

**PELAKSANAAN *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE***

**PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk**

**KANTOR KAS KODAM SURABAYA**

**RANGKUMAN TUGAS AKHIR**



Oleh :

**ROZY PRATIWI AGUSTIN**

**NIM : 2013110029**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

**SURABAYA**

**2016**

**PENGESAHAN RANGKUMAN**

**TUGAS AKHIR**

Nama : Rozy Pratiwi Agustin  
Tempat, Tanggal Lahir : Pamekasan, 18 Agustus 1995  
NIM : 2013110029  
Program Pendidikan : Diploma III  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan  
Judul : Pelaksanaan *Service Excellence* Oleh *Customer Service* Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)  
Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya

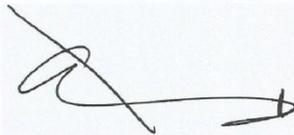
**Disetujui dan Diterima baik oleh :**

Ketua Program Diploma

Dosen Pembimbing

Tanggal :

Tanggal :



**Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.**



**Anggraeni, SE. M.Si.**

## **1. PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Ditengah semakin tingginya kebutuhan manusia terhadap kebutuhan sekunder, primer maupun tersier, tentunya kebutuhan akan tempat untuk mengelola keuangan juga sangatlah tinggi. Dalam hal ini bank sebagai lembaga keuangan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu bank memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada nasabah , antara lain yaitu faktor sumber daya manusia seperti *Customer Service* dan *Teller* yang memiliki kemampuan untuk melaksanakan tugasnya. Mengingat pentingnya pelayanan yang diberikan oleh *customer service* kepada nasabah dan juga sekaligus untuk memperoleh kepuasan, maka timbul keinginan untuk menggunakan judul “PELAKSANAAN *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMERSERVICE* PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk KANTOR KAS KODAM SURABAYA”

### **1.2 TUJUAN PENGAMATAN**

Tujuan dari pengamatan untuk tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk dapat mengetahui tugas dari pada *customer service* serta tanggung jawab sebagai *customer service* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya.
2. Mengatahui standart pemberian *service excellence* yang harus diberikan *customer service* dalam melayani nasabah serta pelaksanaannya pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya

3. Untuk dapat mengetahui pengaruh dari dilaksanakannya *service excellence* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya.
4. Mengetahui kendala apa saja yang dihadapi *customer service* dalam memberikan *service excellence* kepada nasabah serta cara mengatasi kendala tersebut.

### 1.3 MANFAAT PENGAMATAN

Dari rumusan masalah dan tujuan penelitian diatas, maka diharapkan tugas akhir ini memberikan manfaat bagi :

1. Penulis, dapat memberika tambahan ilmu pengetahuan dan wawasan sehingga dapat mengetahui mengenai *service excellence* yang di berikan *customer service* pada bank kepada nasabah dan penelitian ini bermanfaat sebagai syarat kelulusan program studi yang ditempuh penulis yaitu Diploma 3 Manajemen Keuangan Dan Perbankan di STIE PERBANAS Surabaya.
2. STIE Perbanas, dapat berguna untuk memberikan informasi dan wawasan tambahan mengenai hal yang berkaitan dengan *customer service* dan *service excellence* serta dapat digunakan untuk melengkapi daftar perbendaharaan buku-buku bacaan di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.
3. Pembaca, sebagai referensi untuk dapat mengetahui gambaran mengenai tugas dan tanggung jawab *customer service*, mengetahui standart pelaksanaan *service excellence* yang diberikan oleh *customer service* kepada nasabah, mengetahui sejauh mana penerapan *service excellence* serta mengetahui
4. kendala yang dihadapi pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya dalam menerapkan *service excellence*.

5. Perusahaan, sebagai tambahan informasi dan juga sebagai masukan serta bahan pertimbangan bagi PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya.

#### **1.4 METODE PENGAMATAN**

Metode yang digunakan antara lain :

- a. Observasi, dengan cara mengumpulkan data langsung dari lapangan untuk mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dan yang berkaitan dengan penelitian.
- b. Wawancara, proses interaksi atau komunikasi secara langsung antara pewawancara dengan narasumber untuk mendapatkan informasi yang tidak dapat diperoleh melalui observasi atau kuesioner.
- c. Studi pustaka, pencarian sumber-sumber atau opini pakar tentang suatu hal yang berkaitan dengan tujuan penelitian dengan pengkajian beberapa sumber pustaka yang terkait dengan variabel-variabel utama atau topik sebuah penelitian.

#### **2. SUBYEK PENGAMATAN**

Berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero)Tbk saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, yang masih digunakan sampai dengan saat ini.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk memiliki produk dan jasa yang disediakan untuk melayani nasabah yaitu:

- A. Produk Simpanan
- B. Produk Investasi
- C. Produk Pinjaman
- D. Jasa Lalu Lintas Pembayaran lainnya

### 3. RINGKASAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penjelasan mengenai pelaksanaan *service excellence* oleh *customer service* diatas, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Tugas yang dimiliki *customer service* tidaklah sedikit dan mudah, dalam bekerja *customer service* memiliki tugas melayani nasabah yang datang ke bank yang anara lain untuk pembukaan rekening baru, pembuatan kartu ATM, melakukan penutupan rekening. Selain itu *customer service* juga bertugas untuk menawarkan produk kepada nasabah serja melakukan pengisian mesin ATM.

