

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN MUTU  
PELAYANAN TERHADAP NASABAH PADA PT BANK RAKYAT  
INDONESIA TBK KANTOR CABANG TANJUNG PERAK – SURABAYA**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian Program  
Pendidikan Diploma III Jurusan Perbankan Dan Keuangan**



**Disusun oleh ;**

**MARLEN YOLLANDA KARIMOY**

**NIM. 2016110147**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

**SURABAYA**

**2019**

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN MUTU  
PELAYANAN TERHADAP NASABAH PADA PT BANK RAKYAT  
INDONESIA TBK KANTOR CABANG TANJUNG PERAK- SURABAYA**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian Program**

**Pendidikan Diploma III Jurusan Perbankan Dan Keuangan**



**Disusun oleh ;**

**MARLEN YOLLANDA KARIMOY**

**NIM. 2016110147**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

**SURABAYA**

**2019**

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN MUTU  
PELAYANAN TERHADAP NASABAH PADA PT BANK RAKYAT  
INDONESIA TBK KANTOR CABANG TANJUNG PERAK- SURABAYA**

Diajukan Oleh :

**MARLEN YOLLANDA KARIMOY**

**NIM : 2016110147**

Tugas Akhir ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap dipresentasikan

Dosen Pembimbing

Tanggal : 22 Juli 2019



**(Chitra Laksmi Rithmaya, SE., MM.)**

**NIDN 0721106806**

## TUGAS AKHIR

### PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN TERHADAP NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA TBK KANTOR CABANG TANJUNG PERAK- SURABAYA

Disusun Oleh

**MARLEN YOLLANDA KARIMOY**

**NIM : 2016110147**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Tugas Akhir  
Pada Tanggal 19 Agustus 2019

Tim Penguji

**Ketua : Rohmad Fuad Armansyah, SE., M.Si.**

**Sekretaris : Chitra Laksmi Rithmaya, SE., M.M.**

**Anggota : Dr. Drs. M. Nadjib Usman, M.M.**



## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Marlen Yollanda Karimoy  
Tempat, Tanggal Lahir : Kupang, 28 Maret 1999  
NIM : 2016110147  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan  
Program Pendidikan : Diploma 3  
Judul : PERANAN CUSTOMER SERVICE  
DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN TERHADAP NASABAH  
PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA TBK KANTOR CABANG  
TANJUNG PERAK- SURABAYA

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Ketua Program Studi Diploma 3

Tanggal : 28 Agustus 2019



**(Dr. Kautsar R. Salman, SE.MSA.Ak.BKP.SAS.CA. AWP)**

Dosen Pembimbing

Tanggal : 28 Agustus 2019



**(Chitra Laksmi Rithmaya, SE., MM.)**

**NIDN 0721106806**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Marlen Yollandaa Karimoy  
Alamat : Jl. Wonorejo Timur RT 04 RW 01 Gang 2 No. 5  
NIM : 2016110147  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan  
Program Pendidikan : Diploma 3

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya yang berjudul :

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN TERHADAP NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG TANJUNG PERAK-SURABAYA**

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 saya ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 28 Agustus 2019  
Yang menyatakan,



(Marlen Yollandaa Karimoy)

## MOTTO

**“Yeremia 17:7 Diberkatilah orang yang mengandalkan TUHAN, yang menaruh harapannya pada TUHAN”**

## PERSEMBAHAN

1. Panjatkan Puji dan Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan anugerah-Nya sehingga Tugas Akhir dapat diselesaikan tepat pada waktunya serta berjalan dengan lancar
2. Terimakasih untuk kedua orangtua terhebat yaitu Bapak Deddy Karimoy dan Ibu Sovia Kolimon yang telah banyak memberi doa serta dukungan baik dari awal studi hingga berakhirnya studi. Terimakasih untuk kedua adik terhebat dan termanis yaitu adik Gloria dan adik Firdaus yang sudah banyak mendukung lewat doa serta dukungan
3. Terimakasih untuk saudara sekaligus sahabat perjuangan selama masa perkuliahan yaitu angel,dinda,ka yuni,reni,yuni,ka lhya, devi, ka jia dan ka dilla
4. Terimakasih bagi sahabat dan teman semasa SD,SMP,SMA yaitu : selyn,yuni,ires,yosi,dewi,cindur,vania,olla,sandra,thalia dan masih banyak lagi yang tidak bisa di sebutkan satu per satu
5. Terimakasih teman seperjuangan almamater D3 Perbankan dan Keuangan yang sudah bersama merasakan suka maupun duka.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena Rahmat dan Karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik dan tepat pada waktunya dengan judul “Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank”. 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 Diploma III.
2. Bapak Dr. Kautsar R. Salman, SE.,MSA., Ak., BKP., SAS., CA. AWP selaku Ketua Program Studi Diploma III dan Bapak Fuad Armansyah, SE., M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Diploma III yang telah memberikan dorongan, dukungan, dan pelayanan selama menempuh studi Diploma STIE Perbanas Surabaya.
3. Bapak Teguh Rastianto selaku Pimpinan Cabang PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak-Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan pengumpulan data
4. Bapak Ringgo Yenedi selaku Manager Operasional dan Bapak Fergawan Akbar selaku Sekretariat dan SDM yang telah memberi



bimbingan serta arahan selama penulis melakukan penelitian di PT.

Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak- Surabaya

5. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid, MM selaku dosen wali yang telah membimbing penulis selama menjalani studi di prodi D3 STIE Perbanas Surabaya
6. Ibu Chitra Laksmi Rithmaya, SE.,MM. Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu serta penuh kesabaran memberikan bimbingan, arahan, saran, dan motivasi dalam proses awal penulisan hingga akhirnya dapat terselesaikan dengan baik
7. Kepada kedua orang tua tercinta serta kedua adik tersayang yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

Demikian ucapan terimakasih yang dapat disampaikan, segala kekurangan yang terdapat dalam Tugas Akhir ini terjadi semata-mata karena kekurangan dan kelemahan penulis sehingga dalam kesempatan ini pula penulis menerima dengan senang hati segala kritikan dan saran yang baik demi perbaikan kedepannya.

Surabaya, 28 Agustus 2019

Penulis

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN MUTU  
PELAYANAN TERHADAP NASABAH PADA PT BANK RAKYAT  
INDONESIA KANTOR CABANG TANJUNG PERAK-SURABAYA**

**Marlen Yollanda Karimoy**

**2016110147**

**e-mail : 2016110147@students.perbanas.ac.id**

**ABSTRAK**

Laporan Tugas Akhir berdasarkan masalah yang sering dihadapi oleh customer service seperti hambatan pada saat melakukan pelayanan terhadap nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak, syarat-syarat untuk menjadi petugas customer service, prosedur pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro dan deposito serta peranan customer service. Tujuan penelitian ini untuk memberikan informasi mengenai peranan customer service dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah. Data yang diperoleh dan disajikan secara deskriptif kualitatif serta metode pengumpulan data yang digunakan meliputi metode observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi. Berdasarkan data penelitian yang telah diteliti dan sistematis serta berdasarkan informasi sebagaimana adanya hasil penelitian mengenai peranan customer service dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah maka menunjukkan bahwa customer service telah memberikan pelayanan terbaik (service excellent) salah satunya seperti memilih solusi yang tepat dalam menyelesaikan hambatan yang terjadi pada saat memberikan pelayanan terhadap nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada bank tersebut. Kesimpulan yang diambil pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak-Surabaya adalah selalu mengoptimalkan kinerja customer service dalam hal meningkatkan mutu pelayanan dengan mengetahui peranan customer service seperti syarat-syarat menjadi petugas customer service, prosedur pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro dan deposito serta hambatan yang dan solusi yang akan dihadapi oleh petugas customer service pada saat melakukan pelayanan terhadap nasabah, semuanya akan dibahas pada laporan tugas akhir ini.

Kata kunci : Customer service, mutu pelayanan.

**THE ROLE OF CUSTOMER SERVICE IN IMPROVING SERVICE  
QUALITY TO CUSTOMERS AT THE PT BANK RAKYAT INDONESIA  
KANTOR CABANG TANJUNG PERAK-SURABAYA**

**Marlen Yollanda Karimoy**

**2016110147**

**e-mail : 2016110147@students.perbanas.ac.id**

**ABSTRACT**

*The Final Project Report is based on problems that are often faced by customer service such as obstacles when serving customers at PT. Bank Rakyat Indonesia Tanjung Perak Branch Office, requirements to become a customer service officer, procedures for opening and closing savings accounts, current accounts and deposits as well as the role of customer service. The purpose of this study is to provide information about the role of customer service in improving the quality of service to customers. Data obtained and presented descriptively qualitatively as well as data collection methods used include methods of observation, interviews, literature studies and documentation. Based on research data that has been researched and systematic and based on information as there are results of research on the role of customer service in improving service quality to customers, it shows that customer service has provided the best service (service excellent), one of them is choosing the right solution in solving the obstacles when providing services to customers in accordance with the provisions that apply to the bank. Conclusions taken at PT. Bank Rakyat Indonesia Tanjung Perak-Surabaya Branch Office is always optimizing customer service performance in terms of improving service quality by knowing the role of customer service such as the requirements of being a customer service officer, procedures for opening and closing savings accounts, current accounts and deposits and the obstacles and solutions that will be faced by customer service officers when performing services to customers, all of which will be discussed in this final report.*

