

**IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENT* OLEH *CUSTOMER SERVICE*
PADA BANK BJB KANTOR CABANG CIAMIS**

TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Ahli Madya
Pada Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan

Oleh:

ASTRIE ELSYANANDA AMALIA

173404026



**PROGRAM STUDI D-3 PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SILIWANGI**

2020

LEMBAR PENGESAHAN
HASIL REVISI TUGAS LAPORAN AKHIR

Nama Lengkap : Astrie Elsyanda Amalia
No. Pokok Mahasiswa : 173404026
Jurusan/Fakultas : D-3 Perbankan dan Keuangan/Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Judul Tugas Akhir : Implementasi *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada Bank BJB Kantor Cabang Ciamis
Tanggal Sidang : 15 April 2020

Nama Lengkap	Keterangan	Tanggal Pengesahan	Tanda Tangan
Yuyun Yuniasih, S.E., M.Si	Pembimbing I		
Agi Rosyadi, S.E., M.M	Pembimbing II		
Hj. Noneng Masitoh, Ir.,M.M	Penguji I		
Dedeh Sri Sudaryanti, S.E., M.Si	Penguji II		

Tasikmalaya, April 2020

Koordinator Program Studi
D-3 Perbankan dan Keuangan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Hj. Noneng Masitoh, Ir.,M.M
NIDN.042126301

**IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENT* OLEH *CUSTOMER*
SERVICE PADA BANK BJB KANTOR CABANG CIAMIS**

TUGAS AKHIR

Oleh:

Astrie Elsyanda Amalia

173404026

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Ahli Madya Bisnis
Pada Program Studi D-3 Perbankan Dan Keuangan
Telah Disetujui Tim Pembimbing
Pada Tanggal Seperti Di Bawah Ini

Tasikmalaya,

April 2020

Pembimbing 1

Pembimbing II

Yuyun Yuniasih, S.E., M.Si.
NIDN.0425067802

Agi Rosyadi, S.E., M.M.
NIDN.0015039101

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Siliwangi

Koordinator Program Studi D-3
Perbankan dan Keuangan

Prof. Dr. H. Dedi Kusmayadi, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA
NIDN.0413116801

Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M.
NIDN.0428126301

MOTTO

Barang siapa mengerjakan amal salih, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik, dan sesungguhnya akan Kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.

(QS. An-Nahl:79)

Jangan lelah untuk berikhtiar, berhusnudzon, bersabar dan terus berdo'a. Yakinlah Allah telah merencanakan yang terbaik, diwaktu yang tepat menurut-Nya.

(Astrie Elsyanda Amalia)

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (ahli madya), baik di Universitas Siliwangi maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis dengan jelas dicantumkan dengan acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang akan diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan nama yang berlaku di Universitas Siliwangi.

Ciamis, 31 Maret 2020

Yang Membuat Pernyataan

ASTRIE ELSYANANDA AMALIA

ABSTRACT

**IMPLEMENTATION OF SERVICE EXCELLENT BY CUSTOMER
SERVICE AT BJB BANK CIAMIS BRANCH OFFICE**

By:

ASTRIE ELSYANANDA AMALIA

173404026

Guidanced:

Yuyun Yuniasih

Agi Rosyadi

The purpose of this final project is to know the Implementation of Service Excellent by Customer Service at BJB Bank Ciamis Branch Office in order to expand information on service excellent to customers. The chosen work practice methods are the In Depth Interview, Participant Observation and Library Research methods. The results of work practices show that Customer Service is able to implement Service Excellent by covering the basic aspects: Responsibility, Action, Attention, Appearance, Attitude, Ability. The obstacles when implementing Service Excellent by Customer Service can be overcome properly. The author suggests that Customer Service can be responsive and professional to customers. Thus, customers are always satisfied and remain loyal to the Customer Service of BJB Bank Ciamis Branch Office.

Keywords: *Bank, Service Excellent, Customer Service.*

ABSTRAK

IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENT* OLEH *CUSTOMER SERVICE* PADA BANK BJB KANTOR CABANG CIAMIS

Oleh:

ASTRIE ELSYANANDA AMALIA

173404026

Pembimbing:

Yuyun Yuniasih

Agi Rosyadi

Tujuan tugas akhir ini untuk mengetahui Implementasi *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada Bank BJB Kantor Cabang Ciamis guna memperluas informasi pelayanan prima pada nasabah. Metode praktek kerja yang dipilih yaitu metode *In Depth Interview*, *Participant Observation* dan *Library Research*. Hasil praktek kerja menunjukkan bahwa *Customer Service* mampu mengimplementasikan *Service Excellent* dengan meliputi aspek dasar: Tanggung Jawab, Tindakan, Perhatian, Penampilan, Sikap, Kemampuan. Hambatan pada saat Implementasi *Service Excellent* oleh *Customer Service* dapat diatasi dengan baik. Penulis menyarankan agar *Customer Service* dapat *responsive* dan *professional* terhadap nasabah. Sehingga, nasabah selalu puas dan tetap *loyal* pada pelayanan *Customer Service* Bank BJB Kantor Cabang Ciamis.

Kata Kunci: *Bank, Service Excellent, Customer Service.*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul **“IMPLEMENTASI SERVICE EXCELLENT OLEH CUSTOMER SERVICE PADA BANK BJB KANTOR CABANG CIAMIS.”**

Selama penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak. Terutama dan teristimewa penulis persembahkan kepada Ayah Asep Hadian, Mama Nurlia Puspa, Papa Yan Iskandar, Kaka Muhammad Aldian Nugraha Akbar serta Dede Allyfa Arianasyafira Azzahra yang senantiasa memberikan do'a, kasih sayang dan dukungannya selama menempuh kuliah di Program Studi Perbankan dan Keuangan.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya dalam Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Siliwangi. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Rudi Priyadi, Ir., MS selaku Rektor Universitas Siliwangi.
2. Bapak Prof. Dr. H. Dedi Kusmayadi, S.E., M.Si., Ak., C.A., CPA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.
3. Ibu Hj. Elis Listiana Mulyani, S.E., M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Siliwangi, yang telah bertanggungjawab dalam pelaksanaan Magang dan Tugas Akhir mahasiswa Perbankan dan Keuangan 2017.
4. Ibu Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Universitas Siliwangi, yang telah memberikan kesempatan untuk menyusun Tugas Akhir dan selalu memberikan motivasi dan do'anya.
5. Ibu Yuyun Yuniasih S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing 1, yang telah bersedia membimbing dan memberikan pengarahan dalam menyusun Tugas Akhir ini.

6. Bapak Agi Rosyadi, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing 2, yang telah bersedia membimbing dan memberikan pengarahan dalam menyusun Tugas Akhir ini.
7. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan dan Keuangan Universitas Siliwangi, yang telah memberikan ilmunya selama perkuliahan.
8. Bapak Moch. Indra, selaku Pimpinan Bank BJB Kantor Cabang Ciamis, yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan kegiatan magang.
9. Bapak Hery Herdiana, selaku Staf Administrasi SDM&Umum Bank BJB Kantor Cabang Ciamis.
10. Bapak Moehamad Pandoe Sabariman, selaku *Officer* Operasional Dana dan Jasa Bank BJB Kantor Cabang Ciamis.
11. Bapak Yanto Ridwan Fauzi, selaku *Accounting & IT* Bank BJB Kantor Cabang Ciamis.
12. Bapak Yoga Septiansyah, selaku *Customer Service 1* Bank BJB Kantor Cabang Ciamis.
13. Ibu Vina Tri Utami Dewi, selaku *Customer Service 2* Bank BJB Kantor Cabang Ciamis.
14. Teman-teman yang telah banyak memberikan motivasi dan inspirasi selama menyelesaikan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangannya karena pengetahuan dan pengalaman yang terbatas. Maka kritik dan saran konstruktif sangat penulis harapkan. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya dan penulis khususnya. Sekian dan Terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Ciamis, 31 Maret 2020

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Praktek Kerja.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Tujuan Praktek Kerja	4
1.4. Kegunaan Praktek Kerja	4
1.5. Metode Praktek Kerja	6
1.6. Lokasi dan Jadwal Kegiatan Praktek Kerja	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Bank	10
2.1.1. Pengertian Bank	10
2.1.2. Jenis-jenis Bank	11
2.1.3. Fungsi Bank	17
2.1.4. Aktivitas Bank.....	20

