

**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN KEPADA NASABAH PADA PT. BANK
RAKYAT INDONESIA (PERSERO)TBK KANTOR
CABANG KUDUS JAWA TENGAH**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

**KARTIKA CHANDRA EKA PAKSY
NIM 1915713074**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN KEPADA NASABAH PADA PT. BANK
RAKYAT INDONESIA (PERSERO)TBK KANTOR
CABANG KUDUS JAWA TENGAH**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

**KARTIKA CHANDRA EKA PAKSY
NIM 1915713074**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR *)

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kartika Chandra Eka Paksy
NIM : 1915713074
Prodi/Jurusan : Administrasi Bisnis/Administrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul :

"PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)TBK KANTOR CABANG KUDUS JAWA TENGAH."

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 25 Agustus 2022

Yang menyatakan,



Kartika Chandra Eka Paksy
NIM. 1915713075

***) Catatan:**

Lembar ini diletakkan sebelum halaman pengesahan

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir : Peranan *Customer Service* Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kudus Jawa Tengah
2. Penulis
 - a. Nama : Kartika Chandra Eka Paksy
 - b. NIM : 1915713074
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Administrasi Bisnis



Badung, 25 Agustus 2022

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
Menyetujui,
POLITEKNIK NEGERI BALI

Drs. I Ketut Pasek, M.AB
NIP. 195909201989031001

Drs. I Made Ardana Putra, M.Si
NIP. 195912311989031012

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN KEPADA NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT
INDONESIA (PERSERO)TBK KANTOR CABANG KUDUS JAWA
TENGAH**

Oleh:

Kartika Chandra Eka Paksy

NIM. 1915713074

Disahkan Oleh:

Ketua Penguji

Dr. I Ketut Pasek, M.AB

NIP. 195909201989031001

Penguji I

Ni Kadek Dessy Hariyanti, S.Kom.,M.M
NIP. 197612012002122002

Penguji II

I Nyoman Sukayasa, SH, MH
NIP. 196312311992031015

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Niaga



Dr. I Ketut Santra, M.Si
NIP. 1971011021992031002

Badung, 25 Agustus 2022
Mengetahui,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,

I Made Widianara, S.Psi.,M.Si
NIP. 197902182003121002

PRAKATA

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak menerima bimbingan, petunjuk dan bantuan serta dorongan dari berbagai pihak baik yang bersifat moral maupun material. Penulis secara khusus mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu. Dengan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, penulis pada kesempatan ini menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE.,M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga
3. Bapak I Made Widianara, S.Psi, M.Si, selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis
4. Bapak, Drs. I Ketut Pasek, M.AB selaku dosen pembimbing-1 yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dorongan, dan semangat kepada penulis, sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
5. Bapak, Drs. I Made Ardana Putra, M.Si selaku dosen pembimbing-2 yang selalu memberikan dukungan, perhatian, semangat dari awal menjadi mahasiswa hingga saat ini.
6. Segenap dosen dan seluruh staf akademik yang selalu membantu dalam memberikan fasilitas, ilmu, serta pendidikan pada penulis hingga dapat menunjang dalam penyelesaian proyek akhir ini.

7. Kedua orang tua tercinta, keluarga, yang selama ini telah membantu penulis dalam bentuk perhatian, kasih sayang, semangat, serta doa dan teman-teman terdekat, terimakasih telah menjadi teman terbaik bagi penulis yang selalu memberikan dukungan, semangat, motivasi, serta doa hingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Serta masih banyak lagi pihak-pihak yang sangat berpengaruh dalam proses penyelesaian skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan.

Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca umumnya, peneliti atau penulis, dan khususnya kepada civitas akademik Politeknik Negeri Bali.

