

**PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM PELAYANAN PROSES
TRANSAKSI TABUNGAN JUNIO DI BANK BRI KANTOR CABANG
WARU SIDOARJO**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian Program
Pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen



Oleh :

FITRIA VARIANTI ERWANTO

NIM : 2012110228

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

PENGESAHAN RANGKUMAN

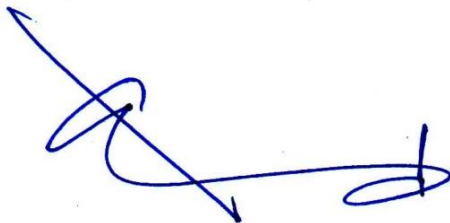
TUGAS AKHIR

Nama : Fitria Varianti Erwanto
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 3 April 1992
NIM : 2012110228
Program Pendidikan : Diploma III
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan
Judul : Peran Customer Service Dalam Pelayanan
Proses Transaksi Tabungan Junio Di Bank
BRI Kantor Cabang Waru Sidoarjo

Disetujui dan Diterima baik oleh :

Ketua Program

Tanggal :



Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M

Diploma Dosen Pembimbing

Tanggal :



Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M

***CUSTOMER SERVICE ROLE IN THE SERVICE OF PROCESS
TRANSACTIONS IN SAVINGS BANK BRANCHES BRI WARU
SIDOARJO***

FITRIA VARIANTI Erwanto

2012110228

E-mail: vy3_varianti@yahoo.com

ABSTRACT

Along with the progress of the economy and the increasing levels of economic activity, has encouraged banks to create products and services that nature provides satisfaction and convenience, such as providing a more efficient means of payment in economic activity. Customer service plays an important role in informing the banking products or services therefore create a bank BRI Junio Savings product which is a savings product that has special advantages aimed at a market segment that children are particularly at elementary, junior high and high school. Banks also apply different interest rates within the meaning of the average savings deposit rate higher than checking services provided to customers.

Pendahuluan

Menurut Undang-Undang No. 14 Tahun 1967 Pasal 1 tentang Pokok-Pokok Perbankan telah dijelaskan bahwa bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Sedangkan lembaga keuangan menurut Undang-Undang tersebut adalah semua badan yang melalui kegiatan-kegiatannya di bidang keuangan, menarik uang dari dan menyalurkannya ke dalam masyarakat. Menurut Manimpurung, Nangoy & Mangatar (2014) perbankan merupakan suatu organisasi yang menjadi tulang punggung dalam upaya pembangunan sistem perekonomian dan keuangan Indonesia. Hal ini dikarenakan perbankan mengandung fungsi intermediary institution, yaitu lembaga yang mampu menyalurkan kembali dana-dana yang dimiliki oleh unit ekonomi yang surplus kepada unit-unit ekonomi yang membutuhkan bantuan dana atau defisit. Berdasarkan uraian tersebut menunjukkan bahwa peran dari perbankan diketahui tidak hanya sebagai sumber dana bagi pihak yang kekurangan dana (defisit unit) dan sebagai tempat penyimpanan uang bagi pihak yang kelebihan dana (surplus unit).

Tujuan Penelitian

Tujuan yang dicapai dari penelitian yang dilakukan ini adalah untuk mengetahui peran *customer service* dalam pelayanan proses transaksi tabungan sebagai berikut :

Untuk mengetahui peran *customer service* yang berkaitan dalam memberikan pelayanan produk tabungan BRI JUNIO di Bank BRI Waru. Untuk mengetahui persyaratan dalam pembukaan produk tabungan BRI JUNIO BRI Waru. Untuk mengetahui prosedur pembukaan, penyetoran, penarikan, dan penutupan produk tabungan. Untuk mengetahui fasilitas yang diberikan dalam membuka tabungan BRI JUNIO Bank BRI. Untuk mengetahui kendala-kendala produk tabungan BRI JUNIO.

Landasan Teori

Pengertian jasa telah banyak diungkapkan oleh beberapa ahli. Rangku (2006: 26) menjelaskan bahwa jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain. Jasa juga diartikan sebagai layanan seseorang/instansi/ barang yang memenuhi kebutuhan masyarakat. Selanjutnya Gonross yang dikutip dari Sudarso (2016: 32) menyatakan bahwa jasa adalah serangkaian kegiatan yang pada umumnya tidak berwujud dan merupakan interaksi antara pelanggan dan penyedia jasa sebagai sistem layanan untuk memberikan solusi masalah pelanggan. Jasa menurut Tohar (2007:44) juga dapat diartikan kegiatan yang diidentifikasi yang bersifat teraba, yang direncanakan untuk pemenuhan kepuasan konsumen.

Karakteristik Jasa

Intangibilit

Dikarenakan sifat tidak berwujud dari jasa maka biasanya jasa dirasakan secara subyektif dan ketika jasa dideskripsikan oleh pelanggan, ekspresi seperti pengalaman, kepercayaan, perasaan, dan keamanan adalah tolak ukur yang dipakai. Inti dari suatu jasa adalah ketidakberwujudan dari fenomena itu sendiri. Oleh karena tingginya derajat dari ketidakberwujudan maka jasa sangat sulit dievaluasi oleh pelanggan.

Inseparability

Jasa bukan merupakan benda tetapi suatu seri aktifitas atau proses di mana produksi dan konsumsi dilakukan secara simultan (*simultaneously*) maka pada suatu tingkatan, sangat sulit untuk mengontrol kualitas dan melakukan pemasaran dengan cara tradisional. Misalnya, jasa seorang dokter hampir semuanya diproduksi pada saat pelanggan atau pasien hadir dan menerima jasa tersebut.

Perishability

Karakteristik yang menyatakan bahwa tidak memungkinkan untuk menyimpan jasa seperti barang. Jika sebuah pesawat terbang tinggal landas dengan hanya separuh kapasitas, maka tempat duduk sisanya tidak dapat dijual. Hal ini menunjukkan bahwa jasa tidak dapat disimpan.

Variability

Karena proses produksi dan proses penyampaian dilakukan oleh manusia di mana manusia mempunyai sifat yang tidak konsisten sehingga penyampaian suatu jasa belum tentu sama tiap-tiap pelanggan.

Pengertian Tabungan

Tabungan adalah simpanan dari pihak ketiga kepada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu (Suyatno dkk, 2007:43). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan menjelaskan bahwa tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Pengertian tabungan yang lain adalah simpanan dana pihak ketiga di bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang telah disepakati. Tabungan bukan merupakan produk bank tetapi merupakan salah satu dari jenis dana sebagai usaha modal bank. Terhadap dana tabungan tersebut, bank dikenai kewajiban membayar bunga (Irianto, 2007:5).

Manfaat Tabungan

Berdasarkan manfaat yang diperoleh dari tabungan pada umumnya, yaitu :

Manfaat yang diperoleh bagi bank antara lain adalah :

Sebagai salah satu sumber dana bank yang bersangkutan dan dapat digunakan sebagai penunjang operasional bank dalam memperoleh keuntungan atau laba.

Sebagai penunjang untuk menarik nasabah dalam rangka menggunakan fasilitas-fasilitas produk lainnya.

Untuk membantu program pemerintah dalam rangka pertumbuhan ekonomi.

Meningkatkan kesadaran bagi masyarakat untuk menyimpan dananya di bank.

Manfaat yang diperoleh bagi nasabah antara lain adalah :

Terjamin keamanannya karena dengan menyimpan uang di bank. Keamanan akan terjamin.

Akan mendapatkan bunga dengan menyimpan uang di bank.

Dapat terhindar dari pemakaian uang secara terus-menerus.

Adanya kepastian saat penarikan uang, karena dapat dilakukan setiap saat dimana saja dan tidak dikenakan biaya administrasi dengan fasilitas ATM.

Jenis-jenis Tabungan

jenis-jenis tabungan terdiri dari:

Tabungan bunga harian

Jenis tabungan yang disediakan bank bagi orang yang menggunakan rekening tabungan untuk transaksi usaha maupun kepentingan pribadinya.

Tabungan pendidikan

Jenis tabungan yang disediakan bank untuk pembiayaan pendidikan nasabah di masa depan.

Tabungan haji

Jenis tabungan yang disediakan bank untuk pembiayaan perjalanan ibadah haji nasabahnya.

Syarat – Syarat Umum Tabungan

Syarat –Syarat umum bagi nasabah untuk membuka tabungan yaitu :

WNI. Menyerahkan fotocopy KTP/PASPOR. Mengisi dan menandatangani permohonan pembukaan rekening tabungan. Memberikan contoh pada specimen dan fotocopy identitas diri seperti:

KTP, SIM, Kartu Tanda Pelajar

Melakukan penyetoran tabungan sebesar nomor yang ditemukan oleh pihak bank

Kondisi Umum Perusahaan

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

(Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural,

sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

Peran Customer service dalam pelayanan proses transaksi tabungan di bank BRI Waru

Proses transaksi pada bank adalah aktivitas yang melibatkan beberapa pihak yang memiliki hubungan dan keterkaitan antara pihak pertama, pihak kedua, dan beberapa pihak yang menjalin kegiatan bisnis atau keuangan dan perbankan, dimana dalam kegiatan terjadi proses yang menghasilkan kesepakatan bersama yang saling mengikat antara seluruh pihak yang terlibat dalam terjadi transaksi tersebut.

Pada penerapan proses transaksi melibatkan pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas penawaran kepada customer atau nasabah dalam bentuk pelayanan yang bersifat pribadi dan layanan administratif yang diberikan oleh pihak terkait dalam hal ini adalah pihak perbankan. Kunci utama bagi sebuah organisasi yang berjalan dalam bidang jasa bisnis keuangan, pelayanan merupakan faktor yang berpengaruh dalam menunjang keberlangsungan kegiatan jasa keuangan, sehingga pemberian pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan akan membawa kesuksesan dalam mendapatkan dan mempertahankan nasabah.

Adapun faktor utama yang mendukung pemberian kualitas pelayanan pada Bank BRI Kantor Cabang Waru, Sidoarjo adalah sumber daya manusia yang diwakili oleh bagian *Customer service* yang senantiasa melayani pelanggan/

nasabah dengan berkomunikasi secara langsung dan terbuka. *Customer service* merupakan suatu bagian dari unit penting dalam jajaran pelayanan Bank BRI Kantor Cabang Waru, Sidoarjo yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi pihak bank dan nasabah yang akan melakukan transaksi dan ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank.

Persyaratan Pembukaan Tabungan Junio oleh *Customer Service* di bank BRI Kantor Cabang Waru, Sidoarjo

Penghimpunan dana dalam bentuk tabungan merupakan simpanan masa depan yang paling mudah dan populer saat ini di masyarakat umum, fenomena yang ada hampir keseluruhan masyarakat Indonesia memiliki simpanan tabungan. Menabung adalah aktivitas yang dilakukan nasabah dalam rangka menyimpan harta kekayaan yang dimiliki yang berupa uang. Kegiatan menabung atau menyimpan uang saat ini lebih umum dilakukan melalui pihak kedua yang diwakili oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang bisnis keuangan, di mana Bank menyediakan produk jasa dalam bentuk tabungan atau simpanan.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa bisnis keuangan yang terkenal di Indonesia. Produk jasa yang ditawarkan oleh Bank BRI sangat beragam. *Customer service* merupakan unit bagian yang melayani secara langsung kegiatan pembukaan tabungan nasabah, karena tugas tersebut merupakan salah satu fungsi *Customer service* di Bank BRI. Salah satu produk jasa yang ditawarkan oleh Bank BRI Kantor Cabang Waru adalah jenis

tabungan JUNIO. Tabungan JUNIO merupakan tabungan yang ditujukan secara khusus kepada segmen anak dengan fasilitas dan fitur yang menarik bagi anak.

Kesimpulan Dan Saran

Ini merupakan bab terakhir yang penulis tuliskan dari uraian Peranan *Customer Service* Dalam Pelayanan Proses Transaksi Tabungan Junio Di Bank BRI KC. Waru, maka dapat ditarik kesimpulan :

Proses transaksi pada bank adalah aktivitas yang melibatkan beberapa pihak yang memiliki hubungan dan keterkaitan antara pihak pertama, pihak kedua, dan beberapa pihak yang menjalin kegiatan bisnis atau keuangan dan perbankan, dimana dalam kegiatan terkadi proses yang menghasilkan kesepakatan bersama yang saling mengikat antara seluruh pihak yang terlibat.

Kunci utama bagi sebuah organisasi yang berjalan dalam bidang jasa bisnis keuangan adalah kualitas pelayanan yang prima. Adapun faktor utama yang mendukung pemberian kualitas pelayanan pada Bank adalah sumber daya manusia yang diwakili oleh bagian *Customer service*. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dengan diikuti dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya karena *customer servic* merupakan pintu gerbang utama semua bank Tugas *customer service* dalam pelayanan proses transaksi *customer service* memiliki fungsi dan tugas utama sebagai jembatan penghubung terhadap berbagai kepentingan nasabah, hal

ini didasarkan pada posisi *customer service* sebagai unit kerja yang pertama akan didatangi dan dihubungi oleh nasabah atau calon nasabah.

Customer service memiliki peranan penting dalam menunjang keberlangsungan kegiatan pelayanan Bank Rakyat Indonesia (BRI) KC Waru, hal ini dikarenakan *Customer service* merupakan tonggak kemajuan dan kesuksesan suatu Bank. Prosedur pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* bank BRI terhadap proses transaksi tabungan BRI JUNIO antara lain adalah, memberikan pelayanan dalam pembukaan rekening tabungan BRI JUNIO, penyetoran tabungan, penarikan tabungan dan penutupan tabungan apabila nasabah menginginkannya maka *customer service* akan memberikan pelayanan dengan baik sesuai ketentuan yang telah diatur oleh bank BRI.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa bisnis keuangan yang terkenal di Indonesia. Produk jasa yang ditawarkan oleh Bank BRI sangat beragam. *Customer service* merupakan unit bagian yang melayani secara langsung kegiatan pembukaan tabungan nasabah, karena tugas tersebut merupakan salah satu fungsi *Customer service* di Bank BRI.

Bank BRI JUNIO memberikan banyak kemudahan bagi nasabah dalam hal penarikan rekening tabungannya, akan tetapi ada prosedur resmi yang harus dilakukan oleh nasabah ketika akan melakukan penarikan rekening tabungannya. Nasabah datang ke Bank BRI terdekat kemudian nasabah mengambil form slip penarikan yang telah disediakan oleh pihak bank. Dan mengisi form slip penarikan sesuai dengan identitas yang tertera di buku tabungan dan kemudian menyerahkan buku tabungan dan slip penarikan pada teller bank.

Customer service merupakan garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada para nasabah dan calon nasabah. Dalam menjalankan tugasnya *customer service* tidak bisa lepas dari kendala-kendala yang dapat menghambat jalannya tugasnya, misalnya rendahnya minat nasabah terhadap produk BRI JUNIO, pihak sekolah-sekolah terkadang sudah menjalin hubungan kerjasama dengan bank lainnya, ketidak sesuai atau tidak lengkapnya persyaratan yang sudah diberikan oleh pihak bank ketika bank BRI melakukan kolektif data ke sekolah-sekolah.

Customer service memiliki peranan yang sangat penting dan vital dalam meningkatkan citra baik bank BRI, dan upaya intensifikasi dana melalui tabungan, khususnya tabungan BRI JUNIO. *Customer service* sangat berperan aktif dalam meningkatkan pengguna nasabah BRI JUNIO melalui pemberian pelayanan transaksi yang maksimal kepada calon nasabah dan nasabah yang telah setia menabung di bank BRI.

Salah satu produk yang ditawarkan oleh bank BRI JUNIO adalah produk dana yang diperuntukan bagi segmen anak-anak agar mulai belajar menabung, untuk menunjang kemudahan dalam memberikan pelayanan pembukaan transaksi rekening tabungan dengan pemberian fasilitas kepada *Customer service* seperti brosur yang merupakan fasilitas yang diberikan oleh pihak bank untuk membantu *customer service* dalam memberikan penjelasan mengenai produk-produk jasanya. Form CIF merupakan lembar formulir aplikasi pembukaan yang harus diisi oleh nasabah dan ditandatangani sesuai dengan identitas diri masing-masing nasabah. Sistem pengolahan ini adalah salah satu fasilitas yang diberikan oleh pihak bank BRI untuk memudahkan sistem kerja *customer service*. Buku tabungan adalah

fasilitas yang diberikan pihak bank dalam membantu *customer service* untuk melakukan pengecekan saldo atau transaksi yang dilakukan oleh nasabah.

Sebelum nasabaha melakukan pembukaan rekening baru terlebih dahulu harus memenuhi persyaratan yang diajukan oleh *customer service* terhadap nasabah yang akan membuka jenis tabungan Junio.

