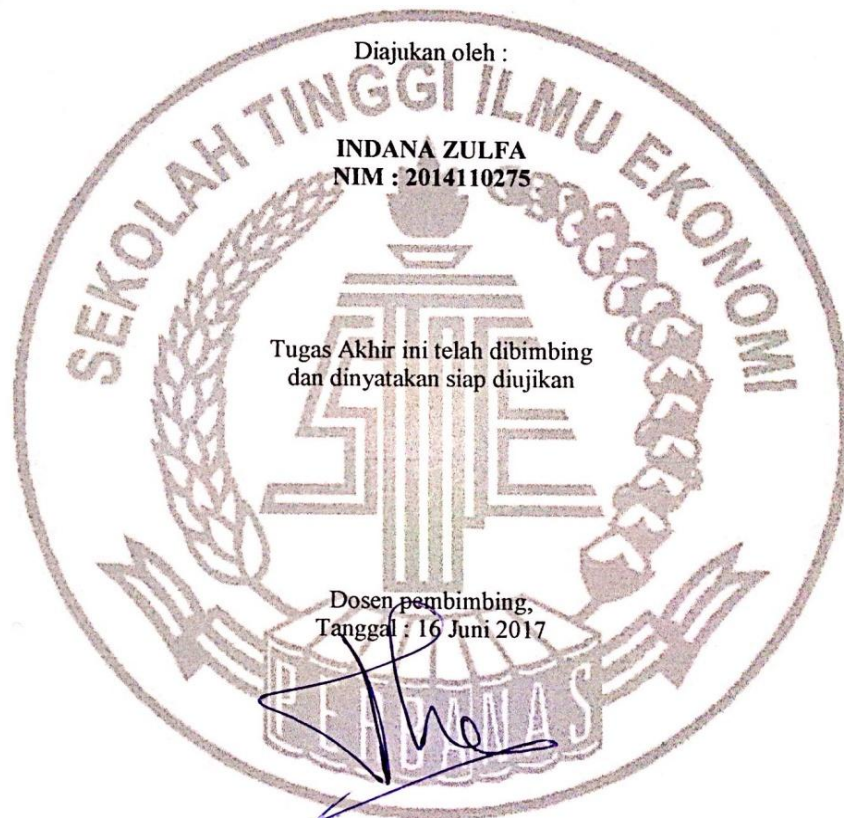


Oleh :

**INDANA ZULFA
NIM : 2014110275**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

**PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA OLEH *CUSTOMER SERVICE*
PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk.
KANTOR KAS ITS SURABAYA**



(Drs. Sudjarno Eko Suprivono, M.M)

TUGAS AKHIR

**PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA OLEH *CUSTOMER SERVICE*
PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk.
KANTOR KAS ITS SURABAYA**



(Dr. Wahyudiono, M.M)

(Dr. Drs. M. Nadjib Usman, M.M)

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Indana Zulfa
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 27 April 1996
NIM : 2014110275
Program Studi : Keuangan & Perbankan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Pelaksanaan Pelayanan Prima Oleh *Customer Service* Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Pjs. Ketua Program Studi Diploma 3
Tanggal : 14-9-17

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 14-9-17



(Putri Wulanditva, SE., M.Ak., CPSAK) (Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Lakukan yang terbaik, bersikaplah yang baik,

Maka kau akan menjadi orang yang terbaik”

Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Novita Windrawati selaku *Cash Office Head* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya yang telah memberi ijin penelitian kepada penulis hingga Tugas Akhir ini dapat selesai tepat waktu.
2. Mbak Dedo Pratika selaku *Customer Service* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi dan data-data yang diperlukan.
3. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan dukungan dan doa hingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan lancar dan baik.
4. Sahabat tercinta (Mega, Shinta, Kharisma, Ummah, Kiki) yang selalu membantu dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
5. Dan rekan-rekan lainnya yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah S.W.T. karena atas berkat rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Pelaksanaan Pelayanan Prima Oleh *Customer Service* Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya” sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

Tugas Akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian Program Pendidikan Diploma 3 Keuangan & Perbankan STIE Perbanas Surabaya untuk mencapai gelar Ahli Madya.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini dapat terselesaikan karena tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Lutfi, S.E, M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya yang telah banyak memberikan kesempatan melakukan penelitian dan menyediakan waktu.
2. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M selaku Ketua Program Studi Diploma 3 STIE Perbanas Surabaya yang telah banyak memberikan program-program bermanfaat untuk mahasiswa Diploma 3.
3. Bapak Drs. Sudjarno Eko Supriyono M.M selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan selama penulisan Tugas Akhir ini hingga selesai.
4. Pihak PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya yang telah memberikan kesempatan dengan memberikan izin penelitian untuk penyusunan Tugas Akhir dan membantu dalam pemberian informasi terkait yang dibutuhkan.

Penulisan Tugas Akhir ini juga jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dan berguna untuk kedepannya. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat dan berguna untuk berbagai pihak.

