

**UPAYA *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN
TERHADAP NASABAH PADA BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK.
KANTOR CABANG SURABAYA-TANJUNG PERAK**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma 3 Jurusan Manajemen
Program Studi Perbankan Dan Keuangan



Oleh :

DINDA MAHARANI SASQIA PUTRI

NIM : 2016110111

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2019

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Dinda Maharani Sasqia Putri
Tempat, Tanggal Lahir : Kiupukan Insana, 30 Juni 1999
NIM : 2016110111
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Upaya *Customer Service* Untuk Meningkatkan
Mutu Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia
(Persero) Tbk. Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 03 September 2019



(Anggraeni, SE., M.Si.)

NIDN. 0731106702

Ketua Program Studi Diploma 3,

Tanggal : 03 September 2019



(Dr. Kautsar R. Salman, SE. M.Si. Ak. BKP. SAS. CA. AWP.)

CUSTOMER SERVICE EFFORTS TO IMPROVE SERVICE QUALITY AT PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. TANJUNG PERAK SURABAYA BRANCH OFFICE

Dinda Maharani Sasqia Putri
STIE PERBANAS SURABAYA

E-mail : 2016110111@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

Customer Service plays an important role in the banking industry. The task of customer service is to provide the best service and foster good relationships with customers. The services provided by customer service must reflect the full approach of a bank employee to customers. This is done by customer service by being professional, thus providing customer satisfaction so that customers want to come back to make transactions with banks. The research objective is to find out the duties, responsibilities, and authority of customer service and to provide information about customer service efforts in improving the quality of service to customers at the Bank Rakyat Indonesia Tanjung Perak Branch Office. Data obtained using interview, observation, documentation, and literature studies. The results of the study show that customer service has provided the best service to customers, one of which is to provide solutions in resolving complaints faced by customers. The conclusion taken at Bank Rakyat Indonesia Tanjung Perak Surabaya Branch Office is to always optimize customer service performance in improving the quality of service to customers.

Keyword : *Customers Service, Service Quality*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Bank sebagai salah satu lembaga keuangan dalam bidang pelayanan jasa, Bank harus dapat memberikan pelayanan terbaiknya (excellent service) untuk dapat memenangkan persaingan dalam situasi yang bergerak maju dengan cepat serta semakin kompetitif. Untuk menghadapi persaingan antar lembaga perbankan yang semakin ketat, masing-masing bank mau tidak mau harus mengembangkan konsep “pelayanan terbaik bagi nasabahnya”, hal ini bertujuan untuk mempertahankan nasabah yang telah ada dan menjangkau nasabah baru yang potensial.

Customer Service memegang peranan penting dalam industri perbankan.

Tugas *Customer Service* adalah memberikan pelayanan terbaik serta membina hubungan yang baik dengan nasabah/masyarakatnya. *Customer Service* dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik perhatian karena merupakan salah satu usaha yang tepat untuk memberikan kepercayaan kepada nasabah dalam melayani kepentingannya sehingga nasabah berpotensi membeli atau mengonsumsi produk berupa pelayanan jasa yang tanpa merusak sistem kerjasama dan tujuan perusahaan dan dapat bertahan hidup di tengah persaingan dunia perbankan saat ini.

Pelayanan yang diberikan oleh seorang *Customer Service* harus mencerminkan pendekatan yang seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah. Hal ini dilakukan *Customer Service* dengan sikap siap membantu, bersahabat, dan bersikap profesional,

dengan demikian dapat memberikan kepuasan nasabah tersebut sehingga nasabah tersebut mau datang kembali untuk melakukan transaksi dengan bank, disamping menikmati fasilitas yang diberikan oleh bank yang bersangkutan.

Mengingat pentingnya peranan dan manfaat *Customer Service* berkaitan dengan pelayanan nasabah yang ditetapkan oleh bank maka penyusun tertarik untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul “UPAYA *CUSTOMER SERVICE* UNTUK MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG SURABAYA TANJUNG PERAK”.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Bank

Banyak bankers dan pakar mendefinisikan bank yang berbeda, namun pada dasarnya sepakat mengatakan bahwa bank sebagai badan usaha yang kegiatan utamanya menerima simpanan dari masyarakat dan kemudian mengalokasikannya kembali untuk memperoleh keuntungan serta menyediakan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran. G.M. Verryn Stuart menyatakan bahwa bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayaran sendiri, dengan uang yang diperolehnya dari orang lain, maupun dengan jalan mengedarkan alat-alat penukar uang berupa uang giral.

