

**UPAYA *CUSTOMER SERVICE* UNTUK
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA PT.
BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK
KANTOR KAS KODAM SURABAYA**

RANGKUMAN TUGAS AKHIR



Oleh :
RIZKY IVANONI
2013111040

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

**PENGESAHAN RANGKUMAN
TUGAS AKHIR**

Nama : Rizky Ivanoni
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 13 Juli 1995
Nim : 2013111040
Program Pendidikan : Diploma III
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Keuangan Dan Perbankan
Judul : *Upaya Customer Service* Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya

Disetujui dan Diterima baik oleh :

Ketua Program Dipoma

Tanggal :



Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M

Dosen Pembimbing

Tanggal :



Hj. Anggraeni, SE, M. Si

1. Latar Belakang

Service memang bukan produk utama suatu perusahaan. Sebuah perusahaan perbankan misalnya, memiliki produk utama funding (tabungan, deposito dan investasi lainnya) dan produk lending (kredit pemilikan rumah, kredit multi guna, kredit tanpa agunan, dsb). Tetapi pada saat produk itu disampaikan kepada nasabah tidak akan dapat memuaskan nasabah apabila tidak ‘dibungkus’ dengan *service* yang baik. Pada dasarnya semua orang ingin dan senang dihargai, sehingga ketika dalam satu pertemuan atau transaksi terjadi hal-hal yang menurut pelanggan tidak sesuai dengan yang harus diterima, akan timbul ketidaknyamanan. Ketidaknyamanan ini apabila tidak diatasi dengan baik akan menimbulkan keluhan yang ujung-ujungnya adalah kepergian pelanggan dan yang paling buruk adalah rusaknya citra perusahaan. Persaingan, baik sesama industri merupakan faktor kunci yang menjadikan *service* semakin diperhitungkan. Anda menyajikan produk yang baik saja tetapi pesaing dan menyajikan produk yang baik dan *service* yang baik, maka pelanggan akan pergi juga kepesaing.

2. Tujuan dan Manfaat Penelitian

2.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui syarat-syarat menjadi *customer service* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya.

2. Mengetahui standard *customer service* dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya.
3. Mengetahui upaya *customer service* untuk meningkatkan jumlah nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya.
4. Mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi *customer service* dalam melayani nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya.
5. Mengetahui alternatif penyelesaian yang dihadapi *customer service* dalam melayani nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya

2.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa STIE Perbanas Surabaya :
 - a. Memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan Progam D3 di STIE Perbanas Surabaya.
 - b. Menambah wawasan pengetahuan mengenai upaya *customer service* yang dapat meningkatkan jumlah nasabah.
 - c. Meningkatkan keterampilan dan kemampuan mahasiswa dalam menganalisa secara ilmiah.

2. Bagi STIE Perbanas Surabaya :

Menambah informasi dan dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa mengenai upaya *customer service* untuk meningkatkan jumlah nasabah khususnya PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya.

3. Bagi Perusahaan :

Sebagai tambahan mengenai upaya *customer service* untuk meningkatkan jumlah nasabah agar lebih berhasil.

3. Metode Penelitian

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

1. Pengamatan (observasi)

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

2. Wawancara (interview)

Metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung (berkomunikasi langsung) dengan responden, dalam hal ini adalah pihak yang terkait langsung dengan obyek penulisan, sehingga dapat memperoleh data yang lengkap dan akurat.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan membaca dan memahami literatur-literatur, buku-buku, artikel maupun sumber lain yang relevan dengan penulisan yang dilakukan. Studi pustaka dilakukan agar diperoleh bekal dan gambaran mengenai konsep-konsep yang berkaitan dengan penulisan yang dilakukan sehingga dapat diberikan alternatif solusi.

4. Subyek Penelitian

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). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

5. Ringkasan Pembahasan

Dalam Tugas Akhir ini penulis membahas tentang syarat menjadi *customer service* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya, *standard customer service* dalam memberikan pelayanan yang baik pada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya, serta upaya *customer service* untuk meningkatkan jumlah nasabah pada

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya, dan hambatan-hambatan serta alternative penyelesaian yang dihadapi *customer service* dalam melayani nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya.

6. Kesimpulan dan Saran

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal, antara lain yaitu :

Syarat menjadi *customer service* di Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya adalah yang pertama usia maksimal 30 tahun (belum berusia 31 pada saat seleksi awal). Untuk pendidikan minimal D3 dari semua fakultas atau jurusan dan IPK minimal 2,75 (skala 4). Selain itu tinggi badan juga menjadi syarat yang penting dan untuk pria minimal 165 cm dan untuk wanita minimal 155 cm. Dan syarat yang berikutnya tidak memiliki hubungan keluarga inti Bank Rakyat Indonesia.

