

**PELAYANAN NASABAH DALAM KANTOR PADA PT BANK JATIM KCU  
SUMENEP**

**TUGAS AKHIR**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat Ahli Madya Keuangan Dan  
Perbankan



**Oleh :**

**SOFIANA SAPUTRI**

**202010190511007**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA KEUANGAN DAN PERBANKAN  
DIREKTORAT PENDIDIKAN VOKASI DAN PELATIHAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2023**

**PELAYANAN NASABAH DALAM KANTOR PADA PT BANK JATIM  
KCU SUMENEP**

**TUGAS AKHIR**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat Ahli Madya  
Keuangan Dan Perbankan



Oleh :

**SOFIANA SAPUTRI**

**202010190511007**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA KEUANGAN DAN PERBANKAN  
DIREKTORAT PENDIDIKAN VOKASI DAN PELATIHAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2023**



**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN NASABAH DALAM KANTOR  
PADA BANK PT. JATIM KCU SUMENEP**

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Sofiana saputri  
NIM : 202010190511007  
Jurusan : D3 Perbankan dan Keuangan

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 13 November 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji :

Penguji I : Dra. Dwi Susilowati, MM.  
Penguji II : Dhurotus Sangadah, SE., MM  
Penguji III : Sri Budi Cantika Yuli, Dr., SE., MM  
Penguji IV : Novi Primita Sari, S.E., M.Ec. Dev

1.   
2.   
3.   
4. 

Direktur,



  
Prof. Dr. Tulus Winarsunu, M.Si

Ketua Program Studi,

  
Syamsul Hadi, SE, M.Si



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah sini, saya:

Nama : Sofiana Saputri  
NIM : 202010190511007  
Program studi: DIII Perbankan & Keuangan  
Surel : sofia Putri618@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan merupakan hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan merupakan kepemilikan orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukanlah merupakan hasil penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam Tugas Akhir ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, Juli 2013



Sofiana Saputri

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji syukur yang teramat dalam saya haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha segala atas kasih, Hidayat dan TaufikNya sehingga tugas akhir dengan judul “PELAYANAN NASABAH DALAM KANTOR PADA BANK PT JATIM KCU SUMENEP” .ini dapat terselesaikan pada waktu yang diinginkan. Doa dan Sholawat semoga selalu terpanjankat melimpah kepada Nabi Muhammad SAW., Rasul akhir zaman, penutup para nabi yang membawa kesempurnaan ajaran dan semoga tumpahan doa sholawat menetes kepada keluarga dan sahabatnya, para ulama dan seluruh umat yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya

Tugas akhir ini disusun dari awal sampai akhir bukan tanpa adanya suatu kendala. Pasti akan terdapat kendala atau hambatan yang datang saat dikerjakannya penulisan ini, tapi dengan datangnya hambatan tersebut dapat membuat penulis untuk menemukan jalan atau solusi terbaiknya karena sesungguhnya tahapan pertama dalam mencari ilmu adalah mendengarkan, kemudian diam dan menyimak dengan penuh perhatian, lalu menjaganya, lalu mengamalkannya dan kemudian menyebarkannya.

Penulis sadar bahwasanya segala yang dilakukan dalam penyusunan tugas ini tidak akan terlaksana tanpa ada bantuan dan dorongan dari pihak terkait, jadi penulis ucapkan tulus terima kasih yang tiada terhingga dan hormat senantiasa penulis dedikasikan kepada:

