

**PELAKSANAAN *SERVICE EXCELLENCE* BAGI *CUSTOMER SERVICE*
PADA BANK JATIM CABANG SIDOARJO**

TUGAS AKHIR

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



Oleh :

GITA PUTRI AMALIA
NIM : 2014110928

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2017

**“PELAKSANAAN *SERVICE EXCELLENCE* BAGI *CUSTOMER SERVICE*
PADA BANK JATIM CABANG SIDOARJO”**

Diajukan oleh :

GITA PUTRI AMALIA

NIM : 2014110928

Tugas Akhir ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap dipresentasikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal

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

TUGAS AKHIR

PELAKSANAAN *SERVICE EXCELLENCE* BAGI *CUSTOMER SERVICE* PADA BANK JATIM CABANG SIDOARJO

Disusun oleh

GITA PUTRI AMALIA
NIM : 2014110928

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Tugas Akhir
pada tanggal : 18 Agustus 2017

Tim Penguji

Penguji I

Penguji II

Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si **Dr. Drs. M Nadjib Usman, MM.**

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Gita Putri Amalia

Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya 04 Desember 1995

N.I.M : 2014110928

Program Studi : Keuangan dan Perbankan

Program Pendidikan : Diploma 3

Judul : Pelaksanaan *Service Excellence* bagi *Customer Service* pada Bank Jatim Cabang Sidoarjo

Disetujui dan diterima baik oleh :

Pjs. Ketua Program Studi Diploma 3


Dosen Pembimbing

Tanggal :

Tanggal :

(Putri Wulanditya, SE., M.Ak., CPSAK) (Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.)

MOTTO



**ALTHOUGH BESIEGED BY TIGER, IF WE KEEP
CALM, WE WILL LIVE. SO, NO MATTER WHAT OF
SITUATION WE FACE, WITH A KEEP CALM,
INSYAAALLAH ALLAH WILL GIVE THE BEST SOLUTION
FOR US. AMIN**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan dan do'a sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Mbak Denik selaku bagian umum Bank Jatim cabang Sidoarjo yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.
3. Bapak Masjaya selaku penyelia pelayanan nasabah Bank Jatim cabang Surabaya yang telah memberikan informasi dan data dari rumusan masalah yang penulis buat..
4. Sahabat seperjuangan cilukbaa (Septia, Kiki, Eka Nur, Nadya, Andarini, Ochak, Sofia, Lina) yang saling mendukung satu sama lain
5. Sahabat seperjuangan SMP (Anggita, Dinda, Mariatul, Niakah) yang selalu setia menemani.
6. Dosen – dosen di STIE Perbanas yang telah mengajari saya ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat
7. Teman - teman Diploma 3 keuangan dan perbankan tahun angkatan 2014 yang telah memberikan saran dan informasi yang berguna tentang Tugas Akhir untuk penulis.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas berkat rahmat Allah Yang Maha Kuasa atas berkah dan bimbingan-Nya yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pelaksanaan *Service Excellence* bagi *Customer Service* pada Bank Jatim Cabang Sidoarjo” dengan baik.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Pendidikan Diploma 3 Jurusan Keuangan dan Perbankan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Tugas Akhir ini mungkin tidak akan berjalan lancar tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Lutfi, SE., M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M selaku Ketua Program Studi Diploma 3 STIE Perbanas Surabaya
3. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dalam penulisan tugas akhir ini sehingga dapat berjalan dengan lancar

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam membuat Tugas Akhir ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari pembaca. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat untuk berbagai pihak.

Surabaya, 19 Juli 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIPRESENTASIKAN	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK ATAU RINGKASAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Penjelasan Judul	4
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Metode Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	10
2.2 Fungsi, Tugas, Tanggung Jawab dan Wewenang <i>Customer Service</i>	11
2.2.1 Fungsi <i>Customer Service</i>	11
2.2.2 Tugas – Tugas dalam <i>Customer Service</i>	12
2.2.3 Tanggung Jawab dalam <i>Customer Service</i>	13
2.2.4 Wewenang dalam <i>Customer Service</i>	14
2.3 Dasar – Dasar <i>Customer Service</i>	14
2.3.1 Sikap dan Penampilan yang Baik oleh <i>Customer Service</i>	14
2.4 Pengertian <i>Service Excellence</i> atau Pelayanan Prima	16
2.5 Manfaat <i>Service Excellence</i>	17
2.6 Konsep dalam <i>Service Excellence</i>	18
2.7 Etika yang Terkait dalam <i>Service Excellence</i>	21

