

**PELAKSANAAN CUSTOMER SERVICE UNTUK MENINGKATKAN  
PELAYANAN PADA BANK ANTAR DAERAH CABANG  
BONGKARAN SURABAYA**

**RANGKUMAN TUGAS AKHIR**



**OLEH :**

**WAHYUNINGRUM**

**2009110001**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS SURABAYA**

**2012**

## PENGESAHAN RANGKUMAN TUGAS AKHIR

Nama : WAHYUNINGRUM

Tempat, Tanggal, Lahir : BOJONEGORO, 11 SEPTEMBER 1991

NIM : 2009110001

Jurusan : MANAJEMEN

Program Pendidikan : DIPLOMA III

Program Studi : MANAJEMEN KEUANGAN DAN  
PERBANKAN

Judul : PELAKSANAAN CUSTOMER SERVICE  
UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN  
PADA BANK ANTAR DAERAH CABANG  
BONGKARAN SURABAYA

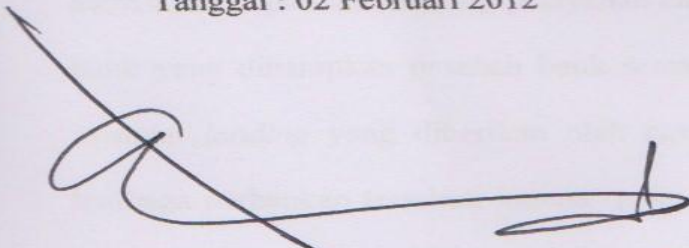
Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen pembimbing

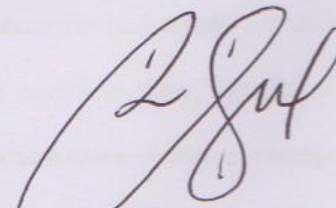
Ketua Program Diploma

Tanggal : 02 Februari 2012

Tanggal : 02 Februari 2012



( Drs. Ec Mochammad farid M.M )



( Kautsar Riza Salman, SE, Ak, MSA, BKP )

## I. PENDAHULUAN

Perkembangan perekonomian Indonesia sangat berpengaruh dengan peran perbankan. Oleh karena itu, perkembangan dunia perbankan sekarang sangat pesat. Perkembangan perbankan sangat mempengaruhi kinerja perekonomian suatu Negara karena mayoritas kegiatan utama perbankan adalah pembiayaan yang terbentuk dalam lembaga keuangan. Di dalam perbankan terdapat berbagai macam bagian yang terbagi menjadi dua bagian yaitu bagian *back office* dan bagian *front office*. Oleh sebab itu semua bagian yang ada di perbankan itu sangat penting, karena apabila salah satu dari bagian itu tidak bekerja sama maka kegiatan perbankan tidak dapat berjalan secara lancar. Dan sampai saat ini perbankan telah memanjakan nasabahnya dengan menonjolkan faktor internal bank yaitu memaksimalkan loyalitas nasabah kepada bank yakni melayani nasabah dengan sebaik-baiknya. Peran *customer service* di dalam dunia perbankan sangat penting yaitu dalam melayani segala kebutuhan nasabah baik menghimpun dana dari masyarakat berupa tabungan, deposito, sertifikat deposito dan giro atau disebut juga sebagai produk bank *funding* yang sangat berpengaruh dan memberikan pelayanan karena adanya peran *customer service*. Peran *customer service* adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya supaya nasabah agar merasakan kepuasan terhadap pelayanan *customer service* yang diberikan kepada bank yang diharapkan nasabah bank semakin percaya terhadap produk *funding* maupun *lending* yang diberikan oleh *customer service* dan loyalitas terhadap lembaga perbankan tersebut, karena pelayanan *customer service* menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Dari semua kegiatan pelayanan

yang telah diberikan oleh seorang *customer service* diharapkan dapat diterima oleh semua nasabah sehingga mendorong mereka menggunakan produk dan jasa pada bank tersebut.

Dengan demikian *customer service* berfungsi sebagai cerminan penilaian pelayanan suatu nasabah, perantara antara bank dengan nasabah baik melakukan transaksi maupun meminta informasi, sebagai pusat dan narasumber informasi-informasi mengenai produk dan jasa bank sehingga dituntut memiliki pengetahuan dan wawasan yang baik mengenai industri perbankan, menjual berbagai produk bank, menerima dan menyambut kedatangan nasabah dan selanjutnya akan mengerjakan kebutuhan nasabah sampai seluruh transaksinya selesai, serta menangani kebutuhan nasabah dan semua yang dilakukan oleh *customer services* merupakan pelayanan prima yang seharusnya dilakukan *customer service* pada semua nasabah.

Mengingat pentingnya *customer service* bagi bank dalam usaha memberikan pelayanan terhadap nasabah dan calon nasabah sesuai dengan harapan dan tujuan bank, maka penyusun tertarik mengetahui lebih luas tentang *customer service* dan memilih Bank Antar Daerah Cabang Bongkaran Surabaya untuk dilakukan penelitian dalam membantu penyusun tugas akhir, disamping itu penulis juga pernah melakukan kegiatan magang di Bank ANDA Cabang Bongkaran Surabaya. Oleh karena itu penulis ingin menjabarkan pada laporan tugas akhir dengan judul “PELAKSANAAN CUSTOMER SERVICE UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PADA BANK ANTAR DAERAH CABANG BONGKARAN SURABAYA”.