Badung, 25 Agustus 2022

Kartika Chandra Eka Paksy

ABSTRAK

Customer Service memegang peranan sangat penting dalam dunia perbankan karena merupakan titik pelayanan utama dalam perbankan yang dapat memunculkan kepuasan tersendiri bagi nasabah oleh sebab itu di butuhkan seorang *customer service* yang baik dan berkompeten dalam melakukan pelayanan kepada nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peranan *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) kantor Cabang Kudus Jawa Tengah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data secara observasi, wawancara, dan dokumentasi di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Kudus Jawa Tengah. Data yang dilampirkan adalah simpulan dari hasil wawancara di lapangan, yaitu wawancara dengan informan yang ditemui di lapangan. Lokasi penelitian dipilih saat menjalankan Praktek Kerja Lapangan yaitu PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kudus Jawa Tengah, dan mengambil *Customer Service* sebagai informan. Analisis data yang digunakan adalah dengan tahapan reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

Dari hasil penelitian ini, peranan *customer service* yang utama meliputi *customer service* sebagai receptionis dimana seorang *customer service* merupakan garda terdepan yang dimiliki oleh bank, bertugas sebagai pemberi pelayanan pertama kepada nasabah dengan ramah dan sopan. *Customer service* sebagai *deskman*, yaitu *customer service* berperan sebagai orang yang melayani berbagai macam permintaan yang diajukan nasabah ataupun calon nasabah. *Customer service* sebagai *salesman* yang bertugas untuk menawarkan dan menjual produk yang perusahaan miliki. *Customer service* sebagai *customer relation officer*, dalam hal ini *customer service* bertugas melayani keluhan nasabah dan memberikan pelayanan kenyamanan sehingga pengalaman nasabah bertransaksi menjadi baik. *Customer service* sebagai komunikator, dalam hal ini berperan sebagai sumber informasi, mendengarkan keluhan nasabah, ataupun konsultasi berbagai hal yang kaitannya dengan produk bank secara keseluruhan.

Kata Kunci : Peranan, Pelayanan, Bank, Naasbah, *Customer Service*

DAFTAR ISI

Halaman Judul	ii
Surat Pernyataan Keaslian Tugas Akhir	iii
Lembar Persetujuan Pembimbing.....	iv
Lembar Pengesahan Tugas Akhir	v
Prakata	vi
Abstrak	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar	xii
Daftar Tabel	xiii
Daftar lampiran	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat penelitian	5
E. Metode Penelitian.....	6
1. Lokasi Penelitian	6
2. Objek Penelitian	6
3. Data Penelitian	6
a. Jenis Data	6
b. Sumber Data	7
c. Teknik Pengumpulan Data	8
4. Teknik Analisis Data	10
BAB II. LANDASAN TEORI	12
A. Peranan	12
1. Pengertian Peranan	12
B. <i>Customer service</i>	13
1. Pengertian <i>Customer service</i>	13
2. Fungsi dan Tugas <i>Customer service</i>	15

3.	Peranan <i>Customer service</i>	17
4.	Syarat – syarat Seorang <i>Customer service</i>	17
C.	Standar Operasional Prosedur (SOP) <i>Customer Service</i>	19
1.	Pengertian SOP	19
2.	Tujuan SOP	20
3.	Manfaat SOP	21
4.	Standar Operasional Prosedur (SOP) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kudus Jawa Tengah ..	22
D.	Pelayanan	23
1.	Pengertian Pelayanan	23
2.	Dimensi Kualitas Pelayanan	25
3.	Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	27
E.	Nasabah	29
1.	Pengertian Nasabah	29
2.	Macam-macam Nasabah	30
3.	Sifat-sifat Nasabah	30
F.	Bank	32
1.	Pengertian Bank	32
2.	Fungsi dan tujuan Bank	34
3.	Jenis Bank	38
4.	Sumber dana Bank	45
	BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	47
A.	Sejarah Perusahaan	33
B.	Visi dan Misi Perusahaan	50
C.	Bidang Usaha	51
D.	Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kudus Jawa Tengah.....	54
	BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	62
A.	Kebijakan Perusahaan	62
1.	<i>Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service.....</i>	63
2.	Hasil Penelitian	68

