

**UPAYA *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN TERHADAP NASABAH PADA BANK RAKYAT
INDONESIA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG SURABAYA-
TANJUNG PERAK**

TUGAS AKHIR

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



Oleh :

DINDA MAHARANI SASQIA PUTRI

NIM : 2016110111

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2019

HALAMAN JUDUL

**UPAYA *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN TERHADAP NASABAH PADA BANK RAKYAT
INDONESIA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG SURABAYA-
TANJUNG PERAK**

TUGAS AKHIR

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



Oleh :

DINDA MAHARANI SASQIA PUTRI

NIM : 2016110111

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2019

HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI

**UPAYA *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN TERHADAP NASABAH PADA BANK RAKYAT
INDONESIA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG SURABAYA-
TANJUNG PERAK**

Diajukan oleh :

DINDA MAHARANI SASQIA PUTRI

NIM : 2016110111

Tugas Akhir ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 29 Juli 2019



(Anggraeni, SE., M.Si.)

NIDN. 0731106702

HALAMAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR

**UPAYA *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN TERHADAP NASABAH PADA BANK RAKYAT
INDONESIA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG SURABAYA-
TANJUNG PERAK**

Disusun oleh

DINDA MAHARANI SASQIA PUTRI

NIM : 2016110111

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Tugas Akhir
Pada tanggal 20 Agustus 2019

Tim Penguji

Ketua : Chitra Laksmi Rithnaya, SE., M.Si
Sekretaris : Anggraeni, SE., M.Si.
Anggota : Rohmad Fuad Armansyah, SE., M.Si.



HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Dinda Maharani Sasqia Putri
Tempat, Tanggal Lahir : Kiupukan Insana, 30 Juni 1999
N.I.M : 2016110111
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Upaya *Customer Service* Untuk Meningkatkan
Mutu Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat
Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Surabaya
Tanjung Perak

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Diploma 3

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 03 September 2019

Tanggal : 03 September 2019


(Dr. Kautsar R. Salman, SE., MSA., Ak.)


(Anggraeni, SE., M.Si.)

NIDN.0731106702

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dinda Maharani Sasqia Putri

Alamat : Jl. Pisang 2 Paokleu

NIM : 2016110111

Program Studi : Diploma 3 Perbankan dan Keuangan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya yang berjudul :

“Upaya *Customer Service* Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak”

Adalah benar-benar merupakan karya saya sendiri dan bukan jiplakan (plagiat) dari karya ilmiah orang lain serta bukan hasil dibuatkan oleh orang/pihak lain. Apabila di kemudian hari ternyata pernyataan saya tersebut tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan Tugas Akhir beserta segala hal yang terkait dengan skripsi tersebut.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 05 Agustus 2019

Yang menyatakan,



(Dinda Maharani Sasqia Putri)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

**BEKERJA KERAS LAH SAMPAI YANG MAHAL
TERLIHAT MURAH**

Persembahan :

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk yang selalu bertanya :

“Kapan Tugas Akhirmu selesai ?”

Terlambat lulus atau lulus tidak tepat waktu bukan sebuah kejahatan, bukan pula sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kepintaran seseorang hanya dari siapa yang paling cepat lulus dengan IPK cumlaude.

Bukankah sebaik-baik Tugas Akhir adalah Tugas Akhir yang selesai ? baik itu selesai tepat waktu maupun tidak tepat waktu. (@kampusindonesia)

-DMSP-

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah Subhanahu wa Ta'ala semata atas segala rahmat, kemudahan dan pertolongannya sehingga tugas akhir kami dengan judul “Upaya *Customer Service* Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak” dapat diselesaikan dengan baik. Penyelesaian tugas akhir ini tidak terlepas dari peran seluruh pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, disampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan pada pihak-pihak berikut ini :

1. Bapak Dr. Yudi Sutarso, SE., M.Si. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya atas kesempatan, fasilitas, rekomendasi yang telah diberikan untuk menempuh studi pada jenjang D3.
2. Bapak Dr. Kautsar Riza Salman, SE., MSA., Ak., BKP., SAS., CA. selaku Ketua Program Studi D3 dan Bapak Fuad Armansyah, SE., M.Si. selaku Sekretaris Program Studi D3 yang telah memberikan dorongan, dukungan, dan pelayanan selama menempuh studi D3 di STIE Perbanas Surabaya.
3. Bapak Ringgo Yenedi selaku Manajer Operasional dan Bapak Fergiawan Akbar selaku Sekretariat dan SDM di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan pengumpulan data dan memberikan bimbingan dan arahan selama penulis melakukan penelitian di perusahaan.

4. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid, MM selaku Dosen Wali yang telah membimbing saya selama menjalani studi di prodi D3 STIE Perbanas Surabaya.
5. Ibu Anggraeni, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, arahan, saran, dan motivasi dalam proses penulisan disertasi sehingga akhirnya dapat terselesaikan dengan baik.
6. Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan dan menyertai setiap langkah saya dalam mengerjakan tugas akhir.
7. Bapak, Bunda, anjeli, dan nadil tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi, bimbingan, dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak ternilai harganya.
8. Sahabat saya di tanah rantau akamsi fatululi (yolan karimoy), aco terminal oebobo (anjel kolo pau), kleng (yuni damat), rentus gang buntu (reni wulandari), dan akamsi nginden (yuni jing) yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
9. Pelacak blagado (Elsy Nay) dan Manar manar (Miranda) yang telah memberikan semangat, dukungan, dan telah menemani saya di kos.
10. Best fucking partner (ahmad, gino, ardy, gina, gio, tony, debby, dewi, edhel, elsa, nani, fatma, feby, jacob, milda, marsi, yul, ongky, samuel, rio, tiwan, lili) yang telah memberi semangat dan dukungan.
11. Teman-teman seperjuangan kelas W diploma 3 perbankan dan keuangan angkatan 2016 yang telah menemani, membantu saya dalam menempuh studi

hingga mengerjakan tugas akhir dan telah memberikan sejuta rasa yang tidak dapat didefinisikan selama tiga tahun ini dan terima kasih telah membuat diri saya merasa berharga diantara kalian semua.

12. Teman bimbingan saya lulu, fanda, alfian, triago, mba sela yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
13. Terima kasih yang tak terhingga kepada kampus hijau saya, almamater saya, kebanggaan saya STIE PERBANAS. Kampus ini telah banyak mengajarkan saya tentang ilmu yang lebih global dan mengajarkan saya mengenai kedisiplinan.
14. Terima kasih kepada seluruh pihak karyawan Bank BRI KC Surabaya Tanjung Perak.

Demikian ucapan terimakasih yang dapat saya disampaikan, semoga karya ilmiah dalam bentuk tugas akhir ini dapat memberikan kontribusi dan nilai tambah (*value added*) kepada seluruh pihak yang membutuhkan dan berkeinginan untuk memperdalam tema yang sama. Segala kekurangan yang terdapat dalam tugas akhir ini terjadi semata-mata karena kekurangan dan kelemahan penulis sehingga dalam kesempatan ini pula penulis akan menerima dengan senang hati segala kritikan dan saran konstruktif demi perbaikan kedepannya.

Surabaya, 25 Juli 2019

Penulis

**UPAYA *CUSTOMER SERVICE* UNTUK MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA
(PERSERO) TBK. KANTOR CABANG SURABAYA TANJUNG PERAK**

Dinda Maharani Sasqia Putri

STIE PERBANAS SURABAYA

e-mail : 2016110111@atudents.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Customer Service memegang peran penting dalam industri perbankan. Tugas *customer service* adalah memberikan pelayanan terbaik serta membina hubungan yang baik dengan nasabah. Pelayanan yang diberikan oleh *customer service* harus mencerminkan pendekatan yang seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah. Hal ini dilakukan *customer service* dengan bersikap profesional, dengan demikian dapat memberikan kepuasan nasabah tersebut sehingga nasabah mau datang kembali untuk melakukan transaksi dengan bank. Tujuan penelitian untuk mengetahui tugas, tanggung jawab, serta wewenang *customer service* dan untuk memberikan informasi mengenai upaya *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak . Data diperoleh menggunakan metode wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer service* telah memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah salah satunya seperti memberikan solusi dalam menyelesaikan komplain yang di hadapi nasabah. Kesimpulan yang diambil pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak adalah selalu mengoptimalkan kinerja *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah.

Kata kunci : *Customer service*, mutu pelayanan.

**CUSTOMER SERVICE EFFORTS TO IMPROVE SERVICE QUALITY
AT PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. TANJUNG
PERAK SURABAYA BRANCH OFFICE**

Dinda Maharani Sasqia Putri
STIE PERBANAS SURABAYA
e-mail : 2016110111@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

