

**PELAKSANAAN CUSTOMER SERVICE BERKAITAN
DENGAN PRINSIP MENGENAL NASABAH (KYCP)
PADA BANK BTN CABANG SIDOARJO**

TUGAS AKHIR

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



OLEH

FERIYANTO
NIM : 2010110353

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2013

TUGAS AKHIR

PELAKSANAAN CUSTOMER SERVICE BERKAITAN DENGAN PRINSIP MENGENAL NASABAH (KYCP) PADA BANK BTN CABANG SIDOARJO

Diajukan Oleh:

Nama : **FERIYANTO**

Nim : **2010110353**

Telah Siap Dipresentasikan

Dosen Pembimbing : **Drs. Ec. Mochammad Farid , M.M**

Tanggal : **11 September 2013**



Drs. Ec. Mochammad Farid , M.M

TUGAS AKHIR

PELAKSANAAN CUSTOMER SERVICE BERKAITAN DENGAN PRINSIP MENGENAL NASABAH (KYCP) PADA BANK BTN CABANG SIDOARJO

Dipresentasikan oleh:

Nama : **FERIYANTO**

Nim : **2010110353**

Dan Dinyatakan Telah Lulus Evaluasi Presentasi

Pada Tanggal : 11 September 2013

Tim Evaluasi,

Evaluator I



(Drs. SE., Supriyono, SE., MM)

Evaluator II



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

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Feriyanto

Tempat, Tanggal Lahir : Bojonegoro, 14 Februari 1993

Nim : 2010110353

Jurusan : Manajemen

Program pendidiakn : Diploma III

Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan

Judul : Pelaksanaan Customer Service Berkaitan Dengan Prinsip Mengenal Nasabah (KYCP) Pada Bank BTN Cabang Sidoarjo


Disetujui dan diterima baik oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Diploma

Tanggal :13 November 2013

Tanggal :13 November 2013



Drs Ec.Mochammad Farid,MM



Kautsar Riza S, SE.Ak.,MSA.,BKP.,SAS

MOTTO

**“JIKA KAMU PERCAYA BAHWA MIMPI ITU
ADA,MAKA BERMIMPILAH, JIKA MASA DEPAN ITU
NYATA, MAKA RAIHLAH”**

**Jangan pernah menyerah dalam hal apapun, sesulit
apapun dan sesakit apapun itu, hadapilah dengan
kesungguhan. Karena tidak ada kata tidak bisa, semua
pasti bisa jika kita mau bersungguh-sungguh dan
berdoa.**

**“Don’t give up my friends and always pray,
show that you can do it,
keep the spirit and keep the fighting”**

PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini dipersembahkan kepada :

1. ALLAH SWT atas semua karunia dan rahmatnya yang diberikan kepada saya. Sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik terselesaikan.
2. Papa, Bunda, Emak, Bapak, Mama serta Adik-adik dan Kakak yang selalu memberi dukungan dan doa kepada saya.
3. Kepada teman-teman yang tidak pernah berhenti memberikan informasi mengenai Tugas Akhir ini dan selalu memberikan semangat untuk seger menyelesaikannya.
4. Saya juga berterima kasih kepada dosen pembimbing saya yakni Bapak Mochammad Farid yang telah membantu dan memberikan waktunya, ilmu serta arahan untuk memudahkan dan menyempurnakan Tugas Akhir saya.
5. Kepada Customer Service Unit Care Head yakni Mas Aulia Bhaskara yang berkenan untuk dimintai wawancara dan dimintai data seputar materi Tugas Akhir saya.

6. Terima kasih kepada STIE Perbanas, kampus hijau nan megah yang sudah memberikan saya banyak ilmu dan serta berkesempatan untuk menjadikan saya menjadi mahasiswa yang jauh lebih lagi untuk masa depan nantinya. Terima kasih juga kepada Seluruh dosen dan seluruh karyawan.
7. Terima kasih juga saya ucapkan kepada semua pihak yang terkait yangi kut serta dalam penyelesaian Tugas Akhir saya mana tidak bisa saya sebutkan.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Puji Syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT, karena atas rahmat dan karunia NYA lah penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik dan lancar hingga proses akhir. Tugas Akhir ini adalah salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan Diploma III jurusan manajemen pada STIE Perbanas Surabaya dengan harapan dapat memberikan masukan sebagai perbandingan antara teori yang diterima diperkuliahan dengan praktek yang terjadi, khususnya di Bank BTN cabang Sidoarjo.