B. Analisis dan Interpretasi Data	72
1. Peranan customer service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kudus Jawa Tengah	73
2. Kendala-kendala yang dihadapi customer service dalam melakukan pelayanan kepada nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kudus Jawa Tengah.....	81
3. Upaya yang dilakukan dalam mengqatasi kendala dan masalah yang dihadapi.....	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Produk-produk perbankan	37
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kudus Jawa Tengah	56

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Daftar Nama Informan Nasabah	69
Tabel 4.2 Wawancara Informan	74
Tabel 4.3 Wawancara Kendala	81
Tabel 4.4 Wawancara Solusi	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Panduan wawancara dan jawabannya dengan informan 1	100
Lampiran 2 : Panduan wawancara dan jawabannya dengan informan 2	103
Lampiran 3 : Panduan wawancara dan jawabannya dengan informan 3	105
Lampiran 4 : Panduan wawancara dan jawabannya dengan informan 4	108
Lampiran 5 : Panduan wawancara dan jawabannya dengan informan 5	111
Lampiran 6 : Panduan wawancara dan jawabannya dengan nasabah	114
Lampiran 7 : Dokumentasi Jenis Kartu pada tabungan	116
Lampiran 8 : Dokumentasi wawancara dengan <i>Customer Service</i>	118
Lampiran 9 : Dokumentasi wawancara dengan Nasabah.....	119
Lampiran 10 : Lembar Proses Bimbingan 1	120
Lampiran 11 : Lembar Proses Bimbingan 2	122
Lampiran 12 : Surat Keterangan Penyelesaian Tugas Akhir	123

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan ekonomi mengakibatkan tingkat persaingan menjadi semakin ketat, salah satu bank pemerintah tertua yang dapat bertahan dan bersaing dengan bank-bank yang lain adalah Bank Rakyat Indonesia (BRI). Untuk menghadapi persaingan antara lembaga perbankan telah dikembangkan berbagai konsep pelayanan nasabah dengan tujuan untuk mempertahankan nasabah yang komplain dan mempertahankan nasabah-nasabah potensial, maka bank perlu menjaga citra positif terhadap masyarakat dengan menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabah melalui kualitas sumber daya manusia khususnya dalam hal pelayanan diperlukannya peran dari seorang *customer service*.

Menurut (Kasmir, 2014:249) *customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang diberikan sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. *Customer service* memegang peranan sangat penting dalam dunia perbankan karena merupakan titik pelayanan utama dalam perbankan yang dapat memunculkan kepuasan tersendiri bagi nasabah oleh sebab itu di butuhkan seorang *customer service* yang baik dan berkompeten dalam melakukan pelayanan kepada nasabah. Peranan utama seorang *customer service* adalah memberikan pelayanan dalam proses pra transaksi dan pasca transaksi serta bertanggung jawab dari awal hingga selesai, membina hubungan dengan masyarakat, serta memberikan informasi sedetail mungkin mengenai produk dan jasa yang diinginkan agar tidak terjadi kesalahan dalam proses pengajuan transaksi yang akan dilakukan.

Menurut (Kasmir, 2017:252) “sebagai *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus di perankannya antara lain sebagai *receptionis, deskman, salesman, customer relation officer, dan komunikator*”. Peranan *customer service* harus dilaksanakan secara selaras dan seimbang demi tercapainya suatu pelayanan prima kepada nasabah, *customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.

Pelayanan merupakan hal utama yang sangat di prioritaskan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kudus Jawa Tengah, dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik serta cekatan adalah suatu motivasi kerja bagi pihak bank dalam mempertahankan nasabah yang artinya nasabah tersebut puas terhadap pelayanan yang telah diberikan, pelayanan yang diberikan oleh customer service haruslah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah, hal ini dilakukan dengan sikap menolong, bersahabat dan professional yang memuaskan nasabah agar nasabah tersebut datang kembali untuk berbisnis dengan bank.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kudus Jawa Tengah mengutamakan strategi pelayanan yang di berikan *customer service* kepada nasabah dengan menyediakan berbagai jenis tabungan yang menarik sesuai dengan kebutuhan nasabah untuk menghadapi persaingan yang sangat ketat di era saat ini, maka apabila pelayanan yang di lakukan dengan akurat, maka peluang peningkatan nilai jual akan semakin bertambah tentunya hal ini berdampak positif kepada perusahaan.

