

**Pelaksanaan Pelayanan Customer Service Terhadap  
Meningkatnya Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia (Persero)  
Cabang Tuban Unit Palang.**

**RANGKUMAN TUGAS AKHIR**



Oleh :

**YuniWulan Sari**  
**2013110917**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2015**

## PENGESAHAN RANGKUMAN

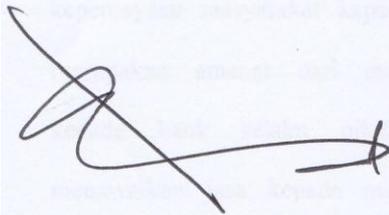
### TUGAS AKHIR

Nama : YuniWulan Sari  
Tempat, TanggalLahir: Tuban, 15 Januari 1994  
NIM : 2013110917  
Program Pendidikan : Diploma III  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen Keuangan Dan Perbankan  
Judul : Pelaksanaan Pelayanan Customer Service  
Terhadap Meningkatnya Nasabah di Bank Rakyat  
Indonesia (Persero) Cabang Tuban Unit Palang.

DisetujuidanDiterimabaikoleh:

**Ketua Program Diploma**

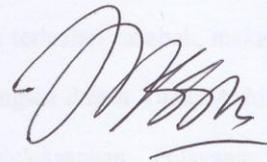
**Tanggal :**



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

**Dosen Pembimbing**

**Tanggal :**



**Hj. Anggraeni, SE., M.SI.**

## **1.1. Latar Belakang Masalah.**

Untuk dapat memberikan pelayanan jasa perbankan yang sebaik – baiknya kepada para nasabah bank, membentuk unit kerja khususnya yaitu customer service yang bertugas melayani nasabah dan calon nasabah serta menjalin hubungan antara kedua belah pihak sehingga antara bank dengan masyarakat atau nasabah dapat berkomunikasi dengan baik.

Dengan adanya unit kerja ini diharapkan customer service memberikan pelayanan yang maksimal mungkin kepada nasabah, karena kepercayaan masyarakat kepada bank merupakan amanat dari masyarakat kepada bank selaku pihak yang menawarkan jasa kepada masyarakat yang memerlukan informasi mengenai perbankan dan jasa perbankan.

Sesuai dengan fungsinya , customer service diharapkan dapat memberikan pelayanan baik , cepat dan akurat serta tidak meninggalkan sikap keramahan sebagai cerminan suatu bank. Oleh karena itu, dengan adanya customer service ini nasabah tidak perlu bingung dengan masalah administrasi dengan segala prosedur yang berhubungan dengan baik. Nasabah cukup menghubungi customer service dan menanyakan tentang informasi yang dibutuhkan dan akhirnya akan dapat meningkatkan jumlah nasabah dan juga mencapai tujuan bank untuk mendapatkan nasabah loyal dapat terwujud.

Mengingat pentingnya peran customer service bagi bank dalam usahanya member ikan pelayanan yang baik terhadap nasabah, maka judul yang di angkat dalam Tugas Akhir ini adalah“ Pelaksanaan Pelayanan Customer Service Terhadap Meningkatnya Jumlah Nasabah Di Bank BRI (.PERSERO) Tbk Cabang Tuban Unit Palang.

## 1.2 **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penyusunan Tugas Akhir ini sebagai berikut:

- 1 Untuk mengetahui secara jelas tentang pentingnya peran dan fungsi Customer Service dalam memberikan pelayanan sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah di Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tuban Unit Palang
- 2 Untuk Mengetahui tugas dan wewenang yang berkaitan dengan Customer Service di Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tuban Unit Palang.
- 3 Untuk mengetahui perhitungan bunga bersih Tabungan, Giro dan Deposito.
- 4 Untuk mengetahui hambatan – hambatan yang dihadapi Customer Service dalam Memberikan Pelayanan kepada nasabah.
- 5 Untuk mengetahui alternative penyelesaian dari hambatan – hambatan yang di hadapi Customer Service.

## 1.3 **Manfaat Penelitian**

Kegunaan yang diperoleh dari diadakan pengamatan ini adalah sebagai berikut :

### 1. Bagi Penulis

Menambah wawasan penulis tentang peranan Customer service dilembaga perbankan.

### 2. Bagi Bank

Dapat di gunakan sebagai tambahan informasi dan juga sebagai bahan masukan serta pertimbangan bagi Bank Rakyat (Persero) Tbk Cabang Tuban Unit Palang untuk masa yang akandatang.

### 3. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Dapat digunakan sebagai tambahan koleksi bacaan bagi pembaca di perpustakaan Sekolah Ilmu Perguruan Tinggi Perbanas.

#### 4. Bagi Pembaca

Dapat digunakan sebagai informasi bagi pembaca tentang peranan Customer Service di Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Tuban Unit Palang.

### 1.4 **Metode Penelitian**

#### 1.4.1 **Ruang Lingkup Pengamatan**

Agar dalam judul Laporan Tugas Akhir ini tidak terlalu luas dan menyimpang, maka di berikan batasan agar tidak terdapat salah pengertian.

Adapun lingkup pembahasan dalam Laporan Tugas Akhir ini sesuai dengan Judul diatas:

- 1 Obyek yang akan dibatasi pada tempat dilakukan pengamatan yaitu di Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tuban Unit Palang..
- 2 Peranan Customer service dalam memberikan layanan untuk meningkatkan jumlah nasabah di Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tuban Unit Palang.

#### 1.4.2 **Metode Pengumpulan data**

Dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini metode pengumpulan data dapat dilakukan melalui :

##### a Metode Interview

Pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara langsung kepada pihak – pihak yang terkait terutama Customer Service di Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tuban Unit Palang .untuk medapatkan Informasi.