1. Informasi Persyaratan Pembukaan Produk Tabungan Junio BRI KC. Waru Sidoarjo :

Orang tua memiliki rekening tabungan BRI BritAma/Simpedes. Bagi orang tua yang belum memiliki rekening yang belum memiliki rekening di BRI dapat melakukan pembukaan rekening tabungan BRI BritAma/Simpedes terlebih dahulu. Mengisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening. Melampirkan fotocopy Kartu Keluarga/Akte Kelahiran calon nasabah Setoran awal Rekening Induk Rp. 250.000,- Usia maksimal pada saat pembukaan rekening dibawah 17 Tahun Jenis mata uang Rupiah.

2. Prosedur-Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan Junio

Nasabah atau calon nasabah datang ke bank BRI KC.Waru Sidoarjo, Nasabah menerima CIF tersebut jika selesai diserahkan kembali kepada *customer service, customer service* melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan berkas pembukaan rekening tabungan, kebenaran pengisian firmulir serta validasi spicemen tanda tangan pada formulir dan identitas pada buku tabungan, Penginputan identitas calon nasabah sesuai dengan data dan berkas formulir pembukaan rekening tersebut, Setelah itu, nasabah memperoleh nomor rekening calon nasabah setelah penginputan maka proses pembukaan rekening yang

dilakukan *customer service* telah sesuai, Setelah menerima buku tabungan yang sudah ditandatangani nasabah mengisi slip setoran rangkap dua kemudian menyerahkan buku tabungan slip setoran tersebut beserta beserta uang setoran awal kepada teller. Pada bagian teller data setoran pada slip rangkap dua diinput ke komputer kemudian dicetak pada buku tabungan sesuai dengan nominal yang tertera pada slip setoran.

3. Bank BRI Tabungan Junio memberikan banyak kemudahan bagi nasabah dalam hal penarikan rekening tabungannya, akan tetapi ada prosedur resmi yang harus dilakukan oleh nasabah ketika akan melakukan penarikan rekening tabungannya. Nasabah datang ke Bank BRI terdekat kemudian nasabah mengambil form slip penarikan yang telah disediakan oleh pihak bank. Dan mengisi form slip penarikan sesuai dengan identitas yang tertera di buku tabungan dan kemudian kemudian menyerahkan buku tabungan dan slip penarikan pada teller bank.
4. Bagi nasabah yang ingin melakukan penutupan rekening tabungan tahapan yang harus dilakukan oleh nasabah apabila akan melakukan penutupan rekening pada Bank BRI Pertama nasabah datang ke bagian *customer service* dan menyerahkan buku tabungan dan slip penarikan keseluruhan, kemudian *customer service* mengecek jumlah saldo nasabah. *customer service* menginformasikan kepada nasabah bahwa pembukaan rekening dilakukan di cabang yang bersangkutan maka untuk transaksi penutupan dikenakan tambahan biaya sebesar lima puluh ribu rupiah sebagai biaya administrasi, lalu nasabah kemudian mengisi formulir penutupan rekening tabungan yang dilampiri dengan fotocopy kartu identitas. *customer service* akan melakukan verifikasi data nasabah dan memberikan

stempel pada buku tabungan yang menandakan bahwa buku tabungan tersebut sudah tidak berlaku. Nasabah kemudian memberikan surat permohonan tutup tabungan, slip penarikan, dan buku tabungan kepada teller untuk diproses lebih lanjut. Teller akan melakukan tugasnya dengan menerima berkas yang diberikan nasabah, melakukan verifikasi tanda tangan atau aplikasi penutupan tabungan mencocokkan tanda tangan yang ada di buku tabungan nasabah dan kemudian melakukan pembayaran kepada penabung. Nasabah kemudian akan mendapatkan slip salinan yang menunjukkan jumlah keseluruhan uang yang ditarik saat melakukan penutupan buku rekening tabungan sebagai bukti.

Saran

Peneliti memiliki beberapa saran untuk Bank BRI KC. Waru Sidoarjo diantaranya adalah :

1. Memberikan promosi dan pengenalan produk tabungan Junio selain promosi di sekolah-sekolah dapat juga melakukan promosi di Mall atau tempat-tempat keramaian yang memungkinkan untuk memperkenalkan Produk Tabungan Junio kepada masyarakat umum. Dengan begitu tujuan utama anak-anak dapat dipenuhi serta lebih meningkatkan pelayanan kepada nasabah.
2. Bank BRI dapat memberikan buku tabungan dengan karakter yang disukai anak-anak sehingga dapat menarik perhatian orang tua dan anak-anak untuk menabung. Serta ketika Bank melakukan promosi Bank dapat memberikan souvenir untuk dibagikan kepada nasabah atau dibagikan pada saat hari tertentu misalnya Hari Anak.

