

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN TERHADAP NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA
TBK KANTOR CABANG TANJUNG PERAK - SURABAYA**

ARTIKEL ILMIAH

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



Oleh :

Marlen Yollanda Karimoy

NIM : 2016110147

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2019

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Marlen Yollanda Karimoy
Tempat, Tanggal Lahir : Kupang, 28 Maret 1999
NIM : 2016110147
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN TERHADAP NASABAH PADA PT. BANK
RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG TANJUNG PERAK-SURABAYA

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 28 Agustus 2019



(Chitra Laksmi Rithmaya, SE., MM.)

Ketua Program Studi Diploma 3,

Tanggal : 28 Agustus 2019



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

THE ROLE OF CUSTOMER SERVICE IN IMPROVING SERVICE QUALITY TO CUSTOMERS AT THE PT BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG TANJUNG PERAK-SURABAYA

Marlen Yollanda Karimoy

STIE Perbanas Surabaya

E-mail : 2016110147@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

The Final Project Report is based on problems that are often faced by customer service such as obstacles when serving customers at PT. Bank Rakyat Indonesia Tanjung Perak Branch Office, requirements to become a customer service officer, procedures for opening and closing savings accounts, current accounts and deposits as well as the role of customer service. The purpose of this study is to provide information about the role of customer service in improving the quality of service to customers. Data obtained and presented descriptively qualitatively as well as data collection methods used include methods of observation, interviews, literature studies and documentation. Based on research data that has been researched and systematic and based on information as there are results of research on the role of customer service in improving service quality to customers, it shows that customer service has provided the best service (service excellent), one of them is choosing the right solution in solving the obstacles when providing services to customers in accordance with the provisions that apply to the bank. Conclusions taken at PT. Bank Rakyat Indonesia Tanjung Perak-Surabaya Branch Office is always optimizing customer service performance in terms of improving service quality by knowing the role of customer service such as the requirements of being a customer service officer, procedures for opening and closing savings accounts, current accounts and deposits and the obstacles and solutions that will be faced by customer service officers when performing services to customers, all of which will be discussed in this final report.

Keywords: Customer, service, service quality .

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi saat ini terkhususnya dunia perbankan dalam menghadapi kondisi persaingan bisnis, setiap perusahaan diuntut untuk lebih mempersiapkan dirinya secara profesional dan fleksibel sehingga perusahaan tidak hanya mampu bertahan namun juga dapat tumbuh dan berkembang dalam pasar global. Dalam era globalisasi saat ini terkhususnya dunia perbankan dalam menghadapi kondisi persaingan bisnis, setiap perusahaan diuntut untuk lebih mempersiapkan dirinya secara

profesional dan fleksibel sehingga perusahaan tidak hanya mampu bertahan namun juga dapat tumbuh dan berkembang dalam pasar global.

Dalam pasal 1 ayat 2 Undang-Undang No.10 Tahun 1998 menjelaskan pengertian bank sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan memiliki kegiatan pokok dengan 3 fungsi pokok yaitu menerima penyimpanan dana masyarakat dalam berbagai bentuk, menyalurkan dana dalam bentuk kredit kepada masyarakat untuk mengembangkan usaha dan melaksanakan berbagai jasa dalam

kegiatan perdagangan dan pembayaran dalam negeri maupun luar negeri serta berbagai jasa lainnya di bidang keuangan, diantaranya inkaso transfer, *traveler check*, *credit card*, *safe deposit box*, jual beli surat berharga, dan sebagainya.

Menurut Kasmir (2012:24), bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan disalurkan kembali untuk masyarakat, serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.

Untuk mempertahankan serta meningkatkan jumlah nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra yang baik dan positif dimata masyarakat. maka lembaga perbankan harus menyiapkan karyawan yang kompeten, handal, dapat dipercaya, serta mampu menangani berbagai kebutuhan nasabahnya, terutama dalam hal ini yang menjadi salah satu ujung tombak perbankan (dalam hal pelayanan) adalah *customer service*.

Menurut Kasmir (2011) Etika *Customer Service* yaitu peranan serta fungsi petugas *customer service* dinilai mampu menentukan kelancaran usaha lembaga perbankan sesuai dengan fungsinya *customer service* diharapkan mampu memberi pelayanan yang cepat, akurat, baik dan ramah terhadap nasabah.

Seorang *customer service* dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah yang biasa disebut dengan *service excellent*. *Service excellent* merupakan suatu layanan terbaik dalam memenuhi harapan serta kebutuhan pelanggan. Mengingat peranan dan manfaat *customer service* berkaitan dengan pelayanan nasabah yang telah diterapkan oleh pihak bank maka penulis tertarik untuk menyusun Artikel Ilmiah.

Agar pembahasan dalam penelitian ini terarah maka akan dibatasi masalah-masalah yaitu apa persyaratan untuk

menjadi seorang petugas *customer service* yang baik, syarat serta ketentuan pada saat pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro dan deposito, hambatan yang dihadapi oleh seorang *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan untuk nasabah serta solusi dari hambatan yang dihadapi oleh seorang *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan pada Bank BRI Kantor Cabang Tanjung Perak-Surabaya.

Adapun yang menjadi tujuan yang hendak dicapai adalah mengetahui peranan *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak-Surabaya.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Customer Service

Menurut Waworuntu.(1997). Kata *customer service* berasal dari dua kata yaitu "*customer*" yang berarti pelanggan dan "*service*" yang mengandung arti pelayanan. Istilah *customer service* yang diterjemahkan dalam Bahasa Indonesia mengandung arti melayani nasabah, dimana untuk bidang bisnis secara umum diartikan sebagai pelayanan pelanggan.

Menurut Kasmir. (2011:68). *Etika Customer Service*, *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kegiatan dan kebutuhan kepada nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah.

Tugas Customer Service

Menurut Ikatan Bankir Indonesia. (2014). Seorang *customer service* yang berada digaris depan bank (*front office*) juga memiliki tugas yaitu pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekening, pelayanan informasi, pelayanan keluhan,

pelayanan administrasi, pekerjaan administratif, dan pelayanan solusi.