2.7.1	Etika ketika berbicara	21
2.7.2	Etika ketika menerima nasabah	21
2.8	Mengatasi <i>Handling Complain</i> bagi <i>Customer Service</i>	22
2.9	<i>Training Communication</i> bagi <i>Customer Service</i>	24
2.9.1	Manfaat dari adanya <i>training communication</i>	25
2.9.2	Kegiatan yang dilakukan dalam <i>training communication</i>	25
2.9.3	Materi yang ada dalam <i>training communication</i>	25
2.9.4	Hal yang dilakukan dalam <i>training communication</i>	25
2.10	<i>Training Peralatan</i> bagi <i>Customer Service</i>	26
2.11	Sertifikasi.....	26
2.12	Kursus Bahasa Inggris atau <i>TOEFL</i>	27
BAB III GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN		
3.1	Sejarah berdirinya Perusahaan.....	28
3.2	Visi dan Misi Perusahaan	31
3.2.1	Visi	31
3.2.2	Misi	31
3.2.3	Penjelasan Visi	31
3.2.4	Penjelasan Misi	32
3.3	Struktur Organisasi	33
3.4	<i>Job Description</i>	34
3.5	Profil Usaha	37
3.6	Produk dan Jasa yang Ditawarkan.....	37
3.6.1	Produk Dana Bank Jatim.....	37
3.6.2	Produk Kredit Bank Jatim.....	41
3.6.2.1	Kredit Menengah dan Korporasi	41
3.6.2.2	Agrobisnis dan Ritel	45
3.6.2.3	Kredit Mikro	51
3.6.3	Layanan yang Ditawarkan.....	52
3.7	Budaya Perusahaan.....	57
3.8	Training Karyawan Bank Jatim Cabang Sidoarjo	58
3.9	Fasilitas yang Ada di Bank Jatim Cabang Sidoarjo	59
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN		
4.1	Persyaratan Menjadi <i>Customer Service</i> pada Bank Jatim Cabang Sidoarjo	60
4.2	Sikap dan Penampilan <i>Customer Service</i> pada Bank Jatim Cabang Sidoarjo	61
4.3	Tugas dan Tanggung Jawab <i>Customer Service</i> pada Bank Jatim Cabang Sidoarjo.....	62
4.4	Manfaat Penerapan <i>Service Excellence</i> dalam <i>Customer</i>	

	Service Bagi Bank, Nasabah dan Diri Sendiri.....	65
4.5	Upaya Bank untuk Meningkatkan <i>Service Excellence</i> pada Bank Jatim Cabang Sidoarjo	66
4.6	Standar <i>Service Excellence</i> oleh <i>Customer Service</i> pada Bank Jatim Cabang Sidoarjo	69
4.7	Hambatan dan Solusi yang Terjadi Dalam <i>Customer Service</i> Ketika Menjalankan <i>Service Excellence</i> pada Bank Jatim Cabang Sidoarjo	74
4.7.1	Hambatan yang Terjadi Dalam <i>Customer Service</i> Ketika Menjalankan <i>Service Excellence</i> pada Bank Jatim Cabang Sidoarjo	74
4.7.2	Solusi atas hambatan yang Terjadi dalam <i>Customer Service</i> Ketika Menjalankan <i>Service Excellence</i> pada Bank Jatim Cabang Sidoarjo.....	75
4.7.3	Cara Mengatasi Adanya <i>Complain</i> yang Terjadi pada Bank Jatim Cabang Sidoarjo.....	76
BAB V PENUTUP		
5.1	Simpulan.....	80
5.2	Saran	84
5.3	Implikasi	85
DAFTAR RUJUKAN		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 4.1 : Tabel Standar *Service Excellence Customer Service Bank*

Jatim Cabang Sidoarjo

69



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 : Struktur Organisasi Bank Jatim Cabang Sidoarjo	33



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Persetujuan Ijin Penelitian



**IMPLEMENTATION OF SERVICE EXCELLENCE BY CUSTOMER
SERVICE AT SIDOARJO BRANCH OF JATIM BANK**

GITA PUTRI AMALIA
STIE Perbanas Surabaya
E-mail : gitaputriamalia1@gmail.com

ABSCTRACT

Service excellence is a very important part in banking especially in the frontliner like customer service. The purpose of applying the excellent service is to build customer loyalty. The turning of bank customers can be caused by the lack of professional services. In this final project will be discussed about service excellence that exist in bank jatim sidoarjo branch. By conducting research in the form of direct interviews to supervisors of customer service and secondary data such as books and internet sources. The results obtained from the research is Bank jatim Surabaya branch has an effort in the implementation of service excellence. With the implementation of operational standard service excellence by customer service and employee devotion will be given training and held roleplay activity every one month twice. Likewise with the rolling activities of employees in the same division, so that employees do not feel bored with the task. The main target of the bank is to get customers who are loyalty. So the bank will do its best to provide good service to customers. This, there will be positive results for both the customer and the bank

Keywords : Customer Service, Service Excellence, Customer Loyalty

**PELAKSANAAN SERVICE EXCELLENCE BAGI CUSTOMER SERVICE
PADA BANK JATIM CABANG SIDOARJO**

GITA PUTRI AMALIA
STIE Perbanas Surabaya
E-mail : gitaputriamalia1@gmail.com

ABSTRAK

Service excellence merupakan bagian yang sangat penting dalam perbankan terutama di *frontliner* seperti *customer service*. Tujuan menerapkan *service excellence* adalah dengan membangun loyalitas pelanggan. Hilangnya nasabah bank bisa disebabkan oleh kurangnya layanan yang profesional. Pada tugas akhir ini akan dibahas mengenai *service excellence* yang ada di bank jatim cabang sidoarjo. Dengan melakukan penelitian berupa wawancara langsung kepada penyelia pelayanan nasabah dan data sekunder seperti buku dan sumber internet. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah Bank Jatim cabang Sidoarjo memiliki upaya dalam implementasi *service excellence*. Dengan penerapan standar pelayanan operasional yang prima oleh *customer service* dan pengabdian karyawan akan diberikan pelatihan dan diadakan kegiatan *roleplay* setiap satu bulan dua kali. Begitu juga dengan aktivitas *rolling* karyawan di divisi yang sama, sehingga karyawan tidak merasa bosan dengan tugasnya. Sasaran utama bank adalah untuk mendapatkan pelanggan yang loyal. Sehingga bank akan melakukan yang terbaik untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Hal ini, akan ada menghasilkan dampak positif baik bagi nasabah maupun pihak bank

Kata Kunci : *Service Excellence, Customer Service, Loyalitas Nasabah*