Berdasarkan ulasan dari latar belakang di atas, maka penulis tertarik dalam judul Tugas Akhir “**Peranan *Customer Service* Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kudus Jawa Tengah**”.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan permasalahan dari latar belakang, penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana peranan *customer service* dalam memberikan pelayanan pada bank PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kudus Jawa Tengah ?
- b. Apa kendala yang dihadapi oleh *customer service* dalam memberikan pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kudus Jawa Tengah ?
- c. Upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi kendala dan masalah yang dihadapi *customer service* ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang di paparkan pada rumusan masalah, tujuan utama yang penulis capai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peranan *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kudus Jawa Tengah.
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kudus Jawa Tengah.

3. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan dalam mengatasi kendala dan masalah yang dihadapi *customer service*.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian terdiri dari manfaat bagi penulis, manfaat bagi perusahaan, dan manfaat bagi nasabah yang dapat dijelaskan oleh penulis sebagai berikut :

1. Manfaat bagi Penulis

- a. Penelitian ini sebagai sarana menerapkan ilmu-ilmu yang di dapat selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali .
- b. Penulis dapat mengembangkan ide-ide dan menuangkannya secara langsung berdasarkan permasalahan yang ada di sekitarnya.

2. Manfaat bagi Perusahaan

- a. Diharapkan penelitian ini menjadi sumber informasi bagi perusahaan dalam mengambil langkah-langkah dalam perbankan.

3. Manfaat bagi Nasabah

- a. Memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bekerja sama dengan bank, serta memberikan kepuasan tersendiri bagi nasabah.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kudus Jawa Tengah, yang beralamatkan di Jl. Jend. Sudirman No.66, Nganguk, Kramat, Kec.Kota Kudus, Kabupaten Kudus, Provinsi Jawa Tengah 59311.

2. Objek Penelitian

Fokus penelitian merupakan pokok permasalahan yang menjadi pusat perhatian atau tujuan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, yang menjadi fokus kajian adalah peranan *customer service* dalam memberikan pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kudus Jawa Tengah.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Data merupakan bahan baku dari informasi yang berbentuk angka, huruf, gambar, suara, suatu keadaan, bentuk simbol dan lainnya, dalam sebuah penelitian data biasanya diolah sedemikian rupa sehingga dapat menjawab hipotesis dan pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian ini di mana penulis menggunakan jenis data kualitatif. Data kualitatif menurut (Wirawan, 2016:5), yaitu data yang tidak berbentuk angka sehingga tidak di analisis dengan ilmu statistik melainkan

berupa uraian yang bersifat keterangan informasi yang memperjelas maksud dari data yang meliputi, struktur organisasi, keterangan yang ada hubungannya dengan bidang usaha perusahaan data tersebut di peroleh dari wawancara, pengamatan, pemotretan, dan perekaman.

b. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder :

1) Data Primer

Data primer menurut (Supranto, 2017) yaitu data yang diperoleh langsung dari objek penelitian yang dikumpulkan dan diolah sesuai dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini, penulis mencari data primer dengan cara mengumpulkan sejumlah keterangan melalui wawancara yang dilakukan terhadap *customer* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kudus Jawa Tengah.

2) Data Sekunder

Data sekunder menurut (Supranto, 2017) data yang diperoleh secara tidak langsung seperti buku-buku atau literature yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. dalam hal ini penulis menggunakan berkas atau data pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang

Kudus Jawa Tengah

c. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam sebuah penelitian dengan melihat sebab akibat dan tujuan utama penelitian tersebut, data yang di dapatkan adalah akurat tanpa rekayasa, di mana teknik pengumpulan data sangat penting karena berhubungan dengan jenis data yang akan diambil pada penelitian untuk mendapatkan data yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2016:224). Metode yang akan digunakan pada penelitian adalah : Observasi, Wawancara, dan dokumentasi.