Surabaya, Agustus 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
RINGKASAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Penjelasan Judul	3
1.3 Perumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Metode Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori Tentang Bank	
2.1.1 Pengertian Bank	11
2.1.2 Fungsi Bank	11
2.1.3 Sifat Industri Perbankan	13
2.1.4 Produk dan Jasa Bank	
2.1.4.1 Produk Bank	14
2.1.4.2 Jasa Bank	15
2.2 Landasan Teori Tentang <i>Customer Service</i>	
2.2.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	17
2.2.2 Fungsi <i>Customer Service</i>	18
2.2.3 Peranan <i>Customer Service</i>	21
2.2.4 Tugas <i>Customer Service</i>	21
2.2.5 Wewenang <i>Customer Service</i>	22
2.2.6 Tanggung Jawab <i>Customer Service</i>	23
2.3 Landasan Teori Tentang Pelayanan	
2.3.1 Etiket Dasar Melayani Nasabah	24
2.3.2 Standar Sikap Pelayanan <i>Customer Service</i>	28
2.3.3 Pengertian Pelayanan Prima	32
2.3.4 Prinsip Pelayanan Prima	32
2.3.5 Tujuan Pelayanan Prima	34
2.3.6 Budaya Layanan Prima	34

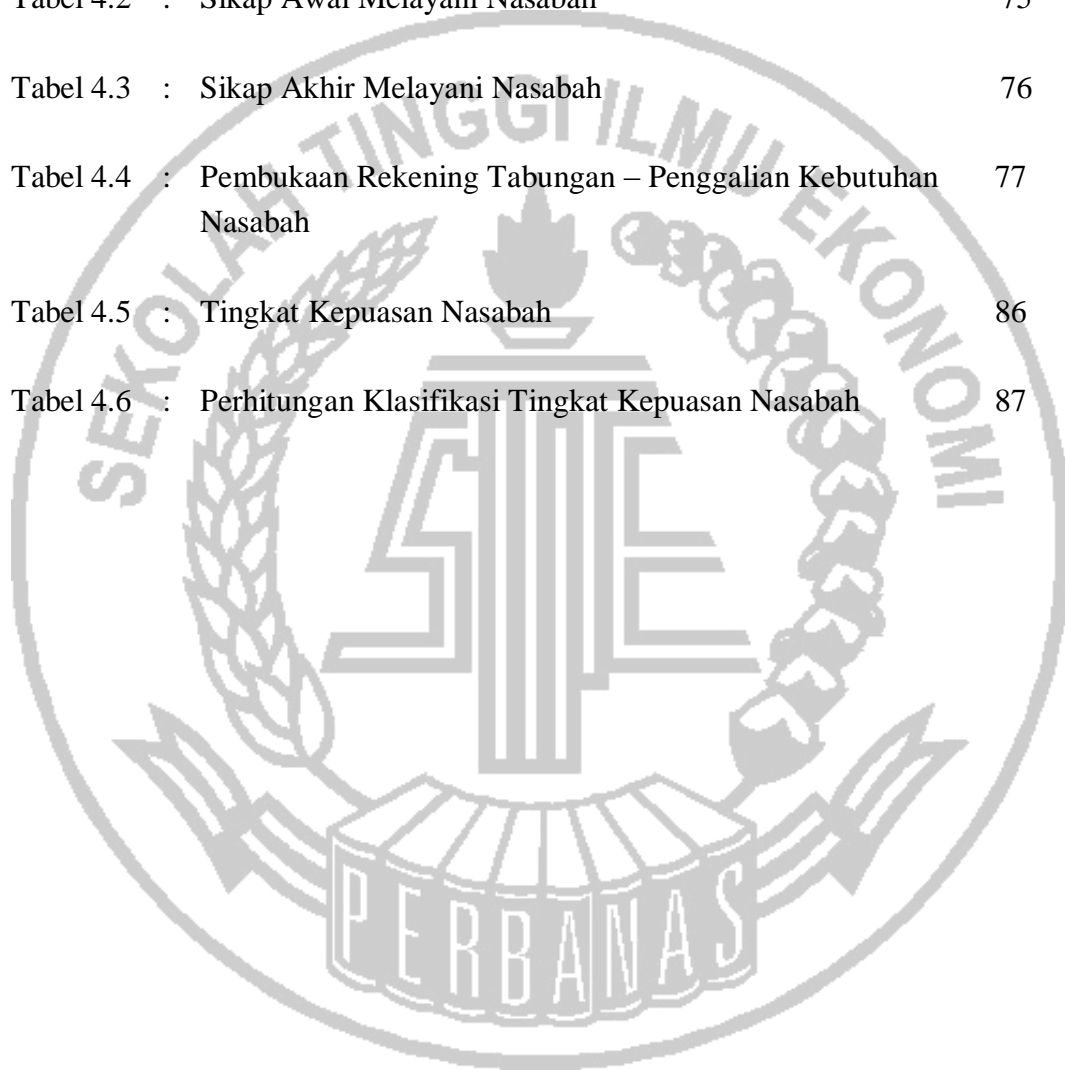
BAB III GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN	
3.1	Sejarah Singkat 39
3.2	Visi dan Misi..... 44
3.3	Struktur Organisasi..... 44
3.4	Job Description 45
3.5	Profil Usaha 49
BAB IV PEMBAHASAN	
4.1	Persyaratan Menjadi <i>Customer Service</i> PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas ITS Surabaya..... 57
4.2	Tugas dan Tanggung Jawab <i>Customer Service</i> PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya
4.2.1	Tugas <i>Customer Service</i> 58
4.2.2	Tanggung Jawab <i>Customer Service</i> 62
4.3	Standar Pemberian Pelayanan Prima serta Pelaksanaannya Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya
4.3.1	Standar Pemberian Pelayanan Prima 63
4.3.2	Pelaksanaan Pelayanan Prima 75
4.4	Upaya Meningkatkan Pelayanan Prima
4.4.1	Upaya Bank 80
4.4.2	Upaya <i>Customer Service</i> 83
4.5	Pengaruh Pelaksanaan Pelayanan Prima Terhadap Peningkatan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya 85
4.6	Hambatan Serta Solusi Pemberian Pelayanan Prima
4.6.1	Hambatan Pemberian Pelayanan Prima 89
4.6.2	Solusi dari Hambatan 90
BAB V PENUTUP	
5.1	Kesimpulan..... 92
5.2	Saran..... 95
5.3	Implikasi Penelitian..... 96

