

**PERANAN PELAYANAN COUSTOMER SERVICE  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK  
PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR,Tbk  
CABANG PROBOLINGGO**

**RANGKUMAN TUGAS AKHIR**



**Disusun Oleh :**

**DIMAS KHARISMA DIMAWAN**

**2012110955**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS SURABAYA**

**2015**

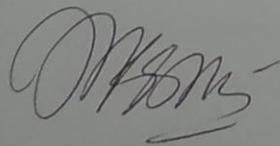
## PENGESAHAN RANGKUMAN TUGAS AKHIR

Nama : DIMAS KHARISMA DIMAWAN  
Tempat, tanggal lahir : Probolinggo, 26 Oktober 1993  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Diploma III  
Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan  
Judul : Peranan Pelayanan Customer Service Terhadap  
Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Pembangunan Daerah  
Jawa timur, Tbk Cabang Probolinggo

Disetujui dan Diterima baik oleh :

Dosen Pendamping

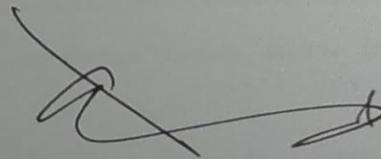
Tanggal : 10/3 2015



Hi. Anggraeni., SE., M.Si

Ketua Program Diploma

Tanggal : 10/3 2015



Drs. Ec. Mochammad Farid., MM

## **1 Latar Belakang**

Dalam penyelesaian kewajiban pembayaran masyarakat di Indonesia, terdapat berbagai cara. Selain menggunakan uang yang berlaku, dapat juga menggunakan warkat lain. Cara untuk menyelesaikan pembayaran bertransaksi tersebut melalui warkat yang berkaitan dengan lembaga perbankan, maka dikenal antara lain penggunaan cek dan bilyet giro. Dalam penggunaan cek dan bilyet giro maka hal ini sepenuhnya berkaitan dengan suatu rekening nasabah pada suatu bank yakni giro.

## **2 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari diadakannya penelitian ini adalah Untuk Mengetahui dampak bagi bank dengan adanya peningkatan pelayanan seorang *Customer Service* di Bank Jatim Cabang Probolinggo

## **3. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari hasil penelitian yang diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis, Mendapat pengetahuan dan wawasan tentang apa saja tugas, wewenang dan tanggung jawab *Customer Service* di Bank Jatim Cabang Probolinggo.
2. Bagi Bank Jatim Cabang Pembantu Krian, menjadi tambahan masukan atau pertimbangan dalam meningkatkan kualitas produk dan pelayanan.
3. Bagi Pembaca, sebagai tambahan sumber referensi dan menambah studi pustaka untuk penelitian dalam bidang produk perbankan.

4. Bagi Perguruan Tinggi, menjadi tambahan sumber informasi dan pengetahuan baru untuk dunia akademisi

#### **4 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam Tugas Akhir ini meliputi lingkup pembahasan serta metode pengumpulan data untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan.

#### **5 Subyek Penelitian**

Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, yang dikenal dengan sebutan Bank Jatim, didirikan pada tanggal 17 Agustus 1961 di Surabaya. Seiring banyaknya masyarakat yang menyimpan dananya pada Bank Jatim maka dibuatlah beberapa cabang dan cabang pembantu Bank Jatim yang kemudian berkembang secara pesat. Didukung dengan tersedianya berbagai macam produk bank dan fasilitas yang ditawarkan kepada masyarakat.

#### **6 Ringkasan Pembahasan**

##### **6.1 Tugas Customer Service di bank Jatim Cabang Probolinggo**

Tugas utama *Customer Service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan baik dengan masyarakat, sehingga harus ditekuni dengan penuh kemampuan, kecekatan dan kesabaran. Seorang *Customer Service* juga harus bertanggungjawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan. Di bank jatim cabang Pacitan *Customer Service* sama dengan *Service assistance* yang memiliki tugas utama melayani nasabah.

## **6.2 Wewenang Customer Service di Bank Jatim Cabang Probolinggo**

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. Wewenang *Customer Service* di Bank Jatim Cabang Probolinggo adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening bila tidak memenuhi syarat atau prosedur yang ditetapkan oleh bank.
- b. Melakukan verifikasi tandatangan customer.

## **6.3 Tanggung Jawab Customer Service Di Bank Jatim Cabang Probolinggo**

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

## **6.4 Upaya Bank Kepada Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah**

Selain bank mengadakan pelatihan dan pendidikan, Bank memberikan aturan per bagian untuk melakukan tugasnya masing-masing. Aturan tersebut dibuat dan dilaksanakan dengan optimal untuk meningkatkan dan mempertahankan nasabah.

