

**PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DI BANK JATIM CABANG
MOJOKERTO**

TUGAS AKHIR

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



Oleh:

PUTRI INDAH CHOIRUNISA

NIM : 2014110203

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**


**PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DI BANK JATIM
CABANG MOJOKERTO**

Diajukan oleh :

PUTRI INDAH CHOIRUNISA'
NIM :2014110203

Tugas Akhir ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing
Tanggal: 24 Juli 2019.



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

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DI BANK
JATIM CABANG MOJOKERTO**

Disusun oleh :

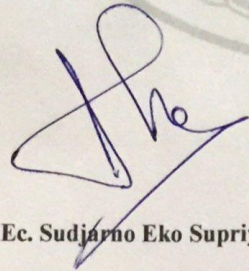
PUTRI INDAH CHOIRUNISA'
NIM :2014110203

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Tugas Akhir
Pada tanggal...18...Agst 2019.

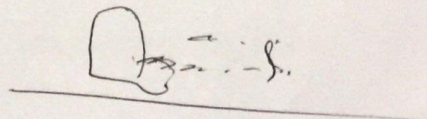
Tim Penguji

Evaluator I

Evaluator II



Drs. Ec. Sudjarno Eko Supriyono, MM



Dr. Wahyudiono, M.M

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Putri Indah Choirunisa'
Tempat, Tanggal Lahir : Mojokerto, 24 Mei 1995
N.I.M : 2014110203
Program Studi : Keuangan dan Perbankan
Program Pendidikan : Diploma 3
J u d u l : Pelayanan Customer Service Di Bank Jatim
Cabang Mojokerto

Disetujui dan diterima baik oleh :

Pjs. Ketua Program Studi Diploma 3

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 19 September 2017

Tanggal : 19 September 2017 .



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

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

MOTTO

MAN JADDA WAJADA

siapa yang bersungguh – sungguh pasti berhasil

MAN SHABARA ZHAFIRA

siapa yang bersabar pasti beruntung

MAN SARA ALA DARBI WASHALA

**siapa yang menapaki jalan-Nya akan sampai ke
tujuan**



PERSEMBAHAN

Tugas Akhir dengan Judul “ Pelayanan Customer Service Di Bank Jatim Cabang Mojokerto” saya persembahkan kepada ;

1. Allah SWT yang memberikan kesehatan dan kemudahan kepada saya dalam pengerjaan Tugas Akhir.
2. Kedua orang tua saya yang selalu berdoa dan mendukung saya untuk segera menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Untuk Elvin suamiku tersayang yang sudah memberi semangat, doa, serta dukungan penuh untuk saya, selalu menjadi pengingat dan imam yang baik.
4. Sahabat dari D3 Keuangan angkatan 2014 Reni Sugiarti, Dwi Novita Sari, Alfiana Aulia Alfath yang menjadi partner selama masa perkuliahan yang sudah seperti keluarga disetiap harinya.
5. Teman – teman W1 yang sudah 3 tahun memberikan warna kehidupan saat kuliah mulai dari suka dan dukanya.
6. The Big Geng’s saya Nana, Resty, Arum, Via, Iil, Insani, Mas Agung, Ali, Mas Agil, Permadi, Jamal, Galih.
7. Seluruh karyawan dan staff Bank Jatim Cabang Mojokerto yang sudah mengijinkan saya untuk melakukan penelitian.
8. Untuk Umik perpus dan Mas Dio yang sudah membantu dan menyediakan sarana bebas untuk saya, terkadang memberi saya snack untuk camilan.
9. Dan semua orang yang sudah memberikan warna di hidup ini tidak bisa saya sebutkan satu persatu, saya mengucapkan banyak terima kasih.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul :

“ PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DI BANK JATIM CABANG MOJOKERTO ”

Tugas Akhir ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan program Diploma 3 di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari dengan segala kerendahan hati bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Penulis juga berharap bahwa nantinya penulisan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini penulis tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Lutfi, SE.M,Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid ,M.M selaku Ketua Program Diploma STIE Perbanas Surabaya.
3. Bapak Drs. Sudjarno Eko Supriyono M.M selaku Dosen Wali atas bantuan dan nasehatnya.

4. Ibu Hj. Anggraeni,. SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Agus Sastriono selaku Pimpinan Bank Jatim Cabang Mojokerto.
6. Seluruh karyawan dan staff Bank Jatim cabang mojokerto yang telah memberikan informasi yang diperlukan.
7. Kedua orang tua, suamiku tercinta Elvin, sahabat angkatan 2014 Diploma 3 jurusan Keuangan dan Perbankan, Reni, Dwi, Alfi, The Big Geng's Nana, Resty. Arum. Via, Iil, Insani, Mas Agung, Ali, Mas Agil, Permadi, Jamal, Galih yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan yang sesuai dengan amalan yang telah membantu penulis dalam pembuatan Tugas Akhir ini.

