

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM
PELAYANAN PRODUK PADA
BANK SUMSEL BABEL CABANG PEMBANTU KM 12**

LAPORAN AKHIR

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat Guna Menyelesaikan
Pendidikan Program DIII Jurusan Keuangan dan Perbankan**



Diajukan Oleh:

SYAHRUL RAMADHAN

NPM: 1701130004

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIDIANANTI
PALEMBANG
2020**

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG

TANDA PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR

Nama : SYAHRUL RAMADHAN
Nomor Pokok/NPM : 1701130004
Jurusan/Prog. Studi : Keuangan & Perbankan
Jenjang Pendidikan : Diploma III
Mata Kuliah Pokok : Etika Perbankan
Judul Laporan Akhir : PERANANAN CUSTOMER SERVICE DALAM
PELAYANAN PRODUK PADA BANKSUMSEL
BABEL CABANG PEMBANTU KM 12

Pembimbing Laporan Akhir :

Tanggal 19 / 10 / 2020 Pembimbing I : 
Amrillah Azrin, SE, MCM
NIDN. 0203026201

Tanggal 19 / 10 / 2020 Pembimbing II : 
Syahyuri, SE, MCM
NIDN. 0226136101

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Tanggal 19 / 10 / 2020



Dr. Mgs. Mikial, SE, M. Si, Ak. CA, CSRS
NIDN. 0205026401

200 / PS / DIE / 20

SURAT PERNYATAAN PLAGIAT

Saya yang betanda tangan dibawah ini

Nama : Syahrul Ramadhan
NPM : 1701130004
Program Studi : DIII Keuangan dan Perbankan
Judul Proyek Akhir : Peranan Customer Service Dalam Pelayanan Produk Pada Bank
Sumsel Babel Cabang Pembantu KM 12.

Menyatakan dengan ini bahwa Proyek Akhir saya merupakan hasil karya sendiri yang didampingi pembimbing bukan hasil penjiplakan/plagiat dan telah melewati proses **Plagiarism Cheecker** yang dilakukan pihak jurusan, apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Oktober 2020

Mengetahui,

Ketua Prodi D III Keuangan dan Perbankan



Umi Hasanah, SE, MM

Yang Membuat Pernyataan



Syahrul Ramadhan

Motto :

“ Hanya ada dua pilihan untuk memenangkan kehidupan: keberanian, atau keikhlasan. Jika tidak berani, ikhlaslah menerimanya. Jika tidak ikhlas, beranilah mengubahnya.” (Lenang Manggala)

“ Jangan jadikan pendidikan sebagai alat untuk mendapatkan harta, demi memperoleh uang untuk memperkaya dirimu. Belajarlah supaya tidak menjadi orang bodoh dan dibodohi oleh orang.” (Ulilamrir Rahman)

Kupersembahkan kepada :

- Kedua Orang Tuaku Tercinta
- Kepada Teman-temanku Tersayang
- Para Pendidikku Yang Terhormat

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas berkah dan nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan judul “Peranan Customer Service Dalam Pelayanan Produk Pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Km 12.”

Penulisan laporan akhir ini ditunjukkan sebagai persyaratan dalam memperoleh sebutan Ahli Madya (A.Md) dalam bidang Keuangan dan Perbankan di Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang. Adapun objek yang menjadi bahan pengamatan oleh penulis adalah Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Km12 Palembang.

Laporan akhir ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari banyak pihak. Untuk itu ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. DR. Ir. Hj. Nyimas Manisah, MP selaku Rektor Universitas Tridinanti Palembang.
2. DR. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak.CA, CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.
3. Umi Hasanah, SE, MM selaku ketua Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan.
4. Amrillah Azril, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I Laporan Akhir.
5. Syahyuni, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II Laporan Akhir.
6. Pimpinan Cabang, staff beserta karyawan Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Km12 Palembang.
7. Kedua orang tuaku, serta keluarga yang selalu mendukung dan tiada henti mendoakan yang terbaik untukku.
8. Teman-teman seperjuangan program D3 Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.

