

**PELAKSANAAN CUSTOMER SERVICE UNTUK MENINGKATKAN  
PELAYANAN PADA BANK ANTAR DAERAH CABANG  
BONGKARAN SURABAYA  
TUGAS AKHIR**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan  
Pendidikan Program Diploma-III di Sekolah Tinggi  
Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya



Oleh :

**WAHYUNINGRUM**

NIM : 2009110001

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA**

2012

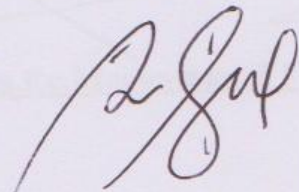
**PERSETUJUAN PROPOSAL  
TUGAS AKHIR**

Nama : WAHYUNINGRUM  
Tempat, Tanggal, Lahir : BOJONEGORO, 11 SEPTEMBER 1991  
NIM : 2009110001  
Jurusan : MANAJEMEN  
Program Pendidikan : DIPLOMA III  
Program Studi : MANAJEMEN KEUANGAN DAN PERBANKAN  
Judul : PELAKSANAAN CUSTOMER SERVICE  
UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN  
PADA BANK ANTAR DAERAH CABANG  
BONGKARAN SURABAYA

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Diploma

Tanggal : 02 Februari 2012



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

# **TUGAS AKHIR**

## **PELAKSANAAN CUSTOMER SERVICE UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PADA BANK ANTAR DAERAH CABANG BONGKARAN SURABAYA**

Diajukan Oleh :

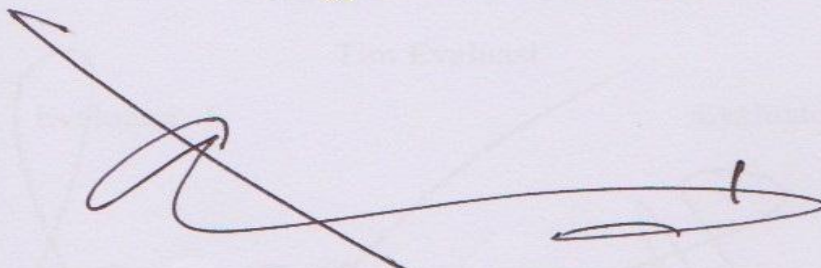
**WAHYUNINGRUM**

**NIM : 2009110001**

Telah siap dipresentasikan

Dosen Pembimbing

Tanggal : 02 Februari 2012



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

# TUGAS AKHIR

## PELAKSANAAN CUSTOMER SERVICE UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PADA BANK ANTAR DAERAH CABANG BONGKARAN SURABAYA

Dipresentasikan Oleh :

WAHYUNINGRUM

2009110001

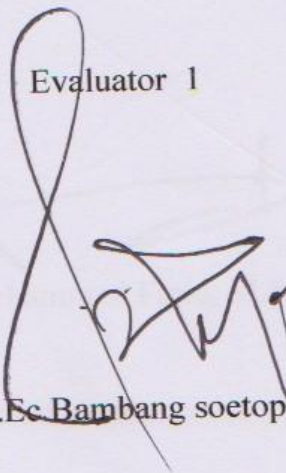
Dan dinyatakan lulus evaluasi presentasi

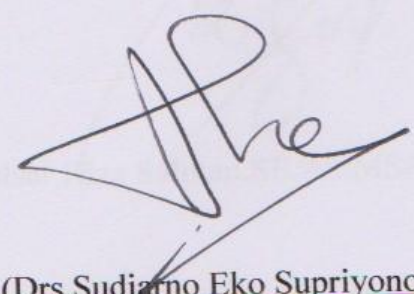
Pada tanggal 16 Februari 2012

Tim Evaluasi

Evaluator 1

Evaluator 2

  
(Drs. Ec. Bambang soetopo M.Si)

  
(Drs. Sudjarno Eko Supriyono M.M)

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : WAHYUNINGRUM  
Tempat, Tanggal, Lahir : BOJONEGORO, 11 SEPTEMBER 1991  
NIM : 2009110001  
Jurusan : MANAJEMEN  
Program Pendidikan : DIPLOMA III  
Program Studi : MANAJEMEN KEUANGAN DAN PERBANKAN  
Judul : PELAKSANAAN CUSTOMER SERVICE  
UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN  
PADA BANK ANTAR DAERAH CABANG  
BONGKARAN SURABAYA


Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen pembimbing

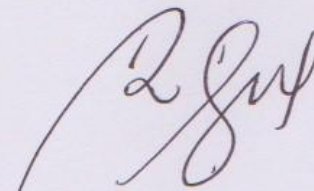
KetuProgramDiploma

Tanggal : 02 Februari 2012

Tanggal : 02 Februari 2012



(Drs.Ec.Mochammad Farid, M.M)



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

# MOTTO

kegagalan bukan akhir dari semuanya, namun kegagalan merupakan suatu kesuksesan yang tertunda, maka jadikan semagai pengalaman agar dapat meraih sukses..... :)

Orang lain bisaaa knapa kita gk bisa????tentunya kita haruuss lebih bisa dari mereka...maka jadikan semangat yang ada pada diri kita untuk mencapai kesuksesan....

Barengilah usaha yang kamu lakukan dengan berdoa....sehingga akan menjadi lebih sempurna untuk meraih kesuksesanMu...

# PERSEMBAHAN

Terima kasih pada ALLAH SWT, yang memberikan rahmad dan hidayahnya, sehingga saia dapat

menyelesaikan tugas akhir ini tepat pada waktunya.

Makassiii juga buat kedua orang tuaku yang selalu mendukung, mendoakan dan selalu memberiku semangat.

Makassii jugaa buat semua dosen STIE Perbanas Surabaya dan Pak Farid selaku dosen wali, yang udah membimbing dan memberikan masukan Selama mengerjakan Tugas akhir ini

Makassiii buat Bayu Ardiansyah yang selalu mendukung dan membuat hari2 kuu jadi lebih indah dan berwarna

Makassii buat temend2 D3 manajemen 2009, yang memberikan semangat.....terutama buat putri heheheh yang udah mau untuk meminjam laptop :p

Makassiiiiii buat mbg.muus yang uda ngasi tempat koss selama akuuu kuliah di Perbanas

makassii juga buat Bank ANDA yang telah memberikan tempat untuk melakukan pengangan, terutama pak.rudi , p.totok, bu giok, bu yudha, bu indra, mbg via dan semua karyawan bank Anda yang telah membantu saya

mendapatkan informasi buat penulisan tugas akhir ini.

**makasi Buat temend2 mig33 dan pesbug yang selalu menghiburkuu kala susah dan senang**

**Buat arde yang minjem laptop dan ragil yang membantu mencari referensi dalam penulisan tugas akhir ini.....**

Dan buuuat semua yang telah berpengaruh dalam penyelesaian tugas akhir ini yang tidak dapat ku sebutkan satu-persatu.....makassiiii banyakkk 😊



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat taufiq dan hidayah-nya, sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian di Bank Antar Daerah Cabang Bongkaran Surabaya dan dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Maksud dan tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah kewajiban untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program Pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen Program Studi Keuangan dan Perbankan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Selain itu penulis juga dapat mengetahui bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh *Customer Service* dalam melayani nasabah dan hambatan apa yang dialami oleh *Customer Service* dalam pelayanan nasabah.

Dalam kegiatan penelitian yang dilakukan, penulis bekerja sama dengan pihak Bank Bongkaran Cabang Bongkaran dalam menghimpun dan memperoleh informasi yang dibutuhkan. Penulis merasa bahwa dalam menyusun Laporan Magang ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak hambatan dan kendala di dalam pembuatan laporan magang ini. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi penyempurnaan Laporan penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan karena tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang besar dan tulus kepada :

