

**PELAKSANAAN CUSTOMER SERVICE DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH DI BANK BRI
UNIT MAJAPAHIT TUBAN**

RANGKUMAN TUGAS AKHIR



Oleh :

BELLA KUSUMA ANGGRAENI

NIM : 2013110711

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2016

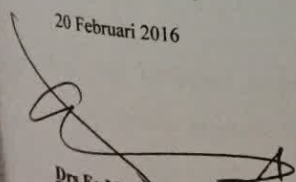
PENGESAHAN RANGKUMAN**TUGAS AKHIR**

Nama : Bella Kusuma Anggraeni
Tempat, Tanggal Lahir : Tuban, 5 Februari 1995
NIM : 2013110711
Program Pendidikan : Diploma III
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan
Judul : Pelaksanaan Customer Service dalam
Meningkatkan Pelayanan Nasabah di Bank BRI
Unit Majapahit Tuban

Disetujui dan Diterima baik oleh :

Ketua Program Diploma

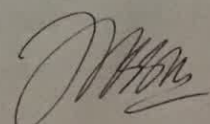
20 Februari 2016



Dr. Ec. Mochammad Farid, M.M

Dosen Pembimbing

20 Februari 2016



Anggraeni, SE. Msi.

RANGKUMAN TUGAS AKHIR

1.1 Latar Belakang Masalah

Banyak cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam rangka meningkatkan omzet penjualan atau pelanggannya. Misalnya dengan memberikan pelayanan yang paling optimal, meningkatkan kualitas produk, meningkatkan promosi penjualan, dan terus mengembangkan produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan (menurut Kasmir SE,MM., dalam buku besar perbankan).

1.2 Tujuan dan Kegunaan Pengamatan

1. Untuk mengetahui Tugas, Wewenang Dan Tanggung Jawab customer service dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah dan calon nasabah di Bank Unit Majapahit Tuban.
2. Untuk mengetahui prosedur pembukaan dan penutupan rekening simpanan nasabah di Bank BRI Unit Majapahit Tuban.
3. Untuk mengetahui pelaksanaan *Customer Service* dalam megupayakan peningkatan pelayanan terhadap nasabah di Bank BRI Unit Majapahit Tuban.
4. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi *Customer Service* dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah di Bank BRI Unit Majapahit Tuban.

1.3 Metode Pengamatan

Metode Wawancara, Metode ini dilakukan dengan mencari informasi data dengan cara tanya jawab secara langsung dengan pihak bank khususnya dibagian *Customer Service*. Metode Pemanfaatan Data, Metode ini dilakukan dengan mencari data primeryaitu bahan-bahan yang mengikat dan terdiri dari (Undang-Undang Dasar 1945,Peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perbankan)Studi Pustaka, Dengan mengumpulkan data-data dari buku yang terkait dengan penyusunan Tugas Akhir.

1.4 Ringkasan pembahasan

Tugas, wewenang, dan tanggung jawab *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank BRI Unit Majapahit Tuban maka dapat disimpulkan bahwa Tugas *Customer service* yang pertama sebagai penerima tamu, komunikator dan *Customer Relation Officer*. Wewenang *Customer Service* di Bank BRI Unit Majapahit Tuban adalah Menjaga kerahasiaan seluruh nasabah.

Tanggung Jawab *Customer Service* di Bank BRI Unit Majapahit Tuban yang paling utama adalah memberikan informasi dan pelayanan terbaik kepada nasabah terkait dengan nasabah atau pelanggan produk dan jasa. 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.Apabila

Customer Service sedang melayani nasabah maka harus bertanggung jawab atas pelayanan dan kepuasan nasabah tersebut.

Customer Service juga harus memperhatikan kualitas pelayanan terhadap nasabah. Dalam praktiknya di bank BRI Unit Majapahit Tuban memiliki standar kualitas pelayanan diantaranya: Cepat, Tepat, Cermat, Cekatan, Teliti, Benar, Ramah, Sopan.

Kedua yaitu prosedur pembukaan dan penutupan produk simpanan. Ketiga yaitu upaya *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah, tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan.

Yang terakhir yaitu membahas hambatan beserta solusi yang di hadapi seorang *Customer Service*. kendala yang dihadapi oleh *Customer Service*, antara lain. Ketika petugas *Customer Service* sedang melayani nasabah, seharusnya berkonsentrasi pada satu nasabah yang sedang dihadapinya. Namun terkadang ada seorang nasabah yang tiba-tiba datang dan meminta petugas *Customer Service* untuk segera melayani keperluannya. Tingkat pendidikan dan usia nasabah yang bervariasi juga terkadang menjadi hambatan *Customer Service* dalam memberikan pelayanan. Faktor usia dan kurangnya pengetahuan dalam pembuatan Tanda Tangan KTP juga terkadang menjadi hambatan *Customer Service* dalam memberikan pelayanan. Sistem, akhir akhir ini PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sering mengalami kelambatan sistem yang digunakan sehingga memperlambat juga kinerja *Customer Service*.

1.5 Kesimpulan

Pelayanan Customer Service di Bank BRI Unit Majapahit Tuban cukup baik, terbukti dengan banyaknya jumlah nasabah yang semakin meningkat dan dapat mempertahankan loyalitas terhadap nasabah yang lama. Upaya *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah pada Bank BRI Unit Majapahit Tuban. Adapun upaya tersebut yaitu tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Sarana dan prasarana ini dioperasikan oleh manusia yang berkualitas dan saling menunjang satu sama lainnya. Karena dari sekian unit yang ada di Tuban, Unit Majapahit yang mendapatkan posisi 2 terbaik teratas di setiap kinerja penilaian di semua Unit.

1.6 Saran

1. Lebih dipercepat penyelesaian proyek dalam pembuatan sistem jaringan BRISAT karena mayoritas cabang Bank BRI mengalami gangguan jaringan pada saat beroperasi di hari jam kerja.
2. Sebaiknya di meja Customer Service diberi kotak penilaian sebagai penilaian tingkat kepuasan nasabah terhadap Customer Service dengan memberikan kertas bertuliskan “PUAS” atau “TIDAK PUAS” yang dimasukkan kedalam kotak penilaian.

DAFTAR RUJUKAN

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

<http://www.bri.co.id>. Diakses tanggal 5 Desember.

<http://www.diskusiwebhosting.com>. Diakses tanggal 5 Desember.

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

Kasmir. 2014. Bank dan Lembaga Keuangan. PT.Raja Grafindo Persada. Jakarta.