2.2.	<i>Customer Service</i>	24
2.2.1.	Pengertian <i>Customer Service</i>	24
2.2.2.	Peranan <i>Customer Service</i>	25
2.2.3.	Fungsi <i>Customer Service</i>	26
2.2.4.	Tugas <i>Customer Service</i>	28
2.2.5.	Tanggung Jawab <i>Customer Service</i>	31
2.2.6.	Wewenang <i>Customer Service</i>	32
2.2.7.	Syarat Seorang <i>Customer Service</i>	33
2.2.8.	Sikap dan Perilaku <i>Customer Service</i>	35
2.2.9.	Penampilan <i>Customer Service</i>	37
2.3.	<i>Service Excellent</i>	39
2.3.1.	Pengertian <i>Service Excellent</i>	39
2.3.2.	Tujuan <i>Service Excellent</i>	40
2.3.3.	Manfaat <i>Service Excellent</i>	41
2.3.4.	Konsep Dasar <i>Service Excellent</i>	43
2.3.5.	Jenis-jenis <i>Service Excellent</i>	46
2.3.6.	Dasar-dasar <i>Service Excellent</i>	47
2.3.7.	Ciri-ciri <i>Service Excellent</i> yang baik	50
2.3.8.	Etiket <i>Service Excellent</i>	54

BAB III GAMBARAN UMUM

3.1.	Sejarah Singkat Bank BJB	57
3.1.1.	Keterangan <i>Brand Name</i> , <i>Shape</i> dan <i>Color</i> Bank BJB	59
3.2.	Visi Misi Bank BJB	60
3.3.	Budaya Perusahaan Bank BJB	61
3.4.	Nilai-nilai Perusahaan Bank BJB	62
3.5.	Struktur Organisasi Bank BJB Kantor Cabang Ciamis	65
3.6.	<i>Job Description</i> Pegawai Bank BJB Kantor Cabang Ciamis	66
3.7.	Produk dan Layanan Bank BJB	77
3.8.	Orbitrase	91

BAB IV HASIL PRAKTEK KERJA DAN PEMBAHASAN

- 4.1. Implementasi *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada Bank BJB Kantor Cabang Ciamis..... 93
- 4.2. Hambatan dalam Implementasi *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada Bank BJB Kantor Cabang Ciamis..... 110
- 4.3. Solusi yang dilakukan oleh *Customer Service* pada Bank BJB Kantor Cabang Ciamis..... 111

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

- 5.1. Simpulan 115
- 5.2. Saran 121

DAFTAR PUSTAKA 123

DAFTAR LAMPIRAN 125

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Keterangan	Halaman
1.1	Matriks Waktu Praktek Kerja 2020.....	9
3.1	Nilai-nilai Perusahaan Bank BJB.....	63

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Keterangan	Halaman
3.1	Logo Bank BJB	58
3.2	Sayap Logo Bank BJB	58
3.3	<i>Brand Name</i> Bank BJB	58
3.4	Bagan Sejarah Perusahaan Bank BJB	60
3.5	Struktur Organisasi Bank BJB Kantor Cabang Ciamis	66

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Daftar Hadir Magang	125
Lampiran 2	Catatan Perkembangan Magang	127
Lampiran 3	Laporan Program Magang	149
Lampiran 4	Lembar Penilaian Magang	151
Lampiran 5	Surat Keterangan Pembimbing	152
Lampiran 6	Memo Perizinan Magang	153
Lampiran 7	Surat Keterangan Selesai Magang	154
Lampiran 8	Formulir Pembukaan Rekening Perorangan	155
Lampiran 9	Formulir Pembukaan Rekening <i>Non</i> Perorangan	156
Lampiran 10	Slip Penarikan Bank BJB	157
Lampiran 11	Slip Setoran/Pemindahbukuan Bank BJB	158
Lampiran 12	Slip Kiriman Uang Bank BJB	159
Lampiran 13	Brosur BJB DPLK	160
Lampiran 14	Brosur BJB Tandamata <i>My First</i>	161
Lampiran 15	Brosur BJB Deposito Berjangka	162
Lampiran 16	Brosur SiMuda Investasiku	163
Lampiran 17	Brosur Tabungan SimPel	164
Lampiran 18	Dokumentasi <i>Customer Service</i> Saat Pelayanan	165
Lampiran 19	Dokumentasi <i>Customer Service Roll Play</i> dan <i>Sharing</i>	166
Lampiran 20	Dokumentasi Bersama <i>Frontliner</i> Bank BJB Ciamis	167