

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN DI BANK BPR JATIM
(UMKM JAWA TIMUR) CABANG UTAMA
SURABAYA**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen
Program Studi Manajemen Keuangan dan Perbankan



Oleh :

VENY RISKA DAMAYANTHI

NIM : 2010110387

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2013

TUGAS AKHIR

PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI BANK BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) CABANG UTAMA SURABAYA

Diajukan oleh :

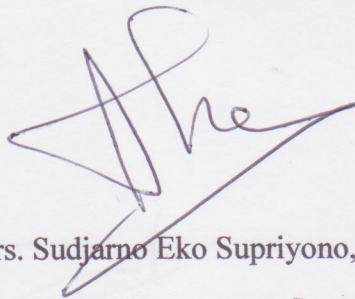
Nama : **VENY RISKA DAMAYANTHI**

Nim : **2010110387**

Telah Siap Dipresentasikan

Dosen Pembimbing : **Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M**

Tanggal : **11 September 2013**



(Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M)

TUGAS AKHIR

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN DI BANK BPR JATIM
(UMKM JAWA TIMUR) CABANG UTAMA
SURABAYA**

Dipresentasikan oleh :

Nama : **VENY RISKA DAMAYANTHI**

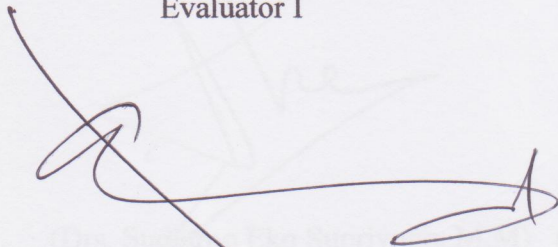
Nim : **2010110387**

Dan Dinyatakan Telah LULUS Evaluasi Presentasi

Pada Tanggal : 11 September 2013

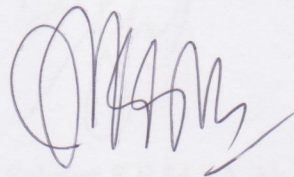
Tim Evaluasi,

Evaluator I



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

Evaluator II



(Hj. Anggraeni, S.E., M.Si)

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Veny Riska Damayanthi
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 03 Juni 1992
NIM : 2010110387
Program Pendidikan : Diploma III
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan
Judul : Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan
Pelayanan di Bank BPR Jatim (UMKM Jawa
Timur)
Cabang Utama Surabaya

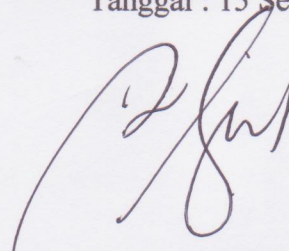
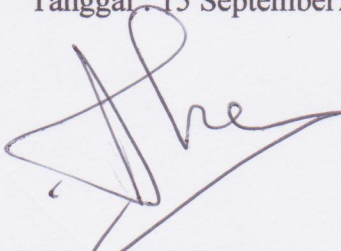
Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Diploma

Tanggal : 15 September 2013

Tanggal : 15 September 2013



(Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M) (Kautsar Riza Salman, S.E, M.SA, Ak, BKP)

MOTTO

Jangan jadikan kegagalan kemarin sebagai penghambat hari ini..
Semangat untuk membuat hari esok lebih baik, melalui hari ini.

Anda mengetahui apa yang seharusnya tidak dilakukan ketika anda “gagal”. Jadi anda harus menciptakan pengetahuan baru dan itu bukanlah sebuah kegagalan.

Jadikan kepandaian sebagai kebahagiaan bersama, sehingga mampu meningkatkan rasa ikhlas tuk bersyukur atas kesuksesan.

“Keep smile, keep spirit, keep strong, do the best for your life, and make other people proud of you”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil alamin..

