

**PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM PELAYANAN PROSES  
TRANSAKSI TABUNGAN JUNIO DI BANK BRI KANTOR CABANG  
WARU SIDOARJO**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Diploma III  
Jurusan Manajemen**



**Oleh :**

**FITRIA VARIANTI ERWANTO**

**NIM : 2012110228**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2017**

**TUGAS AKHIR**

**PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM PELAYANAN PROSES  
TRANSAKSI TABUNGAN JUNIO DI BANK BRI KANTOR CABANG  
WARU SIDOARJO**

Diajukan Oleh :

**FITRIA VARIANTI ERWANTO  
NIM : 2012110228**

Tugas akhir ini telah dibimbing  
Dan dinyatakan siap dipresentasikan

Dosen Pembimbing

Tanggal :



**Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M**

**TUGAS AKHIR**

**PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM PELAYANAN PROSES  
TRANSAKSI TABUNGAN JUNIO DI BANK BRI KANTOR CABANG  
WARU SIDOARJO**

Dipresentasikan Oleh :

**FITRIA VARIANTI ERWANTO  
NIM : 2012110228**

Telah dipresentasikan di depan Tim Evaluasi  
Dan dinyatakan lulus evaluasi Tugas Akhir  
pada tanggal 16 Februari 2017

Tim Evaluasi,

Evaluator 1



**(Hj. Anggraeni, SE., M.Si)**

Evaluator II



**(Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M)**

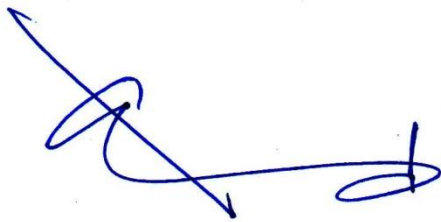
## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Fitria Varianti Erwanto  
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 3 April 1992  
NIM : 2012110228  
Program Pendidikan : Diploma III  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan  
Judul : Peran Customer Service Dalam Pelayanan Proses  
Transaksi Tabungan Junio Di Bank BRI Kantor  
Cabang Waru Sidoarjo

Disetujui dan Diterima baik oleh :

Ketua Program

Tanggal :



**Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M**

Diploma Dosen Pembimbing

Tanggal :



**Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M**

**-EVERY DAY IS RACE -  
-THE LAST BUT NOT THE LIST -**

*"Setiap hari langkah kehidupan begitu cepat,  
bagaikan pembalap berebut dan melaju menjadi yang  
nomor 1, tetapi yang terakhir bukanlah yang  
terburuk"*

**-SEMANGAT, SABAR DAN BERDO'A -**

*"Adalah kunci menuju kesuksesan dan menjadi  
yang terbaik dengan selamat penuh ridho  
kehadirat Allah SWT"*

**- THE SECRET -**

*"Doakan, Sugestikan Keinginannmu Dalam  
Hatimu Apa yang Kamu Inginkan Kelak  
Akan Kamu Temukan dan Dapatkan  
Keinginannmu Itu"*

## **PERSEMBAHAN**

1. Pertama-tama aku ucapkan terimakasih dan Puji syukur kita panjatkan kehadirat Tuhan Yang maha Esa atas lindungan dan bimbingan, Atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan study di Diploma III Manajemen Keuangan dan Perbankan tepat atau bisa dibilang kurang dari 3 tahun.
2. Untuk kedua orangtua tercinta yang telah memberikan support, baik secara moral dan materil. Begitu banyak pengorbanan yang telah mereka berikan untukku, sehingga aku dapat melanjutkan study ku di bangku perkuliahan hingga sampai saat ini.
3. Buat anak ku Aisyah kamu udah jadi alasan ku untuk semangat kuliah dan menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Terimakasih untuk dosen pembimbing Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M yang sudah membantu untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Lutfi, SE. M. Fin selaku ketua STIE Perbanas Surabaya.
6. Terimakasih untuk Ibu Siti Asiyah, terimakasih untuk Mbak Anita selaku SDM Bank BRI KC. Waru Sidoarjo yang sudah memberikan kesempatan untuk bisa melaksanakan penelitian di Bank BRI KC. Waru Sidoarjo.
7. Terimakasih untuk Ibu Sinta selaku customer service Bank BRI yang sudah banyak membantu dalam memberikan informasi tentang tabungan junio untuk penyelesaian Tugas Akhir ini.