Menurut Howard D. Crosse dan George J. Hemple, bank adalah suatu organisasi yang menggabungkan usaha manusia dan sumber-sumber keuangan untuk melaksanakan fungsi bank dalam rangka melayani kebutuhan masyarakat dan untuk memperoleh keuntungan bagi pemilik. Sementara itu, Menurut undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang

perubahan atas Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan pada Bab 1 dan Pasal 1 serta ayat 2 dijelaskan bahwa, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak. Adapun pada ayat 1 dijelaskan tentang definisi perbankan, perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Sumber Dana Bank

Menurut Kasmir (2012:50) sumber dana bank adalah usaha bank dalam menghimpun dana dari masyarakat. Sesuai dengan fungsi bank sebagai lembaga keuangan dimana kegiatan sehari-harinya adalah bergerak di bidang keuangan, maka sumber-sumber dana bank juga tidak terlepas dari bidang keuangan. Adapun jenis sumber-sumber dana bank tersebut :

1. Dana berasal dari modal sendiri
Sumber dana ini sering disebut dana pihak I, yaitu dana yang berasal dari dalam bank, baik dari pemegang saham maupun dari sumber lain.
2. Dana yang berasal dari pinjaman
Sumber dana ini sering disebut dana pihak II, yaitu sumber dana yang berasal dari pinjaman dari bank-bank lain, pinjaman dari bank sentral, maupun pinjaman dari lembaga finansial bukan bank.
3. Dana yang berasal dari masyarakat
Sumber dana ini sering disebut dana pihak III, yaitu sumber dana yang berasal dari masyarakat sebagai nasabah dalam bentuk giro, tabungan, dan deposito.

Pengertian *Customer Service*

Menurut Kasmir (2003:216), pengertian *Customer Service* secara umum

adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah, melalui pelayanan, dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah. Jadi pengertian *Customer Service* adalah sebuah unit kerja yang bertugas untuk melayani nasabah atau calon nasabah. pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang berdasarkan informasi dan pelayanan jasa yang tujuannya untuk memberikan kepuasan nasabah dan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Customer Service merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di front office yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank. Sesuai dengan fungsinya, *Customer Service* diharapkan dapat melakukan “*One Stop Service*”, artinya nasabah cukup menghubungi bagian *Customer Service* saja dalam berhubungan dengan Bank. Selanjutnya *Customer Service* akan menjelaskan apapun mengerjakan kebutuhan nasabah tersebut dengan menghubungi bagian yang terkait. Hal ini akan meningkatkan kepuasan nasabah karena merasa kepentingannya dilaksanakan dengan rasa penuh tanggung jawab dan tidak perlu berhubungan dengan banyak orang untuk memenuhi kebutuhannya. Dalam kedudukannya sebagai *centre and contact point* antara bank dengan nasabah, *Customer Service* haruslah mengetahui secara umum dan luas bentuk-bentuk pelayanan jasa dan produk bank dengan baik. Kesempatan berhubungan dengan nasabah yang cukup besar dapat dipergunakan secara efektif untuk menawarkan produk-produk bank lainnya dalam rangka *Cross Selling*. Pekerjaan *Customer Service* dikategorikan sebagai pekerjaan pokok, karena melalui pekerjaan tersebut terdapat interaksi awal antara Bank dengan nasabah atau konsumen perbankan untuk melakukan pembukaan rekening simpanan atau

memperoleh informasi mengenai produk dan aktivitas tertentu Bank.

Tugas *Customer Service*

Berikut ini tugas-tugas *Customer Service* Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2018) adalah sebagai berikut :

1. Pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekening
2. Pelayanan informasi
Memberikan penjelasan/informasi kepada nasabah mengenai produk dan jasa bank, cara pengisian formulir transaksi bank, kurs transaksi, tingkat suku bunga yang berlaku hari ini, serta biaya administrasi.
3. Pelayanan keluhan
Menerima keluhan nasabah serta menginformasikan penyelesaian keluhan ke nasabah.
4. Pelayanan administrasi
5. Pelayanan solusi

Tanggung Jawab *Customer Service*

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014), Berikut ini adalah tanggung jawab petugas *Customer Service* sebuah bank :

1. Pengenalan nasabah.
2. Pelayanan nasabah.
3. Kerahasiaan bank dan nasabah.
4. Kebersihan dan kerapian ruang kerja.
5. Keamanan alat-alat identitas *Customer Service*, yaitu *User-ID*, *password*, anak kunci *cash box* dan laci.
6. Pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan, berkaitan dengan kelancaran jalannya operasional cabang.
7. Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan.

Wewenang *Customer Service*

Adapun wewenang dari petugas *customer service* menurut Modul Klasikal Laboratorium Operasional Bank (2018) adalah sebagai berikut :

1. Menyaksikan nasabah mengisi dan menandatangani formulir, aplikasi

- perjanjian-perjanjian (Contoh: standing instruction, surat kuasa auto debet, dll)
2. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening apabila tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh bank.
 3. Melakukan verifikasi tanda tangan customer.
 4. Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan.
 5. Melakukan penutupan rekening baik atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur internal bank.
 6. Melakukan pemblokiran rekening nasabah baik atas permintaan nasabah atau pihak lain yang berwenang.

Standar Sikap dan Penampilan Customer Service

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2018), Standar sikap dan penampilan dibutuhkan untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah kepada bank sehingga nasabah dapat terlayani dengan baik dan membuat nasabah merasa puas. Dalam pelayanan prima (*service excellent*) diperlukan suatu standar penampilan bagi petugas bank maupun bank itu sendiri. Standar penampilan petugas diperlukan guna membangun keyakinan bagi nasabah dan image positif bagi perusahaan.

Berikut ini adalah penampilan petugas *Customer Service* yang biasanya diatur dalam standar pada masing-masing bank :

1. Penampilan diri
2. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyuman dalam melayani nasabah
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal
4. Bersikap tenang, sopan, hormat, dan serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan

5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
6. Hindari menyela atau memotong pembicaraan
7. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan

Ketrampilan Dasar Yang Dibutuhkan Oleh Customer Service

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2018), *Customer service* harus memiliki ketrampilan dasar dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya. ketrampilan dasar yang dibutuhkan oleh *customer service* adalah :

1. Mengenal nasabah dengan baik
2. Melakukan Pemeriksaan Identitas
3. Memeriksa Kelengkapan Formulir
4. Mengelola Persediaan Dan Pengaturan Uang Tunai
5. Mengoperasikan Komputer Atau Sistem Aplikasi
6. Menangani Masalah Keluhan

Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Menurut Kasmir (2017), Ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani nasabah adalah antara lain :

1. Mengenal nasabah
Agar dapat memberikan pelayanan prima, kita harus mengenal karakteristik nasabah dengan baik. Tipe-tipe nasabah bermacam-macam, beberapa diantaranya dapat kita sebut seperti tipe pemimpin, tipe pembujuk, tipe penyabar, tipe pendiam, tipe hati-hati dan tipe bebas. Cara menghadapinya adalah dengan hati-hati dan cermat. Jangan sampai merusak kepercayaannya, jadi jangan banyak janji jika dirasa janji itu sulit kita tepati.
2. Mengetahui kemauan nasabah
Sebagai karyawan bank kita harus memahami sebenarnya apa saja kemauan nasabah. Tapi umumnya nasabah menginginkan pelayanan yang cepat, baik, istimewa, sabar,

- tepat, ramah dan profesional. Agar kita bisa lebih mengetahui kemauan nasabah, kita harus ingat akan hak-hak nasabah
3. Tidak memaksakan kehendak
Dalam melayani nasabah kita harus menghindari kesan memaksakan kehendak. Dengan berprinsip nasabah sebagai raja, kita dituntut untuk selalu memberikan keleluasaan kepada nasabah memenuhi keinginannya. Kita memang wajib menginformasikan semua produk yang kita miliki, namun kita tidak punya hak untuk memaksa nasabah membeli produk kita.
 4. Luwes dalam melayani
Kalau kita bersikap luwes dalam melayani nasabah, mereka akan senang dan menumbuhkan keakraban antara kita dengan mereka.
 5. Melayani sampai tuntas
Sebagai karyawan kita harus mempunyai prinsip bahwa kepuasan nasabah selalu menjadi nomor satu. Kalau mereka puas dengan layanan yang kita berikan, mereka pasti lebih asyik bermitra dengan kita.
 6. Mengucapkan terima kasih
Menjadi kewajiban pihak perbankan untuk menjaga kerahasiaan nasabahnya. Kerahasiaan ini akan menjamin rasa aman nasabah menyimpan uangnya dan menggunakan tanpa merasa takut mendapat ancaman dari orang lain.
1. Nasabah mau dianggap sebagai raja
Karyawan harus menganggap nasabah adalah raja. Artinya apa yang diminta oleh sang raja harus segera dipenuhi, tiada kata yang tidak ada. Hanya saja dalam memberikan pelayanan karyawan juga harus mengetahui batas-batas etika dan moral yang ada.
 2. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya
Keinginan dan kebutuhan pelanggan antara lain ingin memperoleh informasi, cara-cara pengisian aplikasi atau menyampaikan keluhan-keluhan. Jadi tugas karyawan adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.
 3. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung
Sifat yang dimiliki oleh banyak pelanggan atau nasabah adalah tidak suka dibantah keinginan atau pendapatnya. Pelanggan juga tidak suka didebat artinya dalam hal ini ketika karyawan menyampaikan informasi atau pendapat dan mendapat respons yang kurang baik dari pelanggan maka karyawan perlu menyikapinya secara hati-hati agar pelanggan merasa tidak dibantah atau didebat.
 4. Nasabah mau diperhatikan
Nasabah yang datang ke perusahaan pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Perhatian yang diberikan jangan terlalu berlebihan misalnya dengan memperhatikan nasabah yang terlalu lama atau memandang hal-hal yang dianggap tabu. Perhatian di sini lebih ditekankan kepada keinginan kita untuk mengetahui masalah nasabah, kemudian menyelesaikan masalahnya.
 5. Nasabah ingin selalu dipuji

Sifat-Sifat Nasabah

Menurut Kasmir (2017), Dalam melayani nasabah sebaiknya seorang *customer service* mampu memahami dan mengerti akan sifat masing-masing nasabahnya, hal ini disebabkan masing-masing nasabah memiliki sifat-sifat yang berbeda. Berikut ini adalah sifat-sifat nasabah yang harus dikenal agar mampu memberikan pelayanan yang baik :

Pujian atau sanjungan yang diberikan kepada nasabah sangat memberikan manfaat. Misalnya nasabah merasa senang berhubungan dengan perusahaan kita dan selalu ingin mengulang transaksinya. Ada semacam kebanggaan bagi pelanggan karena merasa memperoleh perhatian dari karyawan.

Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian adalah suatu prosedur penting untuk informasi yang dibutuhkan untuk menyusun pemecahan masalah penelitian. Menurut Philips desain penelitian untuk membantu penelitian dalam pengalokasian sumber daya yang terbatas dengan menempatkan pilihan penting dalam metodologi. Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif. Menurut Denzin dan Lincoln (2009), kata kualitatif menyiratkan penekanan pada proses dan makna yang tidak dikaji secara ketat atau belum diukur dari sisi kuantitas, jumlah, intensitas, atau frekuensinya. Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Pada pendekatan ini, peneliti menekankan sifat realitas yang terbangun secara sosial, hubungan erat antara peneliti dan subjek yang diteliti.

Batasan Penelitian

Dalam penelitian tugas akhir ini batasan penelitian yang digunakan antara lain sebagai berikut :

1. Pemahaman mengenai gambaran umum *customer service*.
2. Penelitian ini fokus pada pelayanan nasabah di Bank Rakyat Indonesia

Data dan Metode Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder yang diperoleh secara langsung maupun tidak langsung. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan orang yang diwawancarai tetapi dapat juga diberikan daftar pertanyaan dahulu dijawab pada kesempatan lain. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai.

2. Observasi

Teknik ini menuntut adanya pengamatan dari peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitian. Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi antara lain: ruang (tempat), pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa, waktu dan perasaan.

3. Dokumentasi

Sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang bentuk dokumentasi. Sebagian besar data yang tersedia yaitu berbentuk surat, catatan harian, dan foto. Sifat utama data ini tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi di waktu silam.

4. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data dengan cara membaca referensi yang ada baik berupa buku, jurnal maupun tugas akhir terdahulu.

Teknik Analisi Data

Teknik analisis data yang di pakai pada penelitian tugas akhir ini adalah analisis data secara deskriptif. Teknik analisis penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang. Melalui penelitian deskriptif, peneliti berusaha mendeskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut.

Penelitian deskriptif sesuai karekteristiknya memiliki langkah-langkah tertentu dalam pelaksanaannya. Langkah-langkah ini sebagai berikut : diawali dengan adanya masalah, menentukan jenis informasi yang diperlukan, menentukan prosedur pengumpulan data melalui observasi atau pengamatan, pengelolaan informasi atau data, dan menarik kesimpulan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pada sub bab ini akan membahas mengenai hasil penelitian dari wawancara yang dilakukan antara peneliti dengan bagian *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung-Perak. Berikut ini adalah uraian hasil dari wawancara :

Tugas *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak

1. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro,

deposito, kredit dan permohonan nasabah yang lainnya.