Hari yang ditunggu telah tiba berujung pada Tugas Akhir yang telah terselesaikan dengan segala perjuangan yang telah saya tempuh. Adapun perjuangannya adalah Berjuang dan berfikir dalam penyusunan Tugas Akhir, Berjuang juga untuk bertemu dosen pembimbing dan mendapat ACC atas bimbingan Tugas Akhir tersebut, dan yang terakhir, berjuang untuk melakukan presentasi.

Semua ini saya persembahkan terutama bagi kedua orang tua saya yaitu Bapak Moedjiono dan Ibu Rochmatul Choiriyah yang telah banyak memberikan dukungan moral maupun material untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Saya berterima kasih juga kepada dosen pembimbing saya Bapak Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M, untuk waktu dan ilmu yang diberikan kepada saya dalam membantu memperbaiki dan menyempurnakan Tugas Akhir saya. Tak lupa juga kepada sahabat-sahabat saya yang telah memberi semangat untuk segera menyelesaikan Tugas Akhir ini. Dan semua yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu karena tempat dan waktu yang terbatas.

TERIMA KASIH

Tertanda

Veny Riska Damayanthi

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji dan syukur saya panjatkan hanya kepada ALLAH SWT, karena atas segala karunia dan rahmat-Nya saya mampu menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan di Bank BPR Jatim (Bank UMKM Jawa Timur) Cabang Utama Surabaya” hingga proses akhir. Begitu banyak hal dan pengalaman yang berharga saya dapatkan selama proses pengumpulan data hingga penyusunan Tugas Akhir ini, tentang bagaimana saya harus belajar untuk terjun langsung ke dunia perbankan yang selama ini hanya saya pelajari di kampus yaitu mengikuti rangkaian kegiatan magang, menganalisa data yang diperoleh, sampai dengan menyusunnya dalam sebuah laporan yang runtut dan lengkap.

Sebagaimana diketahui bahwa penyusunan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat dalam penyelesaian program Diploma III di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Laporan Tugas Akhir ditulis berdasarkan hasil pengamatan terhadap lembaga perbankan atau lembaga keuangan lain yang terkait dengan program studi, yaitu Manajemen Keuangan dan Perbankan.

Penyusunan Tugas Akhir ini hanya dapat selesai tepat waktu dengan berkat dukungan dari banyak pihak, oleh karena itu saya ingin menyampaikan ribuan penghargaan dan rasa terima kasih pada:

1. Drs. Soedjarno E. Supriyono M.M., yang sebagai dosen pembimbing telah memberikan bimbingannya yang terbaik sehingga saya mempunyai semangat untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat waktu.
2. Bapak Sigit Purwanto selaku Pimpinan Cabang BPR Jatim (UMKM Jawa Timur) Cabang Surabaya yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian Tugas Akhir.
3. Bapak Hariyanto selaku Kasi. Umum yang telah memberikan kesempatan bagi saya untuk menimba ilmu dan banyak belajar mengenai Customer Service sehingga dapat menuangkannya dalam sebuah laporan Tugas Akhir.
4. Seluruh karyawan dan staff BPR Jatim (UMKM Jawa Timur) Cabang Surabaya yang telah banyak membantu dalam proses pengumpulan data.
5. Prof. Dr. Tatik Suryani S. Psi., Psikologi., M.M, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
6. Kautsar Riza Salman, SE.Ak.,MSA.,BKP.,SAS, selaku Ketua Program Diploma Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
7. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Moedjiono dan Ibu Rochmatul Choiriyah beserta keluarga besar yang selalu memberikan doa dan semangat yang tak pernah putus bagi segala kelancaran yang terbaik untuk saya.
8. Segenap dosen dan karyawan STIE Perbanas Surabaya, terima kasih atas ilmu yang telah engkau tanamkan dan berikan kepada saya.
9. Sahabatku Nge' bersaudara yaitu : Elfira, Winda, Mariati, Endang, Fatima, Aliyu, Juvencio dan semua teman-teman yang tidak mungkin disebutkan satu persatu, terima kasih atas doa dan dukungannya.