1) Wawancara

Wawancara menurut (Wibisono, 2015) yaitu cara pengumpulan data dengan komunikasi langsung dimana pewawancara ada dalam situasi bertatap muka dan melakukan tanya jawab secara langsung dengan respon. Dalam penelitian ini adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (interview) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (narasumber) untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan. Dalam hal ini peneliti menggunakan 2 metode wawancara baik secara langsung dan secara

tidak langsung yang di gunakan untuk memperoleh data tentang peranan customer service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

2) Observasi

Observasi menurut (Wibisono, 2015) yaitu cara pengumpulan data dengan proses pencatatan yang sistematis terhadap pola perilaku orang, objek dan kejadian-kejadian tanpa adanya persyaratan dan komunikasi. Pada penelitian ini adalah metode atau jalan yang diterapkan dalam menganalisis dan mencatat pendokumentasian, terhadap informan, teknik observasi pada penelitian ini lebih dibutuhkan untuk mendapatkan data yang akurat.

3) Dokumentasi

Dokumentasi menurut (Sugiyono 2018) merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya - karya monumental dari seseorang dokumen pada penelitian adalah catatan uraian kejadian yang sudah lampau yang berbentuk tulisan maupun gambar, atau karya monumental.

4. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu teknik menganalisa data yang digunakan dalam menjawab berbagai macam permasalahan terkait dengan perusahaan, analisis data yang di laksanakan secara berkesinambungan. Apabila pada wawancara belum memuaskan, maka dilanjutkan dengan mengumpulkan data di lapangan terkait dengan permasalahan yang diteliti. Begitupun dengan pertanyaan, terus diajukan sampai berhasil menemukan jawaban yang di inginkan sesuai dengan tujuan penulisan rumusan masalah. Penyajian data (*data display*), pemeriksaan data (*collation*) dan penarikan kesimpulan (*conclusion*).

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi Data adalah proses memilih, memusatkan, memperhatikan kemudian mengabstraksi data. Selanjutnya data tersebut ditransformasikan menjadi data kasar. Data yang diperoleh dari proses wawancara akan diseleksi kemudian melalui *coding* dan tulisan ringkas. Data yang tidak sesuai akan dipisahkan sedangkan data yang sesuai akan dijadikan bahan mentah penelitian.

Mereduksi data berarti menyimpan data yang benar-benar akan dijadikan penelitian sehingga data yang disajikan

merupakan rangkuman atau keterwakilan data yang diinginkan. Hal yang pokok dalam pemilihan data ini adalah memperhatikan tema dan pola yang digunakan sehingga data yang disajikan benar-benar valid dan bisa dipertanggungjawabkan.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam penyajian data, menyarankan agar data ditampilkan baik dalam bentuk uraian (naratif), *table*, *charts*, *networks* dan format gambar lainnya. Hal ini berfungsi untuk memberikan kemudahan dalam membaca dan menarik kesimpulan.

c. Penarikan Kesimpulan (*Conclusions*)

Tahapan akhir pada penelitian adalah kualitatif ini adalah membuat kesimpulan dan kebenaran data terkait data yang didapatkan. Peneliti dapat meminta informan untuk membaca kembali datanya untuk keperluan verifikasi agar tidak terjadi kesalahpahaman peneliti dengan informan. Sehingga segala bentuk informasi dan hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan karena sesuai dengan kondisi yang diharapkan oleh peneliti dan informan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas maka dapat ditarik beberapa kesimpulan mengenai peranan seorang *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kudus Jawa Tengah dan kendala yang di hadapi seorang *customer service* dalam melakukan pelayanan serta memberikan solusi dari masalah yang ada adalah sebagai berikut :