1. Bapak Drs.Ec Mochammad Farid, M.M selaku dosen pembimbing dan dosen wali yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan dan arahan dalam penyusunan laporan magang ini.
2. Bapak Rudijono Masbudi selaku pimpinan Bank Antar Daerah Cabang Bongkaran Surabaya yang telah memberikan tempat penelitian.
3. Mbak Via dan Bu Yudha selaku Customer Service, dan Pak Totok yang telah membantu saya dalam proses kegiatan penelitian di Bank Antar Daerah Cabang Bongkaran, Surabaya.
4. Ibu Prof.Dr.Hj Tatik Suryani,S.Psi MM selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya yang turut mendukung terlaksananya kegiatan penelitian
5. Bapak Kautsar Riza Salman,SE.Ak.MSA.BKP selaku Ketua Program Diploma Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
6. Seluruh Staff dan Civitas Pengajar di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah membagi ilmunya selama masa perkuliahan berlangsung.
7. Kepada Kedua Orang Tua yang selalu memberikan dukungan, semangat dan selalu mendokan saya .
8. Kepada Bayu Ardiansyah selaku orang terdekat yang selalu mendukung dan memberikan semangat saat mengerjakan laporan magang ini.
9. Kepada ragil, arde dan seluruh teman-teman D3 Manajemen angkatan 09 yang selalu memberikan info,semangat, serta kritik dan saran

Kami menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan kami terima guna perbaikan laporan ini. Demikian Tugas Akhir ini disusun, dan Penulis berharap semoga penulisan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca khususnya yang terkait dengan masalah ini.

Surabaya, Februari 2012

Waahyuningrum

## DAFTAR ISI

Hambatan Judul.....	i
Halaman Persetujuan Tugas akhir.....	ii
Halaman Siap persentasi.....	iii
Halaman Lulus Evaluasi.....	iv
Halaman Pengesahan.....	iv
Motto Dan Persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi.....	xii
Daftar Gambar.....	xvi

### **BAB I   Pendahuluan**

1.1   Latar belakang masalah.....	1
1.2   Penjelasan Judul.....	4
1.3   Rumusan Masalah.....	6
1.4   Tujuan Penelitian.....	6
1.5   Manfaat Penelitian.....	7

1.6	Metode Penelitian.....	8
1.6.1	Lingkup Penelitian.....	8
1.6.2	Prosedur Pengumpulan Data.....	8
1.6.3	Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	9
<b>BAB II Landasan Teori</b>		
2.1	Pengertian Dan Fungsi Bank.....	11
2.1.1	Pengertian Bank.....	11
2.1.2	Fungsi Bank.....	13
2.2	Sifat Industri Perbankan.....	16
2.3	Pelayanan Customer Service.....	17
2.3.1	Pengertian Pelayanan Yang Baik.....	19
2.3.2	Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik.....	20
2.4	Pengertian Dan Fungsi Customer Service.....	20
2.4.1	Pengertian Customer Service.....	20
2.4.2	Produk Yang Harus Diketahui Customer Service.....	22
2.4.3	Fungsi Customer Service.....	26
2.5	Peran Customer Service.....	28

2.6	Tugas Customer Service.....	29
2.7	Wewenang Customer Service.....	32
2.8	Know Your Customer Principle.....	32
2.8.1	Pengertian Dan Kewajiban KYCP.....	33
2.8.2	Tujuan KYCP.....	34

### **BAB III Kondisi Umum Perusahaan**

3.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	35
3.1	Visi Dan Misi.....	36
3.3	Struktur Organisasi.....	37
3.4	Job Description.....	38
3.5	Profil Usaha.....	41

### **BAB IV Pembahasan Hasil Penelitian**

4.1	Syarat Yang Diperlukan Untuk Menjadi Seorang Customer Service Di Bank Antar Daerah Cabang Bongkaran Surabaya.....	52
4.2	Peran Dan Fungsi Customer Service.....	56
4.3	Tugas Dan Wewenang Customer Service.....	58
4.3.1	Tugas Customer Service.....	58

4.3.2	Wewenang Customer Service.....	60
4.4	Sikap Customer Service Dalam Pemberian Pelayanan Terhadap Nasabah.....	61
4.5	Hambatan Yang Dihadapi Oleh Customer Service Dan Alternative Pemecahannya.....	65
4.5.1	Hambatan Customer Service.....	65
4.5.2	Alternatif Pemecahan Masalah.....	65

## **BAB V      Kesimpulan Dan Saran**

5.1	Kesimpulan.....	67
5.2	Saran.....	71

DAFTAR RUJUKAN.....	xvii
---------------------	------

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Struktur Organisasi.....	37
------------	--------------------------	----