##### b Metode Pemanfaatan Data Sekunder.

Pengumpulan Data yang diperoleh dari buku - bukuan laporan - laporanyang berasal dari pihak yang bersangkutan.

##### c Metode Stu di Pustaka

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencatat serta membaca buku – buku yang terdapat di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.

### **1.5 Sejarah Berdirinya**

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

### **1.6 Pentingnya Peranan Dan Fungsi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban Unit Palang.**

Peranan customer service dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun bank. Oleh karena itu segala hal yang dilakukan harus berjalan dengan baik dan bermutu demi terciptanya kepuasan pelanggan .karena pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan akan datang kembali untuk mencoba produk lain yang ditawarkan oleh customer service dan berbagai informasi dengan rekan lain.

### **1.7 Tugas Customer Service di Bank Rakyat Indonesia CabangTuban Unit Palang.**

Tugas utama customer service adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan baik, dengan masyarakat, sehingga harus ditekuni dengan

penuh kemampuan, kecekatan, dan kesabaran. Seseorang customer service juga harus bertanggung jawab dari awal sampai selesai suatu pelayanan.

#### **1.8 Wewenang Customer Service Di Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban Unit Palang.**

Wewenang merupakan tugas secara lebih khusus terhadap pekerjaan sesuai dengan ketentuan yang diterapkan oleh Bank yaitu menyelesaikan setiap pekerjaan dan tugas sampai tuntas dengan baik dan tidak ada masalah yang timbul dari pekerjaannya.

#### **1.9 Tanggungjawab Customer Service di Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban Unit Palang.**

Tanggung jawab Customer Service yang paling utama adalah memberikan informasi dan pelayanan terbaik kepada nasabah terkait dengan berbagai produk yang ditawarkan oleh bank. Serta menjaga hubungan baik dengan nasabah atau pelanggan produk dan jasa bank.

#### **1.10 Kesimpulan.**

Perbankan merupakan lembaga yang memiliki peran penting dalam perekonomian suatu negara. Tugas utama yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tersebut kepada peminjam, kemudian digunakan untuk ditanamkan pada sector produksi atau investasi, disamping itu digunakan untuk aktivitas memberi barang dan jasa – jasa, sehingga aktivitas ekonomi dapat tumbuh dan berkembang serta meningkatkan standar kehidupan. Sebagai lembaga keuangan, kegiatan bank sehari – hari tidak akan terlepas.

#### **1.11 Saran.**

Dalam praktiknya pelaksanaan Customer Service yang ada pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban Unit Palang dapat berjalan dengan baik. Akan tetapi dalam

pelaksanaan tersebut Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban Unit Palang tetap mengalami hambatan – hambatan. Untuk kemajuan dan perkembangnya Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban Unit Palang khususnya dalam pelayanan yang diberikan Customer Service saya mempunyai saran yang dapat dijadikan sebagai pertimbangan untuk melakukan perbaikan, yaitu :

1. Pemberian training terhadap customer service mengenai produk – produk Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban Unit Palang sangatlah perlu dan lebih baik jika pemberian training diberikan sesering mungkin atau secara berkala untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap para nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban Unit Palang. Selain itu training yang dilakukan juga harus menyangkut tentang pelayanan, penataan kantor dan ruangan. Pemberian wacana – wacana atau musik – musik juga diperlukan untuk menarik nasabah apabila nasabah melihat dan datang ke Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban Unit Palang.
2. Dalam menghadapi nasabah yang berbagai macam karakter sifatnya seseorang customer service harus pintar menghadapinya dalam keadaan apapun. Terlebih kepada nasabah yang kurang memahami besarnya bagi hasil bank. Sebagai seseorang customer service seharusnya memberikan penjelasan dan pemahaman kepada nasabah sebelum melakukan pembukaan rekening sehingga tidak ada kesalahan pemahaman dikemudian hari yang akan merugikan salah satu pihak maupun kedua belah pihak dan menambahkan kotak saran di setiap bank agar nasabah bisa menyatakan merasa puas atau tidak dalam kotak saran tersebut

3. Dalam melakukan perhitungan saldo rata – rata tabungan, giro dan deposito harus dihitung dengan menggunakan mesin sehingga customer service tidak mengganggu pelayanan customer service yang lain
4. Perlunya waktu yang cukup untuk memberikan pemahaman kepada customer service mengenai produk dan jasa bank serta mengenai regulasi perbankan yang terbaru dari Bank Indonesia. Dan juga pentingnya mengikuti pelatihan – pelatihan yang diselenggarakan oleh internal dan eksternal agar kemampuannya semakin berkompeten.

Demikian Laporan Tugas Akhir ini serta saran – saran yang dapat saya sampaikan, semoga berguna dan dapat dijadikan sebagai referensi dalam melakukan perbaikan dan meningkatkan kemajuan Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban Unit Palang untuk masa yang akan datang serta dapat menambah wawasan bagi pembaca.

## DAFTAR PUSTAKA

DeskripsiKerja-Tugas-TanggungJawab-

CustomerService,(online),(<http://jobdeskripsi.b:ogspot.com/2015/02/desripsi-kerja-customer-service-tugas-tanggungjawab.html>) diakses 31

Desember 2015, 17.00 WIB.

Kasmir,2014. *ManajemenPerbankan*.Edisirevisi, Jakarta: PT

RajaGranfindoPersada.

SigitTriandaru Dan TotokBudisantoso(2006:9). *Bank Dan LembagaKeuangan*

Lain. Jakarta :SalembaEmpat

Undang- Undang Negara Republic Indonesia Nomor 10 Tahun 1998

TentangPerbankan

[www.bankbri.co.id](http://www.bankbri.co.id)

