



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Unand.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Unand.

PERANAN CUSTOMER SERVICE PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK PADANG

TUGAS AKHIR



**FEBRIAN NISA
07853007**

**JURUSAN KESEKRETARIATAN DAN
MANAJEMEN PERKANTORAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2011**

UNIVERSITAS ANDALAS

FAKULTAS EKONOMI PROGRAM DPLOMA III

TANDA PERSETUJUAN LAPORAN KERJA PRAKTEK

Dengan ini Panitia Pembimbing Laporan Kerja Praktek dan Koordinasi Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Andalas menyatakan bahwa :

Nama : Febrian Nisa
No. BP : 07 853 007
jurusan : Kesekretariatan dan Manajemen Pekantoran
Judul Laporan : Peranan Customer Service Pada PT. Bank Negara
Indonesia (Persero) Tbk

Telah disetujui draft Laporan Kerja Praktek yang bersangkutan dan telah di uji pada Ujian Komprehensif pada tanggal 5 Januari 2011, sesuai dengan prosedur menurut dengan ketentuan dan kelaziman yang berlaku.

PANITIA PEMBIMBING LAPORAN KERJA PRAKTEK

Pembimbing Teori : Rembrandt, SH. MH

Tanggal

Pembimbing Praktek : Mairiani

Tanggal

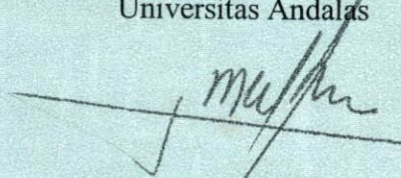
Tanda Tangan

Tanda Tangan

Disetujui oleh :

Koordinator Program Diploma III Fakultas Ekonomi

Universitas Andalas


Dra. Meilini Malik, MM
Nip.19510502 197602 2001

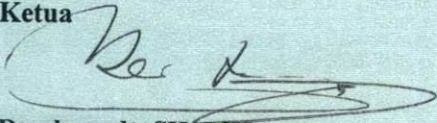
LAPORAN KERJA PRAKTEK
PERANAN CUSTOMER SERVICE PADA BNI CABANG PADANG

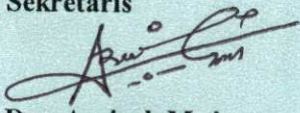
Program Studi Kesekretariatan dan Manajemen Perkantoran
Dilaksanakan dan Disusun Oleh

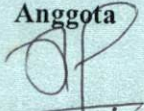
Febrian nisa
07853007

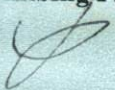
Telah diuji dan dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 05 Januari 2011
Dinyatakan lulus uji dan memenuhi syarat

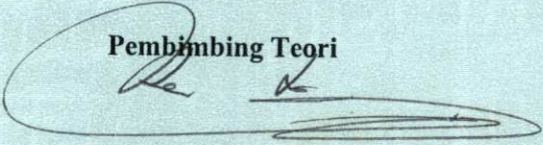
Tim Penguji

Ketua

Rembrandt, SH. MH
NIP. 131878796

Sekretaris

Drs. Arrizal, M.si
NIP. 195912041987021001

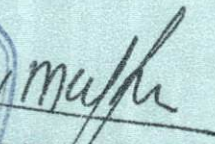
Anggota

Drs. Survatman Desri, MM
NIP. 196512031985031002

Pembimbing Praktek

Mairiani
NIP.

Pembimbing Teori

Rembrandt, SH. MH
NIP.131878796

Disetujui oleh :

Koordinator Program Diploma III Fakultas Ekonomi
Universitas Andalas



Dra. Meilini Malik, MM
NIP. 1951 0502 197602 2001

SURAT KETERANGAN MAGANG
NO.

Yang bertanda tangan dibawah ini Pimpinan PT. Bank Negara Indonesia (Persero)
Tbk Kantor Layanan Universitas Andalas Padang, dengan ini menerangkan
bahwa :

Nama : Febrian Nisa
Tempat / Tgl Lahir : Padang , 2 Februari 1990
Univ / Fakultas : Andalas / Ekonomi
Jurusan : Kesekretariatan
Alamat : Jl. Mahakam I No. 4 Padang
Bp : 07853007

Telah melaksanakan magang pada Kantor Layanan Universitas Andalas Padang
sejak tanggal 16 Agustus s/d 1 Oktober 2010 dengan hasil
“ **SANGAT MEMUASKAN** “

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana
mestinya.