Surabaya, Juli 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halama
n	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK/RINGKASAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Penjelasan Judul.....	3
1.3. Rumusan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.6. Metode Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Pengertian Bank dan Fungsi Bank	
2.1.1 Pengertian Bank.....	8
2.1.2 Fungsi Bank.....	9
2.2. Sifat Industri Perbankan.....	10
2.3. Sumber Dana Bank.....	11
2.4. Customer Service Bank	
2.4.1 Pengertian Customer Service Bank.....	12
2.4.2 Peranan Customer Service Bank.....	13
2.4.3 Fungsi Customer Service Bank.....	13
2.5. Tugas Customer Service Bank	
2.5.1 Pengertian Tugas Customer Service.....	15
2.5.2 Tugas – Tugas Customer Service Bank.....	15
2.5.3 Produk – Produk Yang Ditawarkan Seorang Customer Service.....	17
2.5.4 Syarat – Syarat Seorang Customer Service Bank....	21
2.6. Sikap Melayani Nasabah.....	23
BAB III GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN	
3.1 Sejarah Berdirinya Bank Jatim.....	31

3.2	Visi dan Misi Bank Jatim	34
3.3	Struktur Organisasi	36
3.4	Job Description	37
3.5	Profil Perusahaan	
3.5.1.	Aktivitas Bank	44
3.5.2.	Semboyan Bank	44
3.5.3.	Logo Bank.....	45
3.5.4.	Produk – Produk Bank.....	45
BAB IV	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
4.1.	Tugas dan Wewenang Customer Service Dalam Pelayanan Terhadap Nasabah di Bank Jatim Cabang Mojokerto	
4.1.1.	Tugas Customer Service di Bank Jatim Cabang Mojokerto.....	56
4.1.2.	Wewenang Customer Service di Bank Jatim Cabang Mojokerto.....	60
4.1.3.	Hambatan Customer Service Di Bank Jatim Cabang Mojokerto.....	63
4.2.	Peranan Customer Service Dalam Pelayanan Terhadap Nasabah di Bank Jatim Cabang Mojokerto	64
4.3.	Aturan Dasar dan Etika Khusus Dalam Pelayanan Terhadap Nasabah di Bank Jatim Cabang Mojokerto	
4.3.1	Aturan Dasar Dalam Pelayanan Customer Service .	65
4.3.2	Etika Khusus Customer Service Dalam Pelayanan Nasabah.....	67
BAB V	PENUTUP	
5.1.	Kesimpulan	68
5.2.	Saran	72
5.3.	Implikasi	73
DAFTAR RUJUKAN		
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.3 : Struktur Organisasi Bank Jatim Cabang Mojokerto	36
Gambar 3.5.3 : Logo Bank Jatim	45



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 2 : Formulir Permohonan Pembukaan Rekening
- Lampiran 3 : Formulir Setoran Tabungan
- Lampiran 4 : Formulir Permohonan Deposito



*THE SERVICE OF CUSTOMER SERVICE AT A BANK JATIM BRANCH
MOJOKERTO*

Putri Indah Choirunisa'
STIE Perbanas Surabaya
2014110203@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

Bank is defined as a business entity that collects funds from the community in the form of funds to channel funds to the community in the form of credit, and or other forms in order to improve the standard of living of many people.

The purpose of this study to determine the duties and authority of a customer service, the role of customer service in a bank and the basic rules of ethics and constraints passed as customer service. The method used to conduct this research is using interview method and secondary data. And the results of this research as customer service served as a communicator, handling complaint, help facilitate customers and market bank products. The role of customer service is as an intermediary between the bank with the customer, in providing service as a customer service must pay attention to the basic rules and the bank's special ethics.

Constraints commonly passed by a customer service is in the system and the character of the customer.

In this case, as a Customer Service must deepen the various characters of customers, in the sense of having to know and understand what to do when faced with various customer characteristics. In order to experience problems in the field practice, Customer Service is not nervous and can solve the problem and can solve problems faced well, fast, precise, nimble and without causing problems in the future.

Keywords : *the service, customer service, and implementation.*

PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DI BANK JATIM CABANG MOJOKERTO

Putri Indah Choirunisa'
STIE Perbanas Surabaya
2014110203@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Bank didefinisikan sebagai badan usaha yang mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk dana untuk menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit, dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup banyak orang.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tugas dan wewenang dari customer service, peran customer service di bank dan aturan dasar etika dan hambatan yang dilewatkan sebagai customer service. Metode yang digunakan untuk melakukan penelitian ini adalah dengan metode wawancara dan data sekunder. Dan hasil penelitian ini sebagai customer service yang bertugas sebagai komunikator, penanganan keluhan, membantu memudahkan nasabah dan memasarkan produk bank.

Peran customer service sebagai perantara antara bank dengan pelanggan, dalam memberikan pelayanan sebagai customer service harus memperhatikan peraturan dasar dan etika khusus bank.

Dalam hal ini, sebagai Customer Service harus memperdalam berbagai karakter pelanggan, dalam artian harus tahu dan mengerti apa yang harus dilakukan bila berhadapan dengan berbagai karakteristik pelanggan. Agar mengalami masalah dalam praktek lapangan, Customer Service tidak gugup dan bisa mengatasi masalah dan bisa menyelesaikan masalah dengan baik, cepat, tepat, gesit dan tanpa menimbulkan masalah di masa depan.

Kata Kunci : Pelayanan, Customer Service, dan Implikasi

