

**PERANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP  
NASABAH DI PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH  
JAWA TIMUR CABANG SIDOARJO**

**RANGKUMAN TUGAS AKHIR**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen Program  
Studi Manajemen Keuangan Dan Perbankan



Oleh :

**DELLA ANGGRAINY**

**NIM :2012110429**

**D3 MANAJEMEN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA**

**2015**

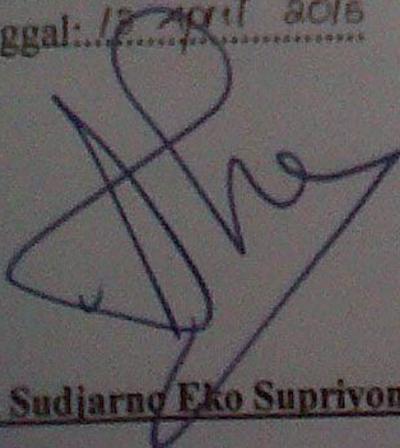


## PENGESAHAN RANGKUMAN TUGAS AKHIR

Nama : Della Anggrainy  
Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 13 Maret 1994  
NIM : 2012110429  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Diploma III  
Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan  
Judul : Peranan Customer Service Terhadap Nasabah Di  
PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur  
Cabang Sidoarjo

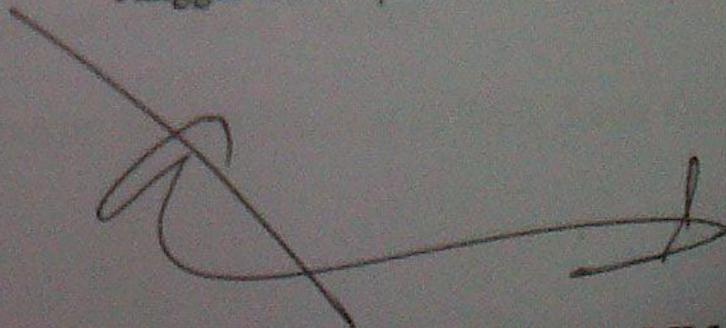
Disetujui dan Diterima baik oleh:

Dosen Pembimbing  
Tanggal: 12 April 2015



Drs. Sudjarno Eko Suprivono, MM

Ketua Program Diploma  
Tanggal: 13 April 2015



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.

## **1. Latar Belakang**

Banyak bank ingin selalu dianggap baik oleh nasabah karena nasabah akan menjadi pelanggan setia terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Disamping itu, bank juga berharap dari pelayanan baik yang diberikan nasabah dapat ikut mempromosikan bank kepada orang lain. Hal ini merupakan keuntungan tersendiri bagi bank dalam memberikan pelayanan yang baik. Bank telah menetapkan standart yang didukung dengan sarana dan prasarana yang ada sehingga kepuasan nasabah dapat terpenuhi.

## **2. Tujuan Pengamatan**

Tujuan dari pengamatan ini adalah :

1. Untuk mengetahui secara jelas tentang pentingnya peran dan fungsi *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di Bank Jatim Cabang Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui tugas dan wewenang yang berkaitan dengan *Customer Service* di Bank Jatim Cabang Sidoarjo.
3. Untuk mengetahui penerapan *Service Excelent* di Bank Jatim Cabang Sidoarjo.
4. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi *Customer Service*
5. Untuk mengetahui alternatif penyelesaian dari hambatan-hambatan yang dihadapi *Customer Service* di Bank Jatim Cabang Sidoarjo.

### **3. Manfaat Pengamatan**

#### Bagi Penulis

Menambah wawasan penulistentang peranan, fungsi, tugas dan wewenang dan juga hambatan-hambatan yang sering dialami oleh *Customer Service*serta pemecahan alternatif dari hambatan dalam pelayanan terhadap nasabah di lembaga perbankan.

#### Bagi Bank

Dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan juga sebagai bahan masukan serta pertimbangan bagi Bank Jatim Cabang Sidoarjo.

#### Bagi STIE Perbanas Surabaya

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

#### Bagi Pembaca

Dapat digunakan sebagai informasi bagi pembaca tentang peranan *Customer Service* terhadap nasabah pada Bank Jatim Cabang Sidoarjo.