10. Seluruh pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, terima kasih atas doa dan dukungannya.

Tiada gading yang tak retak, Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu saran dan kritik sangat saya harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua dalam memperoleh informasi yang sebanyak-banyaknya.

Surabaya, 11 September 2013

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| Halaman Judul | i |
| Halaman Persetujuan Siap Dipresentasikan | ii |
| Halaman Pernyataan Lulus Evaluasi | iii |
| Halaman Pengesahan | iv |
| Halaman Motto | v |
| Halaman Persembahan | vi |
| Kata Pengantar | vii |
| Daftar Isi..... | x |
| Daftar Gambar | xiv |
| Daftar Lampiran | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Penjelasan Judul | 4 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 7 |
| 1.6 Metode Penelitian | |
| 1.6.1 Lingkup Pembahasan | 8 |
| 1.6.2 Prosedur Pengumpulan Data..... | 8 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| 2.1 Pengertian Bank dan Fungsi Bank | |
| 2.1.1 Pengertian Bank | 11 |

| | |
|---|----|
| 2.1.2 Fungsi Bank | 13 |
| 2.2 Sifat Industri Perbankan | 14 |
| 2.3 Sumber Dana Bank..... | 15 |
| 2.4 Customer Service Bank | |
| 2.4.1 Pengertian Customer Service Bank..... | 16 |
| 2.4.2 Peranan Customer Service Bank | 17 |
| 2.4.3 Fungsi Customer Service Bank | 18 |
| 2.5 Tugas Customer Service Bank | |
| 2.5.1 Pengertian Tugas Customer Service | 19 |
| 2.5.3 Tugas-Tugas Customer Service Bank | 19 |
| 2.5.3 Syarat-Syarat Seorang Customer Service Bank | 22 |
| 2.6 Sikap Melayani Nasabah | 24 |
| BAB III GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN | |
| 3.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan..... | 33 |
| 3.2 Visi – Misi Bank..... | 33 |
| 3.3 Struktur Organisasi..... | 34 |
| 3.4 Job Description..... | 35 |
| 3.5 Profil Usaha..... | 46 |
| BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN | |
| 4.1 Tugas dan Wewenang <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah di Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya. | |
| 4.1.1 Tugas <i>Customer Service</i> | 62 |

| | |
|---|----|
| 4.1.2 Wewenang <i>Customer Service</i> | 63 |
| 4.2 Peranan <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah di Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya. | 64 |
| 4.3 Aturan Dasar dan Etika Khusus Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah di Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya..... | 65 |
| 4.4 Upaya <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah di Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya. | 66 |
| 4.5 Prosedur Pembukaan dan Penutupan Rekening Tabungan Nasabah di Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya. | |
| 4.5.1 Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan..... | 67 |
| 4.5.2 Prosedur Penutupan Rekening Tabungan..... | 71 |
| 4.6 Hambatan Yang Dihadapi <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah di Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya dan Solusinya. | |
| 4.6.1 Hambatan Yang Dihadapi <i>Customer Service</i> | 73 |
| 4.6.2 Solusi atau Alternative dari Hambatan-hambatan Yang Dihadapi <i>Customer Service</i> | 74 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|---------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan..... | 75 |
| 5.2 Saran | 78 |

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 3.1 Bagan Organisasi Kantor Cabang | 35 |
| Gambar 4.5.1 Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan..... | 70 |
| Gambar 4.5.2 Prosedur Penutupan Rekening Tabungan..... | 72 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 2 : Formulir Pembukaan Rekening Tabungan

Lampiran 3 : Aplikasi Contoh Tanda Tangan Nasabah Perorangan

Lampiran 4 : Slip Aplikasi Penarikan dan Penutupan Rekening Tabungan

Lampiran 5 : Surat Keterangan Bebas Plagiasi

Lampiran 6 : Daftar Perbaikan Tugas Akhir