*Keywords: Customer service, service quality.*

## DAFTAR ISI

	Hal
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.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
Bab I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
Bab II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Customer Service.....	9
2.2 Tugas dan Tanggung Jawab Customer Service.....	10
2.3 Fungsi dan Wewenang Customer Service.....	16
2.4 Syarat-Syarat Customer Service.....	20
2.5 Kualitas Pelayanan.....	22
2.6 Pelayanan Prima.....	25
Bab III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian.....	30
3.2 Batasan Penelitian.....	31
3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	32
3.4 Teknik Analisis Data.....	33
Bab IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	35
4.2 Hasil Penelitian.....	53
4.3 Pembahasan.....	60
Bab V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran Dan Implikasi.....	80
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

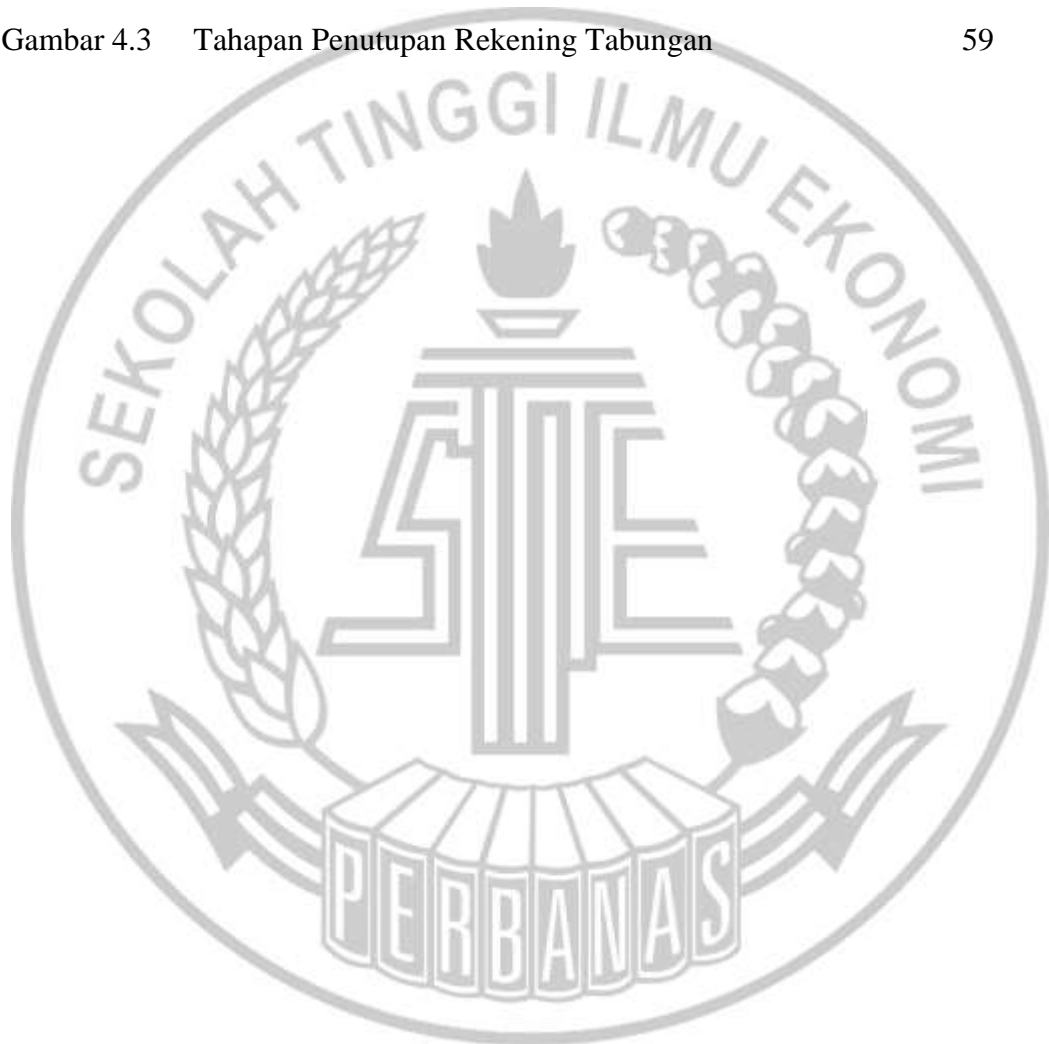
## DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 4.1 Rekening Tabungan Simpedes Britama Junio	67



## DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan	39
Gambar 4.2 Tahapan Pembukaan Rekening Tabungan	57
Gambar 4.3 Tahapan Penutupan Rekening Tabungan	59



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keterangan Hasil Penelitian dari Perusahaan
- Lampiran 2 Hasil Turnitin
- Lampiran 3 Formulir Aplikasi Rekening Non Perorangan
- Lampiran 4 Formulir Permohonan Penutupan Rekening
- Lampiran 5 Kartu Contoh Tanda Tangan
- Lampiran 6 Giro
- Lampiran 7 Daftar Wawancara
- Lampiran 8 Daftar Perbaikan Tugas Akhir