Tanggung Jawab Customer Service

Ikatan Bankir Indonesia. (2014). Dalam menjalankan tugas seorang petugas *customer service* bertanggung jawab secara penuh untuk melayani nasabah. Adapun tanggung jawab *customer service*, yaitu pengenalan nasabah, pelayanan nasabah, kerahasiaan bank dan nasabah, kebersihan dan kerapian ruang kerja, keamanan alat-alat identitas *customer service*, pelaksanaan tugas dan kepatuhan terhadap peraturan perusahaan.

Fungsi Customer Service

Ikatan Bankir Indonesia. (2014). Dalam menjalankan tugas seorang petugas *customer service* bertanggung jawab secara penuh untuk melayani nasabah sehingga nasabah merasakan kepuasan terhadap hasil kerja dari petugas selain merasa nyaman dalam berhubungan dengan pihak bank Adapun tanggung jawab *customer service*, yaitu :

- a. *Front Line Officer*
- b. *Liasson Officer*
- c. *Pusat Information*
- d. *Sales* (penjual)
- e. *Servicing* (pelayanan)
- f. *Financial Advisor* (Konsultan)
- g. *Maintance customer* (pembinaan nasabah)
- h. Penanganan Masalah

Wewenang Customer Service

wewenang *customer service* menurut *Modul Klasikal Laboratorium Operasional Bank*.(2018). tersebut antara lain :

- 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.

Sehubungan dengan wewenang *customer service* yaitu perihal penolakan permintaan pembukaan rekening bilamana tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh Bank, maka dalam hal ini telah dikeluarkan peraturan dari Bank Indonesia, yaitu Peraturan Bank Indonesia No. 3/10/PBI/2001 tanggal 18 Juni 2001 tentang penerapan prinsip mengenal nasabah (*Know Your Customer Principles*). Dimana peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dimaksudkan untuk memperkecil risiko yang dihadapi bank terutama dari sisi keuangan bank yaitu sisi aktiva maupun passiva

Syarat-Syarat Customer Service

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah *customer service* harus memiliki syarat-syarat dalam menunjang performance pada saat melakukan pekerjaan melayani nasabah menurut *Modul Klasikal Laboratorium Operasional Bank*. (2018). antara lain :

- a. Syarat Fisik
Seorang *customer service* harus memiliki penampilan menarik seperti ukuran tinggi badan yang ideal, berat badan ideal, serta memiliki jiwa yang sehat jasmani maupun rohani.
- b. Syarat Mental
Customer service harus memiliki mental yang kuat dalam melayani nasabah serta perilaku yang baik

seperti sabar, ramah, murah senyum, harus timbul percaya diri yang tinggi (*self confidence*), tidak minder, punya inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati, dan punya rasa tanggung jawab dalam melayani nasabah sehingga dapat tumbuh rasa percaya diri yang kuat agar terbiasa menguasai keadaan dan pengendalian diri saat menghadapi masalah dalam kondisi apapun.

c. Syarat Kepribadian

Dalam melayani nasabah kesan pertama yang mengesankan (*first impression*) perlu ditonjolkan serta *customer service* harus mampu mengendalikan diri (*self control*), tidak mudah marah, tidak terpancing untuk berbuat dan berkata kasar, ketidaksabaran dan rasa tidak puas serta mampu mengendalikan untuk berbicara hal-hal yang bersifat negatif.

d. Syarat Sosial

Customer service harus memiliki jiwa sosial yang tinggi, bijaksana, berbudi pekerti yang halus, pandai bergaul, pandai berbicara dan *fleksibel*. *Customer service* juga harus menyesuaikan diri, mudah bekerja sama, tenang dan tabah.

Kualitas Pelayanan

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Wijaya. (2011:11) kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh nasabah, artinya kualitas tersebut didasarkan pada pengalaman aktual konsumen terhadap produk dan jasa yang diukur berdasarkan persyaratan tertentu”.

Pelayanan menurut Mahmoedin (2010:2) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk

memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Ciri-Ciri Pelayanan

Menurut Rosadi Ruslam (2012:228), ciri-ciri pelayanan yang baik harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan/nasabah, yaitu:

- a. Tersedianya Karyawan Yang Baik
- b. Tersedianya Sarana dan Prasarana Yang Baik
- c. Bertanggung Jawab kepada Setiap Nasabah Sejak Awal Hingga Selesai
- d. Mampu Melayani Secara Tepat dan Cepat
- e. Mampu Berkomunikasi
- f. Memberikan Jaminan Kerahasiaan Setiap Transaksi
- g. Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan Yang Baik
- h. Berusaha Memahami Kebutuhan Nasabah
- i. Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Nasabah

PELAYANAN PRIMA

Pengertian Pelayanan Prima

Menurut Ikatan Bankir Indonesia. (2014:76). Pelayanan prima adalah” layanan yang bermutu tinggi, layanan istimewa yang terbaik. *Service Excellent* menggambarkan etos atau budaya kerja suatu perusahaan atau bank atau organisasi dan karyawannya”. Budaya pelayanan prima merupakan hal yang sangat penting dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah.

Pelayanan prima harus dilakukan sesuai dengan tuntutan dari pihak nasabah karena pelayanan menjadi titik tolak kepuasan nasabah.

- a. Kecepatan
- b. Keramahan
- c. Ketepatan
- d. Kenyamanan

Faktor Budaya Pelayanan Prima

Faktor-faktor yang berkaitan dengan budaya pelayanan prima menurut buku Ikatan Bankir Indonesia (2014), yaitu :

- a. Kemampuan (*ability*)
- b. Sikap (*attitude*)
- c. Penampilan (*appearance*)
- d. Perhatian (*attention*)
- e. Tindakan (*action*)
- f. Tanggung Jawab (*accountability*)

Manfaat Pelayanan Prima

- a. Meningkatkan citra perusahaan
- b. Promosi bagi bank
- c. Menciptakan kesan pertama yang baik
- d. Meningkatkan daya saing
- e. Meningkatkan loyalitas nasabah

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Metode kualitatif menurut Sugiyono.(2013). adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengambilan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sukmadinata, N. S, (2011). Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk memberikan gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif.

