

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MELAKSANAKAN  
PELAYANAN DI BANK PAPUA CABANG SURABAYA**

**RANGKUMAN TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian

Program Pendidikan Diploma III

Jurusan Manajemen



Oleh :

**ALDI RIYANTO**

**NIM : 2013110275**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

**SURABAYA**

**2016**

**PENGESAHAN RANGKUMAN**

**TUGAS AKHIR**

Nama : Aldi Riyanto  
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 24 September 1995  
NIM : 2013110275  
Program Pendidikan : Diploma III  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan  
Judul : Peranan Customer Service Dalam Melaksanakan Pelayan Di Bank Papua Cabang Surabaya

**Disetujui dan Diterima baik oleh :**

Ketua Program Diploma

Tanggal : 4/4 2016

Dosen Pembimbing

Tanggal : 4/4 2016



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



**Hj. Anggraeni, S.E, M.Si**

## **1. Pendahuluan**

### **1.1. Latar Belakang**

Seiring semakin berkembangnya industri perbankan di Indonesia yang berpotensi menyebabkan persaingan yang ketat dalam pelayanan penggunaan jasa akan kebutuhan masyarakat, sehingga bank harus meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada *front liner*. Karena cukup pentingnya posisi ini, mengingat dia berada di depan layar. Maka ketrampilan sebagai seorang *Customer Service* pun harus selalu ditingkatkan, misalnya dengan mengikuti beragam pelatihan yang berkaitan dengan manajemen emosi, manajemen perusahaan ataupun berbagai ilmu yang berkaitan dengan *service* yang dapat dituangkan dalam praktek saat bertemu dengan pelanggan. Sebagaimana diuraikan diatas maka tugas akhir ini diusulkan dengan judul “Peranan *Customer Service* Dalam Melaksanakan Pelayanan Di Bank Papua Cabang Surabaya”.

### **1.2. Tujuan Pengamatan**

Tujuan dari penyusunan Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peranan serta fungsi dari *Customer Service*.
2. Untuk mengetahui tugas dan wewenang seorang *Customer Service*.
3. Untuk mengetahui syarat-syarat pembukaan rekening simpanan.
4. Untuk mengetahui syarat-syarat penutupan rekening simpanan
5. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang sering terjadi dalam melaksanakan pelayanan terhadap nasabah.

### 1.3. Manfaat Pengamatan

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

1. Penulis, Menambah pengetahuan dan informasi tentang peranan *customer service* dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan terhadap nasabah.
2. STIE Perbanas, Sebagai sarana untuk merekrut tenaga SDM pada bagian yang dibutuhkan bank.
3. Perusahaan, Sebagai salah satu sumber informasi mengenai kinerja *customer service* di Bank Papua Cabang Surabaya.

### 1.4 Metode Pengamatan

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini adalah :

1. Metode Wawancara

Pengumpulan data dengan cara menggunakan sejumlah pertanyaan secara lisan terhadap bagian yang bersangkutan yaitu bagian *customer service* dan bagian lain yang terkait dengan materi laporan tugas akhir ini.

2. Memanfaatkan Data sekunder

Pengumpulan data dengan cara mengambil data tentang *customer service* yang sudah ada di bank yang bersangkutan.

3. Metode Studi Pustaka

Yaitu pengumpulan data dengan menggunakan sumber buku yang ada di perpustakaan, artikel, internet, koran dan lain-lain.

## 2. Subyek Pengamatan

PT. Bank Pembangunan Daerah Papua yang sebelum menjadi Perseroan Terbatas bernama Bank Pembangunan Daerah (BPD) Irian Jaya, didirikan pada tanggal 13 April 1966 berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Irian Barat Nomor:37/GIB/1966 dandisahkan menjadi Peraturan Daerah Propinsi Irian Barat Nomor 1 Tahun 1970 tanggal 23 Maret 1970 pada Lembaran Daerah Propinsi Irian Barat no. 42 tahun 1970, kemudian sesuai Surat Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor Kep.283/DDK/II/1972 tanggal 15 Juli 1972 tentang pemberian izin usaha Bank Pembangunan Daerah Irian Barat berkedudukan di Jayapura melaksanakan operasional sebagaimana Bank Umum lainnya dengan Modal Dasar pertama kali ditetapkan sebesar IB Rp.4.000.000,-.

