

**PERANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP
NASABAH DI BANK TABUNGAN NEGARA CABANG
SURABAYA**

RANGKUMAN TUGAS AKHIR



Oleh :

JUVENCIO ATAIDE SOARES

2010110690

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2014**

PENGESAHAN RANGKUMAN TUGAS AKHIR

Nama : Juvencio Ataide Soares
Tempat, tanggal lahir : Dili, Timor Leste, 22 Maret 1990
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Diploma III
Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan
Judul : Peranan Customer Service Terhadap Nasabah Di
Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya

Disetujui dan Diterima oleh :

Dosen Pembimbing

Tanggal : 2/4/2014



H. Anggraeni S.E., M.Si.

Ketua Program Diploma

Tanggal : 2/4/2014



Kautsar Riza Salman, Sc.Ak., Msa., Bkp., Sas

Latar Belakang

Pelayanan Nasabah atau yang sering kita dengar sebagai *Customer Service Officer* berasal dari dua kata yaitu *Customer* yang berarti pelanggan dan *Service* yang berarti pelayanan. Pelayanan menurut Kasmir, diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Sedangkan Pelayanan Nasabah atau *Customer Service Officer* menurut Operasional Bank Rakyat Indonesia adalah kelompok kerja pelayanan yang merupakan himpunan dari pegawai yang profesional dibidang pelayanan dan ditujukan untuk meningkatkan kepuasan kepada nasabah, dengan cara memenuhi harapan dan kebutuhannya. Untuk menarik perhatian penulis melakukan pengamatan dalam penyusunan tugas akhir dengan judul **“Peranan *Customer Service* Terhadap Nasabah di Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya”**.

Tujuan Pengamatan

Ada beberapa tujuan mengapa penulis melakukan penyusunan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Ingin mengetahui informasi dari Nasabah jika Nasabah mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi di Bank BTN Cabang Surabaya.

Memberikan pelayanan yang baik bagi Nasabah yang mau melakukan transaksi di Bank BTN Cabang Surabaya.

- 2) Customer service sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah..
- 3) Untuk memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri bank BTN Cabang Surabaya. Kemudian merespon dengan cepat pertanyaan dari nasabah mengenai produk bank.

Manfaat Pengamatan

Bagi Penulis

1. Sebagai penambah pengetahuan mengenai Peranan seorang Customer Service Bagi Nasabah di Bank BTN Cabang Surabaya.
2. Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi Diploma, oleh karena itu, penulis menulis dan menyusun tugas akhir dengan judul Peranan Customer Service Bagi Nasabah di Bank BTN Cabang Surabaya.

Bagi Pembaca

Dapat memberikan informasi yang penting dan bermanfaat bagi pembaca mengenai Peranan Customer Service Bagi Nasabah di Bank BTN Cabang Surabaya, sehingga pembaca lebih mengetahui bagaimana system dan prosedurnya. Dan tatakrma bagaimana cara melayani Nasabah dengan baik dan sopan, agar Nasabah tersebut tidak berpindah ke Bank lain.

Bagi Bank

Digunakan sebagai bahan acuan dan informasi untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan terutama dibidang Customer Service, serta menambah informasi tentang masalah apa yang sering terjadi dalam pelayanan terhadap nasabah.

Bagi STIE Perbanas

Menambah Referensi STIE Perbanas Surabaya, yang dapat bermanfaat bagi pembaca yang membutuhkan informasi tentang Peranan seorang Customer Service yang baik.

Metode Pengamatan

Ada berbagai metode yang digunakan oleh penulis dalam mengumpulkan informasi dengan harapan data yang diperoleh dapat dijadikan sebagai acuan dalam penyusunan Tugas Akhir ini yaitu :

1. Metode Wawancara

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara wawancara kepada pihak-pihak terkait secara langsung, misalnya dengan memberikan pertanyaan lisan.

