

**PROSEDUR PELAYANAN CUSTOMER SERVICE PADA
PT BANK BRI SYARIAH CABANG GUBENG SURABAYA**

RANGKUMAN TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma III
Jurusan Manajemen



Oleh :

RAMADHAN
NIM : 2013110525

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

PENGESAHAN RANGKUMAN TUGAS AKHIR

Nama : Ramadhan
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 24 February 1995
NIM : 2013110525
Program Pendidikan : Diploma III
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Keuangan Dan Perbankan
Judul : Prosedur Pelayanan Customer Service Pada PT. Bank
BRI Syariah Cabang Gubeng Surabaya


Disetujui dan Diterima Baik Oleh :

Ketua program Diploma

Dosen pembimbing

Tanggal :

Tanggal :



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM

Anggraeni, SE., M.Si

1. Latar belakang

Di era globalisasi saat ini, semakin banyak tumbuh perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perbankan. Dengan semakin banyaknya perusahaan bank, sehingga dapat menimbulkan persaingan antar usaha sejenis dan dapat memungkinkan perusahaan tersebut bersaing sesuai dengan jenis usaha yang dimiliki. Salah satu faktor yang dapat meningkatkan persaingan dan mutu ialah dalam memberikan fasilitas dan pelayanan yang cukup memadai bagi nasabah. Perusahaan harus memberikan kepuasan kepada nasabah, sebagai contoh pemberian pelayanan yang baik dan fasilitas yang memadai. Sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank.

2. Tujuan dan Kegunaan Pengamatan

Adapun tujuan dari pengamatan ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menempuh Tugas Akhir Diploma III Manajemen Keuangan dan Perbankan STIE Perbanas Surabaya, selain itu juga tujuan pengamatan yang dilakukan di Bank BRI Syariah Cabang Gubeng Surabaya adalah untuk mengetahui berbagai macam prosedur yang dilakukan oleh customer service dalam melayani nasabah.

3. Metode pengamatan

Metode pengamatan yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini menggunakan metode analisis deskriptif, yaitu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu obyek, suatu set kondisi, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

4. Subyek pengamatan

PT. BRI Syariah kantor cabang induk Surabaya adalah sebuah Bank non-konvensional yang merupakan anak perusahaan dari Bank Rakyat Indonesia yang akan melayani kebutuhan perbankan masyarakat Indonesia dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah.

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan kemudian diikuti dengan perolehan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi

5. Ringkasan pembahasan

5.1 prosedur penerimaan nasabah

dalam menyambut kedatangan nasabah ada beberapa cara yang harus dilakukan oleh customer service, yaitu :

1. sikap melayani nasabah
2. keramahan dalam melayani nasabah
3. kehandalan dalam memberikan penjelasan

5.2 prosedur penanganan keluhan nasabah

Keluhan nasabah merupakan peluang dan masukan yang akan membangun bisnis BRISyariah, BRISyariah akan mengalami kerugian yang sangat besar apabila nasabah memutuskan / menutup rekening serta melakukan pembicaraan tentang pelayanan yang buruk. Adapun yang harus dilakukan customer saat menangani keluhan nasabah adalah :

1. menunjukkan rasa empati terhadap nasabah
2. selalu menyampaikan maaf
3. memberikan solusi

5.3 prosedur pembukaan rekening tabungan

berikut adalah penjelasan prosedur pembukaan rekening tabungan :

1. mengisi form pembukaan rekening
2. mentandatangani persetujuan pembukaan rekening
3. menginput semua data yang sudah didapatkan
4. nasabah wajib setor awal sesuai dengan ketentuan

5.4 prosedur pembukaan rekening giro

berikut adalah penjelasan pembukaan rekening giro

1. Terima aplikasi pembukaan rekening giro beserta dokumen – dokumen sesuai dengan persyaratan umum pembukaan rekening dari nasabah
2. Periksa identitas nasabah dalam Daftar Hitam Bank Indonesia. Jika namanya tercantum dalam daftar hitam bank indonesia berikan penjelasan bahwa yang bersangkutan tidak dapat membuka rekening giro.
3. Selanjutnya lakukan input data – data nasabah ke dalam sistem untuk pembukaan rekening giro, cetak hasil input pembukaan rekening giro, kemudian periksa kembali, catat dalam buku register pembukaan rekening giro dan bubuhkan paraf petugas

5.5 prosedur pembukaan rekening deposito

berikut adalah penjelasan tentang prosedur pembukaan rekening deposito

1. Terima deposan / calon deposan yang akan membuka deposito berjangka, kemudian berikan penjelasan mengenai persyaratan yang harus dipenuhi, jangka waktu serta jumlah yang harus disetor atas deposito yang akan dibuka oleh deposan.
2. Periksa kelengkapan dokumen yang diserahkan deposan serta kewenangan deposan untuk melakukan transaksi pembukaan deposito
3. Periksa kembali pengisian formulir pembukaan deposito, apabila deposan belum memiliki customer number, input data – data deposan ke dalam komputer untuk mendapatkan customer number
4. Minta bilyet deposito dari unit kerja deposito, serahkan bilyet deposito kepada deposan yang berhak dan minta deposan menandatangani sebagai tanda terima.

6. Kesimpulan dan saran

kesimpulan :

1. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Gubeng adalah suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat,serta mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah.

2. Customer service adalah setiap kegiatan yang ditujuan atau diperuntukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah
3. Tabungan adalah simpanan pihak ke tiga yang penarikannya hanya dapat dilakukan dengan syarat tertentu yang sudah di sepakati
4. Giro adalah simpanan pihak ke tiga yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu waktu dengan syarat tertentu menggunakan media cek, atau sarana perintah bayar lainnya
5. Deposito adalah simpanan pihak ke tiga yang penarikannya dapat dilakukan sesuai dengan perjanjian menggunakan sertifikat deposito

Saran :

1. Sebaiknya pihak bank memberikan perangkat yang dapat menunjang kinerja customer service, seperti perangkat kuosioner yang di isi nasabah setelah melakukan pelayanan dengan customer service
2. Sebaiknya pihak bank terus meningkatkan keahlian dan kemampuan *customer service* dengan diadakan pelatihan khusus untuk costumer service.
3. Pihak bank harus aktif memberikan informasi mengenai produk bank yang sekiranya ada perubahan dalam prosedur pembukaan.
4. apabila ada masalah atau pengaduan dari nasabah tentang produk atau jasa, customer service agar bersabar mendengarkan segala keluhan nasabah

DAFTAR PUSTAKA

- Bank BRI Syariah. 2009. *Buku pedoman karyawan Bank BRI Syariah*. Jakarta
- Eva nur fadilah. 2014. “ Pelaksanaan Tabungan Haji Pada PT Bank BRI Syariah Cabang Pembantu Rungkut Surabaya” LKP Diploma tak diterbitkan, STIE Perbanas Surabaya
- <http://iwandah.blogspot.co.id/2010/03/customer-service-pelayanan-nasabah.html>
di akses 21 November 2015
- <https://availbunda.wordpress.com/2013/02/17/standar-operasional-prosedur-bagi-petugas-pelayanan-pelanggan/> di akses 20 November 2015
- Ismail. 2010. *Manajemen perbankan, "dari teori menuju aplikasi"* Jakarta :
kencana prenada media group
- _____. 2014. *Perbankan syariah*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Kasmir. 2012. *Dasar – dasar perbankan*. edisi revisi. Jakarta : PT. Rajagrafindo
persada
- _____. 2012. *Manajemen perbankan*. Edisi revisi. Jakarta : PT. Rajagrafindo
persada