### **4. Metode Penelitian**

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

## 5. Pembahasan

### **Pengertian Customer Service**

*Customer Service* adalah suatu bagian dari unit organisasi atau bank, yang berada di bagian *Front Office*, yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan dan produk-produk bank. Bentuk pelayanan *Customer Service* tidak hanya pada pemberian informasi pada nasabah, tetapi juga menerima keluhan dari nasabahnya, serta mencari jalan keluar dari setiap permasalahan yang dihadapi oleh nasabahnya, serta mencari jalan keluar dari setiap permasalahan yang dihadapi oleh nasabahnya, dengan sikap ramah, sopan, tidak memotong pembicaraan nasabah. bertanya setelah selesai berbicara, serta mau mendengarkan setiap keluhan nasabahnya dengan empati, kemudian memberikan jalan keluar untuk setiap masalah yang dihadapi oleh nasabahnya.

### **Fungsi Customer Service**

Sebagai seorang *Customer Service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus dilaksanakannya. Fungsi dan tugas ini harus dilakukan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Fungsi dan tugas-tugas seorang *Customer Service* harus benar-benar dipahami sehingga dapat menjalankan tugasnya dengan baik.

### **Peranan Customer Service**

Seorang *Customer Service* mempunyai peranan yang sangat penting pada kinerja bank. Dalam dunia perbankan, tugas utama seorang *Customer*

*Service* adalah memberikan pelayanan, dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer Service* dalam melayani nasabah harus bersikap ramah dan sopan dan harus bisa meyakinkan nasabah maupun calon nasabah untuk tetap setia dengan bank yang bersangkutan. Secara umum, peranan seorang *Customer Service* yaitu sebagai penghubung antara bank dengan nasabah.

## 6. Kesimpulan

Berdasarkan serangkaian pengamatan yang dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal, antara lain yaitu *Customer Service* memiliki peranan penting dalam usaha mempertahankan loyalitas nasabah Bank Jatim. *Karena Customer Service* berperan dalam melayani kebutuhan dan keinginan nasabah dengan maksimal demi terciptanya kepuasan nasabah. Selain itu *Customer Service* menjalin komunikasi dan hubungan yang baik dengan nasabah sehingga hubungan antara bank dengan nasabah bisa berjalan dengan baik.

## 7. Saran

1. Sebaiknya peralatan *Customer Service* diberi cadangan peralatan yang lebih memadai hal ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan di bank sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan di bank.
2. Sebaiknya pihak bank bisa lebih mengantisipasi akan terjadinya kerusakan sistem (*Offline*) dengan cara memperbaiki jaringannya tersebut atau meminta maaf kepada nasabah atas ketidaknyaman dari pelayanan bank.

3. Sebaiknya seorang *Customer Service* yang sedang kurang sehat diganti oleh *Customer Service* yang sehat agar tidak mengganggu kenyamanan nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

Darmawan Hermawan.2011.*Manajemen Perbankan*.jakarta : Bumi Aksara.

Kasmir.2004.*Manajemen perbankan*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

2008, *Etika Customer Service*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Anggraeni.2008. *Customer Service dan Etika Perbankan*, Program Diploma  
STIE Perbanas Surabaya.

Hemawan Ferrinadewi. 2011. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Bumiaksara

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

(<http://rosnelly.wordpress.com/2008/08/25/peran-costumer-service-dalam-memuaskan-pelanggan/>,diakses 24 November 2014)

(<http://pelatihanbank.wordpress.com/2012/12/22/apa-fungsi-tugas-wewenang-customer-service-bank/>,diakses 10 November 2014)

(<http://jobdeskripsi.blogspot.com/2013/02/deskripsi-kerja-customer-service-tugas-tanggung-jawab.html>,diakses 14 November 2014)

([http://www.academia.edu/8516614/MAKALAH\\_PELAYANAN\\_PRIMA\\_TERHADAP\\_PELANGGAN\\_ROSITA KORINTON XI AKUNTA NSI 1](http://www.academia.edu/8516614/MAKALAH_PELAYANAN_PRIMA_TERHADAP_PELANGGAN_ROSITA KORINTON XI AKUNTA NSI 1) ,diakses 9 Desember 2014)

(<http://administrasidanmanajemen.blogspot.com/2009/01/pengertian-tujuan-dan-manfaat-pelayanan.html>,diakses 11 Desember 2014)

([http://yessy-nadzaria-fib13.web.unair.ac.id/artikel\\_detail-94777-Psikologi%20Pelayanan-Prinsip%20Pelayanan%20Prima:%20Pengertian%20Pelayanan%20Prima%20dan%20DasarDasar%20Pelayanan%20Prima.html](http://yessy-nadzaria-fib13.web.unair.ac.id/artikel_detail-94777-Psikologi%20Pelayanan-Prinsip%20Pelayanan%20Prima:%20Pengertian%20Pelayanan%20Prima%20dan%20DasarDasar%20Pelayanan%20Prima.html), 15 Desember 2014)

www.bankjatim.co.id