

**PELAKSANAAN SERVICE EXCELLENT OLEH CUSTOMER
SERVICE PADA BANK JATIM CABANG JOMBANG**

RANGKUMAN TUGAS AKHIR

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



Oleh :

DEVY DWI PUSPITASARI

NIM : 2012110461

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

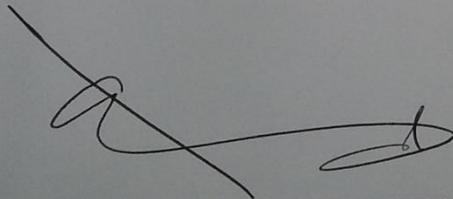
2015

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Devy Dwi Puspitasari
Tempat, Tanggal Lahir : Jombang, 28 Juni 1994
NIM : 2012110461
Program Pendidikan : Diploma III
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan
Judul : Pelaksanaan Service Excellent oleh
Customer service pada bank Jatim Cabang
Jombang

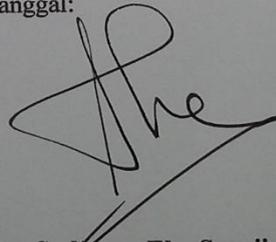
Disetujui dan Diterima baik oleh :

Ketua Program Diploma
Tanggal:



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.

Dosen Pembimbing
Tanggal:



Drs. Sudjarno Eko Supriyono, MM

Latar Belakang Masalah

Industri perbankan telah mengalami perubahan besar dalam beberapa tahun terakhir. Industri ini menjadi lebih kompetitif karena deregulasi peraturan. Bank yang baik dapat dilihat dari *customer service* dalam melayani nasabah. *Customer service* adalah seseorang yang bekerja di bank yang mempunyai tugas untuk melayani nasabah, serta mengetahui segala bentuk atau macam-macam produk dari bank tersebut. Sedangkan *service excellent* adalah pelayanan yang baik atau pelayanan prima yang dilakukan oleh *customer service* dalam melayani nasabah. Pelayanan prima sangat dibutuhkan pada setiap pegawai karena kemajuan juga ditentukan dari sisi pelayanan yang baik dari seorang *Customer Service* pada bank tersebut.

Dari uraian tersebut, dan mengingat pentingnya peran *customer service* bagi bank dalam usahanya memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah, maka penulis tertarik untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul “Pelaksanaan *Service Excellent* Oleh *Customer Service* Pada Bank Jatim Cabang Jombang”

Tujuan Penulisan

Dari pengamatan tersebut, maka tujuan dan kegunaan dari pengamatan ini adalah untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab seorang *customer service*; mengetahui secara jelas tentang pentingnya peran dan fungsi seorang *customer service* dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah; mengetahui pengaruh pelayanan prima (*service excellent*) yang sudah dilakukan oleh *customer service*

terhadap peningkatan kepuasan nasabah; serta mengetahui hambatan apa saja yang dialami customer service dalam memberikan pelayanan prima (service excellent) kepada para nasabah serta solusi untuk mengatasi hambatan tersebut.

Manfaat Penulisan

Bagi Penulis dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pelaksanaan service excellent oleh customer service. **Bagi Pembaca** sebagai referensi untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab serta ketentuan dan syarat sebagai Customer Service. **Bagi STIE Perbanas Surabaya** untuk memberikan informasi dan wawasan tambahan mengenai hal yang berkaitan dengan *customer service* dan *service excellent* dan dapat menjadi perbendaharaan buku-buku bacaan di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya. **Bagi Bank Jatim Cabang Jombang** sebagai tambahan bahan informasi dan juga sebagai bahan masukan serta pertimbangan bagi Bank Jatim Cabang Jombang

Metode Penulisan

Metode pengamatan yang digunakan dalam penulisan ilmiah ini menggunakan metode analisa deskriptif, yaitu metode yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung ke lapangan dan mengumpulkan data-data yang diperlukan kemudian diolah, sehingga menghasilkan suatu kesimpulan. Pengamatan ini dilakukan di Bank Jatim Cabang Jombang.

Subyek Pengamatan

Bank Jatim yang berpusat di Surabaya, memiliki jaringan pelayanan di seluruh Kotamadya/Kabupaten di wilayah Propinsi Jawa Timur. Dengan luasnya jaringan pelayanan yang dimiliki, maka Bank Jatim sebagai bank masyarakat Jawa Timur telah berperan dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan, utamanya pada sector-sektor yang memperoleh prioritas. Di samping jaringan pelayanan yang telah dimiliki berupa Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu, Kantor *Unit Payment Point* dan Kas Keliling.