9. Untuk almamater yang telah memberi cerita baru dalam hidupku menempuh pendidikan.

Oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran dari semua pihak agar kedepannya mampu memberikan yang terbaik. Akhirnya penulis berharap, semoga laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Juni 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Metode Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Bank	8
2.2 Pengertian Customer Service	8
2.3 Fungsi dan Tugas Customer Service	9
2.4 Tanggung Jawab Customer Service	11
2.5 Pengertian Pelayanan	12
2.6 Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik	12
2.7 Dasar-dasar Pelayanan Nasabah	14

BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

3.1 Sejarah Perusahaan.....	17
3.2 Visi dan Misi Bank Sumsel Babel.....	19
3.3 Struktur Organisasi	21
3.4 Tugas dan Fungsi Perusahaan	22
3.5 Produk-produk Bank Sumsel	24
3.6 Aktivitas Customer Service Dalam Pelayanan Produk Pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Km 12	28

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Peranan Customer Service Dalam Pelayanan Produk Pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Km 12 Palembang.....	37
4.2 Kendala atau Hambatan Yang Dihadapi Oleh Customer Service Dalam Melayani Nasabah dan Solusi Mengatasinya	38

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	41
5.2 Saran.....	41

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.3 Struktur Organisasi Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Km 12 Palembang	21
--	----

ABSTRAK

Pelayanan nasabah atau *Customer Service* pada sebuah bank adalah merupakan jasa pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah pada khususnya dan masyarakat pada umumnya yang berkaitan dengan kegiatan usaha dan operasional bank sehari-hari. Peranan *Customer Service* disini dapat disebut sebagai unit *front line* bank yang sangat penting, yaitu sebagai pelaksana proses awal kegiatan bank yang berhubungan langsung dengan nasabah. Dimana secara garis besar tugas dari *Customer Service* meliputi pemberian informasi serta pelayanan khususnya pada produk dana di Bank Sumsel Babel. Tugas Akhir ini adalah judul “PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM PELAYANAN PRODUK PADA BANK SUMSEL BABEL CABANG PEMBANTU KM 12”, dengan tujuan untuk mengetahui peranan *Customer Service* dalam memberikan pelayanan produk dana di Bank Sumsel Babel Capem Km12.

Tehnik pembahasan yang digunakan adalah metode analisis kualitatif yang membahas mengenai jawaban yang diberikan responden pada kuesioner. Analisis ini tidak memerlukan perhitungan secara sistematis dan dilaksanakan dengan melihat hasil tabel pertanyaan yang diajukan kepada nasabah pada saat melakukan penelitian dan data tersebut diperoleh dari penyebaran kuesioner, hasil pengumpulan data itu disajikan dalam bentuk tabel.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Km 12 sudah baik, namun perlu ditingkatkan lagi agar kualitas pelayanan *Customer Service* dapat dipertahankan.

Kata Kunci: Peranan Customer Service, Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Km 12

RIWAYAT HIDUP

Syahrul Ramadhan, anak ke 3 dari 3 bersaudara ini adalah putra kandung dari pasangan Bapak Gunarto dan Ibu Rumintang Tanpubolon. Lahir di Palembang pada tanggal 24 Desember 1998 dan saat ini menetap di Kota Palembang bersama dengan keluarga.

Pendidikan yang telah ditempuh yaitu Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2011 di SD Negeri 136 Prumnas Talang Kelapa, Sekolah Menengah Pertama diselesaikan tahun 2014 di SMP Muhammdiyah 4 Palembang, dan selanjutnya menyelesaikan Sekolah Menengah Atas pada tahun 2017 di SMA Negeri 22 Palembang dan mulai tahun 2017 peneliti terdaftar sebagai mahasiswa Diploma Tiga (D-III) di Universitas Tridinanti Palembang dengan Program Studi Keuangan dan Perbankan.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia yang terlibat dalam proses penyampaian jasa sangat penting peranannya dalam menentukan jasa yang dihasilkan dan dalam menentukan persepsi pelanggan terhadap jasa yang bersangkutan. Oleh sebab itu, sumber daya manusia menjadi unsur penting dalam penawaran jasa. Perbedaan utama antara perusahaan penghasil produk berupa barang dengan perusahaan penghasil jasa adalah pada pelayanannya, dimana perusahaan jasa dituntut lebih mengoptimalkan kualitas dari *Customer Service*. Bagi perusahaan jasa tentu saja cukup sulit untuk mendapatkan standart pelayanan yang sama di mata konsumen. Tantangan bagi pihak manajemen jasa saat ini adalah bagaimana mengintegrasikan seluruh elemen yang ada dalam *Customer Service* agar sesuai dengan strategi dan operasi perusahaan yang telah ditetapkan.