2. Menangani komplain nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh bank. Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan yang baru sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

Tanggung Jawab *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak

1. Memastikan kelengkapan data nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya-Perak.
2. Melaksanakan tugas yang berikan oleh atasan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak.
3. Kepatuhan terhadap aturan perusahaan di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung-Perak.
4. Menjaga kerahasiaan bank dan nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak.
5. Menjaga kerbersihan dan kerapihan ruang kerja.

Wewenang *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung-Perak

1. Melakukan penutupan rekening baik atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur internal Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung-Perak.
2. Melakukan verifikasi tanda tangan customer.
3. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening nasabah apabila nasabah tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak.

Upaya *Customer Service* Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan

Terhadap Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak

Customer Service Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak dalam melayani nasabahnya sangat memperhatikan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung-Perak dalam meningkatkan mutu pelayanan nasabah dengan cara, sebagai berikut :

1. *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung-Perak selalu menerapkan adanya Rabu Pintar. Rabu pintar tersebut baru di jalankan enam bulan terakhir. Fungsi dari rabu pintar adalah untuk menyamakan atau menstandarkan pengetahuan dan *skill* dari masing-masing *Customer Service*. Sebelum Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak menerapkan adanya rabu pintar nasabah di Bank tampak terlihat sepi dikarenakan *customer service* kurang mengedukasi dan menjelaskan produk-produk yang ada pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak. Sedangkan sesudah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak menerapkan adanya rabu pintar posisi bank tampak ramai dan jumlah nasabah mengalami peningkatan lebih dari sepuluh orang perhari dikarenakan nasabah puas akan pelayanan yang telah diberikan.
2. *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung-Perak melakukan praktek *role play* setiap senin dan rabu untuk

meningkatkan mutu pelayanan. Fungsinya agar *customer service* dapat meningkatkan *skill* maupun pengetahuan produk (produk *knowledge*) kemudian *customer service* lainnya akan memberikan masukan mengenai standar pelayanan yang baik itu seperti apa sehingga pelayanan yang masih dibawah standar akan ditingkatkan lagi standar pelayanannya.

Keuntungan Bagi Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak Dalam Penerapan Strategi *Cross Selling*

Untuk melakukan *cross selling* *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung-Perak harus di dukung oleh kemampuan berkomunikasi dengan baik. Tujuan komunikasi adalah menyampaikan pesan kepada pihak lain agar memperoleh respon dari pihak lain dengan tepat. *Cross selling* dapat dilakukan setelah kebutuhan nasabah terpenuhi dengan baik serta *customer service* memiliki informasi lain mengenai apa saja yang penting dan apa saja yang dibutuhkan oleh nasabah. Keuntungan *cross selling* bagi Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung-Perak yaitu menghindari kesalahan pada saat *customer service* menawarkan produk dan menjadi sarana untuk mengenal nasabah lebih dalam.

Dampak bagi Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung-Perak dengan adanya peningkatan mutu pelayanan terhadap nasabah dari seorang *customer service* adalah jika produk *knowledge* semakin baik maka nasabah akan merasa puas serta jika standar pelayanannya semakin baik maka Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak dapat bersaing dengan baik lainnya misalnya nasabah dari

bank lain tertarik dengan standar pelayanan yang diberikan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak karena pelayanan yang diberikan lebih cepat, ramah dan lebih baik sehingga nasabah menjadi puas.

Pembahasan

Sub bab ini menjelaskan mengenai evaluasi atas kondisi yang ada di perusahaan berdasarkan penjelasan dari hasil penelitian yaitu tentang Hambatan Yang Di Hadapi Oleh *Customer Service* Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah dan Alternatif Penyelesaiannya pada BRI Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak.

A. Hambatan

1. *Customer service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung-Perak sering mengalami trouble gangguan sistem teknologi pada saat melakukan transaksi yang diajukan oleh nasabah.
2. Hambatan intern dari *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung-Perak. Misalnya ketika customer service tidak dengan keadaan yang tidak fit.
3. Nasabah yang sulit mengerti penjelasan *customer service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung-Perak tentang produk dan jasa bank.

