

LAPORAN
PRAKTEK KERJA LAPANGAN

**Standar Operasi Pelayanan *Customer Service* dalam Memberikan
Layanan Prima pada Bank “X”**

**Disusun untuk memenuhi sebagian syarat
guna memperoleh sebutan Ahli Madya (A.Md.)**

Manajemen Perbankan



DISUSUN OLEH :

WIDYA PURWANDINI

NIM : 041210413032

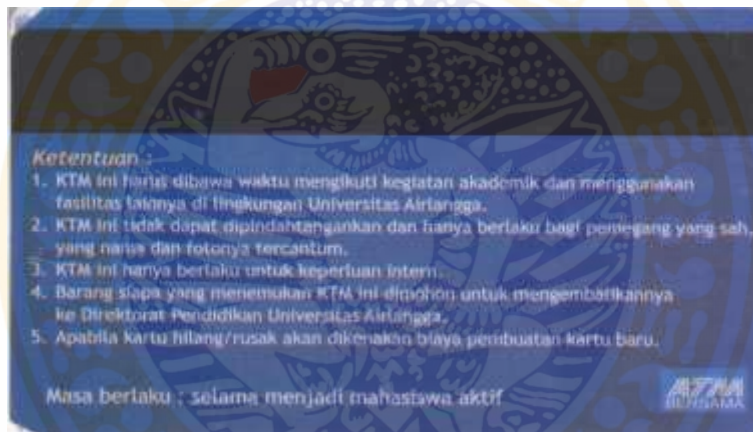
PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERBANKAN

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2015



PERNYATAAN ORISINALITAS
LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

Saya (Widya Purwandini, 041210413032) menyatakan bahwa :

1. Laporan PKL saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain.
2. Dalam laporan PKL ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan mata kuliah yang telah lulus karena karya tulis ini, serta sanksi-sanksi lain sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 22 Mei 2015



WIDYA PURWANDINI

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
STANDAR OPERASI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MEMBERIKAN LAYANAN PRIMA PADA BANK "X"

DIAJUKAN OLEH:
WIDYA PURWANDINI
NIM: 041210413032

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

Dosen Pembimbing Tugas Akhir,



Chorry Sulistvowati, S.E., M.Sc
NIP. 198504 10 2008122001

TANGGAL, 11 Juni 2015

Koordinator Program Studi Diploma III Manajemen Perbankan,



Puput Tri Kamalasari, S.E., Msi., MM.
NIP. 19740310 200012122001

TANGGAL 8 Juni 2015

Kepala Pemimpin pada Bank "X",




Yogie Indratenava

TANGGAL, 8 Juni 2015

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan perlindunganNya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“STANDAR OPERASI PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MEMBERIKAN LAYANAN PRIMA PADA BANK “X”**. Penulis menyusun tugas akhir ini untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar ahli madya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.

Tugas akhir ini melihat pentingnya standar operasi pelayanan *customer service* untuk memberikan pelayanan prima kepada nasabah. Melalui standar operasi pelayanan *customer service* yang baik, bank dapat memberikan kepuasan serta menetapkan kredibilitas bank yang baik kepada para nasabah dan membantu bank untuk menetapkan standar yang baru sesuai dengan tingkat persoalan yang nasabah hadapi yang tiap harinya selalu mempunyai permasalahan yang berbeda. Maka, laporan tugas akhir ini mengambil studi kasus pada Bank “X” periode tahun 2013-2015.

Penulis menyadari bahwa banyak pihak yang membantu penulis baik sepanjang proses belajar di Universitas Airlangga maupun selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga, Dr. Dian Agustia,S.E., M.Si., Ak., CMA., CA.
2. Ketua Program Studi D-III Manajemen Perbankan, Puput Tri Komalasari,S.E.,Msi.,MM. Terima kasih disampaikan penulis atas dukungan, motivasi serta bimbingan yang telah diberikan .
3. Chorry Sulistyowati, S.E.,M.Sc. selaku dosen pembimbing karena telah memberikan arahan, nasehat, serta wawasan baru sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Yogie Indratenaya sebagai pemimpin Bank “X” yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan kegiatan magang di PT Bank “X”.

