

**IMPLEMENTASI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP
PRODUK TABUNGAN BTN BATARA PADA PT BANK TABUNGAN
NEGARA (PERSERO) TBK KANTOR KAS KALIBUTUH SURABAYA**

TUGAS AKHIR

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



Oleh :

ETIKA DEWI TANJUNG
NIM : 2017110413

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2020

**IMPLEMENTASI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP
PRODUK TABUNGAN BTN BATARA PADA PT BANK TABUNGAN
NEGARA (PERSERO) TBK KANTOR KAS KALIBUTUH SURABAYA**

Diajukan oleh :

ETIKA DEWI TANJUNG

NIM : 2017110413

Tugas akhir ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 22 Juli 2020

(Chitra Laksmi Rithmaya, SE., MM.)

NIDN : 721106806

TUGAS AKHIR

IMPLEMENTASI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP PRODUK TABUNGAN BTN BATARA PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK KANTOR KAS KALIBUTUH SURABAYA

Disusun oleh :

**ETIKA DEWI TANJUNG
NIM : 2017110413**

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Tugas Akhir
pada tanggal 13 Agustus 2020

Tim Penguji

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

Sekretaris : Chitra Laksmi Rithmaya, SE., MM. _____

Anggota : Kartika Marta Budiana, M.Pd _____

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Etika Dewi Tanjung
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 07 Maret 1999
NIM : 2017110413
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Implementasi Pelayanan *Customer Service*
Terhadap Produk Tabungan BTN Batara Pada PT
Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas
Kalibutih Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Diploma 3

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 31 Agustus 2020

Tanggal : 31 Agustus 2020

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

(Chitra Laksmi Rithmaya, SE., MM.)

NIDN : 726117702

NIDN : 721106806

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Etika Dewi Tanjung
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 07 Maret 1999
NIM : 2017110413
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Program Pendidikan : Diploma 3

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya yang berjudul :

**Implementasi Pelayanan *Customer Service* Terhadap Produk Tabungan BTN
Batara Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas
Kalibutih 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 Tugas Akhir tersebut.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya,

Surabaya, 13 Agustus 2020

Yang menyatakan,



(Etika Dewi Tanjung)

MOTTO & PERSEMBAHAN

**Jangan Lupa Untuk Selalu Berusaha Disertai Do'a. Sebab Usaha Dan Do'a
Tidak Akan Pernah Mengkhianati Hasil.**

Tugas akhir ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan semangat dan mengingatkan saya untuk segera menyelesaikan tugas akhir saya.
2. Kakak saya mas krisna tianto tanjung dan istrinya mbak diah permata sari yang selalu memberikan semangat kepada saya bahwa tugas akhir ini harus diselesaikan tepat waktu.
3. Viony dwi dewantari, Moh. mundhir, Firda nurita rahma, Aulia yasfi hamida, Faradila ayu safira, Guruh ihda alfi sebagai sahabat yang selalu mendengarkan cerita dan keluh kesah saya dan selalu membantu saya dalam tugas akhir ini.
4. Teman-teman seperjuangan Diploma 3 STIE Perbanas Surabaya 2017, yang telah menemani dan menerima saya selama menepuh pendidikan. Semoga Sukses.
5. Tidak lupa semua pihak yang berjasa dan tidak dapat disebutkan satu-persatu, saya ucapkan terima kasih. Saya percaya keberhasilan ini bukan usaha saya sendiri, namun dukungan dari berbagai pihak.

ALMAMATERKU TERCINTA

STIE PERBANAS SURABAYA

2020

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan anugerah, kemudahan dan pertolongan-Nya sehingga tugas akhir ini dengan judul “Implementasi Pelayanan *Customer Service* Terhadap Produk Tabungan BTN Batara Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas Kalibutih Surabaya” dapat diselesaikan dengan baik. 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 terima kasih dan penghargaan pada pihak-pihak berikut ini :

1. Bapak Dr. Yudi Sutarso S.E, M.Si selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya atas kesempatan, fasilitas, rekomendasi yang telah diberikan untuk menempuh studi pada jenjang D3.
2. Bapak Dr. Kautsar Riza Salman, SE., MSA., Ak. selaku Ketua Program Studi Diploma 3 dan Bapak Rohmad Fuad Armansyah, SE., M.Si. selaku Sekretaris Program Studi D3 yang telah memberikan dorongan, dukungan, dan pelayanan selama menempuh studi D3 di STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Dewi Prastiwi selaku pimpinan Bank Tabungan Negara Kantor Kantor Kas Kalibutih Surabaya yang telah memberikan kesempatan pada penulis melaksanakan pengumpulan data di Bank Tabungan Negara dan memberikan arahan serta bimbingan dalam melaksanakan proses penelitian di perusahaan.
4. Mbak Brilliant Presley Valvitasari sebagai *customer service* Bank Tabungan Negara Kantor Kantor Kas Kalibutih Surabaya yang telah banyak membantu

dan memberikan informasi serta arahan selama penulis menyusun tugas akhir ini.