## KATA PENGANTAR

Puji Tuhan terimakasih kepada Tuhan Yang Maha Esakarena berkat Anugerah dan Penyertaan-Nya sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM PELAYANAN PROSES TRANSAKSI TABUNGAN JUNIO DI BANK BRI KANTOR CABANG WARU SIDOARJO”** yang dapat terlaksana dengan baik. Tugas Akhir ini penulis buat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak dapat berjalan dengan lancar tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis tidak lupa pula mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya 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 pembimbing yang telah membantu saya dalam tata cara penulisan Tugas Akhir inis sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
3. Ibu Aisyah yang sudah bersedia membantu saya memberikan informasi dalam penyusunan Tugas Akhir.
4. Kedua orang tua saya yang sudah sangat banyak membantu memberikan dukungan, doa dan motivasi agar dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Para dosenSTIE Perbanas Surabaya yang sudah bersedia mengajar selama perkuliahan berlangsung tiga tahun.

Penulis menyadari Laporan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan oleh karena itu, segala bentuk dan saran yang membangun penulis harapkan dari pembaca demi perbaikan di masa yang akan datang. Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat yang lebih baik.

Surabaya, 30 Januari 2017

Fitria Varianti Erwanto



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIPRESENTASIKAN.....	ii
HALAMAN PRESENTASI TUGAS AKHIR .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
ABSTRACT .....	xvii
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1 Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Penjelasan Judul.....</b>	<b>7</b>
<b>1.3 Rumusan Masalah.....</b>	<b>9</b>
<b>1.4 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>9</b>
<b>1.5 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>10</b>
<b>1.5.1 Bagi Penulis.....</b>	<b>10</b>
<b>1.5.2 Bagi STIE Perbanas Surabaya.....</b>	<b>10</b>
<b>1.5.3 Bagi Bank BRI .....</b>	<b>11</b>
<b>1.5.4 Bagi Pembaca.....</b>	<b>11</b>

1.6 Metode Penelitian.....	11
1.6.1 Pendekatan Penelitian.....	11
1.6.2 Jenis dan Sumber Data .....	12
1.6.3 Prosedur Pengumpulan Data .....	13
<b>BAB II</b> <b>TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Jasa .....	14
2.1.1 Pengertian Jasa.....	14
2.1.2 Karakteristik Jasa .....	15
2.2 Bank.....	18
2.2.1 Pengertian Bank .....	18
2.2.2 Tujuan Bank .....	20
2.2.3 Fungsi-Fungsi Bank.....	21
2.2.4 Jenis-jenis Bank.....	22
2.3 Pengertian Tabungan.....	27
2.4 Tabungan Junio.....	28
2.4.1 Manfaat Tabungan.....	29
2.4.2 Jenis-Jenis Tabungan.....	30
2.5 Bunga.....	32
2.5.1 Macam-Macam Bunga.....	33
2.5.2 Faktor Yang Mempengaruhi Suku Bunga.....	34
2.6 Pajak.....	37
2.6.1 Pengertian Pajak .....	37
2.6.2 Dasar Hukum Pajak.....	38
2.6.3 Objek Pajak Penghasilan.....	39

2.6.4 Pemotongan Pajak Penghasilan .....	40
2.7 Pelayanan .....	46
2.7.1 Pengertian Pelayanan.....	46
2.7.2 Dimensi-Dimensi Kualitas Layanan .....	48
2.8 Customer Service .....	49
2.8.1 Pengertian Customer Service .....	49
2.8.2 Peran dan Tanggung Jawab Customer Service.....	50
2.8.3 Tugas dan Fungsi Customer Service .....	53

### **BAB III GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN**

3.1 Sejarah Perusahaan .....	56
3.2 Visi Dan Misi .....	58
3.3 Struktur Organisasi Perusahaan .....	59
3.4 Job Description.....	60
3.5 Profil Usaha .....	64
3.5.1 Aktifitas .....	64
3.5.2 Jargon .....	64
3.5.3 Nilai-Nilai Dasar Bank BRI.....	64
3.5.4 Gambar Logo Bank BRI.....	65
3.5.5 Lokasi.....	66
3.5.6 Produk .....	66

### **BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

4.1 Peran Customer Service .....	69
4.1.1 Peran Customer Service Dalam Pelayanan .....	70

4.1.2 Faktor-Faktor Peran Customer Service.....	73
4.1.3 Kualifikasi Unit Bagian Customer Service .....	74
4.2 Persyaratan Pembukaan Tabungan Junio .....	77
4.3 Prosedur Rekening Tabungan .....	79
4.4 Bunga Tabungan Bank BRI .....	90
4.5 Fasilitas Pembukaan Tabungan.....	98
4.6 Hambatan – Hambatan.....	101
4.6.1 Alternatif .....	102