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya. Citra ini dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif. Oleh karena itu, bank menawarkan keamanan, kemudahan, tingkat bunga yang menarik yang hampir dimiliki oleh semua bank yang ada saat ini. Bagi bank keunggulan dan kualitas pelayanan yang dimiliki merupakan faktor penarik calon nasabah agar mau menjadi nasabah. Pelayanan nasabah atau *Customer Service* pada sebuah bank adalah merupakan jasa pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah.

pada khususnya dan masyarakat pada umumnya yang berkaitan dengan kegiatan usaha dan operasional bank sehari-hari. Di tengah kondisi persaingan disektor jasa yang semakin meningkat, perusahaan perbankan sebaiknya terus meningkatkan *Customer Service*. Untuk mencapai kinerja yang tinggi hendaknya *Customer Service* mampu mengadakan komunikasi personal dengan kualitas yang baik mengingat bahwa unit *Customer Service* merupakan unit terdepan yang langsung berhadapan dengan nasabah atau calon nasabah. Terjadinya persaingan antar bank yang semakin ketat saat ini tidak hanya terjadi di bidang *pricing* dan jenis produk/jasa yang ditawarkan, tetapi juga pada masalah pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya. Karena, pada dasarnya semua nasabah berkeinginan untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari bank melalui kemudahan berhubungan dengan bank, pelayanan yang cepat dan keramahan petugas bank.

Persepsi konsumen atau nasabah atas nilai dan kualitas sering kali ditentukan oleh *Customer Service* yang mengiringi produk utama sebuah bank. Bahkan saat ini *Customer Service* telah menjadi senjata utama dalam usaha memenangkan persaingan, seiring banyaknya perusahaan perbankan yang mempunyai produk yang sama untuk ditawarkan kepada nasabah atau calon nasabah. *Customer Service* tidak hanya melayani namun merupakan upaya untuk membangun suatu kerja sama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Nasabah membutuhkan informasi yang lengkap dan jelas, pelayanan yang cepat, kenyamanan pelayanan, disamping produk utama yang mereka inginkan. *Customer Service* yang baik mampu mengerti keinginan nasabah dan senantiasa

memberikan nilai tambah di mata nasabah.

Bank juga sebagai institusi yang memiliki izin untuk melakukan banyak aktivitas keuangan, yang memiliki peluang yang sangat luas dalam memperoleh pendapatan. Dalam menjalankan aktivitas, untuk memperoleh pendapatan perbankan selalu dihadapkan pada resiko melekat pada seluruh aktivitas Bank. Seluruh aktivitas Bank, produk, dan layanan bank terkait dengan uang. Sifat dasar uang adalah anonym, siapapun bisa memilikinya, dan sangat mudah berpindah tangan bahkan hilang. Oleh karena itu, seluruh aktivitas bank mulai dari penyerapan dana hingga penyaluran dana sangat rentan terhadap hilang uang.

Fungsi utama dari unit *Customer Service* lebih cenderung kepada fungsi *marketing* karena unit ini merupakan jembatan yang menghubungkan kepentingan nasabah dan kegiatan operasional bank. Pada umumnya unit *Customer Service* tidak melaksanakan secara langsung administrasi pembukuan dari transaksi *financial* yang dilakukan oleh nasabah, tetapi membantu nasabah yang hendak berhubungan dengan bank. Peranan *Customer Service* disini dapat disebut sebagai unit *front line* bank yang sangat penting, yaitu sebagai pelaksana proses awal kegiatan bank yang berhubungan langsung dengan nasabah. Dimana secara garis besar tugas dari *Customer Service* meliputi pemberian informasi serta pelayanan khususnya pada produk. Berdasarkan latar belakang diatas, maka judul “Peranan Customer Service Dalam Pelayanan Produk Pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Km 12.”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