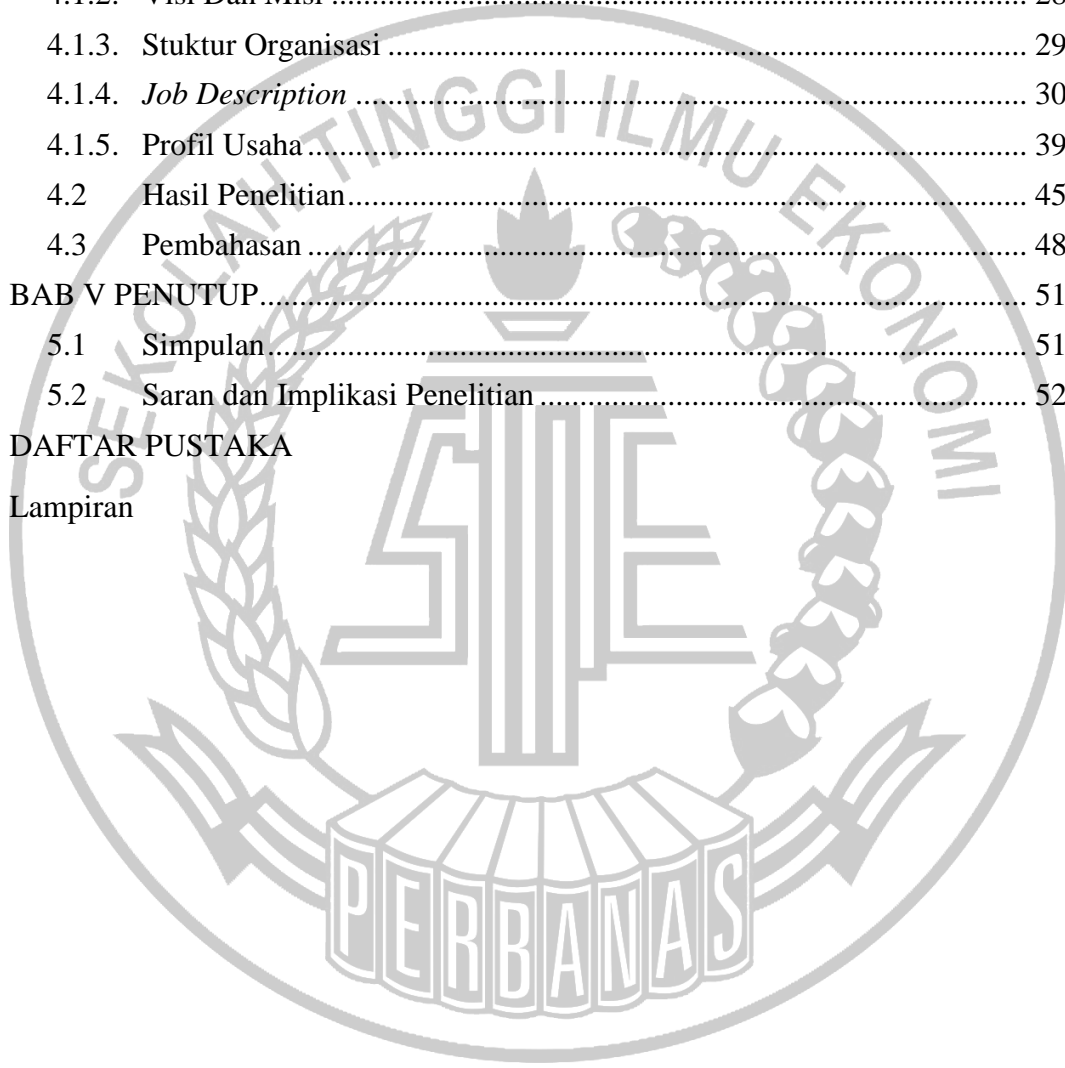
Customer Service plays an important role in the banking industry. The task of customer service is to provide the best service and foster good relationships with customers. The services provided by customer service must reflect the full approach of a bank employee to customers. This is done by customer service by being professional, thus providing customer satisfaction so that customers want to come back to make transactions with banks. The research objective is to find out the duties, responsibilities, and authority of customer service and to provide information about customer service efforts in improving the quality of service to customers at the Bank Rakyat Indonesia Tanjung Perak Branch Office. Data obtained using interview, observation, documentation, and literature studies. The results of the study show that customer service has provided the best service to customers, one of which is to provide solutions in resolving complaints faced by customers. The conclusion taken at Bank Rakyat Indonesia Tanjung Perak Surabaya Branch Office is to always optimize customer service performance in improving the quality of service to customers.

Keywords: Customer service, service quality.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Pengertian Bank.....	6
2.2 Sumber Dana Bank.....	7
2.3 Pengertian <i>Customer Service</i>	8
2.4 Tugas <i>Customer Service</i>	9
2.5 Tanggung Jawab <i>Customer Service</i>	11
2.6 Wewenang <i>Customer Service</i>	12
2.7 Standar Sikap Dan Penampilan <i>Customer Service</i>	12
2.8 Keterampilan Dasar Yang Dibutuhkan Oleh <i>Customer Service</i>	14
2.9 Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik.....	19
2.10 Sifat-Sifat Nasabah.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Desain Penelitian.....	23

3.2	Batasan Penelitian	23
3.3	Data Dan Metode Pengumpulan Data	24
3.4	Teknik Analisis Data	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		26
4.1	Gambaran Subyek Penelitian.....	26
4.1.1.	Sejarah Singkat Perusahaan.....	26
4.1.2.	Visi Dan Misi	28
4.1.3.	Stuktur Organisasi	29
4.1.4.	<i>Job Description</i>	30
4.1.5.	Profil Usaha	39
4.2	Hasil Penelitian.....	45
4.3	Pembahasan	48
BAB V PENUTUP.....		51
5.1	Simpulan.....	51
5.2	Saran dan Implikasi Penelitian.....	52
DAFTAR PUSTAKA		
Lampiran		



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank BRI Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak

29



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keterangan Hasil Penelitian dari Perusahaan

Lampiran 2 : Hasil Turnitin

Lampiran 3 : Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 4 : Formulir Permohonan Penutupan Rekening

Lampiran 5 : Formulir Aplikasi Non Perorangan

Lampiran 6 : Kartu Contoh Tanda Tangan

Lampiran 7 : Giro

Lampiran 8 : Daftar Perbaikan Tugas Akhir