Dengan terselesainya Tugas Akhir yang penulis buat diharapkan menjadi buku yang bermanfaat untuk pembaca dan penulils. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang membantu serta memberikan arahan dan motivasi penulis dalam proses pembuatan Tugas Akhir ini. Diantaranya adalah:

1. Bapak Drs.Ec.Mochammad Farid M.M selaku dosen pembimbing yang memberikan saran atas terselesainya Tugas Akhir ini.
2. Mas Aulia Bhaskara Selaku Customer Service Unit Care Head BTN Cabang Sidoarjo.
3. Bapak Kautsar Riza S, SE.Ak.,MSA.,BKP.,SAS selaku ketua program Diploma III STIE Perbanas Surabaya.
4. Bapak Drs.SE.Supriyono,SE.MM selaku dosen wali.
5. Prof ,DR, Psi, Hj.Tatik Suryani selaku ketua STIE Perbanas Surabaya.

6. Papa, Bunda, Emak, Bapak, Mama serta adik-adik dan kakak yang selalu membantu memberikan semangat dan motivasi.

Laporan yang penulis buat ini didasari atas penelitian di Bank BTN cabang Sidoarjo. Banyak sekali ilmu dan pengetahuan baru yang penulis dapat selama proses pembuatan Tugas Akhrit ini. Penulis menyadari masih terdapat kekurangan baik dalam penulisan maupun pembahasan, tata bahasa dan materi yang disajikan. Oleh karena itu penulis akan selalu menerima kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Sidoarjo 12 July 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal
Halaman Judul.....	i
Halaman Siap Dipresentasikan.....	ii
Halaman Evaluator.....	iii
Lembar Pengesahan.....	iv
Motto.....	v
Persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Lampiran.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang.....	1
1.2	Penjelasan Judul.....	5
1.3	Rumusan Masalah.....	6
1.4	Tujuan Penelitian.....	7
1.5	Manfaat Penelitian.....	7
1.6	Metode Penelitian.....	8
1.7	Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	9

BAB II LANDASAN TEORI

2.1	Pengertian Bank.....	11
2.2	Bank dan Klasifikasinya.....	12
2.2.1	Fungsi dan Usaha Bank.....	12
2.2.2	Jenis Bank.....	16
2.2.3	Klasifikasi Bank.....	19
2.2.4	Risiko Bank.....	23
2.3	Prinsip Mengenal Nasabah (KYCP).....	24
2.4	Customer Service.....	26
2.4.1	Pengertian Customer Service.....	26
2.4.2	Peranan Customer Service.....	27
2.4.3	Tugas Cutomer Service.....	28
2.4.4	Fungsi Customer Service.....	28

BAB III GAMBARAN SUBYEK PERUSAHAAN

3.1	Sejarah Berdirinya Perusahaan.....	30
3.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	35
3.3	Struktur Organisasi Perusahaan.....	36
3.4	<i>Job Description</i> (Uraian Tugas).....	36
3.5	Profil Perusahaan.....	41

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1	Pelaksanaan KYCP Guna Mencegah Tindak Pidana Pencucian Uang.....	51
-----	--	----

4.2	Konsekuensi Bila Tidak Mematuhi KYCP.....	56
4.2.1	Sanksi BTN.....	56
4.2.2	Sanksi Bank Indonesia.....	57
4.3.	Kewenangan Customer Service Dalam Menyelesaikan Masalah Berkaitan Dengan Prinsip Mengenal Nasabah (KYCP).....	58
4.3.1	Tugas Customer Service Untuk KYCP.....	58
4.4	Hambatan Yang Dihadapi Oleh Bank BTN Cabang Sidoarjo Dalam Pelaksanaan KYCP.....	59
4.4.1	Solusi Yang Di Lakukan Oleh Bank BTN Cabang Sidoarjo Dalam Menangani Masalah Pelaksanaan KYCP.....	60
4.5	Contoh Indikator Transaksi Mencurigakan Menurut Bank BTN Cabang Sidoarjo.....	60
4.5.1	Transaksi Tunai.....	60
4.5.2	Transaksi Tidak Rasioanal Secara Ekonomis.....	61
4.5.3	Transfer Dana.....	61
4.5.4	Perilaku Nasabah.....	62

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	64
5.2	Saran.....	66

Daftar Referensi

Lampiran-Lampiran

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi

Lampiran 2 Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 3 Surat Pernyataan

Lampiran 4 Formulir KYC

Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai Penelitian