Padang 1 Februari 2011



*Ketika ku mohon pada Allah kekuatan,
Allah memberiku kesulitan agar aku menjadi kuat.*

*ketika kumohon pada Allah kebijaksanaan,
Allah memberiku masalah untuk kupecahkan.*

*ketika kumohon pada Allah keberanian,
Allah memberiku kondisi bahaya untuk ku atasi.*

*ketika kumohon kepada Allah sebuah cinta,
Allah memberiku orang – orang bermasalah untuk ku tolong.*

*Ketika kumohon pada Allah bantuan,
Allah memberiku kesempatan.*

*Aku tak pernah menerima apa yang ku pinta,
Tapi aku menerima segala yang ku butuhkan.*

*Do'a ku terjawab sudah.
(Terjemah bebas dari History Of Prayer)*

*Janganlah hanya menginginkan yang mudah.
Sesungguhnya karena kemampuan lebih besar dari pada semua
kesulitan mu, kehidupan ini yang sebetulnya sama sulitnya bagi semua orang,
akan tampil sangat mudah bagimu , dan akan berlaku sangat ramah kepadamu.*

(Mario Teguh Golden Moment)

Special thanks to.....!!!!!!

" For One " Tuhan Yang Maha Esa "

Alhamdulillah, Allahu akbar.

*Tatkala nikmat serta karunia- Mu ya Allah telah Kau limpahkan kepada q
sebersit keberhasilan yang telah q raih. Sekeping cita-cita telah q genggam*

Namun perjalanan q masih terbentang panjang, perjuangan belum usai sampai disini

*Q yakinkan diri dan q teguhkan jiwa dalam perjalanan hidup q untuk meraih nikmat dan karunia Mu yang
telah berlimpah ruah Kau ciptakan yang akan q dapatkan dengan usaha dan doa q pada Mu.*

*Pada Mu ya Allah. Sekiranya nikmat ini jalan awal menuju cinta, kasih dan ridho-Mu sembah sujud q
atas kehadiran Mu ya Rabb.....*

Tanpa melupakan segala karunia Mu pada Q.....

" Keluarga besar "

*Lupih U 4 ever, to all my familys yg slalu membrikan do'a serta dukungan pada q selama ini. special thnxs q to
my mom and dad thnx u 4 all...do'a - do'a yang selalu diberikan untuk q, dorongan yg seakan tak pernah
pudar ini merupakan sebuah kado yang belum akan pernah ada ganti nya. kebersamaan yang hingga saat ini
kita rasakan dan kita lalui semoga tak kan pernah musnah dari ingatan. dan juga buat abang2 dan adik qu
tersayang,,,,, (Eka, edo, ndaaaaaaa) Miss u 4 ever All.....*

terima kasih telah menjadi keluarga yang is the best 4 me.....

kalian semua org2 special yang dikirim Allah untuk melengkapi hidup q ^ _ ^

" U " yg special "

*karya2 maniz yang ku hasilkan ini, tidak akan ada artinya jika tidak ku iringi dengan usaha dan Do'a, serta
do'a yg q ucapkan tidak akan terkabul jika tidak ada yang men do'a kan serta mensupport kesuksesan q
sampai sekarang.*

*" Bie ", makasi banyak atas semua do'a2 nya, serta dukungan dan semangat yang selalu diberikan untuk q.
semoga semua ini akan selalu abadi selamanya. Amin.....*

" semua sohib and orang2 yg sllu ada buat aq "

semua shabat2 qu,,,, lecuik,, uun,,, akhirnya perjuangan kita selama ini membuahkan hasil.....akhirnya kita b'3 wisuda barenggg....dan buat bening, dila serta temen sekre 07salam sayank dari q...

for best friend qu,, vani, tessa, sesil, ai, eci,ade makasi atas support kalian.....miss u all.....

buat abg2 yang telah membantu dan mendukung qu,, (bg willi, bg rico, bg iwan2, bg yoz,) makasi banget bwt kalian semua.....

boy friend quuu.....yang merasa peduli ma aq,,,,, makasi semua support nya,,,,,,

kalian semua dah bikin hidup q berwarna dan lebih bermakna, makasi buat semua yang pernah kita jalani bersama.

miss u forever.....

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa dalam Laporan Magang ini adalah hasil karya saya sendiri, dan tidak terdapat karya atau tulisan penulis lain, yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar AMd (ahli madya) di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang / penulis lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Padang, Januari 2011



FEBRIAN NISA

07853007

KATA PENGANTAR

bismillahirrahmanirrahim.

Alhamdulillah, berkat rahmat Allah SWT yang telah memberikan segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan kerja praktek ini dengan baik dan tepat waktu. dan tak lupa shalawat dan salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah berjasa besar dengan membukakan jalan kedalam perkembangan Ilmu Pengetahuan seperti pada saat sekarang ini

Tujuan dari penulisan laporan kerja praktek ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Fakultas Ekonomi Program Diploma III Universitas Andalas Padang.