Bagaimana peranan *Customer Service* dalam pelayanan produk pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Km 12 ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah diatas, maka tujuan penyusunan Tugas Akhir ini adalah: Untuk mengetahui peranan *Customer Service* dalam pelayanan produk Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Km 12.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Bagi penulis

Sebagai sarana pembelajaran dan penambahan pengetahuan atau wawasan untuk menganalisis, memahami permasalahan di bidang perbankan dalam menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan.

b. Bagi perusahaan

Sebagai bahan informasi dan bahan evaluasi pihak bank dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan *Customer Service* yang diberikan oleh Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Km12 serta untuk mempertahankan tingkat pelayanan yang menguntungkan pada saat ini dan masa datang.

c. Bagi peneliti yang akan datang

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan inspirasi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat menjadi referensi atau acuan lebih lanjut untuk penelitian berikutnya, dalam menyelesaikan permasalahan.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Peneliti dalam melaksanakan laporan akhir ini mengambil lokasi di Bank Sumsel Cabang Pembantu km12 Palembang yang berlokasi di Jl. SM. Badaruddin II No. 4/5 Kel. Sukadadi Kec. Sukarame Palembang

1.5.2 Sumber dan jenis data

Sumber dan jenis data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat di peroleh. Adapun data yang peneliti kumpulkan yaitu:

1. Data primer

Dalam penelitian ini data primer berasal dari kuesioner yang diisi oleh responden dan sumber data yang diperoleh langsung melalui penelitian di lapangan. Selain itu, sumber data primer juga diperoleh dari lokasi penelitian adalah keterangan dari petugas *Customer Service* Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu KM 12.

2. Data sekunder

Data yang diperoleh dari kepustakaan Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu KM 12 mengenai gambaran umum perusahaan yang berisi sejarah dan perkembangan perusahaan, visi dan misi, produk dan jasa, deskripsi jabatan, dan sumber-sumber pustaka lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

1.5.3 Teknik Pengumpulan data

1. Observasi

Teknik pengambilan data yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis gejala- gejala yang di selidiki.

2. Wawancara

Yaitu dengan wawancara dengan pimpinan dan karyawan yang di anggap dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

3. Dokumentasi

Sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi khusus dari tulisan, wasiat, dan sebagainya.

1.5.4 Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan dalam menulis dengan menggunakan teknik analisis kualitatif. Kualitatif adalah yaitu dengan cara membandingkan fakta yang di peroleh dengan masalah yang diteliti

1.6 Sistematis Penulisan

Pada bab ini penulis akan menguraikan rincian dari sistematika penulisan pembahasan, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Metode Penelitian, dan Teknik Analisis Data.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai pandangan umum Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai kajian teoritis tentang pengertian Bank, Pengertian Customer Service, Fungsi dan Customer Service, Tanggung jawab Customer Service, Pengertian Pelayanan, Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik, Dasar-dasar pelayanan Nasabah.

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini, peneliti akan menguraikan mengenai sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, pembagian tugas dan fungsi perusahaan, produk-produk bank sumsel babel dan aktivitas pelayanan produk pada bank sumsel babel cabang pembantu km 12

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini membahas peranan customer service dalam pelayanan produk pada bank sumsel babel cabang pembantu km 12 dan Kendala atau hambatan yang dihadapi oleh *Customer Service* dalam melayani nasabah dan solusi untuk mengatasinya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan kesimpulan dan hasil penelitian pada bab-bab sebelumnya dan kemudian peneliti mengemukakan saran-saran yang mungkin berguna bagi perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Gronroos dalam Tjiptono. 2017. *Etika Birokrat*, Jakarta: Sah Media
- Ismail. 2018. *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Prenadamedia Grup..
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. 2018. *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana
- Pedoman Penulis Skripsi dan Laporan Akhir. 2014. Universitas Tridianti Palembang.
- Undang-undan Nomor 10 tahun 1998 Tentang Perubahan Undang-undang. Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Bank.
- <https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-pelayanan/14452>.
- <https://books.google.co.id/books?id>.