

**UPAYA *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN TERHADAP NASABAH PT. BANK RAKYAT
INDONESIA KANTOR CABANG TANJUNG PERAK
SURABAYA**

RANGKUMAN TUGAS AKHIR



Oleh:

LILIS ZAINAL ABIDIN

NIM : 2013110476

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

2016

PENGESAHAN RANGKUMAN

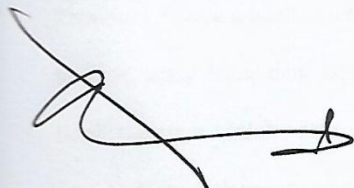
TUGAS AKHIR

Nama : Lilis Zainal Abidin
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 29 Januari 1995
Nim : 2013110476
Program Pendidikan : Diploma III
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Keuangan Dan Perbankan
Judul : Upaya *Customer Service* dalam Meningkatkan Pelayanan terhadap Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya

DISETUJUI DAN DITERIMA BAIK OLEH :

Ketua Program Diploma

Tanggal : 10-03-2016



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM

Dosen Pembimbing

Tanggal : 14-03-2016



Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si

1. Latar Belakang Masalah

Dunia perbankan memiliki peranan yang penting bagi masyarakat. Oleh sebab itu maka setiap bank berusaha meningkatkan kinerja pada setiap karyawannya agar mampu memberikan pelayanan jasa yang optimal sesuai dengan keinginan atau kebutuhan nasabah sehingga memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Suatu produk berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada nasabah, yaitu sesuai apa yang diharapkan nasabah atas suatu produk. Selera atau harapan nasabah selalu berubah sehingga kualitas pelayanan juga harus disesuaikan. Dengan perubahan kualitas pelayanan tersebut, maka diperlukan perubahan atau peningkatan dalam ketrampilan tenaga kerja, perubahan proses layanan yang lebih baik serta perubahan lingkungan bank agar dapat memenuhi atau melebihi harapan nasabah. Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaianya untuk menyeimbangi harapan nasabahnya. Kualitas pelayanan juga merupakan fokus utama saat ini pada suatu bank.

Hal tersebut terjadi pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya khususnya tempat penelitian ini, kualitas pelayanan merupakan hal penting yang perlu diperhatikan terutama dengan posisi sebagai *Customer Service* adalah sumber daya manusia yang dimiliki bank sebagai ujung tombak suatu bank dan sangat berperan penting dalam melayani nasabahnya. Bank sebagai salah satu lembaga terpercaya masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memberikan kepuasan

bagi nasabahnya. Pelayanan yang lebih tinggi akan menghasilkan kepuasan nasabah yang tinggi pula. Oleh karena itu, program penyempurnaan pelayanan pada umumnya akan meningkatkan profitabilitas, perbaikan pelayanan, merupakan komitmen total dari petugas bank, karyawan harus selalu bekerja sama untuk memuaskan nasabahnya

2. Tujuan dan Manfaat Pengamatan

2.1. Tujuan pengamatan

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah ditentukan, Maka tujuan dari makalah ini adalah :

- a) Untuk menjelaskan aktifitas apa saja yang dilakukan oleh *Customer Service* di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya?
- b) Untuk menjelaskan upaya apa saja yang dilakukan oleh *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya?

2.2. Manfaat pengamatan

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan berbagai manfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan yaitu:

1. Bagi mahasiswa/Penyusun:

Untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh tugas akhir program Diploma III Jurusan Manajemen Keuangan dan Perbankan, Mengetahui kinerja *Customer Service* disuatu bank apakah sudah memberikan kinerja yang maksimal terhadap pelayanan nasabahnya dan agar dapat mendalami ilmu perbankan dan dapat menjadi bekal untuk diterapkan didunia kerja

2. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Sebagai masukan bagi pihak lain yang membutuhkan informasi guna melihat dan mempelajari hal-hal lain yang berkaitan dengan masalah yang sama dan Dapat digunakan untuk menambah wawasan pengetahuan, serta dapat digunakan sebagai bahan bacaan dan contoh bagi adik tingkatnya kelak

3. Bagi PT. Bank Rakyat Indonesia kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya

Sebagai masukan dan pertimbangan bagi pihak bank yang bersangkutan dalam memberikan upaya kepada *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah.

3. Metode Pengamatan

Dalam memperoleh data-data yang akan digunakan, penyusun menggunakan pengumpulan data dengan beberapa metode pengamatan sebagai berikut:

a. Observasi Langsung

Adalah teknik dengan pengamatan langsung ke lapangan guna mengetahui bagaimana antusiasme masyarakat terhadap PT.Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya

b. Metode Interview

Adalah teknik pengumpulan data dengan tanya jawab dengan pimpinan, karyawan, dan beberapa nasabah berkaitan dengan upaya *Customer Service* untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya.

c. Metode Dokumentasi

Adalah metode pengumpulan data atau bahkan melengkapi data yang sudah ada dengan melihat catatan-catatan data serta melihat pada brosur-brosur yang ada.