1. Prof. Dr. Fauzan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Assos. Prof. Dr. Tulus Winarsunu, M.Si. selaku Direktur Pendidikan dan Pelatihan Vokasi Universitas Muhammadiyah Malang
3. Syamsul Hadi. SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Perbankan dan Keuangan Diploma-III Direktorat Pendidikan Vokasi dan Pelatihan Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Kepada Ibu Sri Budi Cantika Yuli, Dr., SE., MM Dan Ibu Novi Primita Sari, SE., M.Ec.Dev Sebagai pembimbing tugas akhir, saya mengucapkan terima kasih atas waktu, tenaga, dan pikiran yang telah dicurahkan untuk membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Mohammad Arif selaku kepala unit Bank Jatim KCU Sumenep dan Ibu Melly, Embak Luvis selaku Customer Service yang sudah membimbing selama magang serta seluruh karyawan dan karyawan Bank Jatim KCU Sumenep yang telah memberikan pengarahan selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL)
6. Rekan-rekan penulis dan seluruh orang yang memberi support atau menolong terlaksananya penulisan serta pengorbanan, cinta, do'a, motivasi, semangat dan nasihat serta kata-kata yang sering di lontarkan “ *dalam keadaan apapun, Tetap semangat.*” Dan juga tak pernah ada kata bosan maupun lelah untuk mendukung segala keputusan dan pilihan dalam hidup saya. Kalian sangat berarti, semoga Allah SWT selalu menjaga kalian dalam kebaikan dan kemudahan aminnn.
7. Kepada kedua orang tua saya dan teman dekat saya terima kasih atas segala doa, usaha, motivasi yang telah diberikan kepada penulis tercinta ini

Karena keterbatasan keahlian dan pengalaman, penulis menyadari bahwa makalah ini masih jauh dari kesempurnaan. Akibatnya, komentar dan kritik membantu akan disambut. Terima kasih.

