

**PERANAN DAN PELAKSANAAN *CUSTOMER SERVICE* PADA BANK MANDIRI
KANTOR CABANG SURABAYA PEMUDA**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Penyelesaian Program Pendidikan Diploma 3
Program Studi Perbankan dan Keuangan



Disusun Oleh:

ANITA YUSTANTI

2017110142

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2020

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Anita Yustanti
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 9 Mei 1999
NIM : 2017110142
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Program Pendidikan : Diploma III
Judul : Peranan Dan Pelaksanaan *Customer Service* Pada Bank
Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda

Disetujui dan Diterima Baik Oleh:

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 14 September 2020

(Chitra Laksmi Rithmaya, SE. MM)
NIDN. 072116806

Ketua Program Studi Diploma 3,

Tanggal : 14 September 2020

(Dr.Kautsar Riza Salman,SE.,MSA.Ak)
NIDN. 0726117702

THE ROLE AND IMPLEMENTATION OF CUSTOMER SERVICE AT THE MANDIRI BANK SURABAYA PEMUDA BRANCH OFFICE

ANITA YUSTANTI

2017110142

Email: 2017110142@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

Customer Service is what bridges communication between customers and banks. The purpose of this Final Project research is that the researcher wants to know the Role and Implementation of Customer Service at Bank Mandiri Surabaya Youth Branch Office. Problem Formulation in writing this Final Project is What are the duties, authorities, and responsibilities of Customer Service, How are Customer Service procedures in providing services to customers, How is the role of Customer Service in providing services to customers. This research was conducted at Bank Mandiri Surabaya Youth Branch Office. In this study using descriptive research methods with data interview techniques and documentation. The results of the Customer Service research play an important role in serving customers well. With Customer Service the quality of service will be better and customers will feel satisfied.

Keywords: Role, Implementation, Customer Service, Bank Mandiri

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Menurut UU RI nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 Bank adalah sebuah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lain dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak. Perbankan di Indonesia sangat berperan penting dalam perekonomian negara. Perbankan mempunyai tujuan yaitu untuk memudahkan masyarakat dalam bertransaksi keuangan dengan menggunakan layanan perbankan

Pelayanan merupakan usaha yang mempertinggi kepuasan nasabah pelanggan. Sedangkan pengertian pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik. karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau

yang dimiliki instansi pemberian layanan, dalam konteks ini adalah bank. (Ikatan Bankir Indonesia, 2014).

Peranan *Customer Service* sangat berpengaruh terhadap kesetiaan dan kepercayaan nasabah kepada bank. *Customer Service* merupakan salah satu bagian dari unit organisasi yang berada digaris depan (*Front Officer*), yang berfungsi sebagai jembatan hubungan antara pihak bank dengan nasabah, sumber informasi dan perantara bagi bank dengan nasabah yang ingin menikmati dan mengkonsumsi produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank. (anggraeni: modul *customer service*)

Adanya Peranan dan Pelaksanaan *Customer Service* dapat membantu nasabah yang kesulitan dan membuat nasabah menemukan solusi atas masalah yang dimilikinya. *Customer Service* juga bisa membuat nasabah merasa dihargai dan

senang. Sehingga nasabah akan datang setiap saat jika membutuhkan pelayanan dari *Customer Service*. Nasabah juga akan menceritakan kepada rekan-rekannya bahwa telah mendapatkan pelayanan yang baik dan mendapatkan kepuasan di bank tersebut.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dipaparkan dalam latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka dirumuskan beberapa masalah yaitu peranan *Customer Service* dalam memberikan pelayanan, tugas, wewenang, dan tanggung jawab *Customer Service*, syarat untuk menjadi *Customer Service*, prosedur *Customer Service* dalam memberikan pelayanan, hambatan yang dihadapi oleh *Customer Service*

Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah diangkat maka tujuan masalah ini adalah untuk mengetahui besarnya peranan *Customer Service*, untuk mengetahui tugas, wewenang, dan tanggung jawab *Customer Service*, untuk mengetahui syarat-syarat menjadi *Customer Service*, Untuk mengetahui prosedur *Customer Service* dalam memberikann pelayanan, untuk mengetahui hambatan hambatan *Customer Service*

Manfaat Penelitian

Adapun penelitian diharapkan dapat bermanfaat baik bagi pihak Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda, pihak peneliti, pihak STIE Perbanas Surabaya, dan pihak lainnya. Manfaat tersebut adalah sebagai masukan bagi bank, sebagai sarana untuk menerapkan dan mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh selama pembelajaran dikampus, sebagai bahan informasi tambahan yang berguna dikemudian hari bagi mahasiswa lain, dan untuk menambah wawasan para pembaca.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Bank

Menurut Undang-undang RI nomor 10 Tahun 1998 (pasal 1 ayat 2) Bank adalah sebuah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lain dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak.

Menurut (Kasmir 2014:24) dalam bukunya mendefinisikan Bank adalah Lembaga Keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.

Fungsi Bank

Menurut (Mudrajad Kuncoro dan Suhardjono, 2011) Fungsi utama Bank yaitu:

1. Bank merupakan lembaga yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan.
2. Bank sebagai lembaga yang menyalurkan dana masyarakat dalam bentuk kredit.
3. Bank sebagai lembaga yang melancarkan transaksi perdagangan dan peredaran uang.