1. Peranan *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kudus Jawa Tengah, terdiri dari :

- a. Peranan *customer service* sebagai *receptionis* yaitu seorang *customer service* merupakan garda terdepan yang dimiliki oleh bank, bertugas sebagai pemberi pelayanan pertama kepada nasabah bank dengan ramah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan seorang *customer service* memberikan perhatian dan ucapkan salam kepada nasabah yang datang dan berbicara yang jelas.
- b. Peranan *customer service* sebagai *deksman*, dalam hal ini *customer service* berperan sebagai petugas yang melayani berbagai macam permintaan yang diajukan nasabah ataupun calon nasabah. Untuk memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri akan produk, memberikan informasi mengenai syarat-syarat dalam pembukaan rekening maupun penutupan rekening baik tabungan simpanan, giro, cek, serta memberikan Informasi penting terkait dengan produk-produk, menjelaskan keunggulan produk yang dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan pada nasabah
- c. Peranan *customer service* sebagai *salesmen*, bertugas untuk menawarkan dan menjual produk yang perusahaan miliki
- d. Peranan *customer service* sebagai *customer relation officer* dimana hal ini bertugas sebagai *customer service* yang melayani keluhan nasabah dan memberikan pelayanan kenyamanan sehingga pengalaman nasabah bertransaksi menjadi lebih baik

dan berharap memenuhi ekspektasi mereka. Dan dalam hal ini *customer service* memegang peranan penting dalam menentukan kepuasan nasabah bank tersebut.

- e. Peranan *customer service* sebagai komunikator dalam hal ini seorang *customer service* berperan sebagai segala informasi, sebagai tempat mendengarkan keluhan, ataupun konsultasi berbagai hal yang ada kaitannya dengan produk bank secara keseluruhan.

2. Kendala – kendala yang dihadapi oleh *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah antara lain :

- a. Terdapat kesulitan pada saat memberikan pengertian kepada nasabah, dimana nasabah sulit untuk mengerti apa yang sudah di jelaskan yang mengakibatkan *customer service* harus mengulang berkali – kali agar nasabah mengerti dan itu akan menghambat proses pengerjaan tidak selesai tepat waktu.
- b. Terdapat kendala pelayanan karena system *computer error* atau mati, yang mengakibatkan terhambatnya pelayanan kepada nasabah, membuat nasabah menunggu dengan memakan waktu, yang mengakibatkan nasabah kecewa dan tidak puas akan pelayanan yang telah diberikan kepada *customer service* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kudus Jawa Tengah

- c. Terdapat nasabah *complain* pada saat menarik uang tunai pada ATM namun uang tidak keluar dan saldo terpotong yang mengakibatkan nasabah ingin segera di layani yang membuat customer service hilang focus untuk menyelesaikan kepada nasabah yang sedang di layani.
 - d. Terdapat kendala nasabah yang marah karena merasa pelayanannya lambat yang mengakibatkan terganggunya stabilitas kondisi keaman dan nyaman situasi pelayanan terganggu dan yang seharusnya seorang *customer service* bisa melayani dan menangani 20 sampai 25 nasabah dan mengakibatkan *customer service* hanya dapat melayani 15 sampai 20 nasabah.
 - e. Hambat menjadi seorang *customer service* adalah harus tetap bersikap ramah kepada nasabah yang emosional dan tidak boleh terpancing emosi , walaupun kondisi *customer service* sedang tidak baik-baik saja.
3. Upaya yang dilakukan *customer service* dalam mengatasi kendala yang ada adalah :
- a. Solusi dari *customer service* dalam menghadapi kesulitan pada saat memberikan pengertian terhadap nasabah adalah dengan cara meningkatkan kesabaran, mengulangi informasi akan prodak yang ada dengan memberikan penjelasan, penyelesaian atas masalah yang terjadi, dengan perlahan, telaten penuh rasa