Tanggung jawab seorang *customer service* antara lain mampu memberikan informasi serta pelayanan terbaiknya kepada nasabah terkait dengan produk serta jasa yang ditawarkan bank yang merupakan tanggung jawab utama seorang *customer service*. *Customer service* juga bertanggung jawab atas kepuasan dari nasabah yang dilayaninya serta bertanggung jawab menjalin hubungan baik dengan semua nasabah agar nasabah tersebut tetap loyal terhadap bank.

2. *Standart operasional procedure* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk menjelaskan mengenai apa saja yang harus dilakukan dan dimiliki seorang *customer service*. *Skill* atau kemampuan juga menjadi hal yang diatur dalam prosedur standar pelayanan. Penampilan juga tidak kalah penting dalam pemberian pelayanan yang baik.
3. Dalam pelaksanaan pelayanan prima dampak positif yang diterima bukan hanya dipihak bank, juga ada dipihak nasabah dan *customer service* itu sendiri. Pengaruh pelayanan prima bagi bank antar lain meningkatnya dana pihak ketiga yang juga dapat meningkatkan keuntungan yang didapat bank. Sementara pangaruh pelayanan prima bagi nasabah antara lain meningkatkan rasa percaya nasabah terhadap bank, serta terpenuhinya kebutuhan nasabah itu sendiri. Pengaruh lainnya dari pelaksanaan pelayanan prima juga dirasakan oleh *customer service* dengan menjadikan motivasi sehingga meningkatkan produktivitas *customer service*.
4. Dalam pelaksanaan pelayanan prima juga timbul hambatan. Hambatan yang dihadapi *customer service* dalam pelaksanaan pelayanan prima antara lain komunikasi, dalam hal ini *customer service* berusaha mengerti dan memahami apa yang dimaksud dan diinginkan nasabah. Kedua, nasabah yang ingin didahulukan, *customer service* harus menjelaskan bahwa nasabah harus mengantri. Ketiga, nasabah ingin transaksinya cepat selesai, *customer service* diharapkan bisa mengendalikan nasabanya. Hambatan lainnya yaitu mengenai sistem yang melemah, *customer service* bisa menjelaskan alasan mengapa

sistem yang menjadi media pelayanan mengalami pelemahan dan meminta maaf atas ketidak nyamanan yang diterima nasabah.

#### **4. KESIMPULAN DAN SARAN**

##### **4.1 KESIMPULAN**

Pelaksanaan *service excellence* sangat penting dilaksanakan oleh *customer service*, bukan hanya untuk memberikan kepuasan nasabah pada saat bertransaksi, tetapi juga bertujuan untuk mengurangi terjadinya pembelotan nasabah serta untuk meningkatkan kesetiaan nasabah terhadap bank.

##### **4.2 SARAN**

Adapun saran untuk PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya yang dapat diberikan demi kemajuan pelaksanaan *service excellence* oleh *customer service* adalah sebagai berikut:

1. BRI diharapkan terus memperbaharui peralatan-peralatan penunjang secara berkala, bahkan sebelum terjadinya kerusakan agar proses operational menjadi lancar.
2. BRI diharapkan dapat memberikan *refresh* materi kepada *customer service*, baik mengenai cara memberikan pelayanan kepada nasabah maupun untuk cara berkomunikasi.
3. BRI diharapkan secara berkala dan kontinu memberikan pelatihan dan pengembangan baik kepada *customer service* maupun bagian lainnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.
4. BRI harus segera memperbaiki sistem yang mengalami penurunan kinerja, supaya nasabah tidak kecewa dan proses operasional tidak terganggu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kasmir. 2010. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : CV. Graha Ilmu
- Republik Indonesia. *Undang-Undang Negara Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 pasal 1 ayat 2*. Jakarta Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. *Undang-Undang Negara Republik Indonesia No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Pada pasal 6 bab 3*. Jakarta Republik Indonesia.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. (online). ([https://books.google.co.id/books/about/Dasar\\_dasar\\_pelayanan\\_prima.html?hl=id&id=0wfQnzlfnwMC](https://books.google.co.id/books/about/Dasar_dasar_pelayanan_prima.html?hl=id&id=0wfQnzlfnwMC) diakses 12 September 2015).
- <http://kbbi.web.id/laksana> (diakses 18 Juni 2015).
- Djiwandono, Patrisius Istiarto. 2015. *Meneliti Itu Tidak Sulit: Metodologi Penelitian Sosial & Pendidikan Bahasa*. (online). ([https://books.google.co.id/books/about/Meneliti\\_itu\\_Tidak\\_Sulit.html?id=wHumCQAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.co.id/books/about/Meneliti_itu_Tidak_Sulit.html?id=wHumCQAAQBAJ&redir_esc=y) diakses 18 Februari 2016)
- Raco, J.R. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. (online). (<http://www.scribd.com/doc/178328751/Buku-Jozef-Raco-Metode-Penelitian-Kualitatif#scribd> diakses 18 februari 2016)
- Saleh, Akh Munafik. 2014. *Service Excellence / Pelayanan Prima*. (online). (<http://muwafikcenter.lecture.ub.ac.id/2014/05/service-excellent-pelayanan-prima/> diakses 10 September 2015).
- Tobing, Bambang S.L, dkk. 2013. *Media Evaluasi Kinerja Pelayanan Kepada Nasabah*. (online). (<http://www.pixel-research.com/mystery-shopping-media-evaluasi-kinerja-pelayanan-kepada-nasabah/> diakses 20 September 2015).