Batasan Penelitian

Agar pembahasan dalam Tugas Akhir tidak menyimpang dari judul serta topik yang diberikan, maka diberi batasan penelitian Tugas Akhir, yaitu :

- a. Pemahaman mengenai gambaran umum *customer service* yang ada pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tanjung Perak- Surabaya.
- b. Persyaratan serta ketentuan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tanjung Perak- Surabaya dalam proses mengadministrasikan data *customer* dan pembukaan rekening, pengkinian data nasabah, penutupan rekening, memeriksa kelengkapan dan kebenaran pengisian formulir, memberikan informasi mengenai “*cross selling*” produk dan jasa serta menerima keluhan nasabah sekaligus memberikan solusi untuk nasabah,
- c. Hambatan *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah serta bagaimana solusi dari hambatan yang dihadapi oleh *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan yang terdapat pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tanjung Perak- Surabaya.

Data dan Metode Pengumpulan Data

Penelitian dalam Tugas Akhir ini menggunakan data primer berupa panduan secara langsung dari petugas *customer service* dan pengamatan secara langsung oleh peneliti dan data sekunder berupa profil perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi serta syarat menjadi *customer service*, pembagian tugas, tanggung jawab dan wewenang *customer service* dari catatan maupun dokumen perusahaan. Berikut adalah

beberapa metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian Tugas Akhir, yaitu :

a. Pengamatan (Observasi)

Metode pengumpulan data dengan cara melakukan pencatatan secara cermat dan sistematis terhadap objek laporan.

b. Interview (Wawancara)

Metode Pengumpulan data dilakukan dengan cara bertanya langsung kepada pihak yang terkait langsung dengan obyek penelitian.

c. Metode sekunder (Studi Pustaka)

Suatu pembahasan yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir berdasarkan data pada buku maupun referensi yang terdapat di perpustakaan maupun buku lainnya serta sumber lainnya seperti internet yang bertujuan untuk memperkuat materi pembahasan maupun sebagai dasar teori dari suatu pengamatan yang dilakukan.

d. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data yang diperoleh dari catatan peristiwa yang telah berlalu atau yang sudah ada baik dalam bentuk tulisan, gambar dan lain-lain.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis secara deskriptif yaitu teknik untuk memberikan gambaran mengenai obyek atau suatu peristiwa, keadaan serta data baik-baik berupa angka maupun kata-kata yang diperoleh secara sistematis, *factual* dan akurat pada saat pengumpulan data.

Menurut Sukmadinata, N. S, (2011). penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk memberikan gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif.

Penelitian deskriptif ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena yang bersifat alamiah atau rekayasa manusia.

Menurut Moleong Lexy J. M.A. (2010). penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun rekayasa manusia.

Hasil dan Pembahasan

Gambaran Subyek Perusahaan

Subjek penelitian ini dilakukan tanggal 16 Mei 2019 pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak-Surabaya. Dalam sub bab ini akan dijelaskan mengenai sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, job description, dan profil usaha dari Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak-Surabaya.

Sejarah PT. Bank Rakyat Indonesia

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank milik pemerintah terbesar di Indonesia. Awal mula didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden artian dalam Bahasa Indonesia yaitu "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto" sebagai suatu lembaga keuangan yang dapat melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga ini berdiri pada tanggal 16 Desember 1895, kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI. Pada periode sesudah kemerdekaan Republik Indonesia, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI sebagai

Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. (<https://bri.co.id>)

Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti sementara waktu dan mulai aktif kembali setelah adanya perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan perubahan nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuk Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). 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 satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Untuk ketentuan baru tersebut, 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).

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, yang masih digunakan sampai dengan saat ini.

Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia

Dalam mempertahankan dan meningkatkan daya saing yang kompetitif maka PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tanjung Perak-Surabaya mempunyai visi dan misi, yaitu :

- A. Visi
The Most Valuable Bank di Asia Tenggara dan *Home to the Best Talent* yang artinya Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.
- B. Misi
 - a. Memberikan yang terbaik
 - b. Menyediakan pelayanan yang prima
 - c. Bekerja dengan optimal dan baik

Profil Usaha PT. Bank Rakyat Indonesia Tanjung Perak Surabaya

PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya memiliki produk dan jasa yang disediakan untuk melayani nasabah yaitu:

- A. Produk simpanan
PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya memiliki produk simpanan yang terdiri dari :
 - a. Tabungan BRI Junio merupakan tabungan anak, secara khusus dilengkapi fitur serta fasilitas agar menarik bagi kebutuhan anak
 - b. Tabungan BRI Britama adalah pokok tabungan beragam kemudahan dengan didukung fasilitas *e-banking* dan system *real time online* yang akan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun serta dimanapun
 - c. Tabungan Britama Valas adalah tabungan dalam mata uang asing yang menawarkan kemudahan