2. Metode Data Sekunder

Yaitu pengumpulan data yang diperoleh melalui informasi data-data yang ada di bank BTN Cabang Surabaya

3. Metode Studi Pustaka

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

Subjek Pengamatan

Pemerintah Hindia belanda melakukan Koninklijk Besluit no. 27 tanggal 16 Oktober 1897 mendirikan Posts Paar Bank, dengan maksud untuk mendidik

masyarakat agar gemar menabung. Posts Paar Bank kemudian terus hidup dan berkembang hingga tercatat hingga tahun 1939 telah memiliki empat cabang yaitu Jakarta, Medan, Surabaya, dan Makasar.

Pada tahun 1940 kegiatannya terganggu sebagai akibat penyerbuan Jerman atas Netherland yang mengakibatkan penarikan tabungan besar-besaran dalam waktu yang relatif singkat (rush). Namun kemudian keadaannya keuangan Posts Paar Bank pulih kembali pada tahun 1941. Tahun 1942, Hindia Belanda menyerah tanpa syarat kepada Pemerintah Jepang.

Ringkasan Pembahasan

1. Pentingnya Peranan dan Fungsi *Customer Service* dalam Meningkatkan Pelayanan terhadap Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya. *Customer Service* memiliki peranan penting dalam usaha mempertahankan loyalitas nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Surabaya, maka *Customer Service* tersebut harus dibekali dengan berbagai keahlian sebagai penunjang untuk menjadi *Customer Service* yang baik ketika melayani nasabah.
2. Tugas dan wewenang *Customer Service* di PT. Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya. Tugas dan wewenang *Customer Service* merupakan hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan. Khususnya bagi dunia perbankan.

Kesimpulan

1. *Customer service* merupakan setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

2. *Customer service* memiliki peranan penting dalam usaha mempertahankan loyalitas nasabah PT.Bank Tabungan Negara (Persero). Kantor Cabang Surabaya, karenacustomer service berperan dalam melayani kebutuhan dan keinginan nasabah dengan maksimal demi terciptanya kepuasan nasabah.
3. Tugas *customer service* PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Surabaya antara lain :
 - a. *Menghandle complain* dari nasabah dan menyelesaikan pengaduan tersebut secara cepat dan tepat.
 - b. Memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap nasabah yang melakukan pembukaan rekening simpanan dll.

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 *Custumer Service* lebih belajar untuk memahami produk dan jasa yang ditawarkan supaya complain atau masalah yang dihadapi nasabah dapat terselesaikan.
3. Sebaiknya dibagian *Customer Service* diberikan kontak penilaian nasabah supaya *Customer Service* dapat introspeksi diri agar lebih meningkatkan kinerjanya

DAFTAR RUJUKAN

<http://id.shvoong.com/social-sciences/economics/2195156-pengertian-dan-fungsi-customer-service/#ixzz1xBJPTA90>

<http://id.shvoong.com/social-sciences/economics/2195156-pengertian-dan-fungsi-customer-service/#ixzz1xBMZsje5>

<http://iwanda.blogspot.com/2010/03/customer-service-pelayanan-nasabah.html>

[http://id.shvoong.com/social-sciences/economics/2195156-pengertian-dan-fungsi-customer-](http://id.shvoong.com/social-sciences/economics/2195156-pengertian-dan-fungsi-customer-service/#ixzz1xBMZsje5)

[service/#ixzz1xBMZsje5carapedia.com/pengertian_definisi_peran_info2184.ht](http://carapedia.com/pengertian_definisi_peran_info2184.html)

mlarisandi.com/pengertian-peran/

<http://konsultan-sertifikasi-iso.blogspot.com/2011/03/pengertian-customer-dalam-iso-90012008.html>

<http://forum.vibizportal.com/showthread.php?t=31931>

<http://mirave21.wordpress.com/tag/pengertian-nasabah/>

<http://mirave21.wordpress.com/tag/pengertian-nasabah/>

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/27623/3/Chapter%20II.pdf>

www.btn.co.id