Menurut (Kasmir 2010:12-15) dalam bukunya menjelaskan fungsi bank adalah sebagai berikut :

1. Menghimpun dana (*funding*) dari masyarakat dalam bentuk simpanan
2. Menyalurkan dana (*lending*) ke masyarakat, dalam hal ini bank memberikan pinjaman (kredit) kepada masyarakat.
3. Memberikan jasa-jasa bank lainnya (*service*)

Tujuan Bank

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan Tujuan bank adalah membantu dan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerintah, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

Jenis-jenis Bank

Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan bahwa jenis bank ada dua, yaitu:

1. Bank Umum, adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah dalam kegiatannya memberikan jasa dalam bentuk lalu lintas pembayaran.
2. Bank Perkreditan Rakyat, adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Pengertian *Customer Service*

Menurut (Kasmir 2010:194) dalam bukunya menjelaskan pengertian *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah, melalui pelayanan, dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Jadi, pengertian *Customer Service* adalah sebuah unit kerja yang bertugas untuk melayani nasabah atau calon nasabah. Pelayanan jasa yang tujuannya untuk memberikan kepuasan nasabah dan dapat memenuhi keinginan dan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Peranan *Customer Service*

Menurut (Kasmir 2010:98) dalam bukunya menjelaskan peranan *Customer Service* adalah sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab terhadap kelancaran dan layanan bank
- b. Melakukan investigasi terhadap keluhan masalah yang sesuai dengan standar penanganan keluhan
- c. Menjamin kelancaran dan pemahaman arus informasi yang tepat guna bagi nasabah, khususnya mengenai semua jenis produk dan jasa bank dalam hal ini *Customer Service* menjawab pertanyaan nasabah mengenai pelayanan jasa perbankan serta menampung keluhan nasabah tentang layanan jasa perbankan
- d. Menjamin kelancaran dan keramah-tamahan pelayanan jasa bank terhadap nasabah baik itu kredit maupun tabungan

Fungsi dan Tugas *Customer Service*

Fungsi dan tugas yang dilakukan oleh seorang *Customer Service* harus dilaksanakan dengan baik. Menurut (Kasmir 2010:194) dalam bukunya menjelaskan fungsi dan tugas *Customer Service* adalah sebagai berikut :

1. Sebagai *Receptionist*
Receptionist artinya *Customer Service* sebagai penerima tamu nasabah yang datang dengan ramah tamah, tenang simpatik, menarik dan menyenangkan. diperkenankan merokok, makan dan minum.
2. Sebagai *Deskman*
Deksman artinya *Customer Service* sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau jalan nasabah. Untuk memberikan informasi mengenai produk-produk

- bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri bank.
3. Sebagai *Salesman*
Salesman artinya *Customer Service* sebagai orang yang menjual produk perbankan
 4. *Service relation officer*
Customer Service artinya sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh pelanggan
 5. Sebagai Komunikator
Komunikator *Customer Service* sebagai orang yang menghubungi pelanggan dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara perusahaan dengan pelanggan

Syarat Menjadi *Customer Service*

Menurut (Kasmir 2010:194) dalam bukunya ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seorang *Customer Service* adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Fisik
2. Persyaratan Mental
3. Persyaratan Kepribadian.
4. Persyaratan Sosial

Tanggung Jawab *Customer Service*

Menurut Ikatan Bankir Indonesia dalam bukunya yang berjudul *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (2014:69) tanggung jawab seorang *Customer Service* adalah sebagai berikut :

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

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Menurut (Indrawan 2014:30) Desain Penelitian adalah salah satu gambaran umum penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis memilih untuk menggunakan metode penelitian Deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu peristiwa, keadaan, objek atau segala sesuatu yang terkait dengan variabel-variabel yang bisa dijelaskan baik menggunakan angka maupun kata-kata. Segala sesuatu yang nantinya akan menjadi data diambil dari hasil wawancara dan penyebaran kuesioner (Setyosari, 2012).

Batasan Penelitian

Batasan penelitian ini ditulis dengan tujuan agar mempermudah peneliti untuk menyelesaikan permasalahan yang terdapat dalam rumusan masalah

1. Penelitian ini mengenai peranan dan pelaksanaan *Customer Service* pada Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda
2. Penelitian ini mengutamakan data dari *Customer Service* Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda
3. Informasi yang diberikan berupa hambatan yang dihadapi oleh *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah, tugas, wewenang, dan tanggung jawab *Customer Service*, syarat untuk menjadi *Customer*

Service, peranan *Customer Service* dalam memberikan pelayanan.

Data Dan Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian yang dilaksanakan penulis di Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda, penulis menggunakan data sebagai berikut :

1. Data Primer

Dalam penelitian ini data primer adalah data yang didapatkan oleh penulis dari hasil wawancara dengan pihak internal bank seperti *Customer Service* terkait dengan peranan dan pelaksanaan *Customer Service* pada Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda

Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari beberapa sumber informasi seperti website www.bankmandiri.co.id, buku, dan informasi dari internet terkait tentang peranan dan pelaksanaan *Customer Service*

Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan di Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda, penulis menggunakan beberapa metode sebagai berikut :

1. Dokumentasi

Menurut (Sugiyono, 2005) studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Bahkan kredibilitas hasil penelitian kualitatif ini akan semakin tinggi jika melibatkan atau menggunakan studi dokumentasi ini dalam metode penelitian kualitatifnya.