3. Seharusnya ketika melakukan promosi hendaknya dilakukan kepada orang tua siswa bukan hanya kepada siswanya saja. Sebelum melakukan promosi hendaknya pihak sekolah dan bank dapat berunding untuk mengumpulkan orang tua mereka pada hari tertentu, agar informasi yang disampaikan serta syarat-syarat yang sudah ditentukan dapat terpenuhi ketika nasabah membuka rekening baru serta tujuan bank dalam memperkenalkan produk tabungan BRI Junio dapat diketahui oleh orang tua dan juga dapat memberikan pembelajaran untuk mereka dalam hal menabung sejak dini.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex. Media Komputindo.
- Brinx, P.J., Wood, M.J. 2000. *Langkah Dasar Dalam Perencanaan Riset Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Baker, Michael, J., Saren, Michael. 2011. *Marketing: Theory A Student Text*. London: SAGE Publication.
- Hutabalian, Y.H., Kalangi, J.S. 2015. Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Unit Politeknik. *e-journal "Acta Diurna"*, Volume IV. No.3. Tahun 2015.
- Hermawan, A. 2005. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Irianto, M. 2007. *Prosedur Audit Operasional Bank*. Jakarta: pt. Gramedia Pustaka Utama.
- Karim, Rashed Al., Chowdhury, Tabassum. 2014. Customer satisfaction on service quality in private commercial Banking sector in Bangladesh. *British Journal of Marketing Studies*, Vol.2, No.2, pp.1-11, June 2014.
- Kartajaya, H., Yuswohady. 2005. *Attracting Tourists, Traders, Investors: Strategi Memasarkan Daerah di Era Otonom*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Leon, Boy., Ericson, Sonny. 2007. *Manajemen Aktiva Pasiva Bank Non Devisa*, Jakarta : PT. Grasindo.
- Lumbantobing, V.M. 2015. Peranan Komunikasi Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Lintas Semesta Surabaya. *Jurnal Komunikasi*, Vol. IX, No. 01, Maret 2015.
- Malik, Muhammad, E., Ghafoor, Muhammad, M., Iqbal, Hafiz, K. 2012. Impact of Brand Image, Service Quality and Price on Customer Satisfaction in Pakistan Telecommunication Sector. *International Business and Social Science*. Vol. 3, No.23 December 2012, pp.123-129.
- Manimpurung, L., Nangoy, S. C., & Mangantar, M. 2014. Analisis Kinerja Keuangan Dengan Menggunakan CAMEL Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) tbk. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(1).

- Moeljono, D. 2006. *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Moleong, Lexy. J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Nazrian, A., Hidayat, P. 2012. . Studi Tentang Keputusan Nasabah Dalam Menabung di Bank Sumut Cabang USU Medan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP). *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, Vol. 1, No. 1, Desember 2012.
- Otoritas Jasa Keuangan. 2015. *Statistik Perbankan Indonesia*. Vol. 1, No. 1, Desember 2015.
- Prayoga, D. 2015. Fungsi Komunikasi Antarpribadi CustomerService dalam meningkatkan kepuasannasabah penabung di PT.Bank DanamonIndonesia Cabang Sudirman Samarinda. *eJournal Ilmu Komunikasi*,3 (3), 2015:1-13.
- Rangkuti Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Saghier, Niveen El., Nathan, Demyana. 2013. Service Quality Dimenssion and Customer Satisfaction of Banks in Egypt. *Proceedings of 20th International Business Research Conference* 4 - 5 April 2013, Dubai, UAE, ISBN: 978-1-922069-22-1.
- Sudarso, Andriasan. 2016. *Manajemen Pemasaran Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Suyatno, dkk. 2007. *Kelembagaan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Tangkilisan, Hessel, N, S. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Tohar, M. 2007. *Membuka Usaha Kecil*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Widyastuti, R.S., Armanto, B. 2013. Kompetisi Industri Perbankan Indonesia. *Buletin Ekonomi Moneter dan Perbankan*, April 2013.
- Wiyono, Slamet. 2005. *Cara Mudah Memahami Akuntansi Perbankan Syariah Berdasarkan PSAK dan PAPSI*. Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Wilardjo, S.B. 2005. Pengertian, Peranan dan Perkembangan Bank Syari'ahdi Indonesia. *Value added*. Vol. 2, No. 1, September 2005.