Ringkasan Pembahasan

Dalam perbankan terdapat bagian tersendiri untuk melayani segala keperluan masyarakat yang di sebut dengan customer service. Tugas dari seorang customer service salah satunya adalah untuk melayani keluhan dan keinginan dari para nasabah. Customer service memegang peran sangat penting dalam perusahaan maupun bank. Oleh karena itu tugas customer service merupakan tulang punggung kegiatan operasional dunia perbankan. Seorang customer service memegang peran penting disamping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau public relation sedangkan *service excellent* adalah pelayanan yang baik atau pelayanan prima yang dilakukan oleh *customer service* dalam melayani nasabah. Fungsi Customer Service dalam meningkatkan *service excellent* terhadap nasabah Bank Jatim Cabang Jombang yakni sebagai berikut:

Kesimpulan

Dalam menerapkan service excellent kepada para nasabah yang dilakukan oleh Customer service sangat berpengaruh terhadap peningkatan yang akan diterima oleh bank.. Pengaruh service excellent yang telah diterapkan oleh customer service pada Bank Jatim Cabang Jombang juga memberikan pengaruh besar bagi bank dan bagi nasabah juga customer service, yakni sebagai berikut :

Pelayanan prima juga berpengaruh bagi Bank, yakni sebagai berikut:

- Dapat menambah dana dari pihak ketiga
- Meningkatnya hubungan baik antara pihak bank dan nasabah Bank Jatim Cabang Jombang
- Meningkatkan reputasi bank jatim Cabang Jombang dimata masyarakat
- Meningkatnya penjualan produk dan jasa bank

Adanya pelayanan prima juga berpengaruh terhadap nasabah, yakni sebagai berikut:

- Nasabah akan merasa dihargai dan diperhatikan
- Nasabah akan lebih percaya untuk menyimpan dananya pada Bank Jatim Cabang Jombang
- Dapat meningkatkan hubungan baik antara pihak bank dengan pihak nasabah
- Para nasabah akan merasa kebutuhan atau keperluan nasabah dapat terpenuhi

Dengan penenrapan pelayanan prima juga berpengaruh terhadap customer service, yakni sebagai berikut:

- Sebagai seorang customer service akan merasakan kepuasan tersendiri jika nasabahnya sudah merasa puas terhadap layanan yang diberikan
- Dapat meningkatkan hubungan antara pihak bank dan nasabah
- Meningkatkan produktifitas karyawan
- Bisa menjadi acuan agar dapat berkembang lagi agar bisa menjadi lebih profesional

Jadi pelayanan prima atau Service Excellent harusnya diterapkan di semua bank agar para nasabah atau calon nasabah bank tersebut merasakan kepuasan atas pelayanan prima yang diberikan oleh customer service.

Saran

Berikut ini ada beberapa saran yang diharapkan dapat berguna bagi Bank Jatim Cabang Jombang adalah: (1) Hendaknya pihak bank menyediakan nomer antrian untuk layanan customer service, (2) Harusnya pada Bank Jatim Cabang Jombang menyediakan dua orang customer service, (3) Harusnya customer service minimal mengetahui tentang semua produk-produk dan jasa yang dimiliki.

DAFTAR PUSTAKA

Amrullah, Amin. 2013. *Panduan Menyusun Proposal Skripsi, Tesis&Disertasi*.

Jakarta: Smart Pustaka

Darmawi Herman. 2011. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara

Fandy, Tjipto. 2008. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Indonesia. Andi Offset

Jusuf, Jopie. 2007. *Panduan Dasar untuk Account Officer*. Yogyakarta: Unit

Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN

Kasmir. 2017. *Dasar-dasar perbankan*. Edisi Pertama. Jakarta: PT. Raja Grafindo

Persada

_____. 2008. *Etika Customer Service*. Edisi Pertama. Jakarta: PT. Raja Grafindo

Persada

_____. 2012. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

PT. Bank Jatim. 2010. *Panduan Standar Layanan*, Pasal Dua dan Tiga. Surabaya.

PT Bank Jatim

Taswan. 2006. *Manajemen Perbankan*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Dinar Andayani Priono Putri. 2007. "Pelaksanaan Customer Service Dalam

Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah dan Calon Nasabah di Bank

M Cabang Surabaya". Skripsi Sarjana tak diterbitkan, STIE Perbanas

Surabaya.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan