

**UPAYA *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH PADA BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK
KANTOR CABANG KERTAJAYA SURABAYA**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma 3 Jurusan Manajemen
Program Studi Perbankan Dan Keuangan



Oleh :

DIONISIA DAMAT

NIM : 2016110284

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

S U R A B A Y A

2019

HALAMAN JUDUL

**UPAYA *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH PADA BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK
KANTOR CABANG KERTAJAYA SURABAYA**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian

Program Pendidikan Diploma 3 Jurusan Manajemen

Program Studi Perbankan Dan Keuangan



Oleh :

DIONISIA DAMAT

NIM : 2016110284

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2019

PERSETUJUAN SIAP DIUJI

**UPAYA *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH PADA BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK
KANTOR CABANG KERTAJAYA SURABAYA**

Diajukan oleh :

DIONISIA DAMAT

NIM : 2016110284

Tugas Akhir ini telah dibimbing

dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal :



(Chitra Laksmi Rithmaya, SE., M.M.)

NIDN. 0721106806

LULUS UJIAN TUGAS AKHIR

**UPAYA *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH PADA BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK
KANTOR CABANG KERTAJAYA SURABAYA**

Disusun oleh

DIONISIA DAMAT

NIM : 2016110284

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Tugas Akhir

Pada tanggal

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 : Dionisia Damat
Tempat, Tanggal Lahir : Ruteng, 21 September 1997
N.I.M : 2016110284
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Upaya *Customer Service* Dalam Meningkatkan
Jumlah Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia
(Persero) Tbk. Kantor Cabang Kertajaya Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Diploma 3

Dosen Pembimbing,

Tanggal :

Tanggal :



(Dr. Kautsar R. Salman, SE., MSA., Ak.)

NIDN. 0726117702



(Chitra Laksmi Rithmaya, SE., M.M.)

NIDN. 0721106806

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dionisia Damat

Alamat : Klampis Aji Tengah II No. 18

NIM : 2016110284

Program Studi : Perbankan dan Keuangan

Program Pendidikan : Diploma 3

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya yang berjudul :

**UPAYA CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH PADA BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK
KANTOR CABANG KERTAJAYA 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 ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 05 Agustus 2019

Yang menyatakan,

(Dionisia Damat)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Berkhayal setinggi langit menumbuhkan semangat dan perjuangan untuk terus dan terus meraih apa yang akan dicapai”

PERSEMBAHAN

Puji syukur atas Puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa yang telah Melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktunya. Terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung, membantu, dan menyelesaikan tugas akhir ini. Tugas akhir ini saya persembahkan untuk orang-orang yang saya cinta dan sayangi yaitu :

1. Orang tua tercinta yang selalu memberikan dukungan, motivasi, bimbingan, dan selalu menyelipkan doa untuk saya serta pengorbanan.
2. Kakak saya Riany Damat dan Adik Saldio Damat yang selalu mendukung, memberikan semangat, dan motivasi setiap hari.
3. Keluarga besar yang saya sayangi yang selalu mendoakan saya agar cepat lulus, bekerja, dan membahagiakan orangtua.

4. Terima kasih untuk teman-teman seperjuangan kelas W Diploma 3 Keuangan dan Perbankan angkatan 2016 yang telah memberikan banyak warna warni selama tiga tahun ini.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Upaya *Customer Service* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia(Persero) Tbk Kantor Cabang Kertajaya Surabaya tepat pada waktunya. Tujuan penulisan tugas akhir ini, sebagai salah satu syarat penyelesaian program pendidikan Diploma 3 program studi Perbankan dan Keuangan. Penulis menyadari tanpa dorongan dan bimbingan dari semua pihak maka tugas akhir ini tidak dapat berjalan dengan lancar. Oleh karena itu izinkan penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Dr.Yudi Sutarso, S.E., M si selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Bapak Dr.Kautsar Riza Salman, SE., MSA., AK., BKP., SAS., CA. selaku Ketua Program Pendidikan Diploma STIE Perbanas Surabaya.
3. Bapak Fuad Armansyah, SE..M.Si. selaku Sekretaris Program Pendidikan Diploma STIE Perbanas Surabaya.
4. Ibu Chitra Laksmi Rithmaya, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, arahan, saran, dan motivasi dalam proses

penulisan tugas akhir sehingga akhirnya dapat terselesaikan dengan baik.

5. Bapak Faizal Muhammad Syukur selaku PJ.Manajer Operasional Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kertajaya Surabaya.
6. Ibu Marsha A selaku kepala bidang Sumber Daya Manusia Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kertajaya Surabaya.
7. Bapak Faqih Algani selaku bagian *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kertajaya Surabaya. yang telah bersedia membantu dan menjadi narasumber penulis untuk memperoleh informasi yang akurat dan terpercaya yang berguna untuk penulisan tugas akhir.
8. Bapak atau Ibu Dosen Pengajar pada Program Pendidikan Diploma yang dengan penuh kesabaran memberikan ilmunya kepada penulis.
9. Orang tua tercinta yang selalu memberikan dukungan, doa, motivasi , bimbingan, dan kasih sayang dan pengorbanan kepada penulis.
10. Kakak Saya Riany Damat yang selalu memberikan semangat dari awal masuk kuliah sampai pada akhir penyelesaian tugas akhir ini, dan adik saya Aldio Damat yang juga selalu memotivasi kepada saya dari jauh.

11. Keluarga besar yang sangat saya sayangi yang tidak pernah kurang memberikan semangat dan memberikan doa agar saya cepat lulus, bekerja, dan mencapai apai yang saya inginkan.
12. Teman-teman seperjuangan kelas W Diploma 3 Keuangan dan Perbankan angkatan 2016 terlebih khusus Akamsi Dinda, Yolan, Angel yang selalu sama dari awal masuk kuliah sampai sekarang tidak bisa didefinisikan selama 3 tahun ini terima kasih banyak sudah mau berteman sama saya.

Demikian ucapan terima kasih yang penulis sampaikan, semoga karya ilmiah dalam bentuk tugas akhir ini dapat memberikan nilai tambah kepada seluruh pihak yang membutuhkan. Penulis menyadari penulisan tugas akhir ini masih belum sempurna. Penulis memohon kritikan dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan.

Surabaya, 05 Agustus 2019

Penulis

**UPAYA *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH PADA BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK
KANTOR CABANG KERTAJAYA SURABAYA**

Dionisia Damat

2016110284

e-mail : yunidamat21@gmail.com

ABSTRAK

Memberi kemudahan informasi, melayani keluhan atau sarana konsultasi nasabah dan juga memberikan kemudahan jasa – jasa pelayanan maupun produk-produk yang di tawarkan nasabah mendatangi bagian customer service dalam berhubungan dengan bank. *Customer service* akan menjelaskan atau mengerjakan kebutuhan nasabah tersebut dengan dengan penerapan prinsip kehati-hatian dan manajemen resiko bank. Pekerjaan *Customer Service* yang paling utama memberikan informasi dan pelayanan terbaik kepada nasabah. Standar pelayanan keberhasilan bank dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah ditentukan oleh penampilan, layanan, pengetahuan, dan keterampilan mengenal produk dan jasa oleh bank. Pelayanan yang kurang dapat menyebabkan nasabah pindah ke bank lain karena pelayanan yang kurang memuaskan. Oleh karena itu bank harus tetap mempertahankan kepercayaan nasabah agar nasabah tetap berinteraksi dan berhubungan baik dengan bank.

Kata Kunci : *Customer Service*, penampilan, memuaskan

**CUSTOMER SERVICE EFFORTS IN INCREASING THE AMOUNT
CUSTOMER IN THE INDONESIAN PEOPLE BANK (PERSERO) TBK
OFFICE OF KERTAJAYA BRANCH OF SURABAYA**

