

**PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM PELAYANAN PROSES
TRANSAKSI PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG
PEMBANTU TANJUNG AGUNG**

(Laporan Akhir)

Oleh
Muhammad Ilhan Arraffi
2101081001



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG**

2024

ABSTRAK

PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM PELAYANAN PROSES TRANSAKSI PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG TANJUNG AGUNG

Oleh:

Muhammad Ilhan Arraffi

PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung adalah salah satu badan usaha yang kegiatannya memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit) serta jasa-jasa keuangan lainnya. Untuk itu, PT Bank Rakyat Indonesia Kantor cabang Pembantu Tanjung Agung harus dapat menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabahnya. Kepercayaan sangat penting dan tinggi nilainya, karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang. Sebagai upaya untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah, maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakat. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) terutama dalam hal pelayanan. Seorang *Customer Service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara membujuk calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer Service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Rumusan masalah dalam penulisan laporan ini adalah peranan *customer service* dalam pelayanan proses transaksi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran *customer service* dalam proses pelayanan transaksi.

Hasil pembahasan yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh *Customer Service* PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung telah termasuk dalam kategori yang baik dan telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah sehingga mendapatkan penilaian yang positif dari nasabah. Beberapa hal yang dilakukan *Customer Service* di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung dalam upayanya memberikan pelayanan terbaik diantaranya: Bersikap ramah, sopan, Melayani secara cepat dan tepat, Melayani dengan penuh kesabaran dan menghargai nasabah.

Kata Kunci : *Customer Service*, Pelayanan, Transaksi

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM PELAYANAN PROSES
TRANSAKSI PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG
PEMBANTU TANJUNG AGUNG**

Laporan Akhir

Oleh

Muhammad Ilhan Arraffi
2101081001

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
AHLI MADYA (A.Md)

Pada

Program Studi DIII Keuangan dan Perbankan
Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lampung



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

Judul Laporan Akhir

: **PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM
PELAYANAN PROSES TRANSAKSI
PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA
KANTOR CABANG PEMBANTU
TANJUNG AGUNG**

Nama Mahasiswa

: **Muhammad Ihan Arraffi**

Nomor Pokok Mahasiswa

: **2101081001**

Program Studi

: **DIII Keuangan dan Perbankan**

Jurusan

: **Manajemen**

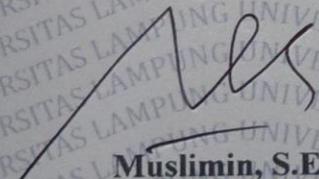
Fakultas

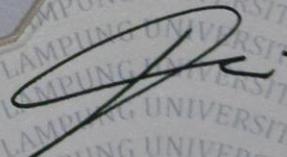
: **Ekonomi dan Bisnis**



Menyetujui,
Pembimbing Laporan Akhir

Mengetahui,
Ketua Program Studi
DIII Keuangan dan Perbankan


Muslimin, S.E., M.Sc.
NIP. 197504112003121003


Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M.Sc.
NIP. 197703242008122001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua Penguji : Muslimin, S.E., M.Sc.

Penguji Utama : Aida Sari, S.E., M.Si.

Sekretaris Penguji : Nuzul Inas Nabila, S.E., M.S.M.

2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Prof. Dr. Nairohi, S.E., M.Si.

NIP. 196606211990031003



Tanggal Lulus Ujian Laporan Akhir: 22 April 2024

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Ilhan Arraffi
NPM : 2101081001
Prodi : DIII Keuangan dan Perbankan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung

Menyatakan bahwa laporan akhir yang berjudul **“PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM PELAYANAN PROSES TRANSAKSI PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU TANJUNG AGUNG”**. Adalah benar-benar hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi atau hasil karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar Pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis. Demikian surat pernyataan ini saya buat supaya dapat dimaklumi, Terima Kasih.

Bandar Lampung, 27 Maret 2024

Penulis



Muhammad Ilhan Arraffi

NPM 2101081001

RIWAYAT HIDUP

Penulis yang bernama Muhammad Ilhan Arraffi dilahirkan di Bandar Lampung pada Tanggal 27 Agustus 2002. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara buah hati dari pasangan Bapak Karmansyah dan Ibu Yulawati Elvi.

Penulis mengawali pendidikannya pada tahun 2008 di SD Negeri 2 Palapa lulus pada tahun 2014. SMP Negeri 9 Bandar Lampung lulus pada tahun 2017, dan SMA Negeri 9 Bandar Lampung lulus pada tahun 2020.

Pada tahun 2021 penulis diterima sebagai mahasiswa Program Diploma III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Lampung. Pada tahun 2024 selama 40 hari kerja sejak tanggal 09 Januari sampai dengan 29 Februari 2024 penulis telah melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung.

MOTTO

“Kehidupan yang besar dimulai dari mimpi yang besar”

“Tugas kita bukanlah untuk berhasil tugas kita adalah untuk mencoba karena didalam mencoba itulah kita menemukan kesempatan untuk berhasil”

(Buya Hamka)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin, dengan segala rasa syukur kepada Allah Subhanahu
Wa Ta'ala atas segala rahmat dan karunia-Nya, kupersembahkan laporan akhir ini
dengan segala kerendahan hati kepada kedua orangtuaku tercinta, ayahku

Karmansyah dan ibuku Yulawati Elvi

Terima kasih telah mencintai dan menyayangiku dengan penuh ketulusan, terima
kasih atas segala dukungan, motivasi, dan semangat yang telah di berikan selama
ini, serta doa yang tiada henti sampai pada akhirnya laporan akhir ini

terselesaikan

Serta Terimakasih untuk Almamater tercinta

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung

SANWACANA

Bismillahirrohmanirrohim.

Alhamdulillah, segala puji dan syukur hanya kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas laporan akhir ini dengan judul **PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM PELAYANAN PROSES TRANSAKSI PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU TANJUNG AGUNG**. Laporan akhir ini adalah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Diploma III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung. Dalam penulisan laporan akhir ini penulis memperoleh bimbingan serta bantuan dari semua pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
2. Bapak Dr. Ribhan, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
3. Bapak Dr. Zainur M.Rusdi, S.E., M.Sc. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
4. Ibu Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang selalu membantu dalam proses perkuliahan
5. Bapak Aripin Ahmad, S.E., M.Si. selaku pembimbing akademik. Terima kasih atas bantuan dan bimbingannya kepada penulis selama ini yang telah memberikan arahan serta ilmunya.

6. Bapak Muslimin, S.E.,M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Laporan Akhir dan ketua penguji yang telah banyak meluangkan waktu dan pemikiran dalam membimbing dan mengarahkan penulis sampai selesainya laporan ini.
7. Ibu Aida Sari, S.E., M.Si. selaku Penguji Utama yang telah meluangkan waktu dan pemikiran untuk menguji pada saat sidang komprehensif.
8. Ibu Nuzul Inas Nabila, S.E., M.S.M. selaku Sekretaris yang ikut serta membantu menguji dan memberi saran untuk Laporan Akhir.
9. Seluruh civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah membantu penulis selama proses perkuliahan.
10. Seluruh dosen program studi DIII Keuangan dan Perbankan, atas segala ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan serta bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung selama penulis menjadi mahasiswa.
11. Staff Sekretariat DIII Keuangan dan Perbankan bapak Nasirudin yang telah membantu penyelesaian administrasi.
12. Pimpinan dan seluruh pegawai di Bank BRI Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung terima kasih atas bimbingan dan kerja samanya selama penulis menjalankan praktek kerja lapangan.
13. Teristimewa untuk adikku Kayla Intania Putri terima kasih atas dukungannya.
14. Teman-teman terbaik dan seperjuanganku di Diploma III Keuangan dan Perbankan yaitu: Sandi, Huda, Leo, Nando, Igo, Rafli, Syhaima, Jeremiana, Rilya, Laura, Tiara, Abel, Putri, Davina, Septa, Melanie dan teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
15. Teman-teman jurusan Manajemen angkatan 21 yaitu: Ghoni, Arif, Dio, Calvin, Riyan, Ardy, Joy, Allen, Satrio, Bintang, Dimaz, Rafif, Dafa, Wildhan, Adit, Fadly dan teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
16. Untuk sahabat-sahabat terbaikku di HIMA KPAG yaitu: farel, darul, azis gani.
17. Teman-teman Kance Squad yaitu: boby, anggun, alika, ira, theo,zhafif dan teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Laporan Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang bersangkutan atas segala dukungannya selama ini.

Bandar Lampung, 27 Maret 2024

Penulis,

Muhammad Ilhan Arraffi

NPM 2101081001

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
SANWACANA	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Pengertian Bank	5
2.2 Jenis Jenis Bank	6
2.2.1 Jenis Bank dilihat dari status kepemilikan.....	6
2.2.2 Jenis Bank dilihat dari kegiatan operasional.....	8
2.3 Fungsi Bank	8
2.4 Pengertian Pelayanan	9
2.5 Jenis Pelayanan	9
2.6 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10

2.7 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	10
2.8 Pengertian <i>Customer Service</i>	11
2.9 Peranan <i>Customer Service</i>	12
2.10 Fungsi Dan Tugas <i>Customer Service</i>	13
2.11 Syarat Seorang <i>Customer Service</i>	15
2.12 Pekerjaan <i>Customer Service</i>	16
2.13 Etika Seorang <i>Customer Service</i>	17
2.14 Etiket <i>Customer Service</i>	18
BAB III METODE DAN PENYELESAIAN KERJA PRAKTIK.....	20
3.1 Metode Penelitian.....	20
3.2 Jenis Dan Sumber Data	20
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	21
3.4 Objek Kerja Praktik.....	21
3.4.1 Lokasi dan waktu kerja praktik	21
3.4.2 Gambaran Umum Perusahaan.....	22
3.4.3 Produk dan jasa layanan PT. BRI (Persero) Tbk	25
3.4.4 Struktur Organisasi.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Pelayanan Customer Service di PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Pembantu Tanjung Agung	33
4.2 Analisis Peranan Customer Service Dalam Pelayanan Proses Transaksi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung.	39
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	46
5.1 Kesimpulan	46
5.2 Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	50

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Persyaratan <i>customer service</i> PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung.....	34
2. SOP (Standar Operasional Prosedur) PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung.....	35
3. Kemudahan yang diberikan oleh <i>Customer Service</i> PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung.....	28

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini berkembangnya perekonomian di bidang keuangan yang dihadapi Indonesia adalah menyehatkan dunia perbankannya agar dapat bersaing dengan perbankan negara lain. Oleh pemerintah bagi bank-bank yang melanggar ketentuan perbankan yang digolongkan sebagai bank yang tidak sehat akan dilikuidasi atau dibekukan kegiatan operasionalnya.

Upaya yang dilakukan pihak Bank agar dapat terus melakukan aktivitas perbankannya adalah mematuhi aturan serta ketentuan perbankan yang sudah diberikan oleh pemerintah melalui bank Indonesia pada bidang penarikan ataupun penghimpunan dana, serta memulihkan kepercayaan yang sudah diberikan oleh masyarakat pada Bank agar proses perbankan berjalan lancar.

Konsekuensi dari hal ini jelas adalah tingkat persaingan antar Bank. Umumnya banyak sekali jenis produk perbankan yang ditawarkan kepada masyarakat. Peningkatan mutu, serta jenis dan pelayanan, hadiah berupa bonus menarik merupakan bentuk-bentuk antisipasi yang nyata dalam dunia perbankan untuk menarik nasabahnya. Dalam menghadapi persaingan yang begitu ketat, hal inilah yang diinginkan oleh perbankan nasional terus berkembang, termasuk peningkatan kualitas layanan. Dengan menghadapi persaingan yang begitu ketat.

Akibat ketatnya persaingan tersebut, bank-bank nasional berusaha untuk terus berkembang diantaranya dengan peningkatan mutu pelayanannya sebagai upaya meningkatkan pelayanan kepada nasabah, peranan *Customer Service*

sangat penting, apabila *Customer Service* bekerja dengan memberi pelayanan yang baik maka nasabah dan masyarakat akan merasa puas serta percaya pada bank dimana kepercayaan masyarakat adalah hal yang penting bagi bank, bentuk pelayanan yg diberikan termasuk menerima keluhan atau persoalan yg sedang dihadapi seseorang nasabah, *Customer Service* harus mampu untuk mencari jalan keluar dalam mengatasi masalah yg dihadapi oleh nasabahnya.

Pengertian pelayanan *customer service* adalah Setiap kegiatan yang dimaksudkan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang memuaskan dari seseorang. Ini mencakup penerimaan keluhan atau masalah yang sedang dihadapi.

Seorang *Customer Service* wajib memiliki keahlian dalam mencari solusi untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya. Kemampuan untuk mencari solusi dan menyelesaikan masalah nasabah merupakan salah satu keahlian utama yang harus dimiliki oleh seorang *customer service* yang berkualitas. Berikut adalah beberapa hal penting yang harus dimiliki *customer service* dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah yaitu Keterampilan komunikasi, empati, pengetahuan produk/layanan, keterampilan analisis dan fleksibilitas.

Pelayanan yang berkualitas memiliki karakteristik khusus, dan hampir semua perusahaan dan lembaga perbankan menetapkan standar yang serupa untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Ada beberapa faktor penunjang yang secara langsung memengaruhi kualitas pelayanan yang disediakan.

Faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan adalah unsur manusia yang memberikan layanan tersebut. Karyawan yang melayani pelanggan dengan cepat dan tepat dalam merespons permintaan atau masalah pelanggan akan meningkatkan kepuasan pelanggan serta menciptakan pengalaman positif, ditambah dengan kemampuan berkomunikasi dengan jelas, efektif, dan ramah adalah kunci untuk membangun hubungan yang baik dengan nasabah,

sikap sopan, ramah, dan bertanggung jawab terhadap nasabah juga akan meningkatkan pengalaman nasabah dan membangun hubungan yang positif.

Pelayanan yang optimal juga memerlukan ketersediaan fasilitas dan infrastruktur yang mendukung efisiensi, keakuratan, dan ketepatan data pekerjaan. Fasilitas dan infrastruktur ini harus dioperasikan oleh tenaga kerja yang berkualitas. Investasi dalam fasilitas dan infrastruktur yang mendukung merupakan langkah penting bagi perusahaan untuk mencapai pelayanan yang optimal dan memenuhi ekspektasi nasabah. Kombinasi antara faktor manusia yang berkualitas dan infrastruktur yang baik akan memberikan dasar yang kuat bagi perusahaan untuk mencapai keunggulan dalam pelayanan.

Jadi untuk meningkatkan kinerja sektor perbankan dan membangun kepercayaan nasabah, mengingat perbankan berfungsi sebagai penyedia jasa keuangan, penting bagi layanan yang disediakan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Pelayanan menjadi sarana untuk menjaga agar bank selalu menjadi pilihan dan mendapat dukungan dari nasabah. Program pelayanan nasabah yang diberikan harus mencakup pelayanan terbaik, sehingga nasabah tidak akan beralih ke bank lain.

Maka berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk memilih yang dituangkan dalam bentuk Laporan Akhir dengan judul **“PERANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP PELAYANAN PROSES TRANSAKSI PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU TANJUNG AGUNG”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dapat didefinisikan masalah yang terkait yaitu Bagaimanakah peranan *Customer Service* dalam pelayanan proses transaksi pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung ?.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan laporan ini adalah untuk mengetahui peranan *Customer Service* dalam pelayanan proses transaksi pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai macam manfaat diantaranya :

1. Bagi Peneliti

Untuk memenuhi persyaratan akademis dalam menyelesaikan Program Studi Diploma III untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) pada program studi D3 Keuangan Dan Perbankan di Universitas Lampung, serta tentunya menambah pengetahuan dan juga informasi penulis.

2. Bagi Bank BRI Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung

Sebagai bahan pemikiran dan masukan mengenai *customer service* terhadap pelayanan nasabah.

3. Bagi Akademis,

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi serta dapat menambah pengetahuan, menjadi sumber informasi dan bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

4. Bagi Penelitian Lanjutan,

Sebagai referensi yang dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Bank

Menurut Kuncoro (2016:3) bank merupakan lembaga keuangan yang aktivitas usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat dan menyediakan jasa bank lainnya.

Kata bank sudah menjadi istilah yang umum dikenal oleh masyarakat, terutama mereka yang tinggal di perkotaan. Bahkan di pedesaan, kata bank sudah tidak asing lagi. Kata bank selalu dikaitkan dengan uang, sehingga banyak orang beranggapan bahwa bank selalu berhubungan dengan uang. Anggapan ini tidak salah, karena bank merupakan lembaga keuangan atau perusahaan yang bergerak di bidang keuangan.

Selanjutnya pengertian bank menurut Undang-undang RI nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan adalah Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Dari penjelasan tersebut bahwa bank adalah Lembaga keuangan atau Perusahaan yang bergerak di bidang keuangan . Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan utama, yaitu

- a) menghimpun dana
- b) menyalurkan dana dan
- c) memberikan jasa bank lainnya

Kegiatan utama dalam perbankan melibatkan penghimpunan dan penyaluran dana, sedangkan pemberian layanan-layanan perbankan lainnya hanya berperan sebagai pendukung dari dua kegiatan tersebut.

2.2 Jenis Jenis Bank

Menurut Totok Budisanto dan Nuritmo (2013:109) Bank dapat dikelompokkan kedalam berbagai jenis yang masing-masing dilihat dari berbagai segi. Pembagian jenis ini ditujukan tertentu mengingat setiap jenis usaha yang memiliki berbagai karakteristik tertentu. Secara umum bank terdiri dari :

1. Bank Sentral

Bank Sentral adalah bank yang didirikan berdasarkan Undang-Undang No.13 Tahun 1968 yang memiliki tugas untuk mengatur peredaran uang, pengarahan dana-dana, mengatur perbankan, mengatur perkreditan, menjaga stabilitas mata uang, mengajukan percetakan atau penambahan mata uang rupiah dan lain sebagainya.

2. Bank Umum

Sesuai Undang-Undang No.10 Tahun 1998 bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

3. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah. Dalam kegiatannya BPR tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

2.2.1 Jenis Bank dilihat dari status kepemilikan

Menurut Totok Budisantoso dan Nuritmo (2013:119) jenis bank dilihat dari status kepemilikannya antara lain :

a. Bank Milik negara

Bank milik negara merupakan bank yang seluruh modalnya berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan dan pendiriannya di bawah undang-undang tersendiri. Contohnya Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Mandiri, Bank BNI, Bank Bukopin, Dan BTN.

b. Bank Milik Swasta Nasional

Merupakan bank yang didirikan dalam bentuk hukum Perseroan terbatas, di mana seluruh sahamnya dimiliki oleh WNI dan/atau badan-badan hukum Indonesia. Contohnya Bank Muamalat, Bank Danamon, Bank Central Asia (BCA), Bank Niaga, dan lain lain.

c. Bank Swasta Asing

Merupakan bank yang didirikan dalam bentuk cabang bank yang sudah ada di luar negeri atau dalam bentuk campuran antara bank asing dan bank nasional yang ada di Indonesia. Contohnya, Citibank, HSBC, Rabo Bank, dan commonwealth.

d. Bank Pembangunan Daerah

Merupakan bank yang pendiriannya berdasarkan peraturan daerah provinsi dan Sebagian besar sahamnya dimiliki oleh pemerintah kota dan pemerintah kabupaten di wilayah bersangkutan dan modalnya merupakan harta kekayaan pemerintah daerah yang dipisahkan. Contohnya, bank jatim, bank jateng , bank lampung, bank dki, dan bank papua.

e. Bank Campuran

Merupakan bank yang Sebagian sahamnya dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional. Contohnya, bank UOB Buana, ANZ Panin Bank, Bank OCBC NISP, dan Bank DSB Indonesia.

2.2.2 Jenis Bank dilihat dari kegiatan operasional

Menurut Totok Budisantoso dan Nuritmo (2013:120) jenis bank dilihat dari status kepemilikannya antara lain :

a. Bank Devisa

Merupakan bank yang mempunyai hak dan wewenang yang diberikan oleh bank Indonesia untuk melakukan transaksi valuta asing dan lalu lintas devisa serta hubungan koresponden dengan bank asing di luar negeri. Contohnya , BNI, BRI, BANK Mandiri, Bank Bukopin, BCA, Bank Mega, dan Bank permata

b. Bank Nondevisa

Merupakan bank yang dalam operasionalnya hanya melaksanakan transaksi di dalam negeri, tidak melakukan transaksi valuta asing, dan tidak melakukan hubungan dengan bank asing di luar negeri

2.3 Fungsi Bank

Menurut Sri Susilo (2000;6) “Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya” menyatakan bahwa :

“Secara lebih spesifik fungsi bank adalah sebagai *Agent Of Trust, Agent Of Development, Dan Agent Of Services.*”

Adapun penjelasan dari pernyataan diatas adalah :

a. *Agent Of Trust*

Dasar utama kegiatan bank adalah *trust* atau kepercayaan, baik penghimpunan dana maupun penyaluran dana.

b. *Agent Of Development*

Kegiatan bank sebagai penghimpun dana dan penyaluran dana, memungkinkan Masyarakat untuk melakukan investasi, distribusi dan konsumsi barang dan jasa.

c. Agent Of Services

Disamping kegiatan menghimpun dana dan penyaluran dana, bank juga memberikan jasa-jasa perbankan yang lain pada Masyarakat. Jasa yang ditawarkan bank erat kaitannya dengan perkenomian Masyarakat secara umum.

2.4 Pengertian Pelayanan

Menurut Loina (2001:138), pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media sosial berita, membentuk budaya Perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan

Menurut Kasmir (2017:47) Pelayanan diartikan sebagai Tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan.

Pelanggan artinya tidak hanya kepada pelanggan atau nasabah yang membeli produk Perusahaan, akan tetapi juga pelanggan di dalam Perusahaan (karyawan dan pimpinan) yaitu melayani sesama karyawan atau pimpinan yang saling memberikan pelayanan.

2.5 Jenis Pelayanan

Menurut kasmir (2017:47) jenis pelayanan dapat dibagi ke dalam 2 (dua) kelompok yaitu :

1. Pelayanan di dalam, artinya pelayanan antar karyawan dan pimpinan, atau antar sesama karyawan.
2. Pelayanan ke luar, artinya pelayanan yang diberikan kepada nasabah atau pelanggan.

Kedua pelayanan ini haruslah saling mendukung antar satu dengan lainnya, karena jika pelayanan di dalam antara karyawan dengan karyawan atau karyawan dengan pimpinan tidak berjalan lancar atau terhambat, maka akan memengaruhi pelayanan ke luar. Oleh karena itu pelayanan di dalam akan memperlancar pelayanan ke luar. Sebaliknya jika pelayanan di dalam bagus akan tetapi pelayanan ke luar tidak baik juga hasilnya tidak baik. Jadi baik pelayanan ke dalam maupun ke luar saling memengaruhi satu sama lainnya. Artinya kedua pelayanan tersebut harus dijalankan secara bersama-sama dengan sebaik-baiknya.

2.6 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler & Keller (2016:440) Kualitas Pelayanan merupakan model yang menggambarkan kondisi konsumen dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan.

Kualitas pelayanan telah menjadi satu tahap faktor dominan terhadap keberhasilan suatu organisasi. Pengembangan kualitas sangat didorong oleh kondisi persaingan antar perusahaan, kemajuan teknologi, tahapan perekonomian dan sosial budaya masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan.

2.7 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, Berry et al dalam Kotler dan Keller (2016:441), menyatakan bahwa ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan diantaranya yaitu sebagai berikut:

a. Mendengarkan keinginan konsumen (*listening*)

Penyedia layanan harus memahami apa yang benar-benar diinginkan oleh konsumen melalui pembelajaran berkelanjutan tentang harapan dan persepsi

konsumen loyal maupun konsumen potensial, misalnya adalah melalui sistem informasi berkualitas layanan.

b. Keandalan (*reliability*)

Merupakan dimensi terpenting dari kualitas layanan dan harus menjadi prioritas layanan.

c. Layanan dasar (*basic service*)

Perusahaan jasa harus memberikan dasar-dasar dan melakukan apa yang seharusnya mereka lakukan, menepati janji, menggunakan akal sehat, mendengarkan konsumen, terus memberikan informasi kepada pelanggan dan bertekad untuk memberikan nilai kepada konsumen.

d. Model layanan (*service design*)

Penyedia layanan harus mengambil pandangan menyeluruh tentang layanan sambil mengelola banyak detailnya.

e. Pemulihan (*recovery*)

Untuk memuaskan konsumen yang mengalami masalah layanan, perusahaan layanan harus mendorong konsumen untuk mengeluh dan membuatnya mudah bagi mereka untuk melakukannya, merespon dengan cepat dan pribadi dan mengembangkan sistem penyelesaian masalah.

f. Mengejutkan konsumen (*surprising customers*)

Meskipun keandalan merupakan dimensi paling penting dalam memenuhi harapan layanan konsumen, dimensi proses seperti jaminan, daya tanggap dan empati paling penting dalam melampaui harapan konsumen, misalnya dengan mengejutkan mereka dengan kecepatan, kesopanan, kompetensi, komitmen dan pemahaman yang tidak biasa.

2.8 Pengertian *Customer Service*

Pengertian *Customer service* secara umum adalah suatu kegiatan atau aktivitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan/nasabah, baik sebelum atau sesudah membeli produk atau jasa layanan Perusahaan.

Menurut Kasmir (2017:249) *Customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan / masalah yang sedang dihadapi.

Menurut Kotler dan Keller (2009:386) *Customer service* adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Seorang *customer service* memegang peranan yang sangat penting di samping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau *public relation*.

Customer service Bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah selalu berusaha menarik calon nasabah yang bersangkutan. *Customer Service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas-tugas yang diemban oleh para *Customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

2.9 Peranan *Customer Service*

Menurut Kasmir (2017:251) dalam menjalankan kegiatannya, *customer service* diberikan peran tertentu yang berbeda dengan bidang lainnya. Secara umum peranan *customer service* yakni:

1. Berusaha Mempertahankan Nasabah lama tetap setia menjadi nasabahnya dan tidak lari ke perusahaan lain. Artinya agar nasabah lama tetap setia menjadi nasabahnya dan tidak lari ke perusahaan lain. Nasabah lama juga dipengaruhi untuk menambah jumlah transaksinya. Mempertahankan nasabah lama melalui

pelayanan yang lebih baik dan pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.

2. Berusaha Mendapat Nasabah Baru .Artinya *customer service* dan *teller* melalui berbagai pendekatan, misal merayu nasabah yang baru datang pertama kali untuk menjadi nasabah kita seterusnya. Caranya mampu meyakinkan nasabah baru tentang kualitas produk yang kita tawarkan dan tunjukkan dengan layanan terbaiknya, sehingga nasabah merasa yakin dan memutuskan menjadi nasabah baru. Setiap calon nasabah yang datang ke lembaga keuangan. Dalam hal ini *customer service* harus pandai merayu dan meyakinkan nasabah hingga jadi membeli produk yang ditawarkan.

2.10 Fungsi Dan Tugas *Customer Service*

Fungsi dan tugas-tugas *customer service* harus benar- benar dipahami, sehingga seorang *customer service* dapat menjalankan tugasnya Secara prima. Dalam praktiknya menurut Kasmir (2017:252) fungsi *customer service* lembaga keuangan sebagai berikut .

1. Sebagai Resepsionis

Sebagai resepsionis artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai : penerima tamu yang datang ke lembaga keuangan. Menerima tamu maksudnya menerima nasabah yang ingin berurusan dengan lembaga keuangan. Fungsinya dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dari memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin.

2. Sebagai *Deskman*

Sebagai *Deskman* artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Artinya jika nasabah yang sudah memperoleh informasi secara lengkap kemudian bermaksud melakukan transaksi, maka petugas *customer Service* melayani nasabah untuk mengisi berbagai aplikasi seperti formulir, slip atau lainnya. Pelayanan yang diberikan termasuk memberi arahan dan

petunjuk cara-cara pengisian aplikasi tersebut hingga tuntas, serta prosedur transaksi yang diinginkan.

3. Sebagai *Salesman*

Sebagai salesman maksudnya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk lembaga keuangan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. Menjual produk artinya menawarkan produk lembaga keuangan kepada setiap calon nasabah yang datang ke lembaga keuangan. Dalam hal ini *customer service* harus pandai merayu dan meyakinkan nasabah hingga jadi membeli produk yang ditawarkan.

4. Sebagai *Customer Relation Officer*

Sebagai *customer relation officer* maksudnya *customer service* berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari lembaga keuangan yang bersangkutan. Fungsi sebagai *Customer Relation Officer* dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalnya komunikasi melalui telepon atau berbicara secara langsung.

5. Sebagai Komunikator

Sebagai Komunikator *customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara lembaga keuangan dengan nasabah. *Customer service* juga sebagai penyambung lidah antara kepentingan Lembaga keuangan kepada nasabahnya.

Seperti dijelaskan sebelumnya bahwa fungsi *customer service* ada dua yaitu mempertahankan nasabah lama dan berusaha menarik nasabah baru, Sesuai dengan fungsi tersebut, maka tugas yang diemban pun haruslah sesuai dengan fungsinya. Artinya tugas yang pertama adalah berusaha mempertahankan nasabah lama dengan pelayanan lebih baik dan tetap menjaga kualitas pelayanan. Kemudian berusaha menarik nasabah baru

sebanyak mungkin dengan cara merayu dan meyakinkan nasabahnya melalui tugas-tugas yang diembannya.

2.11 Syarat Seorang *Customer Service*

Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seorang *Customer service* menurut Kasmir (2017:255) sebagai berikut:

1. Persyaratan Fisik

- a. Wajah harus menarik
- b. Cantik atau ganteng
- c. Berwibawa
- d. Kulit bersih dari muka hingga tangan
- e. Tinggi badan ideal untuk Wanita 160 cm dan pria 165 cm
- f. Berat badan harus ideal dengan tinggi (tidak boleh melebihi berat normal yang diinginkan)

2. Persyaratan Mental

Customer service harus memiliki mental yang kuat dalam melayani nasabah, karena dengan mental yang kuat akan memberikan kepercayaan diri yang lebih baik dan akan menimbulkan sifat kejujuran dan tanggung jawab yang besar terhadap apa yang dilakukannya serta mampu memberikan keyakinan kepada nasabah.

Customer service juga harus punya rasa percaya diri (*self confidence*) yang tinggi, tidak minder, punya inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati dan punya rasa tanggung jawab. Lebih penting lagi *customer service* harus memiliki mental baja, artinya pantang menyerah terhadap tugas yang dijalankannya.

3. Persyaratan Kepribadian

- a. Energik dan gesit
- b. Memiliki rasa humor dan selalu ingin maju

- c. Mampu mengendalikan diri
- d. Tidak mudah marah
- e. Tidak terpancing untuk berbuat atau berkata kasar
- f. Mengendalikan Gerakan-gerakan tubuh yang terlalu mengesankan

4. Syarat Sosial

- a. Jiwa sosial yang tinggi
- b. Bijaksana
- c. Budi pekerti yang luhur
- d. Pandai bergaul dengan siapapun
- e. Dapat bekerjasama dengan berbagai pihak
- f. Pandai bicara dan tidak kaku

2.12 Pekerjaan *Customer Service*

1. Cara Melayani Tamu

- a. Berikan perhatian kepada setiap tamu yang datang
- b. Senyumlah kepadanya
- c. Ucapkan salam
- d. Sapa : apa yang dapat kami bantu
- e. Service memberikan pelayanan yang terbaik
- f. Ucapkan maaf untuk memperhalus permintaan
- g. Menanggapi komplain dengan bijaksana
- h. Responsif setelah mengetahui keluhan tamu
- i. Ucapkan terima kasih

2. Telepon Masuk

- a. Telepon segera diangkat, minimal 3 kali nada panggil
- b. Terima dengan sopan
- c. Jelaskan bahwa anda siap membantu
- d. Jelaskan nama kantor/instansi anda
- e. Jelaskan bahwa anda siap membantu
- f. Tanyakan darimana/siapa

- g. Dengarkan dengan baik
- h. Berikan jawaban yang efisien
- i. Buat catatan pembicaraan
- j. Biarkan lawan bicara menutup gagang telepon lebih dahulu

2.13 Etika Seorang *Customer Service*

Menurut Tjiptono (2006:12) Etika seorang *customer service* merupakan ketentuan yang dibuat agar semua komponen yang berhubungan dengan pelayanan dapat menunjang satu sama lainnya. Ketentuan tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Sikap perilaku dan ekspresi wajah
- b. Penampilan
- c. Cara berpakaian
- d. Cara bertanya
- e. Cara berbicara

Yang perlu mendapat perhatian

1. Selalu ingin membantu setiap keinginan dan kebutuhan nasabah
2. Memberi perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah
3. Sopan dan ramah dalam melayani nasabah
4. Memiliki rasa toleransi yang tinggi dalam menghadapi setiap tindak tanduk nasabah
5. Menjaga perasaan nasabah, agar tetap merasa tenang, nyaman dan menimbulkan kepercayaan
6. Dapat menahan emosi
7. Menyenangkan orang lain

Yang tidak boleh dilakukan :

1. Berpakaian tidak sopan
2. Melayani sambil makan, minum atau merokok
3. Sambil mengobrol
4. Menampakkan wajah cemberut

5. Melayani sambil mengaca
6. *Customer service* hendaknya tidak mengiklankan atau menjual diri sendiri, misalnya dengan :
 - a. Dandan Yang Over
 - b. Berbicara Seenaknya
 - c. Bertindak Semaunya
 - d. Minta Imbalan
 - e. Meninggalkan Nasabah Sendirian

2.14 Etiket *Customer Service*

Menurut Kasmir (2008:81) beberapa etiket yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah adalah sebagai berikut:

a. Sikap dan Perilaku

Sikap dan perilaku yang ditujukan kepada nasabah pada saat berhubungan setiap hari harus dijaga dengan baik dan peduli terhadap nasabah .

b. Penampilan

Arti penampilan secara keseluruhan adalah dimulai dari cara berpakaian, cara berbicara, berperilaku dan sikap *Customer Service* harus dapat membuat nasabah terkesan. Penampilan harus selalu gembira, senang dan wangi pada saat berhubungan dengan nasabah.

c. Cara berpakaian

Cara berpakaian artinya cara menggunakan baju, celana dan aksesoris yang melekat pada pakaian itu. Pakaian harus serasi antara baju dan celana. Selain itu pakaian harus terlihat rapi, bersih, dan wangi sehingga nasabah senang berada didekatnya.

d. Cara berbicara

Cara berbicara kepada nasabah harus jelas dan singkat. Nasabah senang dengan pembicaraan yang jelas langsung pada point masalah. Jangan membahas hal-hal yang bukan pokok masalah dan jangan melakukan pembicaraan yang sifatnya menjelek nasab.

e. Gerak Gerik

Gerak gerik artinya pergerakan anggota badan yang diperlihatkan kepada di depan nasabah meliputi pandangan mata, mimik wajah, gerak tangan, gerak kaki, cara duduk dan cara berpakaian. Jangan membuat gerak gerik yang membuat nasabah tersinggung. Misalnya memandangi depan muka sinis dan lidah cemberut. Ekspresi wajah harus selalu senyum dan senang agar saat nasabah datang dengan nyaman.

f. Cara bertanya

Setiap nasabah memiliki sifat yang berbeda. Ada yang cerewet ada pula yang pendiam. Sebagai *customer service* harus memiliki inisiatif untuk bertanya pada nasabah yang pendiam. Ada nasabah yang cepat dalam memahami setiap pertanyaan ada pula nasabah yang sulit memahami maka dari itu *customer service* harus memiliki kesabaran khusus dan cara bertanya yang harus dibedakan dengan nasabah yang cepat tanggap.

BAB III

METODE DAN PENYELESAIAN KERJA PRAKTIK

3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif. Dimana pendekatan yang dilakukan dengan cara menggambarkan kejadian yang terjadi di lapangan atau penelitian ini menjelaskan, menggambarkan, suatu fenomena yang berkembang atau ditemukan di lapangan. Jenis data penelitian ini bersifat kualitatif, yang menghasilkan data yang berupa kata-kata atau penjelasan maupun berupa lisan. Dalam penelitian ini penulis mendeskripsikan atau menggambarkan mengenai analisis penyelesaian pembiayaan bermasalah pada Bank BRI Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung.

3.2 Jenis Dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penulisan ini sangat berhubungan dengan jenis data yang diambil. Data yang dipakai diharapkan sesuai dengan permasalahan yang dihadapi sehingga mampu menyelesaikan permasalahan penulisan.

Sumber data yang digunakan yaitu:

1. Data Primer

Merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari subyek penelitian, data diperoleh dari manajemen Perusahaan yaitu PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung.

2. Data Sekunder

Merupakan sumber data yang berasal dan diperoleh secara tidak langsung dan melalui media perantara, data diperoleh dari dokumen, laporan, jurnal.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan, maka penulis menggunakan beberapa metode, yaitu:

1. Observasi

Observasi adalah pengumpulan data dengan cara terjun langsung ke lapangan, yaitu mengadakan pengamatan langsung di lapangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata tentang kegiatan yang diteliti.

2. Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan suatu kegiatan untuk mengumpulkan informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan sedang diteliti. Penelitian kepustakaan dilakukan dengan cara membaca, mempelajari, dan mengumpulkan data yang diperoleh dari sumber-sumber kepustakaan yang berhubungan dengan kegiatan yang dilakukan.

3. Wawancara

Wawancara yaitu metode informasi pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Wawancara yang dimaksud bertujuan untuk mendapatkan data yang kuat, yaitu dengan mengadakan komunikasi langsung dengan pihak-pihak yang dapat mendukung data yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti. Wawancara ini juga dilakukan peneliti melalui proses Tanya jawab langsung dengan karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung.

3.4 Objek Kerja Praktik

3.4.1 Lokasi dan waktu kerja praktik

a. Lokasi

Lokasi kerja praktik lapangan dilakukan di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung yang beralamat di Jl. P. Antasari No.63C, Kedamaian, Kec. Kedamaian, Kota Bandar Lampung, Lampung 34517.

b. Waktu Kerja Praktik

Kegiatan praktik kerja lapangan (PKL) dilakukan selama 40 hari kerja. Dimulai pada tanggal 9 Januari 2022 sampai dengan 29 Februari 2024.

3.4.2 Gambaran Umum Perusahaan

3.4.2.1 Profil Singkat PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya BRI didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaadtmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp on Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi yang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI. Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat berhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 Tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani dan *Nederlandsche Maatschappij* (NHM). Kemudian berdasarkan penetapan Presiden (Penpres) No. 9 Tahun 1965, BKTN diintegrasikan

ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

Setelah berjalan selama satu bulan, keluar penpres No.17 Tahun 1965, tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia urusan koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintergrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

Berdasarkan Undang-Undang No.14 tahun 1967 tentang Undang-Undang Pokok Perbankan dan Undang-Undang No.13 tahun 1968 tentang Undang-Undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-undang No. 21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai Bank Umum.

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Sampai sekarang PT. BRI (Persero) yang didirikan sejak tahun 1895 tetap konsisten memfokuskan pada pelayanan kepada masyarakat kecil, diantaranya dengan memberikan fasilitas kredit kepada golongan pengusaha kecil. Hal ini antara lain tercermin pada perkembangan pelayanan KUK (Kredit Usaha Kecil) pada tahun 1994 sebesar Rp. 6.419,8 miliar yang meningkat menjadi Rp. 8.231,1 miliar pada tahun 1995 dan pada tahun 1999 sampai dengan bulan September sebesar Rp. 20.466 miliar.

Kemudian PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk pada 10 November 2003 lalu, mencatat sejarah dengan melakukan pencatatan perdana sahamnya di Bursa Efek Jakarta (BEJ) dan Bursa Efek Surabaya (BES). Bank BRI secara resmi tercatat sebagai emiten di BEJ dan BES dengan nama saham BBRI.

Selain melakukan pencatatan saham perdana di BEJ dan BES, Bank BRI juga melakukan *refund*, distribusi surat konfirmasi penjatahan kepada investor, distribusi saham secara elektronik serta melakukan pembayaran kepada pemerintah dan emiten. Pemerintah selaku pemilik saham tunggal BRI melepas sampai 30 persen sahamnya di BRI kepada publik melalui pasar modal.

Seiring dengan perkembangan dunia perbankan yang semakin pesat maka sampai saat ini Bank Rakyat Indonesia mempunyai unit kerja yang berjumlah 4.447 buah, yang terdiri dari 1 Kantor Pusat BRI, 12 Kantor Wilayah, 12 Kantor Inspeksi /SPI, 170 Kantor Cabang (dalam negeri), 145 Kantor Cabang Pembantu, 1 Kantor Cabang Khusus, 1 New York Agency, 1 Caymand Island Agency, 1 Kantor Perwakilan Hongkong, 40 Kantor Kas Bayar, 6 Kantor Mobil Bank, 193 P.POINT, 3.705 BRI Unit dan 357 Pos Pelayanan Desa.

3.4.2.2 Visi dan Misi PT. BRI (Persero) Tbk

a. Visi PT. BRI (Persero) Tbk

Visi PT Bank Rakyat Indonesia adalah “*The Most Valuable Banking Group in Southeast Asia and Champion of Financial Inclusion*”

b. Misi PT. BRI (Persero) Tbk

1. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan

mencegah untuk menunjang perkembangan ekonomi masyarakat.

2. Memberikan pelayanan prima kepada semua nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang professional dengan melaksanakan *Good Corporate Governance* (GCG) yang sangat baik.

3. Memberikan keuntungan dan manfaat optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (stakeholder)

3.4.3 Produk dan jasa layanan PT. BRI (Persero) Tbk

3.4.3.1 Produk tabungan

a. Tabungan BritAma

Merupakan tabungan beragam kemudahan dengan didukung fasilitas e-banking dan sistem *Real Time Online* yang akan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun.

b. Simpedes

Merupakan simpanan masyarakat dalam bentuk tabungan dengan mata uang rupiah, yang dipakai dilayani di Kantor Cabang Khusus BRI/ Kanca BRI/ Kantor Cabang Pembantu/ BRI Unit / Teras BRI, yang jumlah penyetoran dan pengambilannya tidak dibatasi baik frekuensi maupun jumlahnya sepanjang memenuhi ketentuan yang berlaku.

c. Simpedes TKI

Merupakan tabungan yang diperuntukan bagi para TKI untuk mempermudah transaksi mereka termasuk untuk penyaluran atau penampungan gaji TKI.

d. BritAma Valas

Merupakan tabungan dalam mata uang asing untuk 19 memenuhi kebutuhan simpanan yang menawarkan transaksi

dan nilai tukar yang kompetitif. Tersedia dalam jenis *Currency* meliputi USD, AUD, SOD, CNY, dan EUR.

- e. BritAma Bisnis
Merupakan produk tabungan yang memberikan kelulusan lebih dalam bertransaksi, kejelasan dalam pencatatan dan keuntungan lain yang menunjang transaksi dan kebutuhan bisnis
- f. BritAma Rencana
Merupakan tabungan investasi dengan setoran setiap bulannya yang dilengkapi dengan fasilitas perlindungan asuransi jiwa bagi nasabah.
- g. Tabungan BRI Junior
Merupakan produk tabungan BRI yang ditunjukkan khusus kepada segmen anak dengan fasilitas dan fitur yang menarik bagi anak.
- h. TabunganKu
Merupakan produk tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

3.4.3.2 Produk Deposito

- a. Deposito Rupiah
Merupakan produk deposito dalam bentuk mata uang rupiah.
- b. Deposito Valas
Merupakan produk deposito BRI yang memberikan kenyamanan investasi dana dalam mata uang asing.
- c. Deposito *On Call*
Deposito *On Call* BRI merupakan produk deposito yang menawarkan investasi yang tinggi.

3.4.3.3 Produk Pinjaman

a. Kredit Investasi

Merupakan fasilitas kredit jangka menengah atau jangka panjang untuk membiayai barang modal atau aktiva tetap perusahaan. Seperti pengadaan mesin, peralatan, kendaraan, bangunan, dll.

b. Kredit Modal Kerja

Merupakan fasilitas kredit untuk membiayai operasional usaha termasuk kebutuhan untuk pengadaan bahan baku, proses produk, piutang dan persediaan.

c. KMK Ekspor

Merupakan fasilitas kredit untuk pembiayaan produk atau pembelian barang-barang untuk di ekspor (*Pre-ekspor Financing*) atau pembiayaan kepada nasabah yang melakukan negosiasi wesel ekspor (*post ekspor financing*).

d. KMK Kontruksi

Merupakan fasilitas kredit yang diberikan untuk pembiayaan jasa kontruksi atau pekerjaan yang berhubungan dengan penyelesaian atau proyek.

e. Kredit BRIGuna

Merupakan kredit kepada pegawai tetap atau pensiunan yang diberikan kepada calon debitur atau debitur dengan narasumber pembiayaan yang berasal dari sumber penghasilan tetap atau *fixed income* (gaji ataupun pensiunan).

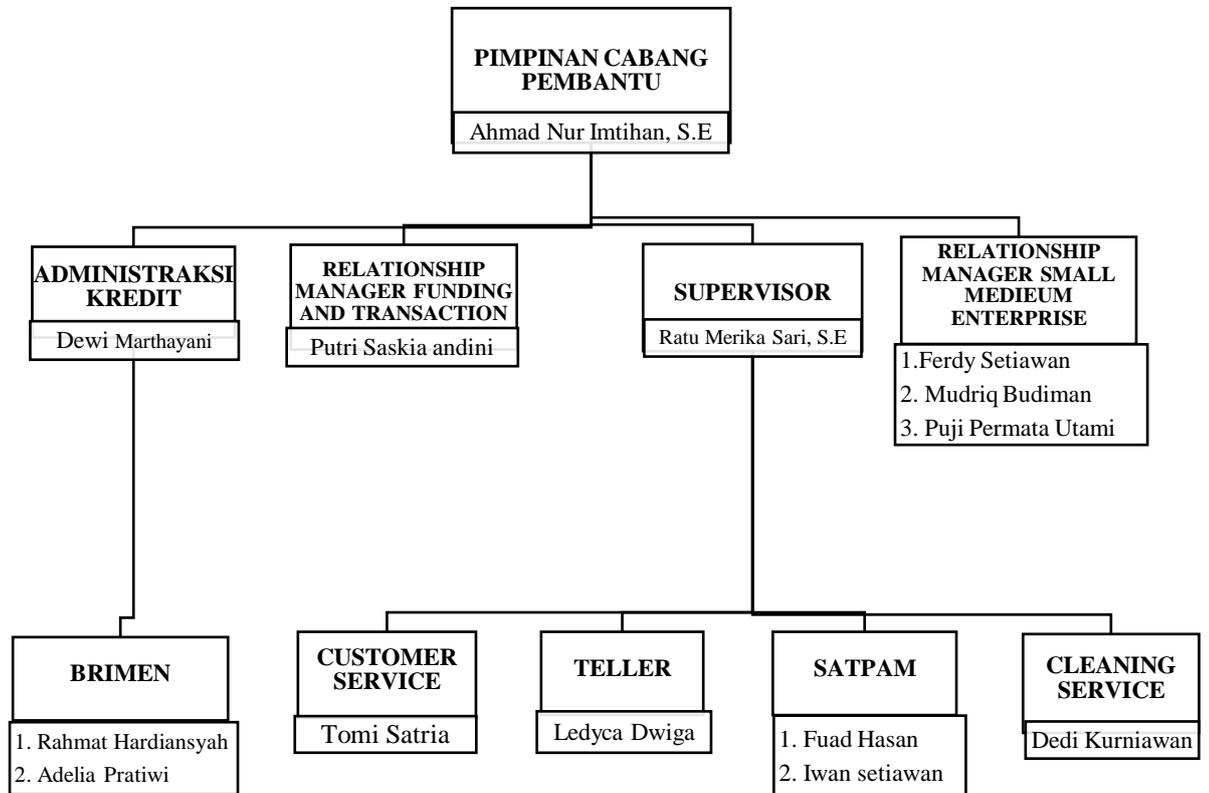
f. Kredit Waralaba

Merupakan kredit yang diberikan dalam bentuk modal kerja dan investasi bagi usaha waralaba.

g. Kredit Ketahan Pangan dan Energi (KKPE)

Merupakan kredit investasi dan atau modal kerja yang diberikan dalam rangka mendukung pelaksanaan program ketahanan pangan dan program pengembangan tanamana bahan baku bahan bakar nabati.

3.4.4 Struktur Organisasi



Gambar 1. Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung

Sumber : PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung, 2024

1. Pimpinan Cabang Pembantu

Tugas dan tanggung jawab Kepala Cabang diantaranya :

- a. Memimpin kantor BRI cabang pembantu dan mengembangkan dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat di wilayah kerjanya.
- b. Mengadakan hubungan kerja yang baik dengan intern dan ekstern dalam batas wewenangnya.
- c. Mampu melaksanakan kerja RM, ADK, *Teller* dan *Customer Service* apabila yang bersangkutan tidak dapat hadir.

- d. Mengembangkan bisnis BRI unit di wilayah kerjanya untuk mencapai laba yang maksimal.
- e. Kelancaran tugas-tugas operasional termasuk efisiensi dan tercapainya tingkat kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh setiap petugas BRI cabang pembantu.
- f. Bertanggung jawab atas ketersediaan kas yang selalu cukup.

2. Supervisor

Tugas dan tanggung jawab Supervisor diantaranya:

- a. Memastikan bahwa tugas-tugas dibidang personalia, logistic (termasuk surat berharga untuk Kanca lain) dan keamanan di Unit telah dilaksanakan secara efektif dan efisien sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Mengagenda surat keluar dan surat masuk dengan tertib sesuai ketentuan yang berlaku dan meningkatkan pelayanan pada nasabah dan internal consumer.
- c. Mengatur lalu lintas komunikasi (telpon, faksimili, internet) dalam rangka menjaga efektivitas komunikasi unit menyiapkan kuitansi tambahan kas.
- d. Menyetujui tambahan kas awal *teller membuku* dan mendistribusikan uangnya kepada *teller*
- e. Memelihara dan mengerjakan Register Kas Induk.

3. *Relationship Manager Funding & Transaction*

Tugas dan Tanggung jawab *Relationship Manager Funding & Transaction* :

- a. Melaksanakan kegiatan pemasaran pinjaman, simpanan, brilink dan jasa bank lainnya.
- b. Memprakarsai dan menganalisis usulan pinjaman.
- c. Melakukan pembinaan terhadap nasabah BRI Unit dan Agen brilink.

- d. Melaksanakan kegiatan identifikasi potensi dan kompetisi bisnis dana, pemasaran terpadu (*Integrated Banking Solution*)
- e. Monitoring portofolio dana serta jasa bank lainnya.

4. *Relationship Manager Small Medium Enterprise*

Tugas dan Tanggung jawab *Relationship Manager Small Medium Enterprise* :

- a) Melakukan identifikasi *customer* guna tercapainya target pembiayaan yang telah ditetapkan dan melakukan proses inisiasi, solisitasi, pengumpulan data analisa atas pengajuan permohonan pembiayaan untuk menjamin kelancaran proses pengajuan proposal pembiayaan kepada komite pembiayaan.
- b) Melakukan analisa atas perpanjangan pembiayaan SME yang telah jatuh tempo untuk menjaga kualitas pembiayaan nasabah sehingga tetap tergolong kedalam kolektibilitas lancar.
- c) Memasarkan produk-produk dan jasa pelayanan Bank BRI sesuai dengan kebutuhan nasabah guna meningkatkan pelayanan dan hubungan baik dengan nasabah.

5. Administrasi Kredit (ADK)

Tugas dan tanggung Administrasi Kredit (ADK) diantaranya :

- a. Mengerjakan Prosedur Pemberian Kredit (PPK) Bisnis-Ritel, Surat Edaran (SE) dan sebagainya sehubungan dengan adanya perubahan-perubahan.
- b. Mengusahakan agar kebijakan dan prosedur perkreditan didalam PPK Bisnis-Ritel, SE dan lain-lain dilaksanakan secara konsisten, efektif dan efisien.
- c. Membantu dalam menafsirkan dan menerapkan Kebijakan Umum Perkreditan (KUP) PT. BRI (Persero)Tbk, Prosedur Pemberian Kredit (PPK) Bisnis-Ritel dan SE.
- d. Menjamin pendelegasian wewenang memutus kredit telah dilaksanakan sesuai aturan.

- e. Menerima usulan Putusan Delegasi Wewenang Kredit (PDWK) dari kantor cabang/kantor wilayah untuk diteruskan kepada pejabat pemutus untuk mendapatkan putusan.
- f. Meneruskan PDWK yang telah diputus kepada unit kerja pengusul.
- g. Memastikan bahwa para pejabat kredit lini memutus kredit sesuai dengan PDWK yang telah diberikan.
- h. Menyajikan data-data untuk kepentingan pimpinan wilayah (pinwil)/pimpinan cabang (Pinca) secara periodik guna memantau dan mengevaluasi kualitas penggunaan PDWK putusan kantor wilayah/kantor cabang.

6. *Customer Service*

Tugas dan tanggung jawab *Customer service* diantaranya:

- a. Melayani pembukaan rekening baru (deposito, tabungan, giro).
- b. Melayani permintaan buku cek, buku bilyetgiro, dan buku setoran.
- c. Membuat debet nota kepada nasabah giro atas pemakaian cek/bilyet giro.
- d. Melayani informasi saldo nasabah.
- e. Memberikan informasi produk-produk bank.
- f. Melayani komplain nasabah.
- g. Menginventaris daftar hitam nasabah giro.

7. *Teller*

Tugas dan tanggung jawab *teller* diantaranya :

- a. Melayani pembayaran kiriman uang masuk (tunai) sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- b. Menerima setoran tunai kiriman uang keluar sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- c. Menerima setoran kiriman uang keluar dengan cek/bilyet giro internal sesuai dengan prosedur.
- d. Menerima setoran kiriman uang keluar dengan cek/bilyet giro bank lain sesuai prosedur.

e. Membuat/mengerjakan/mengisi kartu aktivitas teller.

8. *Security* (keamanan)

Tugas dan tanggung jawab *security* (keamanan) diantaranya :

- a. Melayani nasabah dengan memberikan pelayanan dengan cara memberikan bantuan terhadap nasabah berkaitan dengan kepentingan nasabah.
- b. Memberikan rasa aman kepada nasabah maupun semua pegawai BRI.
- c. Mengamankan kantor BRI.

9. *Cleaning service* (pramubakti)

Tanggung jawab *cleaning service* / pramubakti antara lain :

- a. Bertanggung jawab atas kebersihan BRI demi memberikan rasa kenyamanan kepada nasabah yang datang

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Pelayanan *customer service* di PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung dalam melayani nasabah telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Hal tersebut berdampak pada meningkatnya kepuasan pimpinan akan pelayanan *customer service* bank bri kantor cabang pembantu tanjung agung.

Bank telah melakukan evaluasi kinerja *customer service* yang dilakukan secara rutin melalui briefing mingguan dan layanan kritik serta saran melalui form/selebaran angket dan internet banking. Hasil evaluasi bulanan menunjukkan bahwa pimpinan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service*.

Beberapa hal yang dilakukan *Customer Service* di Bank BRI Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung dalam upayanya memberikan pelayanan terbaik diantaranya:

1. Bersikap ramah
2. Melayani secara cepat dan tepat
3. Melayani dengan penuh kesabaran dan menghargai nasabah
4. Jika nasabah bertanya dijawab dengan jelas dan dengan senyum, sikap sopan, ramah dan selalu bersikap tenang

5.2 Saran

Dengan adanya penelitian ini, kiranya dapat memberikan suatu pengetahuan dan masukan, antara lain :

1. PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung lebih meningkatkan Kualitas pelayanan yang diberikan *customer service* perlu dipertahankan. Karena kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
2. PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung Dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada nasabah dengan memperhatikan proses komunikasi & informasi yang jelas kepada nasabah apabila mencari dokumen yang dibutuhkan, sehingga informasi yang diberikan tidak terjadi kesalahpahaman sehingga tidak memperlambat pelayanan kepada nasabah.
3. PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung dapat Lebih meningkatkan lagi kecepatan dalam melayani nasabah ketika keadaan nasabah sedang banyak yang datang sehingga tidak terdapat antrean
4. PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung harus lebih meningkatkan kualitas dan kuantitas karyawan supaya lebih bagus lagi dalam memberikan kepuasan pelayanan guna dan tujuan untuk kemajuan Bank tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Totok Budisantoso & Nuritmo. (2013). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Keempat*. Yogyakarta: Salemba Empat
- Eric N. Compton. (1991). *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Akademi Pressindo.
- A. Hasymi All. Drs. (1997). *American Institute Of Banking: Dasar-dasar Operasi Bank*. Jakarta: Penerbit Media.
- Kasmir. (2005). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Keenam*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir (2017). *Customer Service Excellent Teori Dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- H. Hasibuan Malayu. Drs. (2002). *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Akasara.
- Soejitno, Irhim & Rachim Abdul. (2004). *Etika Perbankan*. Jakarta: Batavia Press.
- Putri, MI. & Faizal, M. (2023). Peran Customer Service Terhadap Peningkatkan Pelayanan Nasabah . *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(2), 493–512.
- Djenal, S. & Lilis, PA. (2023). Implementasi dalam Edukasi kualitas pelayanan

oleh customer service di bri Kantor cabang bandung martadinata. *Al-intifa*, 1(2),121.

Siregar, R. H., & Tambunan, K. (2023). Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(5), 6341–6350.

Nur Sabella, R. A. ., Fiandi, M., & Lemiyana, L. (2022). Analisis Kompetensi komunikasi customer service dalam upaya meningkatkan pelayanan prima pada bank syariah indonesia kcp tulang bawang barat. *Jurnal Manajemen Akuntansi, Ekonomi*, 1(3), 9–23.