

**PELAKSANAAN CUSTOMER SERVICE BERKAITAN
DENGAN PRINSIP MENGENAL NASABAH (KYCP)
PADA BANK BTN CABANG SIDOARJO**

RANGKUMAN TUGAS AKHIR



OLEH

FERIYANTO
NIM : 2010110353

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2013**

PENGESAHAN RANGKUMAN TUGAS AKHIR

Nama : Feriyanto
Tempat, Tanggal Lahir : Bojonegoro, 14 Februari 1993
Nim : 2010110353
Jurusan : Manajemen
Program pendidiakn : Diploma III
Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan
Judul : Pelaksanaan Customer Service Berkaitan Dengan
Prinsip Mengenal Nasabah (KYCP) Pada Bank
BTN Cabang Sidoarjo

Disetujui dan diterima baik oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Diploma

Tanggal :13 November 2013

Tanggal :13 November 2013



Drs Ec.Mochammad Farid,MM



Kautsar Riza S, SE.Ak.,MSA.,BKP.,SAS

Latar Belakang

Peran Customer Service dalam melaksanakan prinsip mengenal nasabah (KYCP) sangat diperlukan disini untuk membantu menjembatani hubungan antara pihak Bank dengan pihak nasabah. Seorang *Customer Service* yang baik tidak hanya dilihat dari segi fisik, namun juga dilihat dari segi non fisik seperti kemampuan dalam berkomunikasi dan etika pelayanan terhadap nasabah. Peranan ini sangat berpengaruh terhadap image atau citra Bank dan berimbas pada kesetiaan nasabah. Seorang Customer Service juga harus dapat membina hubungan dengan masyarakat atau *public relathion*. Oleh karena itu, tugas-tugas yang diemban para Customer Service merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

Berdasarkan alasan tersebut maka penulis tertarik untuk memilih obyek Bank BTN Cabang Sidoarjo sebagai tempat penelitian. Dengan topik yang selanjutnya akan digunakan untuk Tugas Akhir dengan judul **“PELAKSANAAN CUSTOMER SERVICE BERKAITAN DENGAN PRINSIP MENGENAL NASABAH (KYCP) PADA BANK BTN CABANG SIDOARJO”**

Tujuan Pengamatan

Adapun tujuan pengamatan dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui masalah Bank BTN cabang Sidoarjo dalam menerapkan prinsip mengenal nasabah (KYCP) guna mencegah tindakan kejahatan perbankan.

2. Untuk mengetahui seperti apa konsekuensi atau sanksi jika tidak menerapkan prinsip mengenal nasabah (KYCP) tersebut dan dampaknya seperti apa bagi Bank BTN cabang Sidoarjo.
3. Untuk mengetahui sebatas apa kewenangan seorang Customer Service Bank BTN cabang Sidoarjo dalam menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan prinsip mengenal nasabah (KYCP).
4. Untuk mengetahui Hambatan-hambatan yang dihadapi Bank BTN cabang Sidoarjo dalam melaksanakan prinsip mengenal nasabah (KYCP).

Manfaat Pengamatan

Bagi Penyusun

Agar mengetahui dan menambah ilmu pengetahuan wawasan yang luas terutama dalam hal mengenai tugas Customer Service yang berkaitan dengan prinsip mengenal.

Bagi STIE Perbanas Surabaya

Dapat memberikan penjelasan mengenai pentingnya peran dari seorang *Customer Service* dalam memberikan pelayanan terhadap nasabahnya.

Metode Pengamatan

Dalam memperoleh data yang digunakan, penulis melakukan pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Metode Interview / Wawancara

b. Metode Study Pustaka

Subyek Pengamatan

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) melalui beberapa tahap yaitu masa pemerintahan Hindia Belanda, masa pendudukan Jepang, dan masa proklamasi kemerdekaan. Masa pemerintahan Hindia Belanda Bank Tabungan Negara dalam perkembangannya telah melalui beberapa fase. Pada 16 Oktober 1897 berdasarkan Koninklijk Besluit No. 27 bahwa di Hindia Belanda didirikan *Postspaarbank* yang berkedudukan di Batavia (Jakarta). Tujuannya adalah mendidik masyarakat agar gemar menabung, sekaligus memperkenalkan lembaga perbankan pada masyarakat.

Dengan ditetapkannya Undang-Undang No. 36 tahun 1953 yang termuat dalam Lembaran Negara RI No. 86 tahun 1953, isinya mencabut *Postspaarbankordonantie* dan Undang-Undang Darurat No. 9 tahun 1950. Selanjutnya Bank Tabungan Pos diganti Bank Tabungan Negara, sesuai dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 4 tahun 1963 (Lembaran Negara No. 62 tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963). Bank Tabungan Pos adalah badan hukum yang mempunyai cabang-cabang dan berada dibawah Kementrian Perhubungan. Berdasarkan Keppres No.94 tahun 1962, beralih dibawah Koordinasi Pengawasan Departemen Keuangan dibawah Menteri Urusan Bank Sentral.

Ringkasan Pembahasan

Bank Sebagai lembaga keuangan yang tugasnya memberikan jasa keuangan serta jasa-jasa keuangan lainnya harus memberikan pelayanan yang baik oleh karena itu bank harus dapat kepercayaan yang diberikan oleh nasabahnya. Kepercayaan itu sangat penting dan tinggi nilainya, karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang. *Customer service* merupakan bagian yang menjembatani antara Bank dengan nasabah maka bank harus menjadikan nasabah itu prioritas utama dan seorang customer service adalah harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan terhadap nasabah. Berkaitan dengan prinsip kehati-hatian dalam lalu lintas perbankan salah satu upaya untuk menerapkan prinsip tersebut adalah penerapan prinsip mengenal nasabah.

Prinsip mengenal nasabah dikenal dengan sebutan *Know your customer principles (KYCP)* adalah prinsip yang diterapkan oleh bank untuk mengetahui identitas nasabah, profil nasabah, serta memantau laporan keuangan nasabah maupun transaksi perbankan yang lainnya guna menilai nasabah yang akan berbuat kejahatan dalam bentuk pencucian uang atau kejahatan lainnya, itu semua untuk kepentingan bank. Dan itu sudah menjadi kewajiban bank untuk melindungi dari berbagai aksi kejahatan.

Kesimpulan

1. Peran Customer Service dalam melaksanakan prinsip mengenal nasabah (KYCP) sangat diperlukan disini untuk membantu menjembatani hubungan antara pihak Bank dengan pihak nasabah. Seorang Customer

Service yang baik tidak hanya dilihat dari segi fisik, namun juga dilihat dari segi non fisik seperti kemampuan dalam berkomunikasi dan etika pelayanan terhadap nasabah.

2. *Know Your Customer Principle* atau KYCP adalah prinsip yang diterapkan oleh bank untuk mengetahui identitas nasabah, profil nasabah, serta memantau laporan keuangan nasabah maupun transaksi perbankan yang lainnya guna menilai nasabah yang akan berbuat kejahatan dalam bentuk pencucian uang atau kejahatan lainnya, itu semua untuk kepentingan bank.

Saran

1. Melakukan training atau pelatihan bahkan diwajibkan untuk mengikuti seminar-seminar yang berkaitan dengan Prinsip Mengenal Nasabah (KYCP) dimaksudkan untuk mendalami lebih jauh agar bisa mengurangi risiko tindakan pencucian uang dan kejahatan lainnya.
2. Seorang customer service hendaknya selalu update atau terus memantau seputar perkembangan peraturan mengenai KYCP.