- empati, dan menggunakan Bahasa yang mudah untuk di pahami.
- b. Solusi yang dapat dilakukan *customer service* pada saat terjadinya *system computer error* dengan melakukan *update* atau *refresh* program *software* pada masing-masing *computer*, pada satu bulan sekali, dan mengganti *computer* yang sudah tidak layak digunakan.
 - c. Solusi dari kendala yang dihadapi *customer service* pada saat menghadapi nasabah *complaint* yang marah khususnya pada saldo yang terpotong adalah dengan cara melakukan ketanggapan dalam menyelesaikan masalah yang ada menyampaikan informasi yang cepat dan tepat serta menggunakan rasa empati
 - d. Solusi *customer service* pada saat menghadapi nasabah *complaint* karena pelayanan lambat dengan cara menelusuri apa yang dibutuhkan nasabah, melayani dengan cepat dan tepat sesuai dengan aturan yang telah diatur sehingga kecepatan dan ketepatan dalam bekerja akan terlaksana sesuai dengan harapan
 - e. Solusi *customer service* Ketika mengadapi nasabah yang marah adalah dengan tenang tidak terpancing emosi tetap melayani dengan bersikap ramah sopan sesuai dengan SOP pelayanan yang sudah di terapkan pada PT. Bank Rakyat Indonesia

(Persero)Tbk Kantor Cabang Kudus Jawa Tengah dengan terus melatih *soft skill customer service* dalam memahami karakter nasabah.

B. Saran

Dari hasil pembahasan pada point simpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran, sebagai berikut :

1. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)Tbk Kantor Cabang Kudus Jawa Tengah lebih meningkatkan kualitas *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dengan melakukan pelatihan secara berkala, meningkatkan cara berkomunikasi menggunakan metode berkomunikasi yang mudah untuk dipahami, dan harus menjaga konsistensi profesional kerja, agar dalam memberikan pelayanan, nasabah merasa dilayani dengan baik. Hal ini bertujuan untuk kemajuan bank itu sendiri, memudahkan nasabah untuk mengerti dan memahami akan suatu penjelasan yang sudah diberikan oleh *customer service*.
2. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)Tbk Kantor Cabang Kudus Jawa Tengah harus meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara melakukan pengecekan pada setiap *computer* dan *printer* dalam jangka waktu 1 bulan sekali, baik dari melakukan *update* atau *refresh* program *software* pada masing masing *computer customer service*. dan mengganti *computer* atau pun *printer* yang dianggap sudah tidak layak digunakan, agar meminimalisir terhambatnya

pelayanan kepada nasabah yang mengakibatkan kelambatan pada pelayanan

3. Dalam memberikan informasi *customer service* di harapkan untuk bisa memberitahukan informasi dengan sejelas atau sedetail mungkin, karena sering terjadi nasabah yang kurang mengerti apa yang sudah di informasi oleh *customer service*.
4. Seorang *customer service* di himbau untuk lebih menambahkan rasa *empty* dan meningkatkan kesabaran agar dapat mahami akan kebutuhan nasabah.
5. Lebih ditingkatkan lagi kompetensi-kompetensi yang sudah ada di dalam setiap peranan *customer service* dalam menjalankan tugas dan peranannya agar bisa terus memaksimalkan sehingga kedepannya bisa memberikan dampak positif bagi pihak bank.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati. (2009). [http://karyatulisilmiah.com/pengertian-peranan/Arikunto, S. 2006. Prosedur Penelitian.](http://karyatulisilmiah.com/pengertian-peranan/Arikunto,S.2006.ProsedurPenelitian) <http://karyatulisilmiah.com/pengertian-peranan/> Arikunto, S. 2006. Prosedur Penelitian, 15.
- Atmoko, T. (2011). Standar Operasional Prosedur dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan. Standar Operasional Prosedur dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 5, 2.
- Faroh, W. N. (2017). Analisa pengaruh harga, promosi, dan pelayanan terhadap keputusan pembelian (studi pemasaran online melalui jejaring sosial facebook "perawatan wajah). *Journal Ilmiah Prodi Manajemen. Ekonomi Bisnis*, 3-24.
- Fernandes, Y. D.–1. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. *Ekonomi Bisnis*, 1-2.
- Hariyanti, W. d. (2013). Faktor-faktor Yang mempenaruhi kejadian GAKY Pada Anak Usia Sekolah Dasar di Kecamatan kenda Kabupaten Ngawi. *E Journal Boga Volume 2 No 1 Th 2013 Edisi Yudisium Periode. Faktor-faktor Yang mempenaruhi kejadian GAKY Pada Anak Usia Sekolah Dasar di Kecamatan kenda Kabupaten Ngawi. E Journal Boga Volume 2 No 1 Th 2013 Edisi Yudisium Periode*, 150-158.
- Hutabalian, Y. H. (2015). Peran Customer Service dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Politeknik. *ACTA DIURNA KOMUNIKASI. Peran Customer Service dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Politeknik. ACTA DIURNA KOMUNIKASI*, 4(3).
- Imelda, s. (2017). Kualitas Pelayanan Customer Service dan Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI unit Veteran Banjarmasin. *Jurnal Intekna. Kualitas Pelayanan Customer Service dan Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI unit Veteran Banjarmasin. Jurnal Intekna*,, 79 .
- Insani, I. (2010). Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Daerah dalam Rangka Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah. Jakarta: Bumi Aksara.

