

Peranan Costumer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap

Nasabah di Bank Mandiri

Cabang Niaga Surabaya

**RANGKUMAN TUGAS AKHIR**



Oleh :

**Hidayah Nuh**

**NIM : 2010110795**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA**

**2014**

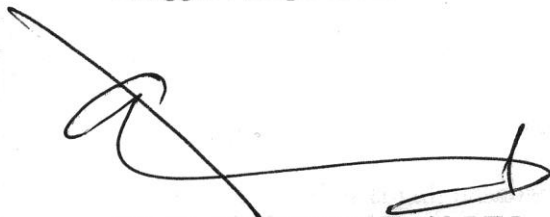
## RANGKUMAN TUGAS AKHIR

Nama : Hidayah Nuh  
Tempat, Tanggal lahir : Malang, 26 Agustus 1992  
NIM : 2010110795  
Program Pendidikan : Program III  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan  
Judul : Peranan Costumer Service dalam meningkatkan pelayanan terhadap Nasabah di Bank Mandiri cabang Niaga Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing

Tanggal : 1 April 2014



**Drs. Ec. Mochammad Farid., MM**

Ketua Program Diploma

Tanggal : 1 April 2014



**Kautsar R. Salman, SE. Ak. MSA. SAS.**

## 1. Latar Belakang

Perkembangan dunia perbankan yang dewasa ini bergerak sangat cepat disertai dengan adanya tantangan - tantangan yang semakin luas dan kompleks, hal tersebut membuat perbankan harus cepat dan tanggap dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya melayani masyarakat.

Bank salah satu lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik (*service excellent*) untuk dapat memenangkan persaingan yang semakin hari semakin kompetitif. Untuk menghadapi persaingan antara lembaga perbankan yang semakin ketat, sekarang ini telah dikembangkan dalam berbagai konsep pelayanan nasabah dengan tujuan untuk mempertahankan nasabah dan menjangkau nasabah - nasabah potensial.

Untuk mempertahankan dan meningkatkan nasabahnya maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakat, untuk mempertahankan citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan ketertiban keamanan. Untuk meningkatkan citra perbankan maka perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani kebutuhan nasabahnya yang biasa disebut Customer Service.

Customer Service memegang peranan penting dalam dunia perbankan yang melayani masyarakat. Tugas utama customer service adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. Customer Service bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha untuk menarik perhatian dengan cara merayu calon nasabah untuk menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara dan customer service juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.

Sehubungan dengan peranan ini maka setiap perusahaan menerapkan pelayanan prima yakni suatu sikap atau cara kenyamanan dalam melayani pelanggan secara memuaskan terhadap penggunaan jasa perbankan, kepuasan nasabah akan lebih mudah dipenuhi kalau petugas bank mengenal sifat dan karakter nasabah.

Pelayanan yang diberikan oleh *customer service* dalam berbagai jasa bank haruslah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah. Hal ini dilakukan dengan sikap penolong, bersahabat dan profesional yang memuaskan nasabah agar nasabah tersebut datang kembali untuk berbisnis dengan bank kita disamping fasilitas jasa dapat dinikmati. Dengan cara seperti ini seorang *customer service* dapat menikmati pekerjaannya dan memajukan kariernya pada bank tersebut.

Pelayanan nasabah yang menurut adanya upaya dari keseluruhan karyawan bukan hanya yang bertugas di *front officer* yang berhadapan langsung dengan nasabah dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas, tetapi juga para karyawan di *back officer* yang menghasilkan pelayanan dibelakang layar yang tidak kelihatan oleh nasabah.

## 1.2 Penjelasan Judul

### 1. Peranan

Merupakan keterlibatan suatu bagian atau petugas tertentu dalam melakukan kegiatan yang dilakukan oleh *Costumer Service*.

### 2. *Costumer Service*

Merupakan salah satu bagian dari unit organisasi yang berada di garis depan ( *Front Office*), yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi Bank dengan

nasabah yang ingin menikmati dan mengkonsumsi produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank.(modal customer service)

3. Dalam

Kata depan untuk menandai tempat yang mengandung isi

4. Meningkatkan

Suatu tindakan atau usaha yang dilakukan untuk memperbanyak atau mengubah sesuatu yang kurang menjadi lebih

5. Pelayanan

Suatu tindakan yang dilakukan untuk memudahkan dan membantu nasabah

6. Terhadap

Kata yang menandai tindakan dalam melaksanakan kegiatan

7. Nasabah

Orang yang menjadi pelanggan dan biasa berhubungan dengan bank

8. Di

Kata depan untuk menunjukkan tempat

9. Bank Mandiri cabang Niaga

Salah satu bank umum cabang niaga, tempat dimana penyusun melakukan penelitian dan pengamatan untuk tugas akhir

Jadi definisi judul tersebut adalah kegiatan seorang *front office* bank yaitu *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah serta berinteraksi langsung sebagai

perantara bank dengan nasabah untuk meningkatkan loyalitas dan kualitas pelayanan di Bank Mandiri cabang Niaga.

### 1.3 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui apa saja tugas, wewenang dan tanggung jawab *Costumer Service* di Bank Mandiri Cabang Niaga di Kota Surabaya.
- b. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan bank kepada *Costumer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah pada Bank Mandiri Cabang Niaga di Kota Surabaya.
- c. Untuk mengetahui dampak bagi bank dengan adanya peningkatan pelayanan seorang *Costumer Service* pada Bank Mandiri Cabang Niaga di Kota Surabaya.

### 2. Pengertian Bank

Dalam kehidupan sehari-hari bank merupakan tempat penting bagi masyarakat. Banyak transaksi yang bisa dilakukan di bank, dari menabung, mengirim uang dan meminjam uang. Namun demikian pengertian bank sesungguhnya masih asing ditelinga masyarakat.

Menurut perannya bank dibedakan menjadi dua, Bank Sentral dan bank Umum. Bank Sentral lembaga Negara yang mempunyai wewenang untuk mengeluarkan alat pembayaran yang sah dari suatu Negara, merumuskan dan melaksanakan kebijakan moneter, mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran, mengatur dan mengawasi perbankan (“Undang- Undang No.23 Tahun 1998”).

Definisi tersebut menunjukkan bahwa selain memiliki fungsi ekonomi, bank juga memiliki fungsi sosial. Fungsi ekonomi terletak pada kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana. Sedangkan fungsi sosial terletak pada aspek ikut berperan aktif dalam

usaha peningkatan taraf hidup rakyat banyak. Hal ini ditegaskan dalam pasal mengatakan bahwa perbankan Indonesia bertujuan untuk meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

Menurut Kasmir (“Manajemen Perbankan;2007;11)

Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utama adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.

### **3. Pengertian Costumer Service**

*Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah (Kasmir SE.MM; Etika Customer Service;201).

*Customer service* memegang peranan sangat penting alam perusahaan maupun bank. Oleh karena itu tugas *Customer Service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dunia perbankan. Menurut Kasmir SE, MM. Peranan *Customer Service* yang utama adalah mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah kita melalui pembinaan hubungan lebih akrab dengan nasabah dan juga berusaha untuk mendapatkan nasabah baru melalui berbagai pendekatan juga meyakinkan nasabah tentang kualitas produk yang dimiliki (Anggraeni;Customer Service dan Etika Perbankan;2).

### **4. Sejarah Berdirinya Bank Mandiri**

Bank Mandiri berdiri pada tanggal 2 Oktober 1998, tidak lama setelah krisis keuangan Asia 1997 dan 1998. Bank ini merupakan hasil merger empat Bank pemerintah, yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor dan Bank Pembangunan Indonesia. Dimasa krisis tersebut 67 Bank ditutup, dimarger atau diakuisisi oleh lembaga keuangan

lain. Untuk menyelamatkan posisi keuangan perbankan nasional dan untuk menjaga kepercayaan masyarakat, pemerintah menerapkan program restrukturisasi radikal dan rekapitalisasi perbankan nasional. Program ini dijalankan oleh BPPN (Badan Penyelamat Perbankan Nasional). Prioritas pemerintah adalah mengurangi tumpang tindih disektor perbankan dan menciptakan sebuah Bank yang jauh lebih besar dan tangguh, yang mampu memenuhi tuntutan perekonomian modern.