2. Wawancara

Menurut (Sugiyono 2005:72) wawancara (*interview*) merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar

informasi dan ide melalui Tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu

Teknik Analisis Data

Teknik data yang digunakan penulis dalam penelitian adalah teknik analisis data secara deskriptif. Dengan mengumpulkan data-data yang diperoleh dari dokumentasi dan wawancara selama penelitian. Adapun langkah-langkah yang dilakukan penulis dalam analisis ini, yaitu :

Mengumpulkan data dan informasi terkait dengan Peranan dan Pelaksanaan *Customer Service*

1. Mengidentifikasi dan menyajikan data dengan menggunakan analisa deskriptif
2. Memeriksa data-data yang sudah diperoleh apakah sudah sesuai dengan data yang dibutuhkan oleh penulis
3. Mengambil kesimpulan dan memberikan saran kepada narasumber

KONDISI UMUM PERUSAHAAN

Gambaran Subyek Penelitian

Subjek penelitian ini dilakukan pada Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda. Dalam sub bab gambaran subjek penelitian ini akan menjelaskan sejarah perusahaan , visi perusahaan, misi perusahaan, struktur organisasi serta *job description* dan profil usaha Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda. Pada gambaran subjek penelitian, penulis memperoleh informasi

dari web resmi Bank Mandiri yaitu www.bankmandiri.co.id

Sejarah Singkat Perusahaan

Sejarah Bank Mandiri ini diambil oleh penulis melalui web resmi Mandiri yaitu Bankmandiri.co.id. Bank Mandiri didirikan pada 2 oktober 1998, sebagian program restrukturisasi bank dari Pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank pemerintah- Bank Bumi daya, Bank Dagang Negara, Bank Exim dan Bapindo digabung menjadi Bank Mandiri. Sejarah keempat bank ini dapat ditelusuri kembali lebih dari 140 tahun, dan bersama-sama telah memberikan kontribusi pada awal dari sektor perbankan Indonesia.

Setelah Merger, Bank Mandiri memulai proses konsolidasi yang komprehensif dimulai dengan penutupan 194 cabang yang tumpang tindih dan pengurangan staf yang berlebihan, menjadikan tenaga kerja gabungan 26.600 turun menjadi 17.620. Bank Mandiri diluncurkan ke seluruh jaringan nasional di semua kegiatan periklanan dan promosi. Salah satu pencapaian yang menonjol adalah perombakan platform teknologinya. Bank mewarisi total sembilan sistem perbankan inti yang berbeda dari empat bank warisnya. Setelah investasi awal untuk mengkonsolidasikan sistem di sekitar platform warisan yang terkuat, Bank melakukan program USD 200 juta 3 tahun untuk menggantikan platform perbankan inti dengan yang dirancang khusus retail. Saat ini, infrastruktur TI Bank Mandiri menyediakan pemrosesan langsung dan antarmuka terpadu untuk pelanggan kami. Sejalan dengan visi bank, kami memanfaatkan segmen bisnis yang menguntungkan dengan potensi pertumbuhan sehingga memungkinkan kami untuk menawarkan berbagai layanan perbankan yang komprehensif. Kami memilih untuk fokus kepada segmen-segmen

utama termasuk keuangan korporasi, komersial, mikro, ritel dan konsumen dengan strategi yang berbeda untuk setiap bisnis sembari memanfaatkan sinergi di seluruh segmen pasar yang berbeda ini. Bank Mandiri muncul sebagai Bank Multispecialist Domestik di Indonesia dan memulai inisiatif spesifik yang memungkinkan untuk tumbuh mencapai pangsa pasar yang dominan dari pendapatan di segmen fokus.

Visi dan Misi

Adapun visi dan misi yang dimiliki oleh Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda sebagai berikut :

Visi

Menjadi partner finansial pilihan utama anda

Misi

Menyediakan solusi perbankan yang handal dan simple yang menjadi bagian hidup nasabah

Bank Mandiri mempunyai Budaya Kerja dan Perilaku Utama dalam mencapai Visi dan Misi. Berikut adalah Budaya Kerja dan Perilaku Utama Bank Mandiri

- A. Satu Hati Satu Mandiri
 1. Mengutamakan Kepentingan Mandiri
 2. Kolaborasi
 3. Empati dan Menghargai
- B. Mandirian Tangguh
 1. *Code of Conduct & Business Ethics*
 2. Pola Pikir Pembelajar
 3. Kerja Cerdas, Gesit (Agile), Adaptif, dan Solutif
 4. *Intrapreneurship*
- C. Tumbuh Satu Hati Satu Mandiri
 1. Mengutamakan Kepentingan Mandiri
 2. Kolaborasi
 3. Empati dan Menghargai
- D. Sehat
 1. Berpikir dan Bertindak Seimbang
 2. Berkesinambungan
- E. Memenuhi Kebutuhan Pelanggan