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	104
5.2 Saran.....	110

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1 :</b>	<b>Jumlah Bank di Indonesia Periode 2011-2015</b>	<b>2</b>
<b>Gambar 3.3 :</b>	<b>Struktur Organisasi Bank BRI</b>	<b>59</b>
<b>Gambar 3.5 :</b>	<b>Logo Bank BRI</b>	<b>65</b>
<b>Gambar 4.3.1 :</b>	<b>Pembukaan Tabungan Junio</b>	<b>79</b>
<b>Gambar 4.3.2 :</b>	<b>Penyetoran Tabungan Junio</b>	<b>82</b>
<b>Gambar 4.3.3 :</b>	<b>Penyetoran Melalui Cash Deposit Manchine</b>	<b>83</b>
<b>Gambar 4.3.4 :</b>	<b>Penarikan Tabungan BRI</b>	<b>85</b>
<b>Gambar 4.3.5 :</b>	<b>Penarikan Melalui ATM Bersama</b>	<b>86</b>
<b>Gambar 4.3.6 :</b>	<b>Penutupan Rekening Tabungan Junio</b>	<b>88</b>

## **DAFTAR TABEL**

<b>Tabel</b>	<b>1</b>	<b>:</b>	<b>Laporan Rekening Tabungan</b>	<b>41</b>
<b>Tabel</b>	<b>4.4</b>	<b>:</b>	<b>Suku Bunga Tabungan BRI Junio</b>	<b>90</b>
<b>Tabel</b>	<b>4.4.1</b>	<b>:</b>	<b>Laporan Rekening Tabungan A.n Nova</b>	<b>90</b>
<b>Tabel</b>	<b>4.4.2</b>	<b>:</b>	<b>Tabungan Kena Pajak</b>	<b>93</b>
<b>Tabel</b>	<b>4.4.3</b>	<b>:</b>	<b>Tabungan Tidak Kena Pajak</b>	<b>96</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 2 : Slip Penarikan
- Lampiran 3 : Slip Penyetoran
- Lampiran 4 : Jadwal Penulisan Skripsi
- Lampiran 5 : Surat Pernyataan
- Lampiran 6 : Daftar Perbaikan Skripsi

**CUSTOMER SERVICE ROLE IN THE SERVICE OF PROCESS  
TRANSACTIONS IN SAVINGS BANK BRANCHES BRI WARU  
SIDOARJO**

**FITRIA VARIANTI Erwanto**

**2012110228**

**E-mail: vy3\_varianti@yahoo.com**

**ABSTRACT**

Along with the progress of the economy and the increasing levels of economic activity, has encouraged banks to create products and services that nature provides satisfaction and convenience, such as providing a more efficient means of payment in economic activity. Customer service plays an important role in informing the banking products or services therefore create a bank BRI Junio Savings product which is a savings product that has special advantages aimed at a market segment that children are particularly at elementary, junior high and high school. Banks also apply different interest rates within the meaning of the average savings deposit rate higher than checking services provided to customers.



**PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM PELAYANAN PROSES  
TRANSAKSI TABUNGAN DI BANK BRI KANTOR CABANG WARU  
SIDOARJO**

**FITRIA VARIANTI ERWANTO**

**2012110228**

**E-mail : [vy3\\_varianti@yahoo.com](mailto:vy3_varianti@yahoo.com)**

**ABSTRAK**

Seiring dengan kemajuan perekonomian dan semakin tingginya tingkat kegiatan ekonomi, telah mendorong bank untuk menciptakan produk dan layanan yang bersifat memberikan kepuasan dan kemudahan, seperti menyediakan alat pembayaran yang lebih efisien dalam kegiatan ekonomi. Customer service berperan penting dalam menginformasikan mengenai produk atau layanan perbankan. Oleh sebab itu bank BRI menciptakan produk Tabungan Junio yang merupakan produk tabungan yang mempunyai keunggulan khusus yang ditujukan pada segmen pasar yaitu anak-anak khususnya SD, SMP Dan SMA. Bank juga menerapkan suku bunga yang berbeda dalam arti rata-rata suku bunga simpanan tabungan lebih tinggi dari jasa giro yang diberikan kepada nasabah.