4. Subyek Pengamatan

PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) di dirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh RadenBei Aria Wirja atmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp En Spaarbank der InlandscheHoofdenatau “ Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto” suatu lembaga keuangan yang melayani orang – orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895 yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI..

Sampai sekarang PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) yang didirikan sejak tahun 1895 tetap konsisten memfokuskan pada pelayanan kepada masyarakat kecil, diantaranya dengan memberikan fasilitas kredit kepada golongan pengusaha kecil. Hal ini antara lain tercermin pada perkembangan penyaluran KUK (Kredit Usaha Kecil) pada tahun 1994 sebesar Rp. 6.419,8 miliar yang meningkat menjadi Rp. 8.231,1 miliar pada tahun 1995 dan pada tahun 1999 sampai dengan bulan September sebesar Rp. 20.466 miliar.

5. Ringkasan Pembahasan

Dalam Tugas Akhir ini penulis membahas tentang aktifitas *Customer service*, Syarat menjadi *Customer Service*, Upaya yang dilakukan oleh *Customer*

Service dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah, Dampak yang terjadi pada (Bank, *Customer Service* dan nasabah) apabila meningkatkan pelayanan, *Reward* dan *Punishment* yang didapat oleh *Customer Service* apabila melakukan atau tidak melakukan peningkatan pelayanan, Standar Operasional Pelayanan *Customer Service*, Hambatan yang terjadi pada ketika *Customer Service* ketika melakukan upaya peningkatan pelayanan, dan terakhir alternatif untuk menyelesaikan hambatan yang dihadapi oleh *Customer Service* dalam peningkatan pelayanan semua itu didapat dari hasil wawancara di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya pada tanggal 07 Desember 2015 hari Senin pukul 15.00

6. Kesimpulan dan Saran

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan pada bagian *Customer service* di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya, dan berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan pada Bab I - Bab IV maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Aktifitas *Customer Service* di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya sama dengan bank umum lainnya yang meliputi:
 - a. Melakukan pelayanan yang memuaskan terhadap nasabah yang datang ke kantor cabang atau melalui telepon
 - b. Melakukan penawaran produk atas nasabah yang datang ke kantor cabang (*cross selling*)

- c. Pemesanan dan mencetak buku cek/bilyet giro dan tabungan
- d. Melakukan pelayanan administrasi Giro, Tabungan, Deposito
- e. Mencetak Laporan Transaksi Akhir Hari

2. Strategi yang dilakukan PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya dalam menjalankan upaya *Customer Service* untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah adalah dengan cara memberikan kesempatan untuk mendapatkan reward menjadi *The Best Frontliner* dan imbalan berupa uang yang dapat mendorong semangat kerja seorang *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan.

6.2. Saran

Dari kesimpulan yang telah ditarik diatas, maka dapat disimpulkan sedikit saran untuk PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya, antara lain :

1. Hendaknya *Customer Service* melakukan pengecekan peralatan atau pengontrolan terlebih dahulu sebelum memulai pekerjaan guna menghindari keterhambatan proses transaksi kepada nasabah
2. Hendaknya *Customer Service* mencatat dan melayani kebutuhan nasabah secara manual apabila sistem jaringan yang dialami terkena gangguan serta menghubungi nasabah kembali jika sistem jaringannya sudah diperbaiki agar nasabah tidak merasa kecewa karena adanya gangguan sistem
3. Hendaknya pihak bank memberikan pelatihan secara periodik kepada *Customer Service* mengenai *Service Excellent* bagi *Frontliner* tentang pentingnya pelayanan terhadap nasabah

4. Sebaiknya di bagian *Customer Service* diberikan kotak penilaian nasabah supaya *Customer service* dapat mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah cukup maksimal atau belum serta sebagai sarana untuk introspeksi diri agar dapat lebih meningkatkan kinerjanya

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni. 2008. *Modul Customer Service dan Etika Perbankan*. Program Diploma STIE Perbanas Surabaya
- Kasmir. 2008. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (<http://www.bri.co.id>)
- PT. Bank Rakyat Indonesia. 2015. *Product knowledge*. Surabaya: PT. Bank Rakyat Indonesia Tanjung Perak
- STIE PERBANAS. 2013. *Modul Laboratorium Operasional Bank*. Surabaya
- Tjiptono Fandy 2008. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi
- Tugas Akhir. Hidayah Nuh (2010110795) “*Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Di Bank Mandiri Cabang Niaga Surabaya*”
- Walker Dennis 2011. *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Kencana