Karena kekurangan dan keterbatasan kemampuan yang dimiliki dalam penyusunan dan penulisan Laporan Kerja Praktek ini, Penulis mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Meilini Malik, MM selaku Koordinator Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Andalas Padang.
2. Bapak Rembrandt, SH. MH selaku pembimbing dalam pembuatan Laporan magang penulis yang telah menyediakan waktu dan memberikan pengarahan sehingga tugas akhir dapat diselesaikan.
3. Bapak Alfitman, SE, MSc selaku Ketua Jurusan Manajemen Perkantoran Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.
4. Seluruh Staf Pengajar dan Staf biro Manajemen Perkantoran Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.
5. Segenap Karyawan dan Staf PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk yang sangat berjasa dalam memberikan pengarahan selama mengikuti kegiatan magang.

6. Terima kasih buat papa, mama, abang2 dan adik ku yang selalu memberikan semangat dan dorongan sehingga terselesainya laporan kerja praktek ini.
7. Teman-teman sekre "07" serta seluruh temen2 DIII seperjuangan..

menulis menyadari adanya ketidaksempurnaan dalam penulisan Laporan Magang ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kebaikan dimasa yang akan datang.

Akhirnya penulis berharap agar Laporan Magang ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Padang, Januari 2011



Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Ruang Lingkup Kerja Praktek	3
1.5 Metode Penelitian	3
1.6 Sistimatika Laporan	4
BAB II. LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Customer Service	6
2.2 Peranan Customer Service Pada Bank BNI	7
2.3 Tugas Seorang Customer Service	8
2.4 Syarat Seorang Customer Service.....	9
2.5 Etiket Seorang Customer Service	10
2.6 Sikap dan Tingkah laku seorang Customer Service.....	16
BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	17

3.2 Visi, Misi, Nilai dan Motto PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.....	21
3.3 Ruang Lingkup Kegiatan PT.Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	23
3.4 Struktur Organisasi Perusahaan	25

BAB IV. PEMBAHASAN

4.1 Peranan Customer Service Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	31
4.2 Kualitas dan Pelayanan yang Dilaksanakan Customer Service	32
4.3 Customer service penting Bagi Suatu Perusahaan	34
4.4 Aktivitas Customer Service Yang Dilakukan Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.....	35
4.5 Fungsi Seorang Customer Service Pada PT. Bank Negara Indonesia	
4.6 (Persero) Tbk	36

BAB V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan	38
5.2 Saran.....	39

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Visi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

Gambar 3.4 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini iklim persaingan dalam dunia industri menjadi semakin ketat dan keras.

Berbagai badan usaha, seperti bank, perusahaan, rumah sakit, pabrik, dan lain-lain berusaha untuk memberikan yang terbaik kepada konsumen. Adanya persaingan itu mengharuskan para pelaku industri memperhatikan keinginan dan harapan konsumen yang cepat berubah. Kecenderungan nasabah adalah memperhatikan nilai-nilai kepuasan yang dirasakannya. Oleh karena itu, setiap usaha penyedia layanan jasa juga perlu memperhatikan kualitas layanan yang diberikan sehingga mampu menciptakan kepuasan bagi nasabah. Persaingan dan perkembangan yang cukup pesat pada bidang usaha, dalam hal ini usaha perbankan, tidak hanya terjadi antar bank, dan juga terjadi pada lembaga keuangan lain yang telah berhasil mengembangkan produk-produk keuangan baru. Kualitas produk dan layanan perbankan akan menentukan apakah lembaga perbankan tersebut mampu bersaing di pasar global. Produk-produk yang ditawarkan oleh usaha perbankan, dalam hal ini, bank, sebagian besar sudah sama sehingga persaingan berorientasi pada level kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Bertitik tolak dari uraian di atas penulis ingin meninjau dan membahas tentang peranan *customer service* pada BANK BNI CABANG PADANG yang akan penulis tuangkan pada Laporan Kerja Praktek dengan judul :

“PERANAN *CUSTOMER SERVICE* PADA BANK BNI CABANG PADANG ”

1.2 Perumusan Masalah

peranan *customer service* merupakan kegiatan yang berkaitan dengan proses pembukaan, penutupan rekening, perubahan data rekening nasabah, Membantu memasarkan/ menjual produk dan jasa perbankan sesuai kebutuhan nasabah, Memberikan pelayanan (*service counter*) termasuk layanan informasi saldo.