1. Mendalami dan Memenuhi Kebutuhan Pelanggan
2. Menjaga Hubungan Dengan Pelanggan

F. Bersama Membangun Negri

1. Kontribusi untuk Negri
2. Peran Seimbang

Bank Mandiri memiliki Tata Nilai Utama yang digunakan sebagai acuan bagi setiap insan Bank Mandiri. Berikut adalah Tata Nilai Utama Bank Mandiri :

1. Kepercayaan
Membangun keyakinan dan sangka baik dalam hubungan yang tulus dan terbuka berdasarkan kehandalan.
2. Integritas
Berperilaku terpuji, menjaga martabat serta menjunjung tinggi etika profesi.
3. Profesionalisme
Bekerja tuntas dan akurat atas dasar kompetensi terbaik dengan penuh tanggung jawab.
4. Fokus Pada Pelanggan
Senantiasa menempatkan pelanggan internal dan eksternal sebagai fokus untuk membangun pengalaman positif yang saling menguntungkan dan tumbuh secara berkesinambungan
5. Kesempurnaan
Selalu berupaya mencapai keunggulan menuju kesempurnaan yang merupakan wujud cinta dan bangga insan mandiri.

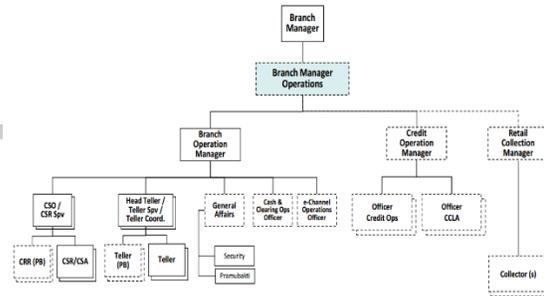
Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda sebagai berikut :

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya

Berikut adalah penjelasan *job description* dari struktur organisasi pada Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya



Pemuda :

1. **Branch Manager**
Branch Manager atau kepala cabang bertugas untuk memimpin, mengelola, mengembangkan, mengawasi serta bertanggung jawab atas seluruh kegiatan internal ataupun eksternal pada kantor yang ditempatinya.
2. **Branch Manager Operations (BMO)**
Branch Manager Operations bertugas untuk mengawasi serta melayani unit bisnis, serta bertanggung jawab dalam cabang, kredit, *cash*, *trade*, *e-channel recovery*, produk retail serta mengelola anggaran atau *petty case*.
3. **Branch Sales Manager (BSM)**
Branch Sales Manager bertugas untuk memimpin dan melakukan kegiatan sales dengan beberapa target yang sudah ditetapkan.
4. **Credit Operation Manager**
Credit Operation Manager bertugas untuk melakukan pembuatan perjanjian kredit, pembuatan rekening, pemeliharaan rekening, dan *compliance review*.
5. **Retail Collection Manager**
Retail Collection Manager bertugas untuk memonitor semua team collection agar sesuai target, serta melakukan pengembangan bawahan dan memastikan terselenggaranya

Job Description

- pengembangan agar memperoleh SDM yang optimal.
6. *Customer Service Officer (CSO)*
Customer Service Officer memiliki tugas untuk menyusun strategi sales dan service untuk meningkatkan volume bisnis.
 7. *Customer Service Representative (CSR)*
Customer Service Relationship bertugas untuk melaksanakan pemasaran produk jasa bank mandiri serta melaksanakan layanan di *front office*.
 8. *Customer Service Administrative (CSA)*
Customer Service Administrative bertugas untuk melaksanakan kegiatan payroll, bank garansi, serta laporan lainnya yang dibutuhkan.
 9. *Head Teller/ Teller spv*
Head Teller/ Teller spv bertugas untuk mengelola kegiatan yang ada di unit kerja teller, menerapkan SOP, serta *cross selling* produk jasa perbankan lainnya.
 10. *Teller*
Teller bertugas untuk melayani kegiatan penyetoran tunai maupun non tunai, pemindah bukuan serta penarikan uang baik dalam rupiah atau dalam valuta asing.
 11. *General Affairs*
General Affairs bertugas untuk membuat penilaian terkait dengan kondisi serta fasilitas yang ada di kantor cabang serta membuat anggaran prioritas.
 12. *Pramubakti*
Pramubakti bertugas untuk membantu kelancaran administrasi, logistik dan personalia serta menjaga unit kerja terkait.
 13. *Security*
Security bertugas untuk melaksanakan pengamanan yang terbaik dan juga melakukan *cross selling*.
 14. *Cash and Clearing Ops. Officer*
Cash and Clearing Ops. Officer bertugas untuk mendukung kerja dari *front office* dalam pertukaran warkat pada lembaga kliring Bank Indonesia, transfer, inkasso dan lain-lain.
 15. *E-channel Operation Officer*
E-channel Operation Officer bertugas untuk melakukan proses produksi, distribusi kartu kredit.
 16. *Officer Credit Ops.*
Officer Credit Ops. Atau *Account Officer* bertugas untuk memproses pengajuan kredit dan penyimpanan dokumen-dokumen sesuai standart yang diterapkan oleh Bank Mandiri.
 17. *Officer CCLA (Credit Compliance & Legal Administration)*
Officer CCLA (Credit Compliance & Legal Administration) bertugas untuk menangani administrasi perizinan hukum dan pemenuhan dokumen kredit.
 18. *Collector*
Collector bertugas untuk melakukan penagihan terhadap nasabah yang mempunyai kewajiban terhadap Bank Mandiri.