Dionisia Damat

2016110284

e-mail : yunidamat21@gmail.com

ABSTRACT

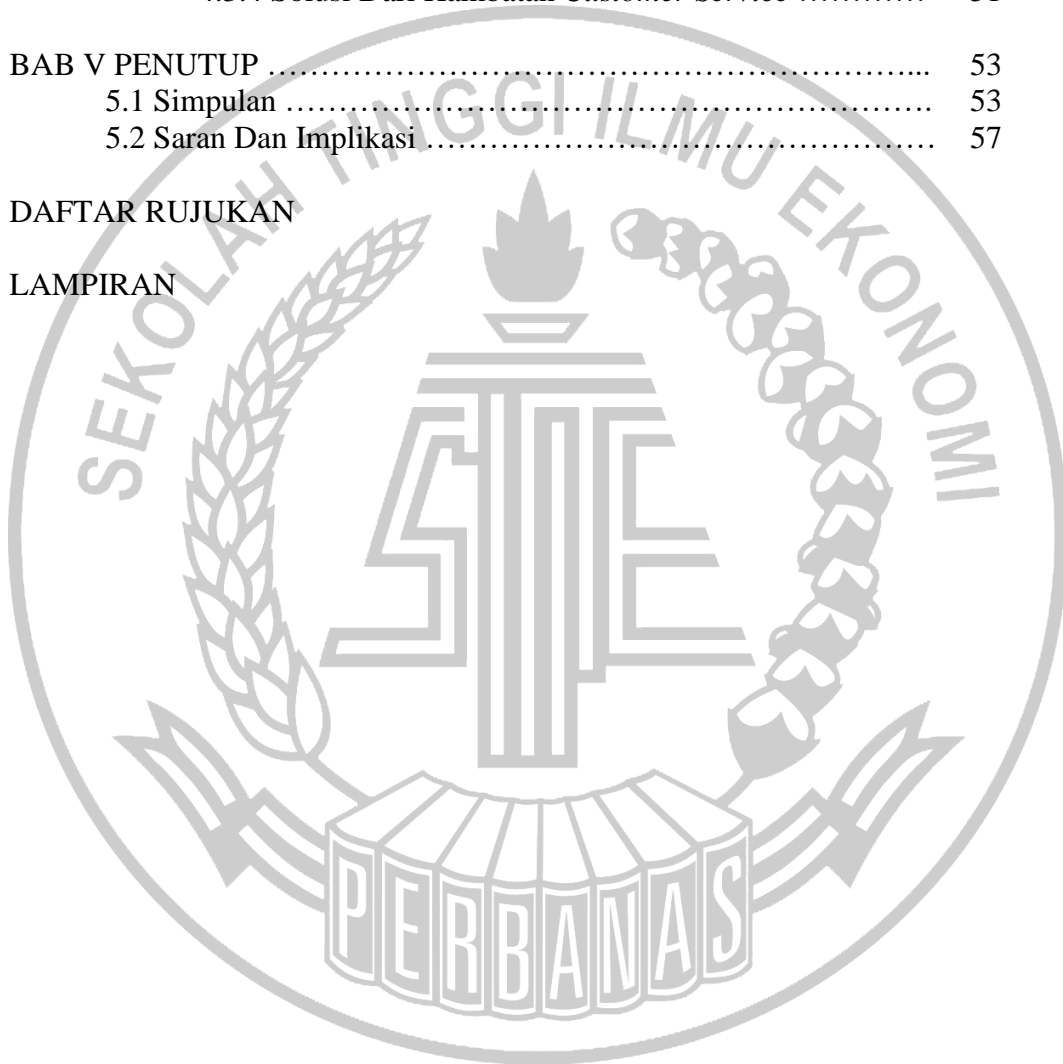
Providing ease of information, serving complaints or means of consulting customers and also providing convenience services and products offered by customers to the customer service department in dealing with banks. Customer service will explain or work on the customer's needs by applying the principles of prudence and risk management of the bank. The most important Customer Service work is providing the best information and services to customers. Service standards for bank success in providing good services to customers are determined by the appearance, services, knowledge, and skills to recognize products and services by banks. Lack of service can cause customers to move to another bank due to unsatisfactory services. Therefore, banks must maintain customer confidence so that customers continue to interact and relate well with the bank.

Keywords: Customer Service, appearance, satisfying

DAFTAR ISI

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	viii
ABSTRAK/RINGKASAN	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	7
2.2 Tugas Dan Tanggung Jawab <i>Customer Service</i>	8
2.3 Wewenang <i>Customer Service</i>	11
2.4 Kualitas Pelayanan	12
2.5 <i>Service Excellence</i>	14
2.6 Mengukur Keputusan Nasabah	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Desain Penelitian	21
3.2 Data Dan Sumber Data	21
3.3 Metode Pengumpulan Data	22
3.4 Teknik Analisis Data	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	26
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	26
4.1.2 Visi Dan Misi	27
4.1.3 Struktur Organisasi	28
4.1.4 <i>Job Description</i>	29
4.1.5 Profil Usaha	35
4.2 Hasil Penelitian	39
4.2.1 Tahapan Pembukaan Rekening Tabungan	39
4.2.2 Tahapan Penutupan Rekening Tabungan	42

4.3 Pembahasan	43
4.3.1 Standar Pelayanan <i>Customer Service</i> Dalam Memberikan Pelayanan Yang Baik Kepada Nasabah	43
4.3.2 Upaya <i>Customer Service</i> Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah	48
4.3.3 Habatan-Hambatan Yang Dihadapi <i>Customer Service</i> Dalam Melayanai Nasabah	50
4.3.4 Solusi Dari Hambatan <i>Customer Service</i>	51
 BAB V PENUTUP	 53
5.1 Simpulan	53
5.2 Saran Dan Implikasi	57
 DAFTAR RUJUKAN	
 LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Harga Sewa *Safe Deposit Box*

38



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kertajaya Surabaya	28
Gambar 4.2 Tahapan Pembukaan Rekening Tabungan	41
Gambar 4.3 Tahapan Penutupan Rekening Tabungan	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keterangan Hasil Penelitian Dari Perusahaan

Lampiran 2 : Hasil Turnitin

Lampiran 3 : Daftar Pertanyaan

Lampiran 4 : Daftar Perbaikan Tugas Akhir