Maka berdasarkan pada uraian tersebut diatas penulis mencoba untuk melihat dan membahas masalah yang menyangkut peranan *customer service* pada BANK BNI CABANG PADANG. Adapun masalah tersebut antara lain :

- a. Apakah peranan pokok *customer service* pada Bank BNI cabang Padang ?
- b. Bagaimana kualitas dan pelayanan yang dilaksanakan oleh *customer service* pada Bank BNI cabang Padang?
- c. Apa saja aktivitas keseharian yang dikerjakan seorang *customer service* pada BANK BNI cabang Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam melakukan penelitian ini adalah untuk memperoleh data serta informasi yang akan dituangkan dalam bentuk laporan kerja praktek.

Berdasarkan judul laporan ini, maka tujuan magang ini adalah:

1. Untuk mengetahui system kerja *Customer Service* dengan *kompetitive* dan *kompetible*
2. Untuk menghasilkan rancangan standar pengukuran kinerja Bank Negara Indonesia yang konsistensi kinerjanya dapat dimonitor sehingga mampu meningkatkan kinerja Bank BNI cabang Padang secara berkelanjutan dengan menggunakan kriteria *Malcolm Baldrige* kategori manajemen proses (*process management*).
3. Untuk mengetahui kelengkapan peralatan yang dibutuhkan dalam pelayanan terhadap nasabah bank.

1.4 Ruang Lingkup Kerja Praktek

Agar penulisan dapat terarah merealisasikan ilmu yang sudah didapat pada bangku kuliah dan merasakan dunia kerja yang sesungguhnya, sehingga apa yang diharapkan dapat tercapai dengan baik, maka penulis memaparkan serta menjelaskan peran seorang *customer service* pada sebuah lembaga keuangan di Padang yang memiliki nama lembaga Bank BNI

1.5 Metode Penelitian

Untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan dalam penyusunan laporan kerja praktek ini penulis menggunakan metode sebagai berikut:

1. Metode Pengumpulan Data

- a. Penelitian Lapangan (*Field Research*) yaitu untuk memperoleh data-data, penulis mengadakan penelitian langsung kelapangan dengan mengadakan observasi dan wawancara.
- b. Penelitian Perpustakaan (*Librari Research*) yaitu penelitian dilakukan dengan jalan membaca buku-buku, diktat-diktat dan catatan yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas dalam laporan kerja praktek dan menjadikannya sebagai pedoman.

c. Metode Analisa

Dalam pengolahan data-data yang diperoleh ini penulis menggunakan analisa deskriptif dengan metode-metode antara lain:

- Analisa Kualitatif yaitu membandingkan antara teori yang didapat selama perkuliahan dengan praktek yang ada pada Bank BNI cabang Padang
- Analisa Kuantitatif yaitu dengan penelitian yang dilakukan untuk menerangkan fakta yang ditemukan secara teoritis dan praktis.

1.6 Sistematika Laporan

Adapun sistematika penulisan laporan magang ini adalah sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Menggambarkan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penulisan, ruang lingkup kerja praktek, sistematika laporan.

BAB II : Landasan Teori

Menggambarkan tentang tinjauan pustaka, uraian kualifikasi atau segala sesuatu yang menjadi landasan teori dalam menyelesaikan laporan magang.

BAB III : Gambaran Umuman Perusahaan

Menggambarkan tentang sejarah ringkas Bank BNI Cabang Padang, Program dan Struktur Organisasi serta bentuk aktivitas kegiatan usaha dari perusahaan tempat melaksanakan magang.

BAB IV : Pembahasan

Merupakan bagian yang menggambarkan tentang hasil yang diperoleh dari pengalaman selama magang berupa penjelasan teoritik, baik secara kualitatif maupun kuantitatif.

BAB V : Kesimpulan dan Saran

Berisi tentang kesimpulan dan saran berdasarkan hasil pembahasan dari pelaksanaan magang yang dilakukan oleh penulis.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian *Customer Service*

Customer service merupakan suatu bagian atau unit dari bank yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber info dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan informasi dan untuk dapat mendukung perkembangan yang ada dalam menghadapi tantangan di masa mendatang diperlukannya *self assessment* yang dapat meningkatkan kualitas yang ada secara terus-menerus (*continuous improvement*) sehingga dapat menghasilkan suatu layanan yang berkualitas tinggi. Oleh karena itu diperlukan suatu metode untuk mengetahui kinerja perusahaan secara keseluruhan. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah *Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA)* dimana kriteria *Malcolm Baldrige* ini merupakan salah satu metode yang terdapat dalam *Total Quality Management (TQM)* dan berhasil meningkatkan kemampuan bersaing perusahaan-perusahaan di Amerika. Kinerja dan kualitas pelayanan Bank dinilai oleh pelanggan (nasabah). Petugas Bank yang berhubungan langsung dengan nasabah adalah *Customer*. Menurut Scott L. Jamier "*Customer service*" adalah serangkaian kegiatan yang dirancang untuk meningkatkan tingkat kepuasan perasaan pelanggan bahwa suatu produk atau jasa telah memenuhi harapan pelanggan (nasabah)".