Profil Usaha

Berikut adalah profil perusahaan pada Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda sebagai berikut :

A. Profil Perusahaan

Nama : Bank Mandiri KC Surabaya Pemuda
 Alamat : Jl. Pemuda No. 27-31, Embong Kaliasin, Kec. Genteng, Kota Surabaya, Jawa Timur 60271
 No.Telp : (031) 5311736364041
 Fax : -
 Website: <https://www.bankmandiri.co.id>

Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda memiliki produk terdiri dari :

Produk Simpanan

- 1) Tabungan
- 2) Deposito
- 3) Giro

Produk Pinjaman

1. Kredit Serbaguna Mandiri (KSM)
2. Kredit Modal Kerja (KMK)
3. Kredit Usaha Rakyat (KUR)
4. Kredit Investasi
5. Kredit Usaha Mikro (KUM).
6. Kredit Kendaraan Bermotor (KKB)
7. Kredit Pemilikan Rumah (KPR)

Produk Investasi dan Asuransi

1. Reksa Dana
2. Obligasi Negara Retail dan Sukuk Retail
3. Axa Mandiri adalah
4. Mandiri InHealth
5. Mandiri Axa General Insurance

Produk Jasa

1. Bank Garansi.
2. Stand By LC
3. Mandiri value chain
4. SKBDN
5. Ekspor dan impor

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan pada Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda berkaitan dengan Peranan dan Pelaksanaan *Customer Service* Pada Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda.

Peranan *Customer Service* Dalam Memberikan Pelayanan

Customer Service adalah seorang pegawai Bank yang menjembatani antara pelanggan dengan Bank. Seorang *Customer Service* berperan sebagai pegawai bank yang bisa mengatasi permasalahan yang dimiliki oleh seorang nasabah. *Customer Service* juga harus mempunyai solusi atas permasalahan yang dimiliki oleh seorang nasabah sehingga

nasabah tidak mudah berpindah ke Bank lain. Seorang *Customer Service* juga berperan menjaga *image* perusahaan di mata nasabah. *Customer Service* harus melayani nasabah dengan sepenuh hati dan selalu menciptakan perasaan aman bagi seorang nasabah. Peranan *Customer Service* terhadap pelayanan kepada nasabah sangatlah menjadi hal yang mendasar bagi perusahaan perbankan yang harus sangat memperhatikan pelayanan dan kenyamanan nasabah untuk melakukan transaksi di Bank.

Customer Service merupakan garda depan di *frontliner* sebuah Bank, bagian pertama dalam *frontliner* yang akan dikenal oleh nasabah adalah seorang *Customer Service*, tempat mengadu, sharing, memecahkan masalah nasabah adalah *Customer Service*. *Customer Service* berperan sebagai pihak Bank yang harus mempertahankan nasabah dan selalu menjaga nama baik perusahaan. Sehingga peranan *Customer Service* sangatlah penting. Agar menjadi perusahaan yang selalu mementingkan kepuasan seorang nasabah, Bank harus memiliki seorang *Customer Service* yang memiliki pengetahuan tentang produk-produk yang dimiliki Bank, seorang *Customer Service* harus memiliki sikap yang baik dan penampilan yang baik. Bank harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan demi tercapainya kepuasan nasabah terhadap perusahaan. Selain itu *Customer Service* merupakan cerminan dari isi perusahaan itu sendiri. Kesan pertama yang dilihat oleh seorang nasabah berada pada posisi *Customer Service*. Sehingga sebuah Bank harus memperhatikan kualitas dari *Customer Service*.

Tugas, Wewenang, dan Tanggung jawab *Customer Service*

Seorang *Customer Service* Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda memiliki tugas yaitu memberikan pelayanan kepada nasabah dan melayani

nasabah dengan sepenuh hati, *Customer Service* melayani pembukaan rekening tabungan, giro, deposito, pengaktifan ATM, melayani nasabah dalam pencetakan buku tabungan, mengelola data nasabah dengan baik dan benar, harus mengetahui apa yang dibutuhkan oleh nasabah dan juga mengetahui produk apa yang cocok untuk kebutuhan nasabah dengan cara menggali kebutuhan nasabah, memberikan solusi kebutuhan pelanggan yang paling tepat, *Customer Service* harus selalu menawarkan produk-produk yang ada di perusahaan dan memberikan informasi tentang produk-produk apa saja yang ada dalam perusahaan, memberikan informasi yang menarik tentang produk-produk perusahaan agar nasabah berminat terhadap produk, bersikap ramah dan selalu memberikan senyuman kepada setiap nasabah dan juga berpenampilan yang menarik agar bisa membangun citra dan nama baik perusahaan.

Customer Service juga mempunyai wewenang yaitu melakukan verifikasi tanda tangan nasabah. Misalnya *Customer Service* melakukan pengecekan ulang atau pencocokan terkait dengan tanda tangan nasabah dan menyaksikan nasabah mengisi dan menandatangani formulir. Misalnya seorang *Customer Service* harus menyaksikan nasabah dalam mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening tabungan dan menyaksikan nasabah ketika menandatangani formulir.