## 3. Ringkasan Pembahasan

### 1. Pernan *Customer Service*

*Customer service* memiliki peranan penting dalam usaha mempertahankan loyalitas nasabah pada bank, maka *customer service* harus dibekali dengan berbagai keahlian.

### 2. Tugas *Customer Service*

adalah menangani komplain dari nasabah dan menyelesaikan pengaduan tersebut secara cepat dan tepat, memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap nasabah yang melakukan pembukaan rekening simpanan, melakukan *cross selling*, melakukan monitoring transaksi diatas 100 juta melalui KYCP (*Know Your Customer Principle*).

Selain itu, customer service juga memiliki berbagai wewenang seperti menyaksikan nasabah mengisi formulir, melakukan verifikasi, menjaga kerahasiaan nasabah dan lainnya.

### **3. Syarat Pembukaan Rekening**

#### 1) Perorangan

- a. Mengisi formulir pembukaan deposito
- b. Fotocopy identitas yang masih berlaku (KTP/SIM)
- c. Mengisi slip setoran (*deposit slip*)

#### 2) Perusahaan

- a. Mengisi dan menandatangani formulir penempatan deposito
- b. Fotocopy kartu identitas diri yang masih berlaku (KTP/SIM)
- c. Fotocopy Akte Pendirian Perusahaan dan Perubahannya
- d. Fotocopy Tanda Daftar Perusahaan
- e. Fotocopy Surat Ijin Usaha Perdagangan
- f. Fotocopy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
- g. Mengisi slip setoran (*deposit slip*)

### **4. Syarat Penutupan Rekening**

#### 1) Deposito

- a. Menyerahkan bilyet deposito
- b. Menunjukkan identitas KTP

#### 2) Giro

- a. Mengembalikan sisa buku Cek dan Bilyet Giro
- b. Menunjukkan identitas diri KTP

### 3) Tabungan

- a. Menyerahkan buku tabungan
- b. Mengembalikan kartu ATM
- c. Menunjukkan identitas diri KTP

## 5. Hambatan dalam pelayanan

1. Tidak dapat mengetahui tingkat kepuasan nasabah dalam pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service*.
2. Tidak berhak menentukan secara langsung negosiasi bunga deposito nasabah.

## 4. Kesimpulan dan Saran

### 4.1. Kesimpulan

Peranan *customer service* sangat penting bagi suatu perusahaan perbankan karena dapat membentuk *image* di mata nasabah, juga mempertahankan nasabah agar tidak lari ke bank yang lain.

### 4.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, adapun saran untuk Bank Papua Cabang Surabaya adalah sebagai berikut :

1. Sebaiknya di meja *customer service* diberikan kotak untuk nasabah memasukkan koin agar dapat mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh *customer service*.
2. Sebaiknya nasabah yang ingin melakukan negosiasi langsung dihadapkan kepada pimpinan atau kepala cabang.

## DAFTAR RUJUKAN

Kasmir, 2012:12. Manajemen Bank, PT Raja Grafindo Persada : Jakarta

M. Fuad, Chiristin H., Nurlela, Sugiarto, Paulus, Y.E.F., 2000. *Pengantar Bisnis*.  
Penebit Gramedia Pustaka Umum : Jakarta.

Undang-undang Negara Republik Indonesia. Undang-undang Negara Republik  
Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

<http://www.pengertianku.net/2014/10/pengertian-customer-service-beserta-tugas-dan-fungsinya.html> ( diakses 11 Januari 2016 )

<https://pelatihanbank.wordpress.com/2012/12/22/apa-fungsi-tugas-wewenang-customer-service-bank/> (diakses 15 Januari 2016 )

<http://belajarperbankgratis.blogspot.co.id/2012/04/pengertian-bank-menurut-beberapa-ahli.html?m=1> ( diakses 17 Januari 2016 )

www.bankpapua.com