Daftar Rujukan

Lampiran

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 : <i>Standart Operational Procedure</i> PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya	63
Tabel 4.2 : Sikap Awal Melayani Nasabah	75
Tabel 4.3 : Sikap Akhir Melayani Nasabah	76
Tabel 4.4 : Pembukaan Rekening Tabungan – Penggalian Kebutuhan Nasabah	77
Tabel 4.5 : Tingkat Kepuasan Nasabah	86
Tabel 4.6 : Perhitungan Klasifikasi Tingkat Kepuasan Nasabah	87



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 : Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya	45
Gambar 4.1 : Diagram Tingkat Kepuasan Nasabah	88



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Pergantian Judul
- Lampiran 2 : Surat Keterangan Ijin Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 4 : Kuesioner Pelayanan Prima



**IMPLEMENTATION OF SERVICE EXCELLENT BY CUSTOMER
SERVICE AT PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk.
CASH OFFICE ITS SURABAYA**

INDANA ZULFA

2014110275

E-mail : 2014110275@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

In the business service competition, especially for the banking currently, change very quickly. Many banks in the Indonesia currently, make the competition getting tighter and racing to get the best ratings in the eyes of the people, especially in Surabaya city. Every banks compete to attract customers as much as possible for the sustainability of the bank's own operational. Therefore, required a good strategy by each bank to increase customer satisfaction and has a quality that is trusted by the people. Other than to the resulting product, service excellent is also important for bank to get and maintain customer to still have loyalty. Therefore, Customer Service role is very needed to increase a service to customer in those bank, because a quality service is a key to success and base for building the success of a bank in providing services to the people. The important of Customer Service role becomes the reference of bank service to the customer in an effort to acquire and retain customers. Implementation of service excellent can have a positive impact on the bank itself and also improve the image of the bank in the eyes of public. Thus expected to be able to increase customer satisfaction and prospective customer as well as grow customer loyal attitude to the bank. The better the excellent service is do by Customer Service, then more higher satisfaction level that feel by customer.

Keyword : service excellent, customer service, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya

**PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA OLEH *CUSTOMER SERVICE*
PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk.
KANTOR KAS ITS SURABAYA**

INDANA ZULFA

2014110275

E-mail : 2014110275@students.perbanas.ac.id

RINGKASAN

Persaingan bisnis jasa, khususnya perbankan saat ini, berubah dengan sangat cepat. Banyaknya bank yang ada di Indonesia saat ini, membuat persaingan semakin ketat dan berlomba untuk memperoleh peringkat paling baik di mata masyarakat, khususnya di kota Surabaya. Setiap bank bersaing menarik nasabah sebanyak-banyaknya untuk keberlangsungan operasional bank itu sendiri. Oleh sebab itu, diperlukan strategi yang baik oleh masing-masing bank guna meningkatkan kepuasan nasabahnya dan memiliki kualitas yang bermutu sehingga dipercaya masyarakat. Selain produk yang dihasilkan, pelayanan prima juga penting bagi bank untuk mendapatkan dan mempertahankan nasabah agar tetap loyal. Dengan demikian, peranan *Customer Service* sangat dibutuhkan dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di bank tersebut, karena pelayanan yang bermutu merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan suatu bank dalam memberikan pelayanan jasa pada masyarakat. Pentingnya peranan *Customer Service* menjadi acuan pelayanan bank kepada nasabah dalam usaha mendapatkan dan mempertahankan nasabah. Penerapan pelayanan prima yang tepat akan memberikan dampak positif pada bank itu sendiri dan juga meningkatkan citra bank tersebut di mata masyarakat. Dengan demikian diharapkan akan dapat meningkatkan kepuasan bagi nasabah dan calon nasabah serta menumbuhkan sikap loyal nasabah terhadap bank tersebut. Semakin baik pelayanan prima yang dilakukan oleh *Customer Service*, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah.

Kata kunci : pelayanan prima, *customer service*, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya