

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM PENINGKATAN
PELAYANAN DI BANK NAGARI CABANG PEMBANTU SITEBA
PADANG**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen (DIII)
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh

**INTAN MASJAYA
NIM.15429**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2012**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

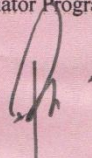
PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM PENINGKATAN PELAYANAN DI
BANK NAGARI CABANG PEMBANTU SITEBA

PADANG

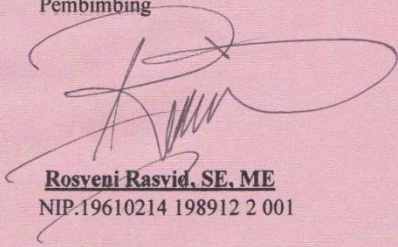
Nama : Intan Masjaya
Nim : 15429
Program Studi : Manajemen (DIII)
Fakultas : Ekonomi

Padang, Juli 2012

Diketahui Oleh,
Koordinator Program Diploma III


Perengki Susanto SE, MSc
NIP. 19810404 200501 1 002

Disetujui Oleh,
Pembimbing


Rosveni Rasvid, SE, ME
NIP.19610214 198912 2 001

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

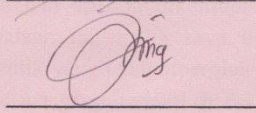
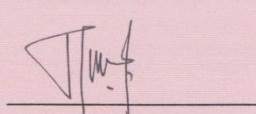
PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM PENINGKATAN PELAYANAN
DI BANK NAGARI CABANG PEMBANTU SITEBA PADANG

Nama : Intan Masjaya
NIM : 15429
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang

Padang, Juli 2012

Tim Penguji

Nama		Tanda Tangan
1. Rosyeni Rasyid, SE, ME	(Ketua)	
2. Dina Patrisia, SE, M.Si. Ak	(Anggota)	
3. Firman, SE, M.Sc	(Anggota)	

ABSTRAK

Intan Masjaya :Tentang Peranan Customer Service Dalam Peningkatan Pelayanan Di Bank Nagari Capem Siteba Padang

Pembimbing : Hj Rosyeni Rasyid SE, ME

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan *customer service* pada Bank Nagari Capem Siteba Padang. Meliputi: Hal apa saja yang harus dilakukan oleh *customer service* dalam peningkatan mutu atau kualitas jasa yang diberikan kepada nasabahnya.

Hal yang harus dilakukan oleh *customer service* dalam peningkatan mutu atau kualitas jasa yang diberikan kepada nasabahnya memberi kesempatan nasabah berbicara, mendengarkan baik-baik, jangan menyela pembicaraan, ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara. *Customer service* tidak boleh mudah marah dan mudah tersinggung, jangan mendebat nasabah, menjaga sikap (sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang), jangan melayani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya, dan tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu.

Seorang *customer service* harus mampu meningkatkan mutu pelayanan atau kualitas jasa yang akan diberikan kepada nasabah. Sikap *customer service* dalam melayani nasabah terkadang timbul dari dalam naluri sendiri. Kebiasaan yang berhubungan dengan nasabah akan memudahkan kita untuk berinteraksi langsung. Demikian juga dengan nasabah yang sudah kita kenal akan memudahkan *customer service* untuk kenal lebih dalam.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan berkatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “**Pengedalian Kredit Pada PT. Bank Nagari Capem Siteba Padang**”. Maksud dari penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat dalam menyelesaikan Diploma III (DIII) pada program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Rasa terima kasih yang tulus penulis ucapkan kepada Hj Rosyeni Rasyid, SE, ME selaku pembimbing yang telah memberikan ilmu, pengarahan, perhatian, dan waktunya kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Selanjutnya tidak lupa pula penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, sehingga karya ilmiah ini dapat diselesaikan, terutama kepada;

1. Bapak Prof. Dr. Yunia Wardi, Drs, M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, yang telah menyediakan fasilitas dan kemudahan untuk menyelesaikan tugas akhir.
2. Bapak Perengki Susanto, SE. M.Sc selaku Ketua Program Studi,
3. Bapak Ramel Yanuarta RE, SE.,M.S.M
4. Ibu Charoline Cheisviyanny, SE.,M.Si.Akt selaku Sekretaris Program Studi dan Staf Tata Usaha Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan bantuan administrasi dan membantu kemudahan dalam penelitian dan penulisan skripsi ini.
5. Whyosi Septrizola, SE sebagai Pembimbing Akademik yang telah banyak membantu dengan ikhlas dan tulus memberikan bimbingan akademik.
6. Bapak dan Ibu, Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ilmu dalam penulisan karya ilmiah ini, serta kepada karyawan dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membantu di bidang administrasi.

7. Bapak dan Ibu Staf Perpustakaan Universitas Negeri Padang dan Ruang Baca Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan penulis kemudahan dalam mendapatkan bahan perkuliahan dan karya ilmiah.
8. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat atau Bank Nagari capem Siteba Padang.
9. Teristimewa penulis ucapkan pada Ayahanda Masjaya Jamal, Ibunda Mutia Lindra, Amd yang telah mencukupi materi, mendukung dan mendoakan penulis demi penyelesaian Diploma III (DIII) ini.
10. Dan teristimewa juga penulis ucapkan kepada sahabat dan teman-teman seperjuangan khususnya angkatan 2009 yang memberikan motivasi dan semangat demi terwujudnya impian penulis.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan menjadi kebaikan dan diberkati oleh Tuhan Yang Maha Esa.

Penulis menyadari sepenuhnya hasil penelitian ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kesempurnaan baik dari sistematika penulisan maupun dari pemilihan kata yang digunakan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik yang membangun demi kesempurnaan penelitian penulis yang lain di masa yang akan datang.

Penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak yang bersangkutan. Atas perhatian dari semua pihak, penulis mengucapkan terima kasih.

Padang, 4 Juli 2012

Intan Masjaya
15429

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
A. Pengertian <i>Customer Service</i>	4
B. Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i>	7
C. Peranan <i>Customer Service</i>	10
D. Cara Mempertahankan Pelanggan	13
E. Ciri – Ciri Pelayanan yang Baik	14
F. Sikap Konsumen atau Nasabah	16
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN.....	18
A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir.	18
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	18
C. Rancangan Penelitian	18
a. Jenis Penelitian.....	19
b. Tahapan Penelitian	19
c. Prosedur Penelitian.....	19
d. Objek Penelitian	20

BAB IV PEMBAHASAN.....	21
A. Profil Perusahaan	21
a. Tujuan Berdirinya Bank Nagari	22
b. Visi Dan Misi Bank Nagari.....	24
c. Ruang Lingkup.....	24
d. Latar Belakang Didirikan	24
e. Ruang Lingkup Kegiatan	25
f. Struktur Organisasi	25
B. Pembahasan	30
a. Hal Yang Harus Dilakukan Oleh <i>Customer Service</i> Dalam Peningkatan Mutu Atau Kualitas Jasa Yang Diberikan Kepada Nasabah.....	30
b. Bentuk Pelayanan Prima	34
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	42
A. Simpulan.	42
B. Saran.....	42
 DAFTAR KEPUSTAKAAN	43
LAMPIRAN	

Daftar Lampiran

	Halaman
Riwayat hidup	44

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 : Struktur Organisasi Bank Nagari Cabang Pembantu Siteba	29

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia perbankan dewasa ini bergerak sangat cepat disertai dengan adanya tantangan-tantangan yang semakin luas dan kompleks. Hal tersebut membuat bank harus cepat dan tanggap dalam menjalankan fungsi serta tanggung jawabnya dalam melayani masyarakat (nasabah). Bank menjadi suatu lembaga yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, yang harus dapat memberikan pelayanan baik (*service excellent*) untuk dapat memenangkan persaingan yang semakin hari semakin kompetitif. Untuk menghadapi persaingan antara lembaga perbankan yang semakin ketat, sekarang ini telah ada berbagai konsep pelayanan nasabah yang semakin ketat yang bertujuan untuk mempertahankan dan menjangkau nasabah-nasabah potensial.

Agar dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas jasa yang akan dinilai oleh nasabah bank seharusnya lebih meningkatkan citra positif dengan mengutamakan kualitas produk, kualitas pelayanan atau jasa serta ketertiban dan keamanan. Untuk meningkatkan citra bank, maka diperlukan karyawan yang mampu menangani kebutuhan nasabahnya dengan penuh kesabaran. Karyawan seperti ini biasa disebut dengan *customer service*.

Menjadi seorang *customer service* merupakan tugas yang cukup berat bagi seseorang yang memiliki tingkat kesabaran yang rendah. *Customer service* memegang peranan yang sangat penting dalam dunia perbankan yang melayani masyarakat. Tugas utama yang harus dijalani oleh seorang *customer service* yakni melayani nasabah dengan sepenuh hati serta membina hubungan baik

dengan para masyarakat agar, masyarakat tersebut dapat menjadi nasabah pada bank.

Pelayanan yang diberikan oleh *customer service* dalam memberikan berbagai jasa bank haruslah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabahnya. Hal ini dilakukan dengan sikap penolong, bersahabat dan profesional yang dapat memuaskan nasabah agar nasabah tersebut datang kembali dengan maksud melakukan transaksi di bank. Dengan cara seperti ini, seorang *customer service* dapat menikmati pekerjaannya dan memajukan kariernya pada bank tersebut.

Ada banyak masalah yang dihadapi oleh bank dalam menghadapi nasabah sehingga seorang *customer service* harus cepat dan tepat tanggap memberi pelayanan nasabah agar nasabah tidak merasa dirugikan karena, harus antri yang cukup lama. *Customer service* merupakan tiang bagi bank, seorang *customer service* juga sangat berpengaruh terhadap perkembangan suatu bank. Keramaian suatu bank mencerminkan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh seorang *customer service* akan tetapi, setiap sikap dan sifat seorang *customer service* terhadap pelayanan nasabah untuk meningkatkan kepuasan nasabah berbeda pada setiap bank sehingga dengan demikian, penulis tertarik mengkaji masalah *customer service* dalam kaitannya dengan etika seorang *customer service*. Dalam konteks tersebut, secara garis besar penulis akan melakukan penelitian dengan mengambil judul **“PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM PENINGKATAN PELAYANAN DI BANK NAGARI CAPEM SITEBA PADANG”**

B. Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini, adapun masalah-masalah yang muncul dapat dirumuskan : “Hal apa yang harus dilakukan oleh *customer service* dalam peningkatan mutu atau kualitas jasa yang diberikan kepada nasabahnya?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Hal apasaja yang harus dilakukan seorang *customer service* agar nasabah menjadi loyal terhadap bank
- b. Agar memahami bagaimana cara *customer service* dalam memahami sifat-sifat nasabah.
- c. Untuk mengetahui sifat apa yang harus dimiliki oleh *customer service* terhadap bank.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian antara lain :

- a. Menambah ilmu pengetahuan penulis tentang dunia perbankan.
- b. Secara praktis, melalui penelitian ini terdapat hubungan antara layanan *customer service* dengan peningkatan kepuasan nasabah.
- c. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu untuk memperkaya khasanah penelitian dan dapat memperluas cakrawala pengetahuan peneliti.
- d. Secara akademis, penelitian ini dapat menyelesaikan Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi UNP.