Customer Service (juga dikenal sebagai *Client Service*) adalah Penyediaan Layanan kepada pelanggan sebelum, selama dan setelah pembelian. Menurut serban dkk. (2002), “pelangganan layanan merupakan rangkaian kegiatan yang dirancang untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan – yakni, merasa bahwa produk atau layanan yang telah memenuhi harapan pelanggan.”. Sebagai contoh seorang ahli pelanggan mungkin kurang memerlukan pra-pembelian layanan (misalnya, Saran) dari bibit. Dalam banyak kasus, layanan pelanggan yang lebih penting jika berhubungan dengan layanan pelanggan mungkin diberikan oleh orang (misalnya), penjualan dan layanan wakil), atau dengan cara otomatis disebut swalayan. Contoh layanan sendiri adalah situs-situs internet. *Customer Service* biasanya merupakan bagian integral dari suatu perusahaan dari nilai proposisi pelanggan.

Ada beberapa argumentasi bahwa kualitas dan tingkat layanan pelanggan telah berkurang dalam beberapa tahun terakhir, dan ini dapat dikaitkan dengan kurangnya dukungan atau pengertian di eksekutif menengah dan manajemen tingkat korporasi dan / atau layanan pelanggan kebijakan.

2.2 Peranan *Customer Service* Pada BANK BNI

Salah satu peran *Customer Service* yang paling utama yang akan saya bahas adalah pengisian rekening tabungan pada Bank BNI cabang Padang, yaitu sebagai berikut :

1. Calon nasabah menyampaikan maksud kedatangannya kepada
Customer Service

2. *Customer Service* menjelaskan kepada nasabah apa yang syarat dan ketentuan yang harus di penuhi untuk membuka rekening:

Syarat dan ketentuan membuka rekening

1. Perorangan : Mengisi formulir,photo copy KTP dan menyediakan pas photo terbaru
2. Lembaga : Menyerahkan photo copy Akte pendirian perusahaan, surat kuasa khusus,atau nama perusahaan
3. Cap perusahaan
3. Selanjut nya *Customer Service* akan melanjutkan ketentuan umum pembukuan rekening.

2.3 Tugas Seorang *Customer Service*

Tugas utama *customer Service* adalah memberikan pelayan dan membina hubungan baik dengan masyarakat, sehingga harus ditekuni dengan penuh kemampuan, kecekatan dan kesabaran. Seorang *Customer Service* juga harus bertanggungjawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan.

Customer Service dapat juga berfungsi sebagai :

1. *Penerima Tamu*

Dalam hal ini *Customer Service* melayani pertanyaan yang diajukan tamu dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin dengan ramah,

sopan, menarik dan menyenangkan. Harus selalu memberikan perhatian , bicara dengan suara lembut dan jelas, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.

2. *Customer Relation Office*

Artinya bahwa *Customer Service* adalah orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh tamunya. sehingga merasa senang, puas dan makin percaya. *Customer Service* harus menyiapkan brosur dan formulir-formulir untuk tamu, ikut membantu mengisi formulir.

3. *Komunikator*

Dengan cara memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada tamunya, juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan atau tempat konsultasi

2.4 Syarat Seorang *Customer Service*

Syarat *Customer Service*

1. *Syarat Fisik :*

- Menarik dari segi wajah;
- ukuran badan, misalnya tinggi badan ideal untuk wanita minimal 155 cm, dan laki-laki 165 cm.

Berat badan juga harus ideal, jangan melebihi berat normal yang ideal juga jangan terlalu kurus.

- Memiliki jiwa yang sehat artinya sehat jasmani dan rohaninya.

2. *Syarat mental, harus memiliki :*

- Mental yang kuat dalam melayani tamunya, karena dengan mental yang kuat akan memberikan kepercayaan diri yang lebih baik, memberikan keyakinan dan menimbulkan sifat kejujuran dan tanggungjawab yang besar terhadap apa yang dilakukannya.