#### 4.2.1 ATURAN DALAM CUSTOMER SERVICE

Dala aktivitas melayani nasabah sehari-hari, seorang *Customer Service* hendaknya senantiasa memperhatikan dan menerapkan berbagai aturan dasar dalam memberikan suatu bentuk layanan prima pada bank secara umum untuk kepentingan nasabahnya. Berikut ini ada dua konsep aturan dasar bagi *CustomerService* antara lain :

- A. Aturan dasar pada saat bertemu langsung pada nasabah. Hal-hal yang perlu diperhatikan, antara lain :
  - a. Kerapian pakaian
  - b. Senyum sewajarnya, sopan dan hormat
  - c. Mendengarkan dan bertanya (jika perlu)
  - d. Sebutkan nama nasabah
  - e. Hindari kebiasaan buruk
  - f. Kuasai pengetahuan dan semangat kerja
  - g. Bicara jelas dan tegas
  - h. Kontak pandang
  - i. Isyarat dan perlakuan adil
  - j. Tenang, sabar dan jangan berdebat
  - k. Jangan salahkan pihak lain
- B. Aturan dasar pada saat melayani nasabah via telepon, antara lain :
  - a. Dering ke 3, penempatan receiver
  - b. Senyum
  - c. Salam

- d. Dengar, ulang dan ringkas
- e. Dapatkan identitas
- f. Suara tidak monoton
- g. Tentukan waktu konfirmasi (tawarkan)
- h. Salam penutup

#### **4.2.2 ATURAN KHUSUS CUSTOMER SERVICE**

Disamping pentingnya penerapan aturan dasar dalam melayani nasabah, seorang *Customer Service* juga dituntut untuk memahami dan mengaplikasikan berbagai aturan khusus dalam menghadapi kondisi dan situasi tertentu berkenaan dengan aktivitas *Customer Service*. (PT Bank Jatim 2010. Panduan Standar Layanan)

Berikut ini beberapa konsep aturan khusus *Customer Service* bank pada umumnya yang harus dimengerti, antara lain :

Aturan khusus bagi *Customer Service* dalam menghadapi keluhan (*complain*)

- a. Senyum, salam dan hormat
- b. Mendengarkan dan sedikit bertanya
- c. Sebut nama nasabah dan berikan identitas *Customer Service*
- d. Lupakan kata-kata kasar nasabah
- e. Jangan berdebat
- f. Jangan memotong dan meremehkan pembicaraan
- g. Terima keluhan

- h. Jangan salahkan pihak-pihak lain
- i. Maaf dan terima kasih
- j. Alternatif lain
- k. Jangan menunda
- l. Berikan kepastian waktu
- m. Pastikan nasabah pergi dengan puas

## **7 KESIMPULAN**

Berdasarkan apa yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan:

Peran *Customer Service Service* diharapkan dapat memberikan pelayanan yang cepat, akurat, baik dan ramah terhadap nasabah. Pelayanan baik, memuaskan maksimal yang diberikan oleh *Customer Service* memang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bank yang bersangkutan. Seorang *Customer Service* yang baik, tidak hanya dilihat dari segi fisik, namun juga dilihat dari segi nonfisik seperti kemampuan dan etika pelayanan.

## **5.2 SARAN**

- 1) Sebaiknya *Customer Service* diberi pelatihan tentang pentingnya pelayanan terhadap nasabah terkait *service excellent* agar nasabah merasa puas dan setia kepada bank.
- 2) Sebaiknya di bagian *Customer Service* diberikan kotak penilaian nasabah supaya *Customer Service* dapat introspeksi diri agar lebih meningkatkan kinerjanya.

## DAFTAR RUJUKAN

Jopie Jusuf (“Account Officer;2010;1 )

PT Bank Jatim. 2009 Laporan Tahunan Annual Report. PT Bank Pembangunan  
Daerah Jawa Timur, Surabaya

PT Bank Jatim 2010. Penduan Standar Layanan, Pasal Dua dan Tiga. PT Bank  
Pembangunan Daerah Jawa Timur, Surabaya

PT Bank Jatim 2010.

([http://www.bankjatim.co.id/index.php?option=com\\_content&view=article&id=141&Itemid=115](http://www.bankjatim.co.id/index.php?option=com_content&view=article&id=141&Itemid=115))

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indones