## II. TUJUAN PENELITIAN

1. untuk mengetahui syarat-syarat apa saja yang harus dimiliki individu untuk bisa menjadi *customer service*.
2. Untuk mengetahui secara jelas peran dan fungsi *customer service* dalam melakukan pelayanan kepada nasabah
3. Untuk mengetahui tugas dan wewenang *customer service* dalam melayani nasabah
4. Untuk mengetahui sikap seorang *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah
5. Untuk mengetahui hambatan dan alternatif pemecahan masalah yang dilakukan *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah

## III. LANDASAN TEORI

Definisi atau pengertian bank menurut buku “Manajemen Perbankan” (Taswan,2006:4) dikemukakan bahwa :

“Bank adalah sebuah lembaga atau perusahaan yang aktivitasnya menghimpun dana berupa giro, tabungan, deposito dan simpanan yang lain dari pihak yang kelebihan dana (surplus spending unit) kemudian menempatkannya kembali pada masyarakat yang membutuhkan dana (deficit spending unit) melalui penjualan jasa keuangan yang pada gilirannya dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat banyak”

*customer service* adalah unit kerja di bawah bagian pelayanan nasabah yang bertugas memberikan penjelasan dan pelayanan kepada calon nasabah/nasabah

yang meminta informasi mengenai produk yang ada dan juga maintenance/membina nasabah yang telah ada sesuai dengan batas kewenangan yang ada/dimiliki yang tentunya dikaitkan dengan kondisi nasabah/pribadinya selaku pemilik rekening dan substansi rekening

Dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang *customer service* menurut Kasmir dalam bukunya yang berjudul “etika customer service” (2008:18) meliputi :

1. Berpakaian, berpenampilan rapi dan bersih
2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama apabila sudah kenal
4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
6. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya
7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan
8. Mampu meyakinkan nasabah dan memberi kepuasan

#### **IV. GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN**

Bank Antar Daerah merupakan Cabang yang terletak di jalan Bongkaran nomer 28-30 Surabaya. Bank Antardaerah memperoleh ijin operasi sebagai Bank Umum pada tanggal 28 Oktober 1958 melalui Surat Keputusan Menteri Keuangan No. 191546/U.M.II Ijin sebagai Bank Devisa diperoleh pada tahun 1992 sebagai upaya agar bisa berperan lebih banyak dalam mendorong pertumbuhan sekaligus membantu program pemerintah untuk memperlancar perdagangan luar negeri.

## V. PEMBAHASAN MASALAH

*customer service* adalah unit kerja di bawah bagian pelayanan nasabah yang bertugas memberikan penjelasan dan pelayanan kepada calon nasabah/nasabah yang meminta informasi mengenai produk yang ada dan juga maintenance/membina nasabah yang telah ada sesuai dengan batas kewenangan yang ada/dimiliki yang tentunya dikaitkan dengan kondisi nasabah/pribadinya selaku pemilik rekening dan substansi rekening. Untuk menjadi *customer service* di Bank Antar Daerah Cabang Bongkaran Surabaya, seorang individu harus memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan oleh Bank yaitu : Menarik, berat badan ideal, paham akan perbankan.

Peran dan fungsi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan, *Customer Service* haruslah mengetahui secara umum dan luas bentuk-bentuk produk dan jasa bank dengan baik. *Customer Service* memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki system yang sudah ada karena suatu *Service Excellent* merupakan keberhasilan seorang *Customer Service* untuk dapat menciptakan citra yang baik pada PT Bank ANDA.

## VI. KESIMPULAN

*Customer Service* harus memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada para nasabah dan calon nasabah, karena kepercayaan masyarakat kepada Bank merupakan suatu mandate masyarakat kepada Bank selaku pihak

yang menawarkan produk-produk dan jasa perbankan. Berusaha untuk mendapatkan nasabah baru, melalui berbagai pendekatan dan menyakinkan tentang kualitas produk bank tersebut

Maka, dalam laporan Tugas Akhir ini penulis akan memberikan saran yaitu :

- a) *Customer Service* harus menguasai produk dan jasa bank, perusahaan seharusnya memberikan pelatihan atau sosialisasi job description customer service
- b) customer service harus melayaninya dengan cekatan sesuai dengan apa yang diminta oleh calon nasabah tersebut, tetap harus melayani dengan pelayanan prima.



## DAFTAR RUJUKAN

- Dendawijaya,Lukman. 2005. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada
- \_\_\_.2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT.Raja Grafindo
- PT. Bank ANDA Cabang Bongkaran Surabaya. 2007. *Panduan PT. Bank ANDA  
Cabang Bongkaran Surabaya*
- Supriyono,Maryanto.2010. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: C.V ANDI  
OFFSET
- Taswan.2006. *Manajemen Perbankan*.Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Triandaru.Sigi. 2006. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Salemba  
Empat
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 1998. Tentang Perbankan.  
Asa Mandiri, 2007
- Woworuntu,Bob. 1997. *Dasar-Dasar Ketrampilan Melayani Nasabah Bank*.  
Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.