- Kasmir. (2014). Manajemen Perbankan. Cetakan ke-12. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2014:249). Manajemen perbankan. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2017). Customer Service Excellent Teori dan Praktik. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2017:252). Customer service Excellent Teori dan Praktik. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir., D. (2015). Analisis Laporan Keuangan. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ketut Edy Wirawan, I. W. (2016:5). Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja.e-Journal Bisma. (U. P. Manajemen., Ed.) Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja.e-Journal Bisma, 4, 5.
- Lumbantobing, H. S. (2015). Comparison of SD Bioline Malaria Ag-Pf/Pan Test with Microscopic Examination for Detection of P.falciparum, P.vivax and Mixed Infection in South Nias, North Sumatera, Indonesia. Research Journal of Pharmaceutical, Biological and Chemical Sciences, 6(3).
- Markus, A. (2018). Peranan Lembaga Adat Dalam Menjaga Keamanan Dan Ketertiban Masyarakat di Desa Salurang Kecamatan Tabukan Selatan Tengah Kabupaten Kepulauan Sangihe, Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Vol 1 No. 1. Peranan Lembaga Adat Dalam Menjaga Keamanan Dan Ketertiban Masyarakat di Desa Salurang Kecamatan Tabukan Selatan Tengah Kabupaten Kepulauan Sangihe, Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Vol 1 No. 1, 1, 3.
- Mirawati. (2019). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan. Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan, 18.
- Moenir. (2015). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia Pengertian, Sumber. "Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP) Fungsi, Tujuan, dan Manfaat". Diakses pada 26 April 2018. <http://www.sumberpengertian.co/pengertian-standar-oper>. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nasution, M. H. (2015). "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking",. Jurnal Nisbah, Vol 1 No.3.
- Nata, W. (2016). Statistik (Statistik Diskriptif). (K. Emas, Ed.) Jakarta: Kertas Emas.

- Poltan Litjan Sinambela, d. (2011). Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan Implementasi . Jakarta: Bumi Aksara.
- Rosady, R. (2012). Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sailendra, A. (2015). Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP. Jogjakarta: Trans Idea Publising.
- Setyobudi, D. d. (2014). Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Media Gava.
- Sheila Almira, I. S. (2020). Analisis layanan Customer Service Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada Bank Mega Kantor Cabang. Analisis layanan Customer Service Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada Bank Mega Kantor Cabang, 460 - 469.
- Soegoto, M. &. (2015). Aktivitas Pemasaran Tabungan Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Pembantu Tarusan. Ekonomi Bisnis, <https://doi.org/10.31219/osf.io/fvqc7> .
- Soekanto, S. (2012:212). Sosiologi Suatu Pengantar. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Sugiyono. (2016:224). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D. Jakarta: IKAPI.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. (2017). Teori dan Aplikasi. (Erlangga, Ed.) Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, F. (2011). Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Edisi 2. Andi.
- Waworuntu, B. (1997). Dasar-Dasar Keterampilan Melayani Nasabah. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wibisono. (2015). AEC dan Reformasi Pendidikan Indonesia. Opini Editorial The Habibie Center. https://www.academia.edu/7047143/AEC_2015_dan_Reformasi_PendidikanINDONESIA.