- transaksi serta nilai tukar yang kompetitif. tersedia dalam 5 jenis *currency* meliputi *USD, AUD, SGD, CNY dan EUR*.
- d. Tabungan Haji BRI merupakan simpanan yang diperuntukkan bagi nasabah dalam mempersiapkan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) termasuk BPIH Khusus (Haji PLUS)
- e. Tabungan Simpedes merupakan Simpanan masyarakat dalam bentuk Tabungan dengan mata uang rupiah, yang dapat dilayani di kantor Cabang khusus BRI / Kantor BRI / KCP BRI / BRI Unit / Teras BRI, yang jumlah penyetoran dan pengambilannya tidak dibatasi baik frekuensi maupun jumlahnya, sepanjang memenuhi ketentuan yang berlaku.
- f. Tabunganku BRI merupakan Tabungan perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat, yang bias dilayani diseluruh Unit Kerja BRI.
- g. Tabungan Simpedes TKI merupakan Tabungan Simpedes BRI hanya diperuntukkan TKI dengan rekomendasi PPTKIS, yang bias dilayani diseluruh Unit Kerja BRI
- h. Tabungan Britama Bisnis merupakan Tabungan yang memberikan keleluasaan lebih dalam bertransaksi, kejelasan dalam pencatatan dan keuntungan lain yang menunjang transaksi dan kebutuhan bisnis.
- i. Tabungan Britama Dollar merupakan Tabungan dalam mata uang *US Dollar* untuk memenuhi kebutuhan simpanan dalam mata uang valuta asing
- B. Produk Investasi
- a. Deposito BRI merupakan produk Investasi yang memiliki jangka waktu dan bunga yang fleksibel dan bertujuan untuk mengamankan investasi dana nasabah.
- b. Tabungan Britama Rencana merupakan tabungan investasi yang memberikan kebebasan perencanaan dana, perlindungan, dan kepastian untuk berbagai kebutuhan seperti dana liburan, pendidikan, perjalanan ibadah, pernikahan, hingga dana pension.
- c. Tabungan BRI Simpedes Impian merupakan tabungan yang mampu mengakomodir kebutuhan nasabah dalam merencanakan masa depannya yang berhubungan rencana investasi, pendidikan, maupun rencana lainnya yang bersifat financial.
- d. Tabungan BRI *Installment Saving Junio* merupakan fitur tabungan berjangka dari Tabungan BRI Junio, dimana nasabah menabung dalam jumlah tetap setiap bulan selama jangka waktu tertentu yang telah ditetapkan nasabah pada saat pembukaan rekening. *Installment Saving Junio* dapat digunakan sebagai alternative investasi, khususnya untuk mempersiapkan pendidikan anak.
- C. Produk Pinjaman
- a. Kredit Modal Kerja merupakan Fasilitas kredit untuk membiayai operasional usaha termasuk kebutuhan untuk pengadaan bahan baku, proses produksi, piutang dan persediaan.

- b. Kredit Investasi merupakan Fasilitas kredit jangka menengah atau jangka panjang untuk membiayai barang / modal aktiva tetap perusahaan, seperti pengadaan mesin, peralatan, kendaraan, bangunan dan lain-lain.
- c. Kupedes merupakan kredit dengan bunga bersaing yang bersifat umum untuk semua sektor ekonomi, ditujukan untuk memnuhi Individual (badan usaha maupun perorangan) yang memenuhi persyaratan dan dilayani diseluruh BRI Unit dan Teras BRI.
- d. Kredit Usaha Rakyat (KUR) BRI merupakan Kredit Modal Kerja dan atau Kredit Investasi dengan plafon kredit sampai dengan 25 juta yang diberikan kepada usaha mikro, kecil dan koperasi yang memiliki usaha produktif yang akan mendapat penjaminan dari Perusahaan Penjamin.
- e. BRIGUNA merupakan kredit yang diberikan bagi calon debitur maupun debitur dengan sumber pembayaran (*repayment*) berasal dari sumber penghasilan tetap (gaji/uang pensiun).
- D. Jasa yang diberikan
- a. Bank Garansi merupakan fasilitas pinjaman tidak langsung/*non direct loan* dimana PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk memberikan jaminan kepada penerima jaminan (pihak ketiga) bahwa nasabah/debitur sanggup untuk memenuhi kewajibannya kepada Pihak Ketiga. Khusus dalam layanan Bank Garansi, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk tidak mengenakan biaya bunga terhadap para nasabah pengusaha.
- b. Kliring adalah proses layanan pengiriman uang (*transfer*) antar bank dengan skala nasional per transaksi yang dimana jangka waktu penerimaan dana sesuai dengan kebijakan Kliring Bank Indonesia
- c. *Bill Payment* merupakan sarana pembayaran tagihan publik dengan memanfaatkan fasilitas ATM dan layanan di Teller PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.
- d. Transfer dan LLG. Layanan Transfer merupakan layanan pengiriman uang dalam bentuk mata uang rupiah dan valas melalui PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.
- e. Layanan Lalu Lintas Giro (LLG) merupakan layanan pengiriman uang ke Bank lain melalui sistem kliring.
- f. *STANDBY L/C (Bank Guarantee)* merupakan jaminan yang dikeluarkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk selaku *Issuing Bank* untuk menjamin *Beneficiary* jika *Aplicant* melakukan *wanprestasi* atas kontrak / perikatan yang menjadi dasar penerbitan *SBLC*.

Hasil Penelitian

Berdasarkan dengan penelitian yang telah dilaksanakan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tanjung Perak-Surabaya, peneliti akan menyajikan hasil wawancara serta pengamatan yang didapatkan melalui partisipasi dengan terlibat secara langsung dilokasi penelitian berkaitan dengan peranan *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah adalah

sebagai dasar serta kunci sukses dalam membangun keberhasilan bank pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tanjung Perak-Surabaya meliputi syarat menjadi customer service, prosedur pembukaan dan penutupan rekening dan hambatan serta solusi yang dihadapi oleh seorang *customer service* yang akan dibahas secara rinci pada pembahasan

seorang *customer service* harus dibekali dengan banyak keahlian sebagai penunjang menjadi *customer service* yang baik dalam melayani nasabah. Kepuasan nasabah akan lebih mudah dipenuhi jika pelayanan yang diberikan oleh *customer service* mencerminkan pendekatan seutuhnya pada nasabah. Maka di peroleh hasil penelitian berupa prosedur pembukaan dan penutupan rekening tabungan yang dilakukan oleh *customer service* di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Tanjung Perak- Surabaya :

Tahapan Pembukaan Rekening Tabungan

1. Nasabah datang ke bagian *customer service* untuk melakukan pembukaan rekening tabungan
2. *Customer service* memastikan kelengkapan dokumen dan keabsahan identitas yang diterima dari nasabah. *Customer service* memberikan informasi berkaitan dengan produk-produk tabungan yang berada di PT.Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak serta ketentuan dan syarat apa yang harus dipenuhi saat proses membuka rekening tabungan, kemudian nasabah menentukan rekening tabungan mana yang akan dibuka.
3. *Customer service* meminta nasabah mengisi form pembukaan rekening berdasarkan identitas dan melakukan tanya jawab dengan

nasabah serta meminta nasabah memverifikasi hasil pengisian form dan membubuhkan tanda tangan pada formulir pembukaan rekening tabungan dan minta persetujuan pada pejabat berwenang pada form yang sudah ditanda tangani.

