

DAFTAR ISI

RINGKASAN	ii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	ix
PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	2
Tujuan	2
METODE	2
Lokasi dan Waktu	2
Data dan Instrumen	2
Teknik Pengumpulan Data	3
GAMBARAN PERUSAHAAN	4
Sejarah Singkat	4
Visi dan Misi	5
Logo Perusahaan	5
Struktur Perusahaan	6
STANDAR PELAYANAN <i>COSTUMER SERVICE</i>	7
Dimensi Kualitas Layanan	9
Fungsi dan Tugas	13
Persyaratan <i>Costumer Service</i>	16
KOMUNIKASI INTERPERSONAL <i>COSTUMER SERVICE</i>	
DALAM PELAYANAN NASABAH	17
Fungsi Komunikasi Interpersonal Terhadap <i>Costumer Service</i>	18
Proses Komunikasi Interpersonal dalam Pelayanan	20
Penanganan Keluhan Nasabah	25
Media yang Digunakan dalam Pelayanan Nasabah	28
HAMBATAN DAN SOLUSI	30
Hambatan Teknis	30
Hambatan Psikologis	30
Solusi Hambatan Teknis	31
Solusi Hambatan Psikologis	31
SIMPULAN DAN SARAN	32
Simpulan	32
Saran	32
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN	34
RIWAYAT HIDUP	36





DAFTAR GAMBAR

1	Gedung PT Bank Sumut KC Tanjungbalai	4
2	Logo PT Bank Sumut	5
3	Struktur organisasi PT Bank Sumut KC Tanjungbalai	6
4	Pelayanan pembukaan tabungan gaji Dinas Pekerjaan Umum	7
5	Penjelasan bagaimana tahapan administrasi tabungan gaji	8
6	Pelayanan tabungan gaji Dinas PPDKB	11
7	Pelayanan keluhan nasabah	14
8	Perjalanan kliring	14
9	Pelayanan tabungan gaji kepling Kelurahan Tanjungbalai Utara	15
10	Penyampaian pembukaan rekening gaji Kecamatan Datuk Bandar	17
11	Rapat bulanan PT Bank Sumut KC Tanjungbalai	19
12	Program Investasi Diri setiap Jumat pagi	20
13	Pembukaan tabungan gaji kepling Kecamatan Datuk Bandar	21
14	Pembukaan rekening gaji kepling Datuk Bandar Timur	22
15	Para kepling dalam program tabungan rekening gaji	24
16	<i>Customer service</i> melayani penggantian buku tabungan	26
17	Nasabah saat menulis <i>form</i> keluhan	28
18	Aplikasi Bank Sumut <i>Mobile</i> sebagai pembantu proses pelayanan	29



Sekolah Vokasi College of Vocational Studies

DAFTAR LAMPIRAN

1	Dokumentasi penulis dengan <i>customer service</i> lainnya di PT Bank Sumut KC Tanjungbalai	33
2	Dokumentasi dengan para karyawan <i>customor service</i> PT Bank Sumut KC Tanjungbalai	33
3	Dokumentasi perpisahan dengan karyawan PT Bank Sumut KC Tanjungbalai yang pindah tugas	34
4	Kegiatan shalat berjamaah di PT Bank Sumut KC Tanjungbalai	34