Customer Service mempunyai tanggung jawab yaitu menjaga nama baik perusahaan, menjaga hubungan baik antara nasabah perorangan maupun instansi dengan perusahaan, menjaga kerahasiaan data dan informasi nasabah dengan baik, benar, dan tepat, *Customer Service* harus menjalankan tugas dan wewenang dengan baik. Seorang *Customer Service* harus selalu sabar, bersikap ramah dan cekatan dalam menghadapi

seluruh nasabahnya sehingga nasabah semakin senang dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Syarat *Customer Service* di Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda

Untuk menjadi *Customer Service* yang baik tentunya ada beberapa syarat yang harus dipatuhi. Berikut ini adalah persyaratan untuk menjadi *Customer Service* di Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda :

1. WNI
2. Laki-laki dan perempuan
3. Belum menikah
4. Usia maksimum 24 tahun
5. Pendidikan minimal D3
6. Memiliki SKCK yang masih berlaku
7. Tinggi badan minimal 160 cm laki-laki dan 155 cm perempuan
8. Diutamakan berpenampilan menarik dan berat badan proporsional
9. *Fresh graduate*
10. Mempunyai prestasi dibidang seni dan olahraga (jika ada)
11. Bersedia ditempatkan di seluruh cabang mandiri seluruh Indonesia.

Prosedur Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda mempunyai ketentuan untuk melayani nasabah dengan baik. Berikut ini adalah prosedur pelayanan kepada nasabah dalam Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda yang diperoleh melalui wawancara dengan pihak internal Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda

1. *Customer Service* harus mengenakan pakaian yang rapi dan menarik agar bisa memikat seorang nasabah. Warna pakaian yang dikenakan tidak mencolok dan tidak terlalu terbuka untuk wanita.
2. Memastikan *self preparation* sudah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan sebelum jam

- pelayanan. *Customer Service* harus memperhatikan penampilannya saat akan melayani nasabah.
- 3 Melakukan *briefing* dengan seluruh *staff* Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda
 - 4 Melakukan kegiatan berdoa di meja kerja (jika tidak ada *briefing* pagi).
 - 5 Memanggil nasabah dengan *system numeric*.
 - 6 Melakukan *Greeting*, *Customer Service* harus memberikan salam kepada nasabah yang datang misalnya dengan mengucapkan Assalamua'laikum, selamat pagi ibu/bapak
 - 7 Ketika nasabah datang, *Customer Service* harus menyapa nasabah dengan memberikan senyuman. Apabila *Customer Service* melayani nasabah yang sudah beberapa kali datang ke Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda akan sangat baik kita menyebutkan nama nasabah tersebut agar terasa lebih akrab dan nasabah akan merasa senang ketika seorang *Customer Service* mengingat nama nasabah tersebut. Tetapi jika tidak yakin ingat nama nasabah, sebaiknya tidak menyebutkan daripada salah menyebutkan nama nasabah tersebut.
 - 8 Mempersilahkan nasabah untuk duduk.
 - 9 Basa basi, misalnya menanyakan kabar, menanyakan bagaimana perjalanannya (*conditional* bisa dilakukan di awal bisa di tengah, tergantung dengan kondisi)
 - 10 Menanyakan apa keperluan nasabah dan melayani nasabah dengan sopan, sabar, tenang yang berarti tidak terburu-buru. Berusaha memahami apa kemauan nasabah.
 - 11 Memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh nasabah. *Customer Service* harus mendengarkan keluhan nasabah dengan baik.
 - 12 *Customer Service* harus mempunyai keahlian menggali kebutuhan dan

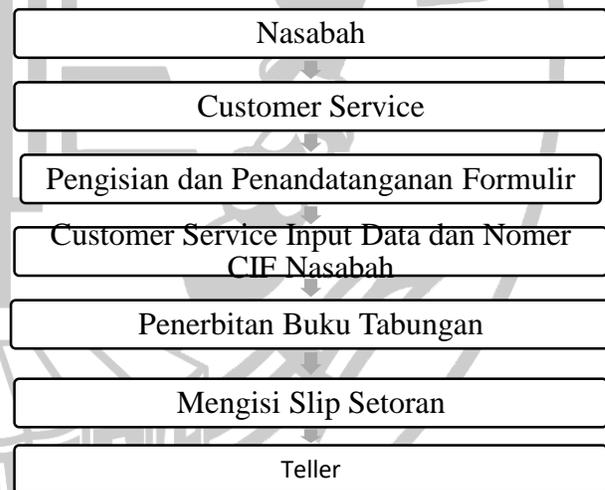
menawarkan produk-produk Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda serta mampu memberikan masukan bahkan memilih produk apa yang ditawarkan.