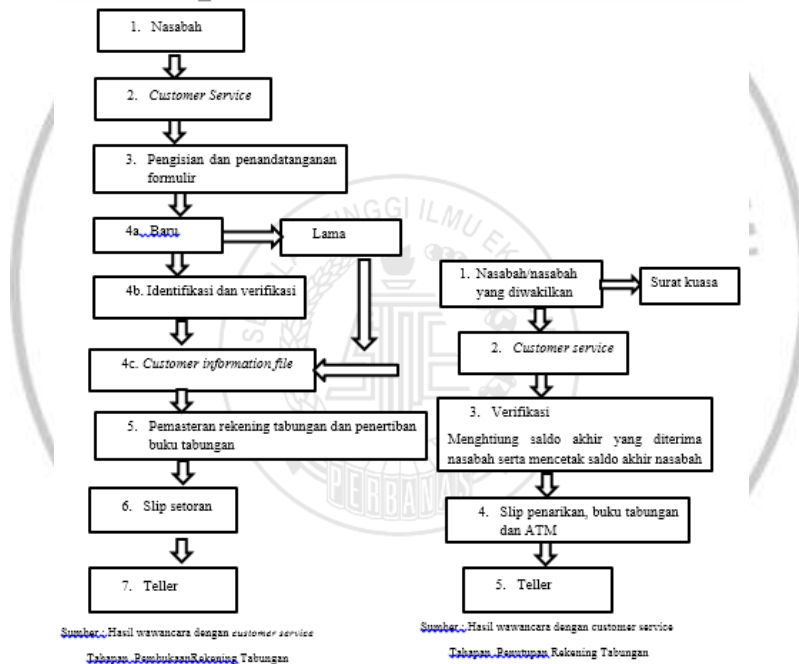
4. a) Terdapat nasabah baru dan nasabah lama
b). Bagi nasabah baru dilakukan proses identifikasi dan verifikasi calon nasabah baru melalui persyaratan serta melakukan analisa terhadap kartu identitas nasabah.
c). *Customer service* menginput data calon nasabah baik nasabah baru maupun nasabah lama kemudian menginput nomor *customer information file* (CIF). Tetapi, pada tahapan ini jika calon nasabah dinilai tidak memenuhi ketentuan yang berlaku maka *customer service* dapat melakukan penolakan permohonan pembukaan rekening tabungan tersebut, jika nasabah lama bisa maka melanjutkan ke tahap berikutnya.
5. *Customer service* melakukan pemasteran rekening tabungan dan penerbitan buku tabungan.
6. Tahapan akhir, nasabah mengisi slip setoran untuk melakukan setoran awal tabungan kemudian *customer service* mengarahkan nasabah ke bagian *teller*.

Tahapan Penutupan Rekening Tabungan

1. Nasabah datang untuk melakukan penutupan rekening tabungan ataupun diwakilkan dengan surat kuasa. Syarat dan ketentuan penutupan rekening tabungan yaitu membawa buku tabungan dan atm, menunjukkan KTP asli disertai fotocopy KTP, mengisi slip penarikan serta dikenakan biaya penutupan rekening tabungan simpedes sebesar Rp 25.000,-, tabungan

- Britama Rp 50.000,- , tabungan junio sebesar Rp 25.000,-
2. Bagi nasabah yang datang sendiri dapat mengisi aplikasi penutupan rekening tabungan, sedangkan bagi nasabah yang diwakili dengan surat kuasa, maka *customer service* harus memverifikasi tanda tangan nasabah untuk menghindari terjadinya penyalahgunaan dana dari pihak yang tidak bertanggungjawab
 3. Jika nasabah telah mengisi aplikasi penutupan rekening maka *customer service*

4. *Customer service* mengarahkan nasabah untuk mengisi slip penarikan tabungan
5. Selanjutnya nasabah diarahkan untuk melakukan penarikan ke bagian *teller* dengan membawa slip penarikan serta buku tabungan akan dikembalikan kepada nasabah yang bersangkutan



Pembahasan

Sehubungan dengan judul mengenai Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tanjung Perak- Surabaya, penulis ingin melihat dan mengetahui bagaimana *customer service* menjalankan peranan sebagai petugas *customer service* yang menjadi inti tugasnya sehari-hari serta bagaimana *customer service* menerapkan konsep dari pelayanan prima (*service*

excellent) kepada calon nasabah agar menjadi nasabah pada bank bersangkutan dengan cara yang layak sesuai pedoman layanan bank serta bagi nasabah lama yang telah ada tetap menjadi nasabah yang loyal terhadap bank tersebut. Pemahaman serta penerapan atas konsep pelayanan prima akan menjadi modal dasar bagi seorang petugas *customer service* untuk bisa melayani nasabahnya dengan sempurna serta.

Syarat-syarat menjadi petugas *customer service* PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Tanjung Perak :

1. Syarat Umum :
 - a. Pria dan Wanita berpendidikan minimal D3 dan S1
 - b. Usia maksimal 25 tahun
 - c. Sehat jasmani maupun rohani
 - d. Ramah, sopan dan santun
 - e. Mampu berkomunikasi dengan baik serta lances
 - f. Tinggi pria minimal 165 cm dan untuk wanita minimal 155cm
 - g. Ipk minimal 2.75 skala 4.00
 - h. Mampu mengoperasikan komputer (min MS Excel, MS Word dan MS Power Point)
2. Syarat administrasi :
 - a. Surat Lamaran
 - b. *Curriculum Vitae*
 - c. Copy Kartu Tanda Penduduk
 - d. Copy Ijazah
 - e. Copy Transkrip Nilai
 - f. Copy SKCK yang dilegalisir
 - g. Copy Kartu Keluarga
 - h. Pas foto 4x6 lembar

Syarat-syarat Pembukaan dan Penutupan Rekening Tabungan, Giro dan Deposito Bank Rakyat Indonesia Cabang Tanjung Perak

A. Pembukaan Rekening Tabungan, Giro dan Deposito

Proses pembukaan rekening tabungan, giro dan deposito yang dilakukan oleh petugas *customer service* pada umumnya mengikuti proses dengan urutan sebagai berikut :

1. Memastikan kelengkapan dokumen dan keabsahan identitas yang diterima oleh nasabah
2. Meminta nasabah mengisi form pembukaan rekening berdasarkan identitas dan melakukan tanya jawab dengan nasabah
3. Meminta nasabah memverifikasi hasil pengisian form dan membubuhkan tanda tangan

