

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN DI BANK BPR  
JATIM (UMKM JAWA TIMUR) CABANG UTAMA  
SURABAYA**

**RANGKUMAN TUGAS AKHIR**



Oleh :

**VENY RISKA DAMAYANTHI**

NIM : 2010110387

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2013**

## PENGESAHAN RANGKUMAN TUGAS AKHIR

Nama : Veny Riska Damayanthi  
Tempat, tanggal lahir : Surabaya, 3 Juni 1992  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Diploma III  
Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan  
Judul : Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayan Di Bank BPR Jatim (UMKM Jawa Timur) Cabang Utama Surabaya

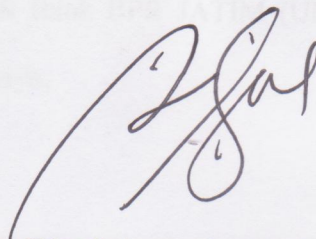
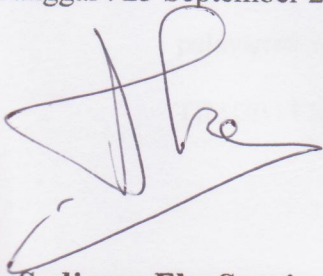
Disetujui dan Diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Diploma

Tanggal : 23 September 2013

Tanggal : 23 September 2013



**Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M Kautsar Riza Salman, Se.Ak., Msa., Bkp., Sas.**

## **Latar Belakang**

Dewasa ini, Peranan *Customer Service* sangat diperlukan untuk menjembatani hubungan antara pihak bank dengan nasabah agar dapat saling berkomunikasi dengan baik. Sesuai dengan fungsinya, *Customer Service* diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik, cepat, akurat dan tidak meninggalkan keramahannya. Mengingat pentingnya peranan seorang *Customer Service* dalam dunia perbankan yang tugasnya untuk memberikan pelayanan terhadap nasabah dan calon nasabah baru maka, penulis tertarik untuk melakukan pengamatan dalam penyusunan tugas akhir dengan judul **“Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya”**.

## **Tujuan Pengamatan**

Adapun tujuan pengamatan dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tugas dan wewenang *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya.
2. Untuk mengetahui peranan *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya.
3. Untuk mengetahui aturan dasar dan etika khusus dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya.

4. Untuk mengetahui apa saja upaya *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya.
5. Untuk mengetahui prosedur pembukaan dan penutupan rekening nasabah di Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya.
6. Untuk mengetahui Hambatan apa sajakah yang dihadapi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya dan seperti apa solusinya.

### **Manfaat Pengamatan**

#### **Bagi Penyusun**

Agar mengetahui peranan, tugas dan wewenang, aturan dasar dan etika khusus seorang *Customer Service* pada Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya.

#### **Bagi Lembaga STIE Perbanas Surabaya**

Dapat memberikan penjelasan mengenai pentingnya peranan seorang *Customer Service*. Dapat mengetahui kemampuan, pengalaman dan keterampilan mahasiswa dalam membuat suatu penulisan ilmiah.

### **Metode Pengamatan**

Dalam memperoleh data-data yang akan digunakan, penyusun melakukan pengumpulan data, sebagai berikut:

- a. Metode Interview

Metode ini dilakukan dengan mencari informasi data dengan cara tanya jawab atau wawancara langsung dengan pihak pegawai Bank yang bersangkutan yaitu *Customer Service*.

b. Data Sekunder

Mencari data secara tidak langsung. Dengan cara mencari data dari buku-buku atau dokumen yang dimiliki oleh Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya maupun di perpustakaan.

### **Subyek Pengamatan**

Bank BPR Jatim (Bank UMKM Jawa Timur) adalah Bank Milik Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Pemerintah / Kota Se-Jawa Timur. BANK BPR JATIM pada awal beroperasi pada tahun 2002. Mendapat surat izin operasional dari Bank Indonesia nomor 3/13/KEP.DGS/2001 tanggal 5 Oktober 2001. Merupakan Bank BPR terbesar di Jawa Timur dan dalam perkembangan mengalami Visi dan Misi. Untuk lebih di kenal masyarakat luas BANK BPR JATIM menyebut namanya sebagai Bank UMKM Jawa Timur.

### **Ringkasan Pembahasan**

*Customer Service* memiliki peranan yang sangat penting dalam usaha mempertahankan loyalitas nasabah di Bank UMKM Jawa Timur, maka *Customer Service* tersebut harus dibekali dengan banyak keahlian sebagai penunjang untuk menjadi seorang *Customer Service* yang baik ketika melayani nasabah. Adapun upaya untuk menjaga kepercayaan nasabah yaitu dengan memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin sehingga nasabah merasa puas terhadap pelayanan

yang diberikan karena telah mengetahui apa keinginan nasabah tersebut dan menghargai nasabah.

Selain itu hubungan yang baik antara nasabah dengan bank akan mempermudah *Customer Service* untuk melakukan *cross selling* terhadap produk-produk yang terdapat pada bank tersebut, baik itu produk lama maupun produk yang baru. Karena nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pasti tidak akan ragu untuk menggunakan produk-produk lain yang telah ditawarkan oleh *Customer Service* tersebut.

Peranan *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun sebuah bank. Oleh karena itu segala hal yang dilakukan harus berjalan dengan baik dan bermutu demi terciptanya kepuasan nasabah. Karena nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan akan datang kembali untuk mencoba produk lain yang telah ditawarkan oleh *Customer Service* dan nasabah tersebut akan berbagi informasi kepada rekan-rekan lainnya.

### **Kesimpulan**

1. Tugas seorang *Customer Service* Bank UMKM Jawa Timur antara lain :  
Memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap nasabah yang melakukan pembukaan rekening simpanan. Melakukan *Cross Selling* dan memberikan informasi tentang kredit yang ada. Memberikan pelayanan ekstra.
2. Wewenang seorang *Customer Service* Bank UMKM Jawa Timur antara lain : Menyaksikan nasabah mengisi dan menandatangani formulir aplikasi

pembukaan maupun penutupan rekening simpanan dan melakukan verifikasi tanda tangan. *Customer Service* wajib menjaga kerahasiaan seluruh data nasabah yang ada di Bank.

3. *Customer Service* memiliki peranan yang sangat penting dalam usaha mempertahankan loyalitas nasabah Bank UMKM Jawa Timur, karena *Customer Service* berperan secara maksimal dalam melayani kebutuhan maupun keinginan nasabah demi terciptanya kepuasan nasabahnya. Selain itu, *Customer Service* juga menjembatani hubungan antara pihak bank dengan nasabah agar dapat saling berkomunikasi dengan baik.
4. Hambatan yang sering dialami oleh *Customer Service* yaitu tidak berhak menentukan secara langsung negosiasi untuk bunga deposito dan tabungan nasabah karena harus melalui proses disposisi pimpinan cabang terlebih dahulu.

### **Saran**

1. Kinerja *Customer Service* dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah lebih ditingkatkan lagi, karena peranan *Customer Service* itu sangat penting untuk mendukung kegiatan operasional di Bank UMKM Jawa Timur dan menjembatani hubungan baik antara bank dengan nasabahnya.
2. Sebaiknya memberikan *training service excellent* agar *Customer Service* dapat memaksimalkan pelayanan terhadap nasabah dan diberikan form penilaian bagi nasabah untuk *Customer Service* agar mengetahui apa saja yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kinerjanya.