Sejak berdiri Bank Mandiri telah berhasil memenuhi neraca, tingkat keuntungan dan caranya berbisnis, sehingga Bank Mandiri kini menjadi bank yang paling disukai di Indonesia. Salah satu pencapaian terbesar Bank Mandiri adalah merampungkan renovasi kerangka dasar (*Platform*) teknologinya. Perusahaan mewarisi 90 kerangka dasar teknologi yang berbeda dari empat Bank asalnya. Setelah 38.000 jam kerangka dan membelanjakan US\$ 23 juta untuk piranti baru. Bank Mandiri kini memiliki kerangka teknologi terpadu yang menghadirkan *inteface* untuk nasabah. Dengan demikian proses kerja di balik meja para nasabah akan lebih efisien, pembenahan kerangka teknologi yang seluruhnya butuh waktu tiga tahun dan berbiaya US\$ 200 Juta.

Bank Mandiri juga telah berupaya menciptakan tim manajemen yang tangguh dan professional yang beroperasi dengan prinsip *international standar governance control & compliance*. Bank ini diawasi oleh Dewan Komisaris yang diangkat oleh Departemen Keuangan. Para komisaris ini adalah anggota terhormat dari masyarakat keuangan. Jajaran tertinggi dari manajemen eksekutif adalah Dewan direktur, yang dipimpin oleh Presiden Direktur. Dewan direktur termasuk para Bank yang ditarik dari keempat bank asal serta direktur dari luar. Kendati hukum di Indonesia mansyaratkan direktur harus berkebangsaan Indonesia, Bank Mandiri tekah merekrut sejumlah banker bukan berkebangsaan Indonesia



guna menduduki posisi-posisi kunci, termasuk posisi Kepala Bagian Keuangan. Sebagai tambahan, Bank Mandiri mempertahankan independensinya di bidang *Officer Of Compliance*.

#### **4.1 Visi dan Misi**

##### **Visi**

Menjadi Lembaga Keuangan Indonesia yang paling dikagumi dan selalu progresif

##### **Misi**

- a. Berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar
- b. Mengembangkan sumber daya manusia professional
- c. Memberi keuntungan yang maksimal bagi stakeholder
- d. Melaksanakan manajemen terbuka
- e. Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan

#### **5. Tugas Costumer Service di Bank Mandiri cabang Niaga Surabaya**

- a. Sebagai Receptionis

Receptionis artinya customer service sebagai penerima tamu / nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, tenang simpatik, menarik dan menyenangkan. Dalam hal ini customer service harus bersikap memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas dengan bahasa yang mudah dimengerti. Selama melayani nasabah customer service tidak diperkenankan merokok, makan dan minum.

- b. Sebagai Deksmen

Deksmen artinya customer service sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Untuk memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri bank. Kemudian menjawab

pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah untuk mengisi formulir aplikasi.

c. Sebagai Selesman

Selesman artinya customer service sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru serta berusaha mempertahankan nasabah lama. Juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah termasuk keberatan atau keluhan nasabah.

d. Sebagai Customer service relation officer

Customer service artinya sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah.

e. Sebagai Komunikator

Komunikator customer service sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.

## **6. Wewenang Customer Service di Bank Mandiri cabang Niaga Surabaya**

- a. Menyaksikan nasabah mengisi dan menandatangani formulir, aplikasi, perjanjian-perjanjian.
- b. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening bilamana tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh Bank.
- c. Melakukan verifikasi tanda tangan customer.
- d. Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan.

- e. Melakukan penutupan rekening baik atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur intern bank.

### **7. Tanggung Jawab di Bank Mandiri cabang Niaga Surabaya**

1. Bertanggung jawab kepada pemimpin.
2. Secara efektif memberikan perbaikan kualitas operasi dan layanan bank yang telah ada dan yang akan diterapkan.
3. Melakukan koordinasi dan bekerja sama dengan bagian lainnya dalam memproses dan meningkatkan kualitas layanan bank.
4. Sebagai penghubung antara nasabah dengan bagian-bagian yang terkait dan batasan diatas wewenangnya.
5. Menjamin tetap terjadinya hubungan yang baik dan memuaskan bagi para nasabah, dimana dalam hal ini menghimpun para nasabah.
6. Memberikan informasi mengenai semua jenis produk dan jasa bank termasuk manfaat dan keuntungannya bagi nasabah.

### **8. Upaya Yang Dilakukan Costumer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah,**

Berikut ini ciri-ciri pelayanan yang baik terhadap nasabah, sebagai berikut :

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik.

Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah sala satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki.