5. Bapak Rohmad Fuad Armansyah, SE., M.Si. yang telah membimbing saya selama menjalani studi di prodi D3 di STIE Perbanas Surabaya.
6. Ibu Chitra Laksmi Rithmaya, SE., MM. selaku dosen pembimbing yang telah ikhlas dan sabar guna membimbing dalam proses penulisan tugas akhir sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
7. Bapak/ibu selaku tim penguji pada ujian tugas akhir yang dengan penuh kesabaran memberikan masukan dalam memperbaiki hasil tugas akhir saya.
8. Bapak/ibu dosen pengajar pada program studi D3 yang dengan penuh kesabaran memberikan ilmunya kepada saya.

Demikian ucapan terimakasih ini penulis susun dengan harapan dapat memberikan kontribusi dan nilai tambah, dan juga dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca. Segala kekurangan yang terdapat dalam tugas akhir ini terjadi semata-mata karena kekurangan dan kelemahan penulis sehingga dalam kesempatan ini pula penulis akan menerima dengan senang hati segala kritikan dan saran konstruktif demi perbaikan kedepannya.

Surabaya, 13 Agustus 2020

Penulis

**IMPLEMENTASI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP
PRODUK TABUNGAN BTN BATARA PADA PT BANK TABUNGAN
NEGARA (PERSERO) TBK KANTOR KAS KALIBUTUH SURABAYA**

ETIKA DEWI TANJUNG

2017110413

email : 2017110413@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Office Cash Kalibutih Surabaya has implemented a standardized service by the Head Office of the National Savings Bank. The Research objectives is to implement service for customer service standart operational procedure in the savings BTN batara collection techniques namely observation, interviews and documentation. Based on the results of research that has been done shows that customer service has implemented appropriate standard operational procedures to provide services to customers who use BTN Batara savings products. With this standard operational procedure, customer service can provide the right and maximum service to its customers.

Keywords : Services, *Customer service*, BTN Batara Savings

**IMPLEMENTASI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP
PRODUK TABUNGAN BTN BATARA PADA PT BANK TABUNGAN
NEGARA (PERSERO) TBK KANTOR KAS KALIBUTUH SURABAYA**

ETIKA DEWI TANJUNG

2017110413

email : 2017110413@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas Kalibutuh Surabaya telah menerapkan pelayanan yang distandarisasi oleh kantor pusat Bank Tabungan Negara. Tujuan penelitian yaitu untuk mengimplementasikan pelayanan *customer service* terhadap *standart operasional procedure* untuk produk tabungan BTN Batara. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian secara kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data yaitu secara observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa *customer service* telah menerapkan *standart operasional procedure* yang tepat untuk memberikan pelayanan kepada nasabah yang menggunakan produk tabungan BTN Batara. Dengan *standart operasional procedure* ini *customer service* dapat memberikan pelayanan yang tepat dan maksimal kepada nasabahnya.

Kata kunci : Pelayanan, *Customer service*, Tabungan BTN Batara

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 & PERSEMBAHAN..... | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| ABSTRACT | ix |
| ABSTRAK/RINGKASAN | x |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah..... | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 7 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 9 |
| 2.1 Landasan Umum Perbankan..... | 9 |
| 2.2. Landasan Umum Tabungan..... | 17 |
| 2.3. Landasan Umum <i>Customer Service</i> | 20 |
| 2.4. Landasan Umum Dasar-Dasar dan Sikap Pelayanan Nasabah..... | 26 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 31 |
| 3.1. Desain Penelitian | 31 |
| 3.2. Batasan Penelitian | 32 |
| 3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data..... | 32 |
| 3.4. Teknik Analisis Data..... | 36 |
| | |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 38 |
| 4.1. Gambaran Subyek Penelitian | 38 |
| 4.2. Hasil Penelitian..... | 61 |
| 4.3. Pembahasan | 64 |

| | | |
|-------|---|----|
| BAB V | PENUTUP | 85 |
| | 5.1. Simpulan..... | 85 |
| | 5.2. Saran dan Implikasi Penelitian | 88 |

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 4.1 <i>Standart Operasional Procedure Customer Service</i> pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas Kalibutih Surabaya | 74 |
| Tabel 4.2 Pelaksanaan Pelayanan pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas Kalibutih Surabaya | 81 |



DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 4.1 Struktur organisasi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas Kalibutih Surabaya | 44 |
| Gambar 4.2 Tampak depan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas Kalibutih Surabaya | 49 |
| Gambar 4.3 Prosedur pembukaan tabungan BTN Batara | 67 |



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat keterangan dari perusahaan
- Lampiran 2 Hasil turnitin
- Lampiran 3 Daftar pertanyaan
- Lampiran 4 Dokumen dari subjek penelitian
- Lampiran 5 Lampiran lain yang relevan dengan penelitian