- 13 Memberikan info terupdate tentang perusahaan maupun produk-produk yang ada dalam perusahaan
- 14 Melakukan *Closing*, mengucapkan terimakasih kepada nasabah karena sudah melakukan transaksi dan datang ke Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda

Berikut ini adalah prosedur pelayanan *Customer Service* dalam melakukan pembukaan rekening pada Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda:

A. Pembukaan Rekening Tabungan

Tahapan pembukaan rekening tabungan pada Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda



Sumber : Wawancara

Gambar 4.3

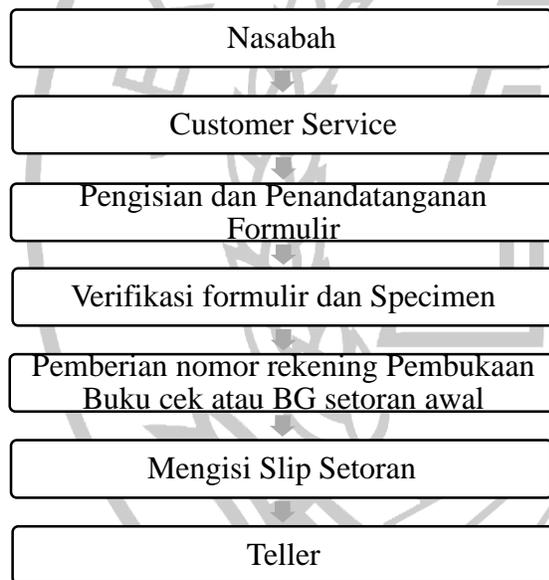
Mekanisme Pembukaan Rekening Tabungan

Adapun syarat dan ketentuan pembukaan rekening tabungan pada Bank Mandiri Kantor Cabang Mandiri Surabaya Pemuda adalah sebagai berikut :

- a. Setoran awal minimal Rp. 500.000,-

- b. Kartu identitas:
 1. Warga Negara Indonesia: Kartu Tanda Penduduk/KTP yang masih berlaku
 2. Warga Negara Asing: Paspor dan KIMS/KITAS/KITAP
 3. Pelajar: Kartu Pelajar dan Surat Persetujuan Orang Tua
- c. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
- d. Dikenakan biaya administrasi bulanan
- e. KTP & KK beneficial owner (BO)/ sumber dana khusus Ibu Rumah Tangga Pelajar/ Mahasiswa

B. Pembukaan Rekening Giro
Tahapan pembukaan rekening giro pada Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda



Sumber : Wawancara

Gambar 4.4

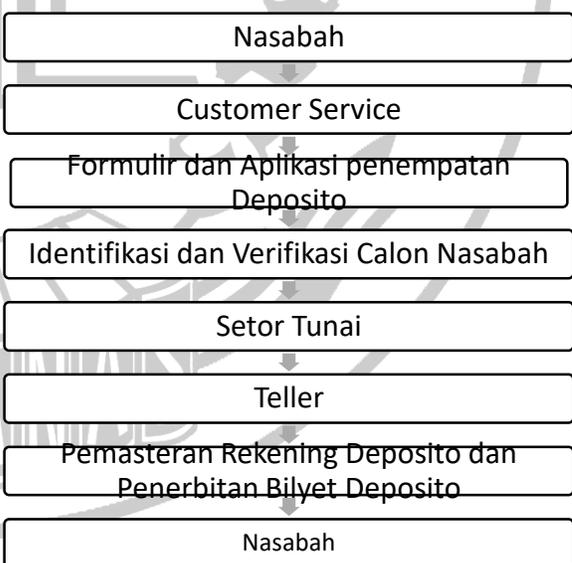
Mekanisme Pembukaan Rekening Giro

Adapun syarat dan ketentuan pembukaan Giro pada Bank Mandiri Kantor Cabang Mandiri Surabaya Pemuda adalah sebagai berikut :

1. Setoran awal: IDR Rp. 1.000.000
2. Tidak termasuk daftar hitam BI
3. Perorangan:
 - a. 21 tahun ke atas atau telah menikah

- b. Mengisi dan menandatangani formulir permohonan beserta pendukungnya
- c. Menyerahkan fotokopi identitas diri (KTP/Paspor dan KIMS/KITAS), dan NPWP
- d. 1 lembar pas foto 4x6
- e. Dikenakan biaya administrasi bulanan
- 4. Badan Usaha:
 - a. Mengisi dan menandatangani formulir permohonan beserta pendukungnya
 - b. Menyerahkan fotokopi identitas diri (KTP/Paspor dan KIMS/KITAS pejabat yang berwenang), NPWP, TDP, SIUP, dan Akte pendirian perusahaan
 - c. Dikenakan biaya administrasi bulanan

C. Pembukaan Rekening Deposito
Tahapan pembukaan rekening Deposito pada Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda



Sumber : Wawancara

Gambar 4.5

Mekanisme Pembukaan Rekening Deposito

Adapun syarat dan ketentuan pembukaan Deposito pada Bank Mandiri Kantor Cabang Mandiri Surabaya Pemuda adalah sebagai berikut :

- a. Memiliki rekening Mandiri Tabungan atau Mandiri Giro.
- b. Minimum penempatan deposito:
 1. Pembukaan melalui kantor cabang Rp. 10.000.000,-
 2. Pembukaan melalui e-Banking (Mandiri Online, atau Mandiri Call) : Rp. 1.000.000.-
- c. Perorangan:
 1. Warga Negara Indonesia : KTP dan NPWP**.
 2. Warga Negara Asing : Paspor dan KIMS / KITAS / KITAP (Kartu Ijin Menetap Sementara / Kartu Ijin Tinggal Sementara).
- d. Perusahaan:
 1. KTP pejabat yang berwenang.
 2. SIUP, NPWP, akte pendirian perusahaan dan perubahannya yang terakhir.
- e. Biaya meterai pada saat pembukaan dan pencairan deposito sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- f. Bunga dikenakan pajak sesuai ketentuan yang berlaku.
- g. Khusus nasabah yang wajib memiliki NPWP dan telah memiliki NPWP
- h. Tingkat suku bunga dan biaya dapat berubah sewaktu-waktu