Malang,

Sofiana Putri

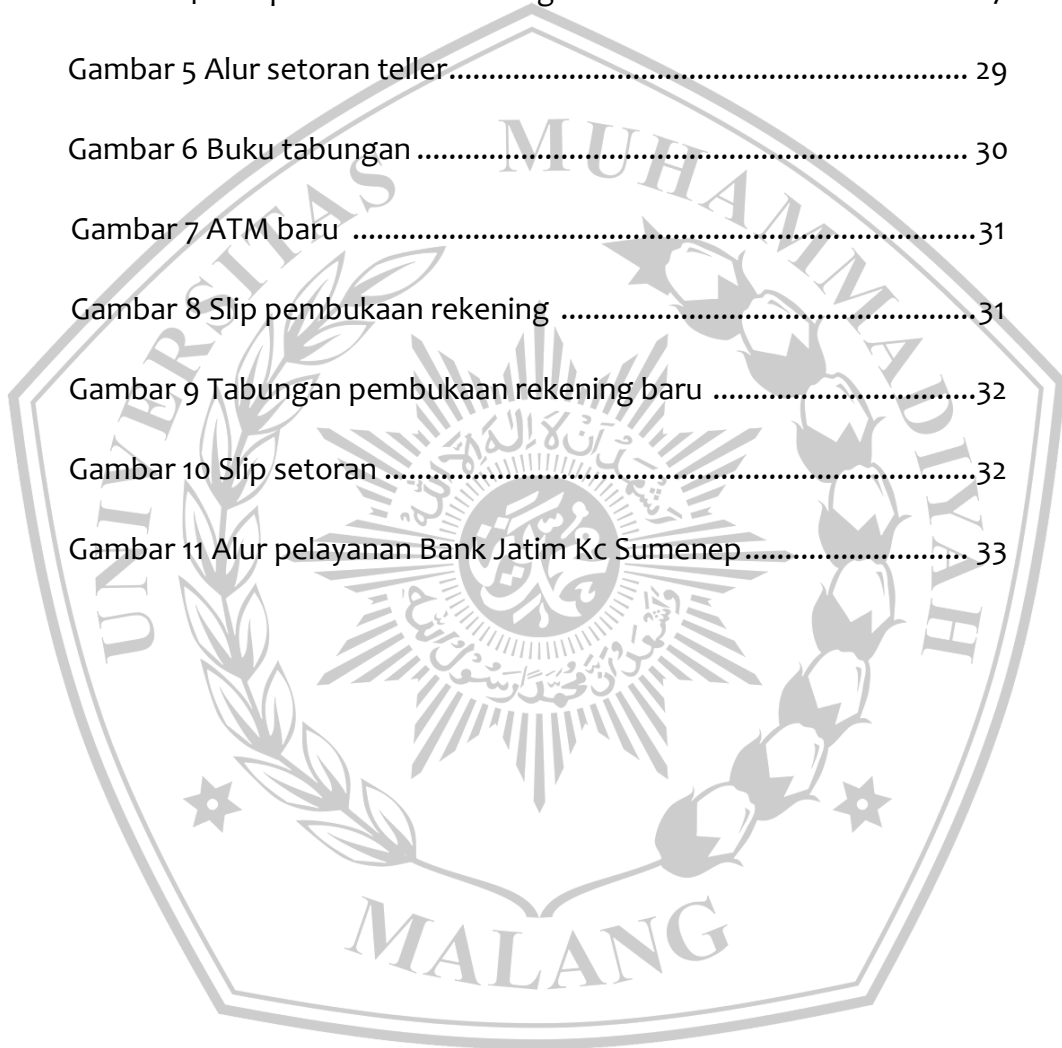
## Daftar Isi

KATA PENGANTAR.....	iv
Daftar gambar .....	vii
Abstrak .....	viii
Abstract .....	ix
Bab I .....	1
Pendahuluan .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah .....	4
1.3 Tujuan Penulisan .....	4
1.4 Manfaat Penulisan.....	5
1.4.1 Eksternal.....	5
1.4.2 Internal .....	5
1.5 Definisi Istilah .....	6
1.6 Unjuk Kerja .....	7
BAB II .....	9
HASIL & BAHASAN PRAKTIK KERJA.....	9
2.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	9
2.2 Gambaran umum untuk kerja yang di jalankan .....	20
1. Memberikan pelayanan transaksi dengan nasabah.....	20
2. Masalah dan Bahasan Unjuk Kerja Yang dijalankan.....	33
3. Pemecahan masalah yang di ambil .....	34
BAB III .....	36
PENUTUP.....	36
1.1 kesimpulan.....	36
1.2 Saran .....	36
Daftar Pustaka.....	38



## Daftar gambar

Gambar 1 Logo bank Jatim .....	12
Gambar 2 Makna logo .....	13
Gambar 3 Alur pelayanan transaksi pelayanan nasabah.....	25
Gambar 4 Alur pembukaan rekening customer service.....	27
Gambar 5 Alur setoran teller.....	29
Gambar 6 Buku tabungan .....	30
Gambar 7 ATM baru .....	31
Gambar 8 Slip pembukaan rekening .....	31
Gambar 9 Tabungan pembukaan rekening baru .....	32
Gambar 10 Slip setoran .....	32
Gambar 11 Alur pelayanan Bank Jatim Kc Sumenep.....	33



## Daftar Pustaka

Boediono, B. (2003). *Pelayanan prima perpajakan*. Rineke Cipta.  
[www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)

Craven, D. W. (2003). *Pemasaran strategis jilid 1 terjemahan Lina Salim*. Erlangga.

Keller, P. K. lane. (2016). *MyLab™: Learning Full Circle for Marketing, Management, Business Communication, Intro to Business, and MIS*.  
<http://www.pearsonmylabandmastering.com>

Pardede, M. (1998). *Likuidasi Bank dan Perlindungan Nasabah*. Pustaka Sinar Harapan.

Sugiarto, E. (2002). *Psikologi pelayanan dalam industri jasa*. Gramedia Pustaka utama. <https://perpustakaan.batam.go.id/opac/detail-opac?id=59006>

<https://www.bankjatim.co.id/>

SKKNI Funding- Service no 326 thn 2013

Peraturan Daerah Tentang Bank

Kamus Besar Bahasa Indonesia

ORIGINALITY REPORT

<b>25%</b> SIMILARITY INDEX	<b>25%</b> INTERNET SOURCES	<b>2%</b> PUBLICATIONS	<b>11%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	------------------------------

PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>eprints.umm.ac.id</b> Internet Source	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>lifepal.co.id</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>cdn.repository.uisi.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>bprkita.com</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>isp.gunadarma.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>6</b>	<b>repository.unisbablitar.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>docplayer.info</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>mainsaham.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>eprints.perbanas.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>