3. *Syarat Kepribadian :*

1. Energik dan gesit;
2. Rasa humor dan selalu ingin maju;
3. Mampu mengendalikan diri;
4. Tidak mudah marah;
5. Tidak terpancing untuk berbuat atau berkata kasar;
6. Mengendalikan gerakan-gerakan tubuh yang terlalu mengesankan

4. *Syarat Sosial :*

1. Jiwa Sosial yang tinggi;
2. Bijaksana;
3. Budi pekerti yang luhur;
4. Pandai bergaul dengan siapapun;
5. Dapat bekerjasama dengan berbagai pihak;
6. Pandai bicara dan tidak kaku.

2.5 Etiket Seorang *Customer Service*

Etiket Adalah ketentuan yang dibuat agar semua komponen yang berhubungan dengan pelayanan dapat menunjang satu sama lainnya. Oleh karena itu etiket pelayanan harus dilakukan oleh semua komponen agar pelayanan yang diberikan benar benar sempurna.

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 tindakan 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 sembarangan
2. Melayani sambil makan, minum atau merokok
3. Sambil mengobrol
4. Menampakkan wajah cemberut
5. Sambil membaca
6. Petugas hendaknya tidak mengiklankan atau menjual dirinya sendiri
misalnya dengan :
 - a. Dandanan yang over
 - b. Berbicara seenaknya
 - c. Bertindak semaunya
 - d. Minta imbalan / janji-janji
 - e. Meninggalkan tamu sendirian

a. *Sikap Perilaku dan Ekspresi Wajah*

Dalam bersikap dan berperilaku harus memberikan kualitas yang sama, tidak dibeda-bedakan, karena pengaruh sikap dan perilaku ini sangat besar guna memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Yang perlu diperhatikan :

- a. Jujur
- b. Rajin, tepat waktu dan tidak pemalas
- c. Pandai bergaul
- d. Simpatik

- e. Fleksibel
- f. Serius
- g. Rasa tanggung jawab
- h. Suka menolong
- i. Sopan
- j. Tenang
- k. Tabah
- l. Loyal
- m. Pandai menyembunyikan kekecewaan, kekesalan dan kesedihan

b. Penampilan

Penampilan merupakan hal yang pertama yang dilihat oleh tamu.

Penampilan awal yang baik akan memberikan kesan yang baik, sehingga timbul rasa kagum, simpatik dan hormat.

Penampilan yang harus dilakukan :

- a. Wajar, tidak dibuat buat
- b. Selalu ceria
- c. Rapi dalam berpakaian
- d. Pandangan mata ke satu arah tertentu
- e. Selalu mengucapkan salam
- f. Bersikap optimis

- g. Berperilaku baik
- h. Tidak mengundang perhatian
- i. Lincah, gesit, tanggap
- j. Gerak gerik wajar
- k. Selalu memberi perhatian
- l. Suka membantu
- m. Tidak *over acting*
- n. Tidak memakai aksesoris yang berlebihan
- o. Make up sederhana

c. *Cara berpakaian :*

Faktor-faktor yang harus diperhatikan dalam berpakaian agar tampak serasi dan sepadan, antara lain :

- a. Warna yang dikenakan serasi, tidak mencolok mata
- b. Model yang digunakan, jangan menggunakan model yang tidak lazim
- c. Keserasian antara rok / baju
- d. Cara mengenakan pakaian
 - 1. Lengan baju jangan digulung
 - 2. Kancing baju terpasang rapi
 - 3. Kancing lengan panjang agar terpasang

4. Saku kemeja dan celana panjang tidak penuh macam barang
5. Tanda pengenalan agar dipakai

d. *Cara Berbicara*

Etika bicara yang perlu diperhatikan :

- a. Biarkan tamu bicara lebih dulu
- b. Jangan sekali-kali memotong pembicaraan
- c. Saat tamu bicara, kita sebagai pendengar yang baik
- d. Tanggapi isi pembicaraan
- e. Bersikap jangan terlalu kaku
- f. Tidak bersikap kasar
- g. Hargai dan jangan berprasangka buruk
- h. Berbicara dengan wajar :
 1. Jelas, singkat, mudah dimengerti
 2. Positif, menyakinkan
 3. Sopan, efisien

e. *Cara Bertanya*

Cara bertanya yang baik :

- a. Sikap bertanya
 1. Gerakan badan dan tangan jangan menunjuk atau mengacungkan tangan ke tamu
 2. Usahakan dalam keadaan duduk

- b. Pilih waktu
- c. Gunakan bahasa yang baik dan benar
- d. Hindari mengajukan pertanyaan yang tidak jelas
- e. Ciptakan suasana yang kondusif
- f. Jangan bertanya dengan nada mengancam

2.6 Sikap Dan Tingkah Laku Seorang *Customer Service*

Seorang *Customer Service* yang baik harus lah dapat berbaik hati dalam setiap tindakan baik berbicara, bersikap dan tingkah laku, dan dapat mengembangkan diri karena *Customer Service* dapat memegang peranan yang sangat penting. Selain itu juga hendaklah ramah, memiliki moral dan etika yang baik untuk dapat melayani nasabah dan merupakan perantara yang ingin berhubungan dengan nasabah dan sebaliknya.