Hambatan Yang Dihadapi Oleh *Customer Service*

Hambatan yang sering dihadapi oleh *Customer Service* Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda yaitu perbedaan pendapat dengan nasabah. Ketika *Customer Service* mencoba menjelaskan kepada nasabah tentang solusi yang diberikan untuk menangani permasalahannya, tetapi nasabah tidak *cooperative* artinya nasabah sering bersikukuh dengan opininya, sedangkan

opini tidak sesuai justru cenderung mengabaikan prosedur perusahaan. Terlebih lagi, ketika nasabah sudah mulai emosi karena tidak terima. Selain itu hambatan yang dihadapi oleh *Customer Service* adalah Kendala Teknis juga pernah di alami oleh *Customer Service* meskipun tidak sering. Kendala ini contohnya *system offline* dan *Trouble jaringan*.

Solusi *Customer Service* Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda dalam menghadapi hambatan tersebut yaitu :

1. Memberikan waktu kepada nasabah untuk mengutaran opininya.
2. Menggali kebutuhan dan keinginan nasabah.
3. Memberikan gambaran solusi dari permasalahannya.
4. Memberikan gambaran kesuksesan dari solusi yang akan diberikan.
5. Selalu memberikan senyuman dan atensi yang tinggi.
6. Mempersilahkan untuk relax dengan memberikan air putih dan permen.
7. Sesekali mengajukan pertanyaan di luar pembahasan permasalahan.
8. Jika nasabah masih terlihat tidak nyaman dan sudah mulai menunjukkan emosi, atau masih saja belum faham dengan penjelasan yang disampaikan maka lebih baik mengajak sesama *Customer Service* atau level setingkat di atas untuk memberikan penjelasan, bisanya lebih bisa diterima.
9. Memastikan perbaikan sesegera mungkin
10. Selalu menebar keramahan

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang Peranan dan Pelaksanaan *Customer Service* Pada Bank Mandiri

Kantor Cabang Surabaya Pemuda maka dapat ditarik kesimpulan yaitu :

Peranan Customer Service Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda yaitu sebagai pihak yang langsung berhadapan dengan nasabah sehingga berperan penting dalam mempertahankan nasabah dan membangun citra baik perusahaan.

Tugas, wewenang, dan tanggung jawab Customer Service yaitu melayani dan mengelola data nasabah dengan baik. *Customer Service* berwenang mengambil keputusan atas solusi yang diberikan kepada nasabah. Tanggung jawab *Customer Service* yaitu menjaga nama baik perusahaan dan menjaga kerahasiaan data tentang nasabah serta menjalankan tugas dan wewenang dengan baik.

Persyaratan untuk menjadi Customer Service Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda yaitu WNI jika wanita tinggi badan 155 cm dan jika laki-laki tinggi badan 160 cm serta memiliki berat badan proporsional, berpenampilan menarik dan belum menikah. Usia maksimum 24 tahun, pendidikan terakhir D3, dan *fresh graduate*.

Prosedur Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda dalam memberikan pelayanan yaitu sesuai dengan ketentuan perusahaan. Hambatan yang dihadapi oleh *Customer Service* Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda yaitu perbedaan pendapat dengan nasabah dan adanya kendala teknis. Solusi dari hambatan tersebut yaitu Memberikan waktu kepada nasabah untuk mengutaran opininya dan memastikan perbaikan sesegera mungkin.

Saran

Dari kesimpulan diatas, maka terdapat beberapa saran yang ditujukan untuk peneliti selanjutnya. yaitu:

1. Apabila ada peneliti yang akan melakukan penelitian dengan pembahasan maupun judul yang sama sebaiknya dilakukan di bank berbeda dikarenakan ketentuan dan syarat antar bank bisa saja berbeda.
2. Apabila ada peneliti yang akan melakukan penelitian pada bank yang sama yaitu di Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda lebih baik mencari pembahasan dan topik yang berbeda.
3. Apabila ada peneliti yang akan melakukan penelitian dengan topik serta pembahasan yang sama pada Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda. Sebaiknya menggunakan aturan-aturan terbaru yang berlaku pada tahun tersebut.

Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, adapun beberapa implikasi penelitian sebagai berikut:

1. Melakukan pengecekan sistem atau jaringan sebelum Bank beroperasi agar tidak ada kendala teknis saat melayani nasabah.
2. *Customer Service* harus memahami dengan baik produk-produk dan jasa yang ditawarkan oleh Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda agar permasalahan nasabah dapat diselesaikan oleh *Customer Service* dengan baik.

Daftar Rujukan

Anggraeni. (2008). *Modul Customer Service dan Etika Perbankan*. Surabaya: Program Diploma STIE Perbanas Surabaya.

Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Pelayanan*. Jakarta pusat: Kompas Gramedia.

Kasmir. (2010). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Kasmir. (2014). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Setyosari, Punanji. (2008). *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Jakarta: Kencana.

Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tentang Perbankan. (1998). Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

www.bankmandiri.co.id (2020). *diakses 1 juni 2020*

