

**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN TERHADAP NASABAH DI BANK RAKYAT
INDONESIA CABANG SURABAYA KERTAJAYA**

RANGKUMAN TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian Program
Pendidikan Diploma III
Jurusan Manajemen



Oleh:

ASTI CESILIA WINARNO
NIM : 2013110323

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

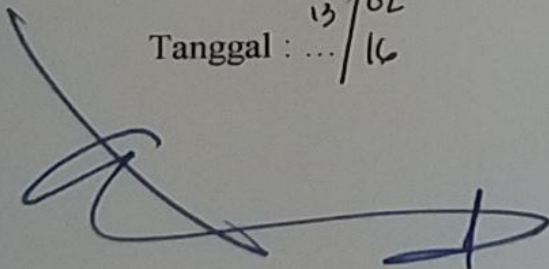
**PENGESAHAN RANGKUMAN
TUGAS AKHIR**

Nama : Asti Cesilia Winarno
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 17 April 1995
NIM : 2013110323
Program Pendidikan : Diploma III
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan
Judul : Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah di Bank Rakyat Indonesia Cabang Surabaya Kertajaya

Disetujui dan Diterima baik oleh :

Ketua Program Diploma

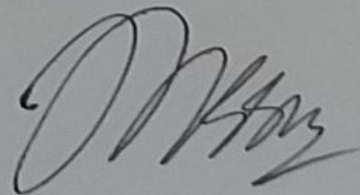
Tanggal : ...^{13/02}/₁₆



Drs.Ec.Mochammad Farid, M.M

Dosen Pembimbing

Tanggal : ...^{13/02}/₁₆



Hj.Anggraeni,S.E.,M.Si.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan dan kemajuan dalam dunia kerja yang sangat pesat maka, diperlukan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan sesuai dengan kebutuhan pasar dan berkompeten. Bank merupakan suatu badan usaha yang melaksanakan berbagai macam jasa. Tren permintaan konsumen di era modern ini cenderung lebih suka yang instan atau tidak direpotkan untuk masalah administrasi dan lain-lain. Oleh karena itu, banyak bank yang menawarkan kepada calon nasabah produk yang dijual, dengan cara mempermudah sistem administrasi dan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh nasabah. Hal ini dilakukan oleh bank untuk merebut calon nasabah dan unggul dalam persaingan. Sehingga perbankan membutuhkan peran *Customer Service* untuk melakukan interaksi dan memberikan pelayanan terhadap nasabah dan calon nasabah terkait dengan jasa yang digunakan. Mengingat peranan dan manfaat *Customer Service* berkaitan dengan pelayanan nasabah yang diterapkan oleh bank maka penyusun tertarik untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul “ **Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah di Bank Rakyat Indonesia Cabang Surabaya Kertajaya**”.

1.2 Tujuan Pengamatan

1. Untuk mengetahui apa saja tugas, dan tanggung jawab *Customer Service* di Bank Rakyat Indonesia Cabang Surabaya Kertajaya.

2. Bagaimana Standart pelayanan yang dilakukan *Customer Service* pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Surabaya Kertajaya.
3. Untuk mengetahui dampak bagi bank dengan adanya peningkatan pelayanan seorang *Customer Service* di Bank Rakyat Indonesia Cabang Surabaya Kertajaya.

1.3. Manfaat Penelitian

1. Mendapat pengetahuan dan wawasan tentang apa saja tugas, dan tanggung jawab *Customer Service* di Bank Rakyat Indonesia Cabang Surabaya Kertajaya.
2. Mendapat pengetahuan mengenai bagaimana standart pelayanan yang dilakukan *Customer Service* pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Surabaya Kertajaya.
3. Mendapatkan wawasan mengenai dampak bagi bank dengan adanya peningkatan pelayanan *Customer Service* di Bank Rakyat Indonesia Cabang Surabaya Kertajaya.
4. Bagi STIE Perbanas Surabaya
 - a. Dapat menerapkan ilmu pengetahuan di materi kuliah dalam dunia kerja yang sesungguhnya dibidang perbankan.
 - b. Mengevaluasi dan menyelesaikan Metode dan Materi kuliah agar lebih relevan di dunia kerja dibidang perbankan.
 - c. Dapat mengetahui kemampuan, pengalaman, dan keterampilan mahasiswa dalam membuat suatu penelitian ilmiah.

1.4 Metode Pengamatan

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam menyusun Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Pengamatan (Observasi)

Metode pengumpulan data yang dengan cara melakukan pencatatan secara cermat dan sistematis terhadap objek laporan.

2. Studi Pustaka

Studi pustaka ialah suatu pembahasan yang digunakan dalam pembuatan Tugas Akhir berdasarkan pada buku-buku referensi yang bertujuan untuk memperkuat materi pembahasan maupun sebagai dasar teori dari suatu pengamatan yang dilakukan.

2. SUBJEK PENGAMATAN

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang Undang-undang Pokok Perbankan dan Undang-undang No. 13 tahun 1968 tentang Undang-undang Bank

Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-undang No. 21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai bank umum.

3. RINGKASAN PEMBAHASAN

1. Seorang *Customer Service* yang berada digaris depan bank (*Front Office*) juga memiliki tugas. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, deposito, permohonan nasabah yang lainnya. Disamping itu memberikan informasi se jelas mungkin mengenai berbagai produk dan jasa yang ingin diketahui dan diminati pada nasabah atau calon nasabah. Menerima, melayani, dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak nasabah. Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah. Mengadiministrasikan resi permintaan dan pengembalian buku cek dan bilyet giro serta surat kuasa.
2. Dan pelayanan *Customer Service* yang mereka berikan kepada nasabah ternyata memiliki budaya yang mereka jadikan standart pelayanan agar nasabah para nasabah merasa nyaman dengan pelayanan yang mereka berikan. Budaya itu bernama Budaya TIPCE.

3. Dengan adanya dampak Customer Service dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah adalah meningkatkan jumlah nasabah, meningkatkan reputasi dan citra perusahaan, merupakan promosi bagi Bank Rakyat Indonesia Cabang Surabaya Kertajaya.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Peranan *Customer Service* sangatlah penting bagi kesuksesan suatu perbankan oleh karena itu diperlukan peranan yang sangat penting untuk dapat menjaga dan meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank Rakyat Indonesia Cabang Surabaya Kertajaya.

4.2 Saran

Maka dapat disarankan adalah Meningkatkan pelayanan kepada nasabah terkait dengan pelayanan terhadap nasabah yang dilakukan satu kali penilaian dalam sebulan oleh Kantor Wilayah BRI Surabaya.

DAFTAR RUJUKAN

Anggraeni. 2008. *Modul bank dan Pasar Keuangan*. Program Diploma STIE Perbanas Surabaya.

<http://www.bri.co.id/> diakses pada tanggal 8 Desember 2015.

Jusuf Jopie.2004. *Panduan Dasar Untuk Accounting Officer*. Edisi Ketiga. Akademik Manajemen Perusahaan YKPN Yogyakarta.

Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Kasmir. 2014. *Manajemen Perbankan*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu,2013.

Republik Indonesia. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992*. Jakarta.

Republik Indonesia. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 1992*. Jakarta.

Republik Indonesia. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998*. Jakarta.

Republik Indonesia. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1998*. Jakarta.

Tjiptono Fandy. 2006. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Andi. Yogyakarta.