2. Tersedia personil yang baik.

Kenyaman nasabah juga sangat tergantung dari petugas customer service yang melayaninya. Petugas customer service harus ramah, sopan dan menarik. Disamping

petugas customer service harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Petugas customer service juga harus mampu memikat dan mengambil nasabah, sehingga nasabah makin tertarik.

3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai,

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan customer service harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika customer service bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikannya.

4. Mampu melayani secara tepat dan cepat.

Dalam melayani nasabah diharapkan petugas customer service harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

5. Mampu Berkomunikasi.

Petugas customer service harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Petugas customer service pun mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah.

6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

Menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu petugas customer service harus mampu menjaga rahasia nasabah, terhadap siapapun. Rahasia bank merupakan taruhan kepercayaan nasabah kepada bank.

7. Memiliki pengetahuan kemampuan yang baik.

Untuk menggaji customer service harus memiliki penguasaan dan kemampuan tertentu. Karena petugas customer service selalu berhubungan dengan manusia, maka customer service dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

#### 8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah.

Customer service cepat tanggap apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas customer service yang lambat akan membuat nasabah merasa tidak puas dengan pelayanannya sehingga nasabah meninggalkan bank.

#### 9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan petugas customer service khususnya dan seluruh karyawan bank umumnya.

### **9. Dampak bagi Bank dalam Meningkatkan Pelayanan Customer Service**

1. Meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Mandiri
2. Meningkatkan reputasi dan citra perusahaan sehingga banyak nasabah yang tertarik untuk membuka rekening di Bank Mandiri
3. Merupakan promosi bagi Bank Mandiri
4. Menciptakan kesan pertama yang baik sehingga banyak orang yang tertarik
5. Meningkatkan daya saing Bank sampai ke jenjang internasional
6. Meningkatkan laba dalam jangka panjang

## 10. Hambatan-Hambatan Costumer Service di Bank Mandiri Surabaya

1. Hambatan Costumer Service yang sering terjadi pada masalah komunikasi nasabah yang ingin mencetak buku tabungan akan tetapi bukan atas nama nasabah itu sendiri, dalam kode etik ini tidak diperbolehkan akan tetapi nasabah tersebut memaksa ingin mencetak buku tabungan sehingga kami kesusahan untuk memberi pemahaman kepada nasabah tersebut.

Solusinya : berbicara dengan halus dan berusaha memahamkan kepada nasabah bahwasannya kami ingin menjaga kerahasiaan nasabah.

2. Costumer Service kurang menguasai produk dan jasa serta pengetahuan perbankan diluar kegiatan Costumer Service.

Solusi : dengan menaruh brosur-brosur di counter Costumer Service untuk memudahkan dalam menjelaskan semua produk yang ditawarkan bank.

3. Pelanggan yang marah dan kurang puas.

Solusi : Hadapi pelanggan langsung, listening, mengakui kesalahan dan berusaha memperbaiki, recovery secara signifikan.

## 11. Rangkuman

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

Penulis mendapatkan pengetahuan dan wawasan tentang apa saja tugas, wewenang, dan tanggung jawab, Costumer Service, mengetahui upaya bank dan Costumer Service dalam

meningkatkan pelayanan terhadap nasabah, serta mengetahui hambatan dan solusinya dalam meningkatkan pelayanan di bank Mandiri cabang Niaga Surabaya.

## **12. Saran**

1. Sebaiknya Costumer service diberi pelatihan tentang pentingnya pelayanan terhadap nasabah terkait service excellent agar nasabah merasa puas dan setia kepada bank.
2. Sebaiknya Costumer Service lebih belajar untuk menguasai apa saja produk dan jasa yang ditawarkan supaya komplain atau masalah yang dihadapi nasabah dapat terselesaikan.
3. Sebaiknya di bagian Costumer Service diberikan kotak penilaian nasabah supaya Costumer Service dapat introspeksi diri agar lebih meningkatkan kinerjanya.

## Daftar Rujukan

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

2007, *Manajemen Perbankan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Tjipto, Fandy, 2008, *Prinsip- Prinsip Total Quality Service*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Anggraeni. 2008. *Costumer Service dan Etika Perbankkan*, Program Diploma STIE Perbanas Surabaya

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1998 Tentang Bank Indonesia

PT Bank Mandiri 2014.

[http://www.bankmandiri.co.id/article/875447371254.asp?article\\_id=875447371254](http://www.bankmandiri.co.id/article/875447371254.asp?article_id=875447371254)