5. Orangtua penulis, Bapak Ahmad Widayat dan Ibu Dyah Widayanti. Penulis mengucapkan terima kasih atas doa dan dukungan untuk segera menyelesaikan laporan tugas akhir. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada kakak Asep Nur Hidayat yang telah memberikan semangat dan selalu menemani dalam canda dan tawa kebersamaan.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Vokasi yang telah mendidik penulis selama menimba ilmu.
7. Bapak Satrio, Bapak Iwan, Bapak Bakhtiar, Ibu Yohana, Ibu Erinda, Ibu Yuli, mbak widya, dll. Penulis mengucapkan terima kasih atas pengalaman dan pengetahuan yang diperoleh penulis selama magang.
8. Sahabat-sahabatku di FEB Universitas Airlangga: Danila Tiara, Etta Yonaria, Wardatus Suliha, Ayudila Levyanti, Astrit Febrianti, Umiliya Isbatika, Wahyu Putera dan lain-lain. Terima kasih disampaikan penulis atas persahabatan yang indah ini.
9. Rekan pengurus di Masjid: Mega, Fauzea, Fita, Wulan, Tiara, Feby, dan Yong Arafat. Terima kasih disampaikan penulis atas waktu yang selalu tersedia untuk berbagi cerita dan pengalaman serta pertolongan yang telah diberikan. Semoga kita dapat menggapai kesuksesan masing-masing oleh Allah SWT.

Dengan segala kerendahan hati, penulis memohon maaf apabila terdapat kekurangan dalam penyusunan tugas akhir ini. Untuk itu, kritik dan saran yang konstruktif sangat diharapkan untuk menyempurnakan tugas akhir ini. Penulis berharap agar tugas akhir ini mampu memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait. Semoga Allah SWT memberikan kemudahan lancar barokah atas niatan yang baik.

Surabaya, 22 Mei 2015

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penulisan	3
1.4. Manfaat Penulisan.....	3
1.5. Rencana Kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL)	4
BAB 2 LANDASAN TEORI	5
2.1. Pengertian dan Fungsi Bank	5
2.2. Customer Service.....	7
2.2.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	7
2.2.2 Peranan <i>Customer Service</i>	8
2.2.3 Fungsi <i>Customer Service</i>	8
2.3. Pelayanan Prima	9
2.3.1 Pengertian Pelayanan Prima.....	9
2.3.2 Manfaat Pelayanan Prima.	10
2.3.3 Sikap dalam Pelayanan Prima.....	10
2.3.4 Langkah-langkah Pelayanan Prima.....	11
2.3.5 Budaya Pelayanan Prima.....	12
2.4. Pengertian dan Tujuan Standar Operasi Pelayanan	13
2.4.1 Devinisi dan Tujuan	13
2.4.2 Standar Kualitas Pelayanan.....	15
2.5. Membangun Kepuasan	16

2.5.1	<i>Total Customer Satisfaction</i>	16
2.5.2	Membangun Loyalitas.....	19
2.5.3	Database Pelanggan	20
BAB 3	HASIL PELAKSANAAN PKL.....	22
3.1.	Gambaran Umum PKL	22
3.1.1	Visi dan Misi	22
3.2.	Pembahasan	23
3.2.1	Standar Operasi Pelayanan Bank “X”.....	23
3.2.2	Penilaian <i>Supervisor</i> pada <i>Customer Service</i> di Bank “X”.....	27
3.2.3	Penanganan Pengaduan Nasabah oleh <i>Customer Service</i>	28
3.2.4	Hasil Kuisisioner... ..	29
BAB 4	SIMPULAN DAN SARAN	31
4.1.	Simpulan	31
4.2.	Saran	31
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN - LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.5 : Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan.....	4
Tabel 3.1 : Hasil Kuisisioner Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	29
Tabel 3.2 : Hasil Kuisisioner terhadap <i>Customer Service</i>	30

