

**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

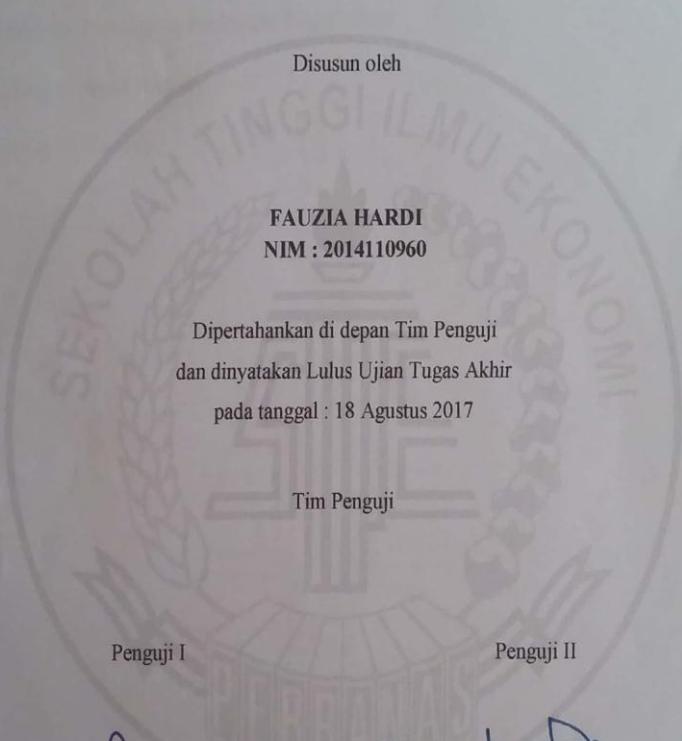
FAUZIA HARDI
NIM : 2014110960

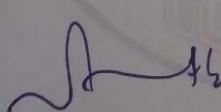
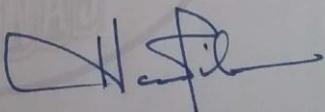
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Tugas Akhir
pada tanggal : 18 Agustus 2017

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

Tanggal :

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

Dosen Pembimbing,

Tanggal :

(Drs. Ec. Mohammad 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 kekeluargaan 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
BAB I PENDAHULUAN	
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
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
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
BAB III GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN	
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

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

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