Kemudian untuk standard *customer service* dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Kas Kodam Surabaya menerapkan, seperti :

1. Pakaian dan penampilan rapi dan bersih
2. Percaya diri, bersikap akrab, ramah dan penuh senyum (*smiling face*)
3. Menyapa dengan lembut dan menyebutkan nama pelanggan atau nasabah
4. Tenang, sopan, sabar dan hormat dalam mendengarkan setiap pembicaraan

5. Mendengarkan setiap pembicaraan dan menerima keluhan dengan baik
6. Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar
7. Antusias dalam melayani dan tunjukkan kemampuan
8. Jangan menyela atau memotong pembicaraan
9. Mampu meyakinkan pelanggan atau nasabah serta memberikan kepuasan
10. Apabila tidak bisa menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan

Upaya yang sudah dilakukan *customer service* untuk meningkatkan jumlah nasabah Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya, seperti :

1. Membangun reputasi yang baik
2. Melakukan berbagai promosi secara maksimal
3. Menggulirkan tabungan berhadiah
4. Jaminan keamanan dana yang disimpan
5. Memberikan kemudahan dalam menyimpan dana dibank
6. Menawarkan berbagai produk yang menarik

Dalam melakukan tugas-tugasnya sebagai *customer service* seringkali mengalami hambatan-hambatan seperti :

Permasalahan Internal

- Koneksi jaringan yang sulit atau tiba-tiba terjadi *offline*.

Permasalahan Eksternal

- Emosional nasabah

Dan cara untuk meminimalisir atau mengurangi hambatan yang dialami oleh *customer service* Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya, seperti :

Permasalahan Internal

- Untuk jaringan yang tiba-tiba *offline*, *customer service* segera menginformasikan kepada nasabah dengan tenang dan bahasa yang sopan. Nasabah diberi pengertian untuk memahami kondisi tersebut. Apabila nasabah tidak bersedia menunggu, *customer service* mengajukan jadwal untuk bertemu esok hari atau waktu yang ditentukan untuk kesepakatan bersama.

Permasalahan Eksternal

- Mengatasinya *customer service* harus bersikap tenang dan menguasai diri. Tunjukkan sikap terbaik dalam melayani nasabah. Dengarkan baik-baik apa yang membuat nasabah menjadi emosi dan tanya apa yang diinginkan nasabah. Mungkin nasabah menjadi emosi karena terjadi kerugian finansial nasabah yang disebabkan karena kesalahan atau kelalaian dari bank.

6.2 Saran

Dari penelitian yang sudah dilakukan penulis mengetahui hambatan-hambatan yang sering dialami oleh *customer service* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya, dan penulis memberi saran untuk pemecahan masalah yang ada sebagai berikut :

1. Untuk menghadapi kendala sistem jaringan yang tiba – tiba *offline*, maka pihak *customer service* dituntut untuk bisa bergerak cepat misalnya dengan segera menginformasikan kepada nasabah tentang apa yang terjadi dan apa yang sedang diupayakan oleh manajemen untuk solusi. Sementara pihak bank ada baiknya untuk menambah fasilitas seperti dengan menyediakan TV di ruang *customer service*, bacaan, pemutaran film atau yang lain guna mencoba mengalihkan perhatian nasabah ketika menunggu.
2. Sebaiknya *customer service* lebih meningkatkan kemampuan dalam mengenal nasabah baik dilihat dari tingkah lakunya atau pun dari gaya bicaranya, sehingga *customer service* lebih mampu menghadapi nasabah yang pastinya memiliki tingkat emosi yang berbeda-beda.

Daftar Rujukan

- Anggraeni. 2008. *Modul Customer Service dan Etika Perbankan*. Progam Diploma STIE Perbanas Surabaya
- Buku Pedoman Penulisan Tugas Akhir STIE Perbanas Surabaya
- Kasmir.2007. *Dasar-dasar perbankan*. Edisi Pertama. Jakarta PT. Rajs Grafindo Prasada
- Kasmir.Se,M.M.2008.*Etika Cutomer Service*.Edisi Revisi Jakarta: PT.Raja Grafindo Prasada
- Kasmir.Se,M.M.2008. *Manajemen Perbankan*. Edisi Revisi
- Permadi. Wawancara Personal di Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya, Desember 2015
- PT. Bank Rakyat Indonesia. 2015. *Product Knowledge*. Surabaya: PT. Bank Rakyat Indonesia Tanjung Perak
- PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (<http://www.bri.co.id>)
- STIE PERBANAS. 2013. *Modul Klasikal Laboratorium Operasional Bank*. Surabaya
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tanggal 10 November 1998 tentang perbankan