

**PERANAN DAN PELAKSANAAN *CUSTOMER SERVICE*  
PADA BANK JATIM SYARIAH CABANG  
DARMO SURABAYA**

**TUGAS AKHIR**

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



Oleh :  
**FAUZIA HARDI**  
**NIM : 2014110960**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2017**

**PERANAN DAN PELAKSANAAN *CUSTOMER SERVICE*  
PADA BANK JATIM SYARIAH CABANG  
DARMO SURABAYA**


Diajukan oleh :

**FAUZIA HARDI**

**NIM :2014110960**

Tugas Akhir ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 20 Juni 2017



**Drs. Ec. MOCHAMMAD FARID, M.M.**

**TUGAS AKHIR**

**PERANAN DAN PELAKSANAAN *CUSTOMER SERVICE* PADA BANK  
JATIM SYARIAH CABANG DARMO SURABAYA**

Disusun oleh

**FAUZIA HARDI**  
**NIM : 2014110960**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Tugas Akhir  
pada tanggal : 18 Agustus 2017

Tim Penguji

Penguji I

Penguji II

Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si

Dr. Drs. M Nadjib Usman, MM.

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Nama : Fauzia Hardi  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 09 Mei 1996  
N.I.M : 2014110960  
Program Studi : Keuangan dan Perbankan  
Program Pendidikan : Diploma 3  
Judul : Peranan dan Pelaksanaan *Customer Service* Pada  
Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Pjs. Ketua Program Studi Diploma 3

Dosen Pembimbing,

Tanggal :

Tanggal :



**(Putri Wulanditva, SE., M.Ak., CPSAK)**



**(Drs. Ec. Mochammad Farid, MM)**

## MOTTO

Jangan pernah engkau menghitung kebaikan yang telah engkau lakukan , tetapi hitunglah beberapa perbuatan burukmu yang telah engkau lakukan di bumi ini. Orang bijak adalah orang yang telah berusaha untuk memperbaiki dirinya dan tidak pernah ada kata untuk menyalahkan orang lain.

Teruslah kerjakan pekerjaanmu dengan niat yang tulus dan penuh keikhlasan, Maka kamu akan terima hasil yang memuaskan, Janganlah mengerjakan dengan keterpaksaan, maka hasilnya pun akan berantakan.

Dan ketika masalah menghampirmu, janganlah putus asa. Karena solusi untuk masalahmu adalah menyelesaikan masalah orang lain terlebih dahulu.

Tidak ada keberhasilan tanpa perjuangan

Dan tidak ada perjuangan yang secara instan tanpa pengorbanan

Kalahkan kemalasan dengan SEMANGAT

Kalahkan kebencian dengan KASIH SAYANG

Dan Kalahkan kesombongan dengan RENDAH HATI



## PERSEMBAHAN

Tugas Akhir dengan judul “Peranan dan Pelaksanaan *Customer Service* pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya” saya persembahkan kepada:

1. Kedua Orang Tua yang telah mendidik dan membesarkan saya sampai saat ini serta mengorbankan banyak hal untuk saya. Terimakasih karena kalian selalu mendukung dan menjadi penyemangat buat saya untuk menjadi pribadi yang lebih baik dan sukses kedepannya.
2. Kakak ku tercinta Shofia Hardi, S.Kom yang selalu memberikan dukungan, semangat dan motivasi.
3. Semua teman – teman D3 Keuangan dan Perbankan kelas W2, terimakasih atas waktu 3 tahun yang telah kalian berikan dan rasa kekeluargaannya yang tidak akan pernah kudapatkan dikelas lain.
4. Semua saudara-saudaraku yang telah mendukung dan mendo’akan ku.
5. Semua sahabat-sahabatku yang tidak bisa saya sebutkan, terimakasih semuanya sudah mau menjadi sahabat, teman, serta memberikan dukungan, semangat dan supportnya.