Kebiasaan dan tingkah laku adalah sikap seorang dalm menghadapi masalah – masalah ditempat kerja yang tercermin dalam sikap yang konkrit, antara lain : ketelitian, kemampuan berinisiatif dan kemampuan menyesuaikan diri dalam arti positif.

Dalam menjalankan tugasnya sehari – hari diharapkan *Customer Service* dapat selalu menunjukan sikap yang simpatik terhadap siapa saja.

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Sejarah lahirnya Bank Negara Indonesia (BNI) merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari sejarah kemerdekaan Republik Indonesia tahun 1945. dalam sidang Dewan Menteri Republik Indonesia pertama tanggal 19 September 1945, pemerintah Indonesia memberikan surat kuasa kepada Bapak R. M. Margono Djoyo Hadikoesoemoe untuk membuat dan melaksanakan persiapan pembentukan Bank Negara Indonesia. Hal ini berkaitan dengan usaha untuk mengisi kemerdekaan dan melengkapi alat perjuangan bangsa Indonesia dengan sebuah Bank Sentral (Bank Sirkulasi).

Langkah pertama yang diambil oleh Bapak R. M. Margono adalah membentuk sebuah yayasan dengan nama "Poesat Bank Indonesia" yang didirikan dengan akte Notaris R.M. Soerojo di Jakarta, No. 14 tanggal 19 Oktober 1945. modal pertama yayasan sebesar Rp 5.000 (Lima Ribu Rupiah) yang diperoleh dari sumbangan masyarakat yang dikenal dengan "Pound Kemerdekaan". Tujuan yayasan Poesat Bank Indonesia adalah berusaha dalam bidang ekonomi untuk kemakmuran dan kecerdasan bangsa dengan bunga serendah-rendahnya dan menjadi pusat penyimpanan uang dari masyarakat. Dengan modal Rp 5.000 yayasan tidak bisa menjalankan usahanya dengan baik kemudian Poesat Bank Indonesia mendapat modal dari Pound Kemerdekaan, sehingga modal usahanya menjadi Rp 34.000 (uang Jepang). Modal usaha yayasan selanjutnya dapat ditingkatkan dengan cepat berkat adanya kepercayaan yang besar dari

masyarakat. Dalam tempo sekitar 2 bulan, dana masyarakat telah mencapai Rp 31.000.000,-. Pindahanya pusat pemerintahan Republik Indonesia ke Yogyakarta pada akhir tahun 1945 karena gentingnya suasana politik di Jakarta, menyebabkan yayasan Poesat Bank Indonesia ikut pindah dan pelaksanaannya berlangsung pasca awal Januari 1946. Sementara kantor di Jakarta tetap menjalankan usaha sebagai kantor cabang dan sejak itu yayasan diperkuat dengan masuknya Bapak T. R. B Sabaroeddin dan R. M. Gusdosoeirjo. Kemudian yayasan membuka Kantor cabang yaitu di Kediri, Solo, dan Malang.

Setelah melalui perjuangan yang amat berat, dengan Peraturan Pemerintah Pengganti UU No. 2 tahun 1946, maka pada tanggal 5 Juli 1946 didirikan sebuah bank milik pemerintah dengan nama "Bank Negara Indonesia". Yayasan Poesat Bank Indonesia beserta seluruh Kantor cabangnya dilebur kedalam Bank Negara Indonesia. Dengan demikian pada saat berdirinya Bank ini mempunyai 4 cabang, masing-masing di Jakarta, Kediri, Solo dan Malang.

Peresmian pembukaan Bank Negara Indonesia dilakukan di Yogyakarta oleh wakil Presiden Drs. Mohammad Hatta pada tanggal 17 Agustus 1946 berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti UU No. 2 tahun 1946 maka ditetapkan :

1. Bank Negara Indonesia adalah Bank Sirkulasi atau Bank Sentral.
2. Modal pertama besarnya Rp 10.000.000,-.

Dewan Direksi pertama terdiri dari R. M. Margono Djoyo Hadikoesoemoe, T. R. B Sabaroeddin, Mr. Soekasno dan Mr. Abdul Karim. Bank BNI didirikan pada 5 Juli 1946 berdasarkan peraturan pemerintah pengganti UU No. 2 tahun 1946 dengan nama

Bank Negara Indonesia dengan fungsi sebagai Bank Sentral. Saat terjadinya Konferensi Meja Bundar (KMB) antara pemerintah Indonesia Belanda, pada tahun 1949 fungsi Bank BNI mulai diizinkan pemerintah menjadi Bank Devisa.