4. Minta persetujuan pejabat berwenang pada form yang telah ditanda tangani
5. Input data pada sistem aplikasi penunjang
6. File form pembukaan rekening beserta dokumen utama dan dokumen pendukung
7. Meminta nasabah melakukan setoran atau setoran awal untuk mengisi rekening
 - A. Syarat dan ketentuan pembukaan rekening tabungan :
 1. Tabungan Simpedes
Simpedes adalah simpanan masyarakat dalam bentuk tabungan yang dilayani di BRI Cabang maupun Unit, untuk penyetoran dapat dilakukan setiap waktu dan frekuensi serta jumlah pengambilan tidak dibatasi selama saldo mencukupi.
 - a. Perorangan atau Lembaga
 - b. Melampirkan fotocopy KTP atau identitas lainnya bagi perorangan dan bagi lembaga dapat melampirkan Akte Pendirian, NPWP, dan dokumen identitas pengurus
 2. Tabungan Britama
Produk tabungan beragam kemudahan dengan didukung fasilitas e-banking dan sistem real time online yang akan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun.
 - a. Perorangan atau Lembaga
 - b. Melampirkan fotocopy KTP atau identitas lainnya
 3. Tabungan Junio
Produk Tabungan BRI yang ditujukan khusus kepada segmen anak dengan fasilitas dan fitur yang menarik bagi anak.
 - a. Diperuntukan bagi WNI maupun WNA
 - b. Pembukaan tabungan dilakukan di seluruh kantor cabang maupun kantor cabang

- pembantu PT. Bank Rakyat Indonesia
- c. Bagi umur dibawah 12 tahun :
 1. Belum memiliki identitas
 2. Orangtua memiliki rekening Tabungan BRI Britama/ Simpedes. Bagi orangtua yang belum memiliki rekening Tabungan BRI Britama/ Simpedes dapat melakukan pembukaan terlebih dahulu
 3. Dokumen pembukaan identitas orangtua/ wali :
 - a. Bagi Warga Negara Indonesia dapat menyiapkan KTP dan NPWP
 - b. Bagi Warga Negara Asing dapat menyiapkan Paspor, Kartu Ijin Tinggal Tetap (KITAP) jangka waktu 5 tahun, Kartu Ijin Tinggal Terbatas (KITAS) jangka waktu 6 bulan, 1 tahun sampai 2 tahun dan dapat diperpanjang
 - c. Fotocopy Kartu Keluarga dan Akte Kelahiran
 - d. Bagi umur 12 tahun s.d 17 tahun :
 1. Telah memiliki Kartu Pelajar
 2. Fotocopy Kartu Pelajar yang disahkan pihak sekolah dan Fotocopy KTP Orangtua
 3. Melampirkan surat pernyataan orangtua/ wali yang mengetahui serta menyetujui permohonan pembukaan rekening dan bertransaksi di BRI
 - e. Gratis mendapat atas jaminan asuransi kecelakaan diri (*personal accident*) dengan nilai pertanggungan hingga Rp 150.000.000, jika saldo minimum Rp 500.000

Tabel 4.1
Berkas Tabungan Simpedes Britama dan Simpedes

No.	Jumlah dan Keterangan	Simpedes	Britama	Jenis
1.	Uraian	150.000.000,-	150.000.000,-	a. 112 tahun (Berkas) b. 12 tahun s.d 17 tahun (Simpedes)
2.	Sekolah awal	Rp 100.000,-	Kartu Pelajar Rp 200.000,- dan Kartu Siswa Rp 100.000,-	112 tahun sekolah awal Sekolah dasar Rp 200.000,- dan Tabungan BRI baru Rp 100.000,- awal Rp 200.000,- 12 tahun s.d 17 tahun : Rp 100.000,-
3.	Uraian transaksi awal rekening per hari	Rp 200.000.000,-	Rp 200.000.000,-	Rp 200.000.000,-
4.	Kartu tetap rekening	Rp 20.000,-	Rp 20.000,-	Rp 20.000,-
5.	Denda denda atau rekening perhari	Rp 1.000,-	Gratis	Rp 10.000,-

A. Pembukaan Rekening Giro

Giro Bank Rakyat Indonesia merupakan sebuah produk simpanan yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan menggunakan warkat cek/bilyet giro.

- a. Giro valas dapat dibuka diseluruh cabang devisa
- b. Perorangan
 1. Umur minimal 18 tahun atau telah dewasa menurut badan hukum

service mengarahkan kepada nasabah ke bagian teller dengan membawa slip penarikan tersebut

1. saldo rekening giro dan mencatat saldo serta perincian jumlah kewajiban nasabah
2. Kemudian *customer service* melakukan verifikasi tanda tangan pada surat permohonan penutupan rekening giro dan mengecek formulir pembukaan rekening nasabah perorangan maupun lembaga serta melakukan tanda tangan
3. Tahap terakhir *customer service* menyerahkan cek ke bagian teller untuk melakukan penarikan habis pada rekening giro

Penutupan Rekening Tabungan, Giro dan Pencairan Deposito

- A. Penutupan Rekening Tabungan
 1. Diwajibkan membawa buku tabungan, kartu ATM, beserta kartu identitas lainnya
 2. Mengisi formulir penutupan rekening serta alasannya
 3. Adanya pemotongan administrasi pada saldo nasabah :
 - a. Apabila nasabah sudah membawa surat kuasa bisa langsung ke bagian *customer service* dituntun untuk bisa memverifikasi dan memvalidasi tanda tangan nasabah. Hal ini dilakukan untuk menghindari terjadinya penyalahgunaan dana untuk pihak yang tidak bertanggungjawab
 - b. Sesudah itu, *customer service* meminta nasabah untuk mengisi slip aplikasi penutupan rekening, memverifikasi serta mencetak saldo akhir agar *customer service* dapat menghitung berapa besar saldo yang akan diterima nasabah
 - c. Kemudian nasabah melakukan penarikan habis rekening dan *customer*

- B. Pencairan Deposito
 1. Nasabah datang ke bagian *customer service* untuk melakukan pencairan deposito, setelah itu *customer service* menerima aplikasi permintaan pencairan deposito dari nasabah dan meminta nasabah untuk menyerahkan bilyet deposito setelah ditanda tangani oleh nasabah serta identitas diri
 2. Selanjutnya *customer service* memeriksa keabsahan bilyet deposito dan melakukan verifikasi pada bilyet deposito serta identitas diri nasabah
 3. Kemudian *customer service* meminta nasabah agar menandatangani bagian belakang deposito dan mencocokkan kedua tanda tangan lalu diberi paraf dan diserahkan ke bagian *head ritel service* untuk dilakukan pemeriksaan

4. Tahap terakhir *customer service* mengarahkan nasabah agar mencairkan dana dengan membawa slip pencairan deposito ke bagian teller

Peranan *Customer Service* Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah PT BRI Kantor Cabang Tanjung Perak

Posisi PT. Bank Rakyat Indonesia sebelum menerapkan *service excellent* yaitu bank tampak terlihat sepi dikarenakan nasabah belum terlalu memahami mengenai produk tabungan, *customer service* kurang mengedukasi dan menjelaskan penggunaan produk-produk yang ada pada PT. Bank Rakyat Indonesia serta adanya komplain berupa pengeluhan nasabah terkait lamanya antrian sehingga nasabah cepat marah dan bosan pada saat mengantri. Contohnya pada saat nasabah datang untuk melakukan pembukaan maupun penutupan rekening, jumlah nasabah empat sampai enam orang dikarenakan nasabah kurang puas dengan pelayanan diberikan oleh bank khususnya *customer service*.

Setelah penelitian dilakukan, peneliti memperoleh hasil wawancara dengan bagian *customer service* terkait posisi PT. Bank Rakyat Indonesia sesudah menerapkan *service excellent* yaitu bank tampak ramai dan jumlah nasabah mengalami peningkatan sepuluh hingga lima belas orang per hari. Dikarenakan nasabah tertarik dan puas akan pelayanan yang telah diberikan, sehingga nasabah pun menjadi nyaman dan semakin loyal. Adapun hal yang perlu diperhatikan *customer service* saat melakukan pelayanan:

1. Kecepatan
Customer service melakukan pelayanan secara cepat dengan tujuan agar nasabah tidak merasa bosan
2. Keramahan
Customer service diharapkan selalu ramah kepada setiap nasabah agar

3. Ketepatan
Customer service memberikan pelayanan kepada nasabah secara cepat disertai tepat agar nasabah merasa puas

4. Kenyamanan
Meja kerja *customer service* harus selalu rapi dan bersih agar *customer service* dapat berkonsentrasi, tenang dan nyaman dalam menyelesaikan setiap tugas dengan baik tanpa adanya hambatan

Peranan *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak dapat dilihat pada saat *customer service* mengedukasi serta menjelaskan secara rinci mengenai produk-produk terbaru kepada nasabah yang ada pada Bank Rakyat Indonesia, untuk target pembukaan rekening diberikan waktu beberapa minggu maka sebagai *customer service* dapat berbagi cara maupun ide untuk bisa menyelesaikan lebih cepat daripada target yang diharuskan, *customer service* mengenali apa yang menjadi kebutuhan nasabah, memberikan pelayanan yang memuaskan, membina hubungan baik dengan nasabah, serta *customer service* melakukan *role play* saat menangani nasabah di depan umum setiap hari senin dan rabu, fungsinya agar *customer service* dapat meningkatkan *skill* maupun pengetahuan produk (*product knowledge*) kemudian *customer service* lainnya akan memberikan masukan mengenai standar pelayanan yang baik itu seperti apa sehingga pelayanan yang masih dibawah standar akan ditingkatkan standar pelayanannya.

Dampak bagi Bank Rakyat Indonesia dengan adanya peningkatan mutu pelayanan dari seorang *customer service* adalah jika *product knowledge* semakin baik

maka nasabah akan merasa nyaman, puas dan semakin loyal serta jika standar pelayanannya semakin baik maka Bank Rakyat Indonesia dapat bersaing dengan bank lainnya misalnya nasabah dari bank lain tertarik dengan standar pelayanan Bank Rakyat Indonesia karena pelayanan yang diberikan lebih cepat, ramah dan lebih baik sehingga nasabah menjadi puas.

C. Penutupan Rekening Giro

1. Nasabah datang ke bagian *customer service* dan menyampaikan perihal penutupan rekening giro, kemudian *customer service* meminta nasabah untuk menyerahkan sisa buku cek/giro dan menyisahkan satu lembar untuk media penarikan habis dan kartu identitas nasabah
2. *Customer service* menerima kartu identitas nasabah dan menerima surat kuasa yang telah dibubuhi materai serta pendukung lainnya
3. Melampirkan fotocopy KTP atau identitas lainnya
4. Setoran awal Rp 500.000
5. Tidak termasuk dalam daftar hitam Bank Indonesia
6. Lembaga/ Perusahaan
 - a. Permohonan pembukaan rekening
 - b. Copy anggaran dasar atau akta pendirian perusahaan dan ijin usaha (NPWP)

Hambatan Yang Dihadapi Oleh Seorang *Customer Service* Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Untuk Nasabah dan Alternatif Penyelesaian Pada PT BRI Kantor Cabang Tanjung Perak

A. Hambatan

1. Hambatan dari dalam (internal) *customer service* itu sendiri, misalnya keadaan *customer service* tidak sehat pada saat melayani nasabah,
2. Mengalami kerusakan peralatan pada saat *customer service* sedang melayani nasabah misalnya, rusaknya *EDC Merchant*, ketika nasabah yang

melakukan pembukaan rekening simpanan akan terhambat dikarenakan *rusaknya EDC Merchant*

3. Pada saat *customer service* melakukan proses transaksi yang diajukan oleh nasabah sering terjadi gangguan sistem pada personal computer