## KATA PENGANTAR

Puji sukur kepada Allah SWT yang masih memberikan kenikmatan-Nya dan tak lupa pula saya haturkan sholawat dan salam kejunjungan Nabi besar Muhammad SAW yang telah memberikan saya panduan hidup di dunia sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Peranan dan Pelaksanaan *Customer Service* Pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya”**

Penyelesaian Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan pihak-pihak yang terkait, sehingga penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Lutfi, SE., M.Fin selaku ketua rektor STIE Perbanas Surabaya.
2. Bapak Drs.Ec.Mochammad Farid,MM selaku Ketua Program Studi Diploma 3 STIE Perbanas Surabaya dan Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
3. Bapak Rohmad Fuad Armansyah, SE., M.Si selaku Dosen Wali.
4. Bapak Ashadi Pandji selaku Pimpinan Bidang Operasional PT. Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya yang telah memberi ijin penelitian hingga Tugas Akhir ini dapat selesai tepat waktu.
5. Mbak Rismawati selaku Penyelia Teller dan PN terimakasih telah memberikan informasi dan data-data yang diperlukan.
6. Mas Winarko selaku Bagian Umum Bank Jatim Syariah Cabang Darmo yang juga telah banyak memberikan arahan untuk dapat Penelitian.
7. Mbak Shelly selaku Customer Service yang selalu membantu dan mengarahkan saya saat di ruang *Service Assistant*.
8. Serta keluarga saya dan rekan-rekan yang telah mendukung dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari masih adanya kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini, oleh dari itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan.

Surabaya, Juli 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI .....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
ABSTRAK/RINGKASAN .....	xii
<b>BAB 1    PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Penjelasan Judul .....	5
1.3 Perumusan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
1.6 Metode Penelitian .....	9
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Konsep Dasar Perbankan.....	10
2.2 Fungsi dan Tujuan Bank.....	10
2.2.1 Fungsi Bank Syariah.....	10
2.2.2 Tujuan Bank Syariah .....	13
2.3 Definisi <i>Customer Service</i> .....	14
2.4 Persyaratan Menjadi <i>Customer Service</i> .....	14
2.5 Peranan <i>Customer Service</i> .....	15
2.6 Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i> .....	16
2.7 Wewenang <i>Customer Service</i> .....	17
2.8 Tanggung Jawab <i>Customer Service</i> .....	18
2.9 Definisi Pelayanan .....	19
2.10 Pengertian Budaya Layanan Prima .....	19
2.11 Faktor Budaya Layanan Prima.....	20
2.12 Manfaat Pelayanan Prima .....	21
2.13 Etika, Etiket dan Sikap <i>Customer Service</i> .....	21
<b>BAB III    GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN</b>	
3.1 Sejarah Berdirinya Bank Jatim Syariah.....	23
3.2 Visi dan Misi .....	27
3.3 Struktur Organisasi .....	29
3.4 <i>Job Description</i> .....	30
3.5 Profil Usaha .....	35



BAB IV	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
4.1	Persyaratan untuk menjadi <i>Customer Service</i> Pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo .....	42
4.2	Peranan <i>Customer Service</i> Dalam Memberikan Pelayanan Pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo .....	44
4.3	Tugas, Wewenang, dan Tanggung Jawab <i>Customer Service</i> Pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo .....	46
4.3.1	Tugas dan Tanggung Jawab <i>Customer Service</i> di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo.....	47
4.3.2	Wewenang <i>Customer Service</i> di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo.....	49
4.4	Prosedur Pelayanan <i>Customer Service</i> Dalam Memberikan Pelayanan Sesuai SOP Pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo.....	50
4.5	Upaya Bank Kepada <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo.....	54
4.5.1	Aturan Dalam <i>Customer Service</i> .....	51
4.5.2	Aturan Khusus <i>Customer Service</i> .....	56
4.6	Hambatan dan Solusi yang dihadapi oleh <i>Customer Service</i> Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Darmo .....	57
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan .....	59
5.2	Saran .....	63
5.3	Implikasi Penelitian.....	63
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	

## DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.1 : Gambar Struktur Organisasi Bank Jatim Syariah

29



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Aplikasi Pembukaan Rekening Bank Jatim Syariah Cabang Darmo

Lampiran 2 : Persetujuan Penelitian Tugas Akhir



**ROLE AND IMPLEMENTATION OF *CUSTOMER SERVICE* AT THE  
BANK JATIM SHARIA BRANCH DARMO SURABAYA**

**FAUZIA HARDI**

**2014110960**

***STIE Perbanas Surabaya***

E-mail : [fauziahardi09@gmail.com](mailto:fauziahardi09@gmail.com)

**ABSTRACT**

*The role of banking in the economy of the people own it is important to facilitate and launch various economic sectors in Indonesia. Therefore, the existence of the assets of the Bank in the form of public confidence is crucial in order to improve the efficiency of the use of the guarded banks. Whereas the implementation of a Bank is a business entity that carries out a wide range of services. Including lending, giving excellent service, storage of money and certain items. So encourage each Bank to create new products that are expected to attract the customer and provide the maximum in order to win the competition. This research aims to know the terms, roles, implementation services provided Customer Service against the customer as well as the barriers in the service provided in the Bank Jatim Sharia Branch Darmo Surabaya. Research obtained from interviews and data Customer service regarding the formulation of issues related to the title of "the role and implementation of Customer Service At Bank Jatim Sharia Branches Darmo Surabaya" to improve the quality of service.*

*The results of this study indicate that the role and implementation of Customer Service positive effect on quality of service, as well as have been applied properly so that clients feel satisfaction. In addition there are also Implications of research image Bank Jatim Sharia Branch Surabaya Darmo are getting better and will be a healthy bank.*

*Keywords : Role Customer Service, Implementation Customer Service, Bank Jatim Syariah*

**PERANAN DAN PELAKSANAAN *CUSTOMER SERVICE* PADA BANK  
JATIM SYARIAH CABANG DARMO SURABAYA**

**FAUZIA HARDI**

**2014110960**

**STIE Perbanas Surabaya**

E-mail : [fauziahardi09@gmail.com](mailto:fauziahardi09@gmail.com)

**ABSTRAK**

Peranan perbankan dalam perekonomian rakyat sendiri itu sangatlah penting untuk memudahkan dan melancarkan berbagai sektor ekonomi di Indonesia. Oleh karena itu, keberadaan asset Bank dalam bentuk kepercayaan masyarakat sangat penting dijaga guna meningkatkan efisiensi penggunaan Bank. Sedangkan Pelaksanaan Bank merupakan suatu badan usaha yang melaksanakan berbagai macam jasa. Diantaranya memberi pinjaman, memberi pelayanan prima, penyimpanan uang dan barang tertentu. Sehingga mendorong masing-masing Bank untuk menciptakan produk-produk baru yang diharapkan dapat menarik nasabah dan memberikan pelayanan yang maksimal agar dapat memenangkan persaingan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persyaratan, peranan, pelaksanaan pelayanan yang diberikan *Customer Service* terhadap nasabah serta hambatan dalam pelayanan yang diberikan di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya. Penelitian didapatkan dari wawancara dan data *Customer Service* mengenai dari rumusan masalah yang berkaitan dengan judul "Peranan dan Pelaksanaan *Customer Service* Pada Bank Jatim Syariah Cabang darmo Surabaya" untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Peranan dan Pelaksanaan *Customer Service* berpengaruh positif terhadap kualitas layanan, serta telah di terapkan dengan baik sehingga nasabah merasakan kepuasan tersendiri. Selain itu terdapat pula Implikasi penelitian yaitu image Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya yang semakin baik dan akan menjadi bank yang sehat.

Katakunci : Peranan *Customer Service*, Pelaksanaan *Customer Service*, Bank  
Jatim Syariah