B. Alternatif

1. Jika *customer service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung-Perak sering mengalami trouble pada gangguan sistem teknologi pada saat melakukan transaksi dengan nasabah,

hendaknya *customer service* memberitahukan kepada bagian informasi teknologi agar sistem yang rusak segera diperbaiki dan meminta maaf kepada nasabah atas ketidaknyamanan.

2. Jika *customer service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung-Perak mengalami kondisi yang tidak fit saat melayani nasabah, hendaknya *customer service* tetap menunjukkan sikap yang profesional kepada nasabah seperti tetap melayani nasabah dengan baik.
3. *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung-Perak mengulangi penjelasan kembali kepada nasabah sampai nasabah tersebut paham mengenai produk dan jasa bank.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak dapat diperoleh beberapa simpulan yaitu sebagai berikut :

1. Tugas *customer service* adalah memberikan pelayanan kepada nasabah, menangani *complain* yang disampaikan oleh nasabah serta memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa bank sesuai keinginan dan kebutuhan nasabah.
2. Tanggung jawab *customer service* antara lain adalah sebagai berikut :
 - a. Memastikan kelengkapan data nasabah.

- b. Melaksanakan tugas yang diberikan oleh atasan.
 - c. Menjaga kerahasiaan bank dan nasabah.
 - d. Mematuhi peraturan perusahaan.
3. Wewenang *customer service* antara lain adalah sebagai berikut :
- a. Melakukan penutupan rekening.
 - b. Melakukan verifikasi tanda tangan *customer*.
 - c. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening nasabah apabila tidak memenuhi persyaratan.
4. Upaya *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah yaitu *customer service* memberikan pelayanan yang baik dan dapat memuaskan nasabah.
5. Keuntungan bagi bank dalam penerapan strategi *cross selling* yaitu dapat menghindari kesalahan pada saat *customer service* menawarkan produk dan menjadi sarana untuk mengenal nasabah lebih dalam.
6. Dampak bagi bank dengan adanya peningkatan mutu pelayanan terhadap nasabah yaitu meningkatkan hubungan yang baik dengan nasabah dan dapat meningkatkan reputasi bank.

Saran

Saran yang diberikan ditujukan bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian, berikut adalah uraiannya :

1. Tugas akhir ini dapat dijadikan sebagai referensi dalam pengembangan penelitian selanjutnya.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian pada bank

yang sama, sebaiknya peneliti selanjutnya menggunakan kebijakan dan peraturan terbaru yang berlaku pada saat melakukan penelitian.

Implikasi

Implikasi yang diberikan ditujukan untuk Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak, berikut adalah uraiannya :

1. Sebaiknya di bagian *customer service* Bank Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak memberikan kotak penelian kritik dan saran dari nasabah agar *customer service* bisa mengetahui apakah pelayanan yang diberikan kepada nasabah sudah maksimal.
2. Sebaiknya jika ada *seorang customer service* di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak tidak dengan keadaan yang tidak fit saat sedang melayani nasabah hendaknya diberi kesempatan untuk beristirahat atau digantikan oleh *customer service* lainnya agar tidak mengganggu kenyamanan dari nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Harwina R. (2016). *Upaya Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Pahlawan Surabaya*. (Tugas Akhir / Sarjana, STIE Perbanas Surabaya, Indonesia).
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.

Instruktur Laboratorium Bank STIE Perbanas Surabaya. (2018). Modul Klasikal Laboratorium Operasional Bank.

Juliansyah N. (2011). *Metodologi Penelitian: Thesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Edisi Pertama. Jakarta: Penerbit Kencana Prenada Media Group.

Kasmir. (2012). *Dasar-Dasar Perbankan*. Edisi Revisi 2012. Jakarta: Penerbit PT Raja Grafindo Persada.

Kasmir. (2013). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi 2012. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Kasmir. (2017). *Etika Customer Service*. Jakarta: Penerbit PT Raja Grafindo Persada.

Kikirap95. (2013). *Struktur Organisasi Silabus 5*. Diunduh tanggal 15 juli 2019 dari http://kikirap95.blogspot.com/2013/09/struktur-organisasi-silabus-5_1019.html

Lilis Z.A. (2016). *Upaya Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya*. (Tugas Akhir / Sarjana, STIE Perbanas Surabaya, Indonesia).

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. *Sejarah dan visi misi Bank Rakyat Indonesia*. Diunduh tanggal 28 Juni 2019 dari <https://bri.co.id/tentang-bri>.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.