B. Alternatif

1. Jika *customer service* mengalami sakit atau kondisi yang tidak fit pada saat melayani nasabah, *customer service* dapat bersikap profesional dengan cara menunjukkan pelayanan yang diberikan telah maksimal kepada nasabah dan selalu ramah pada saat mengalami komplain dari nasabah
2. Jika terjadi kerusakan peralatan *EDC Merchant* pada saat melayani nasabah maka terlebih *customer service* mengucapkan permintaan maaf untuk nasabah atas terhambatnya proses saat bertransaksi dan segera menghubungi atau memberitahu ke bagian teknisi agar segera datang memperbaiki kerusakan peralatan serta *customer service* wajib mempersiapkan fasilitas yang dibutuhkan dalam melayani nasabah agar dapat terpenuhinya kebutuhan nasabah secara maksimal dengan cara meminjam *EDC Merchant* ke *customer service* sebelumnya
3. Jika *customer service* mengalami gangguan pada sistem transaksi, hendaknya *customer service* memberitahukan pada bagian informasi teknologi agar sistem yang rusak segera diperbaiki dan selalu mengucapkan permohonan maaf pada nasabah atas ketidaknyamanan yang dialami oleh nasabah.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan pada bab satu sampai bab empat mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan di bagian *customer service* PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak- Surabaya. Maka dapat disimpulkan beberapa hal, yaitu :

Terdapat dua jenis persyaratan untuk menjadi petugas *customer service* pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak berupa syarat umum maupun syarat administrasi. Prosedur pembukaan rekening tabungan, giro serta deposito bagi setiap nasabah harus melengkapi persyaratan yang ada pada PT. Bank Rakyat Indonesia sesuai dengan rekening yang ingin dibuka. Untuk penutupan rekening tabungan, giro dan pencairan deposito bagi setiap nasabah.

Hambatan dari dalam (internal) yang dihadapi oleh petugas *customer service* pada PT. Bank Rakyat Indonesia misalnya kondisi *customer service* tidak fit atau sedang sakit saat melayani nasabah. Alternative untuk mengatasi hambatan yang dihadapi oleh petugas *customer service* pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak- Surabaya yaitu jika *customer service* mengalami sakit atau kondisi yang tidak fit pada saat melayani nasabah,

Peranan *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak dapat dilihat pada saat *customer service* melakukan *role play* saat menangani nasabah di depan umum setiap hari senin dan rabu, fungsinya agar *customer service* dapat meningkatkan *skill* maupun pengetahuan produk (*product knowledge*) kemudian *customer service* lainnya akan memberikan masukan mengenai standar pelayanan yang baik itu seperti apa

sehingga pelayanan yang masih dibawah standar akan ditingkatkan standar pelayanannya.

Untuk *customer service* pada PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak diperlukan adanya peningkatan standar pelayanan berupa kemampuan *customer service* memberikan solusi masalah, penguasaan suatu fitur produk atau *product knowledge* bagi *customer service* agar lebih ditingkatkan lagi untuk menghindari ketidakpuasan nasabah.

Saran dan Implikasi

Saran

Saran dari peneliti ditujukan untuk penelitian selanjutnya agar lebih baik lagi dan dapat dijadikan bahan pertimbangan, yaitu :

1. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan judul maupun pembahasan yang sama pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak-Surabaya. Sebaiknya dilakukan pada bank berbeda dikarenakan prosedur antar bank bisa saja berbeda
2. Dengan adanya penelitian ini, peneliti mengharapkan peningkatan pelayanan dari pihak bank terkhususnya *customer service* berupa waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, kemampuan *customer service* memberikan solusi masalah, penguasaan suatu fitur produk atau *product knowledge* bagi *customer service* agar lebih ditingkatkan lagi untuk menghindari ketidakpuasan nasabah.

Implikasi

Berdasarkan kesimpulan dan saran dari penelitian mengenai peranan *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan

terhadap nasabah diharapkan dapat memberikan implikasi atau dampak bagi PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak-Surabaya seperti:

1. Adanya penelitian pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak-Surabaya dapat memberikan masukan positif bagi bank terkhususnya bagian *customer service* terkait dengan standar pelayanan yang diberikan apabila masih dibawah standar maupun tidak berdasarkan prosedur yang ditetapkan maka perlu ditingkatkan standar pelayanan berupa kemampuan *customer service* memberikan solusi masalah, penguasaan suatu fitur produk atau *product knowledge* bagi *customer service* agar nasabah merasa nyaman, puas dan semakin loyal terhadap bank tersebut.
2. PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak-Surabaya dapat melakukan pengawasan serta lebih mengoptimalkan pengawasan secara bertahap ataupun berkala dalam menangani kinerja *customer service* agar kinerja yang diperoleh *customer service* dapat ditingkatkan sesuai dengan tujuan yang diharapkan dan lebih efektif
3. Pimpinan Cabang PT. Bank Rakyat Indonesia diharapkan untuk selalu memberi dukungan serta motivasi bagi karyawan-karyawan misalnya dengan memberikan kenaikan gaji, memberikan tunjangan ataupun uang lembur sesuai dengan pekerjaan yang telah diselesaikan agar timbulnya kepuasan kerja dan motivasi kerja dari karyawan sehingga

dengan cara tersebut dapat meningkatkan kinerja kerja setiap karyawan

DAFTAR RUJUKAN

- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Mediakualitas.
- Herman, D. (2011). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kasmir. (2012). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kasmir. (2014). *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Maryanto, S. (2010). *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mahmoedin. (2010). *Melacak Kredit Bermasalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Mudrajad, K. d.-Y. (2016). *Manajemen Perbankan Teoridan Aplikasi*. Yogyakarta: BPF. Anggota IKAPI.
- Sinambela, D.P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, N. S. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan. Cetakan ke 7*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 3/10/PBI/2001. Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah.
- PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Sejarah dan visi misi Bank Rakyat Indonesia. Diunduh tanggal 20 Juni 2019 dari (<https://bri.co.id/>)

Undang-Undang Republik Indonesia
Nomor10. (1998). TentangPerbankan.
Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Utama, I. B. (2013). *Memahami*

Bisnis Bank. Jakarta: PT.Gramedia
Pustaka Utama.

Waworuntu, B. (1997). *Dasar-dasar
Keterampilan Melayani Nasabah Bank*.
Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama

Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas
Jasa*. Jakarta: Penerbit: PT INDEKS