Tahun 1965 dikeluarkan ketetapan Presiden No. 17 tahun 1965 tentang integritas bank-bank pemerintah, maka Bank BNI berubah nama menjadi Bank Negara Unit III. Ditahun 1948 dikeluarkan Undang-undang No. 18 tahun 1968, yang mengubah namanya kembali menjadi Bank Negara Indonesia 1946 (BNI 1946) dengan tugas utama diarahkan kepada pembangunan ekonomi nasional dengan mengutamakan sektor industri. Berdasarkan peraturan pemerintah Republik Indonesia No. 19 tahun 1992, nama BNI 1946 berubah menjadi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) seiring dengan perubahan bentuk hukum BNI 1946 menjadi perusahaan perseroan (Persero). Berikut ini adalah perubahan nama Bank Negara Indonesia dari awal sampai sekarang:

Tabel 3.1

Perubahan Nama PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

No	Nama Resmi (Legal Name)	Sumber Hukum
1	Bank Negara Indonesia	Peraturan Pemerintah Pengganti UU No. 2 tahun 1946
2	Bank Negara Indonesia	UU No. 2 tahun 1955
3	Bank Negara Unit III	Penetapan Presiden No. 17 tahun 1965
4	Bank Negara Indonesia 1946	UU No 17 tahun 1968
5	PT. Bank Negara Indonesia	PP No. 19 tahun 1992

	(Persero) Tbk	
6	PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	Kep. Menkeh No. C2-829 OHT.01. tahun 1996 tanggal 6 Agustus 1996

Pada tahun 1999 Bank Negara Indonesia telah memiliki 1 kantor pusat, 628 kantor cabang dan kantor cabang pembantu dalam negeri, 6 kantor cabang luar negeri dan 12 kantor wilayah. Kantor-kantor wilayah yang ada tersebut tersebar di seluruh Indonesia dengan perincian sebagai berikut :

1. Kantor wilayah 01 berkedudukan di kota Medan, membawahi 62 kantor cabang dan kantor cabang pembantu.
2. Kantor wilayah 02 berkedudukan di kota Padang, membawahi 47 kantor cabang dan kantor cabang pembantu.
3. Kantor wilayah 03 berkedudukan di kota Palembang, membawahi 52 kantor cabang dan kantor cabang pembantu.
4. Kantor wilayah 04 berkedudukan di kota Bandung, membawahi 72 kantor cabang dan kantor cabang pembantu.
5. Kantor wilayah 05 berkedudukan di kota Semarang, membawahi 107 kantor cabang dan kantor cabang pembantu.
6. Kantor wilayah 06 berkedudukan di kota Surabaya, membawahi 93 kantor cabang dan kantor cabang pembantu.
7. Kantor wilayah 07 berkedudukan di kota Makasar, membawahi 59 kantor cabang dan kantor cabang pembantu.
8. Kantor wilayah 08 berkedudukan di kota Denpasar, membawahi 60 kantor cabang dan kantor cabang pembantu.

9. Kantor wilayah 09 berkedudukan di kota Banjarmasin, membawahi 59 kantor cabang dan kantor cabang pembantu.
10. Kantor wilayah 10 berkedudukan di kota Jakarta, membawahi 134 kantor cabang dan kantor cabang pembantu.
11. Kantor wilayah 11 berkedudukan di kota Manado, membawahi 35 kantor cabang dan kantor cabang pembantu.
12. Kantor wilayah 12 berkedudukan di kota Jakarta, membawahi 82 kantor cabang dan kantor cabang pembantu.
13. Unit Syariah sebanyak 18 unit.

Kantor Cabang Luar Negeri, yaitu:

1. Kantor Cabang Singapura.
2. Kantor Cabang Hongkong.
3. Kantor Cabang Tokyo.
4. Kantor Cabang London.
5. Kantor Perwakilan New York.

3.2 Visi, Misi, Nilai dan Motto PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

Visi :

Menjadi Bank kebanggaan nasional yang unggul dalam layanan dan kinerja.

Gambar 3.1

Visi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk



Misi :

Memaksimalkan *stakeholder value* dengan menyediakan solusi keuangan yang fokus pada segmen pasar korporasi, komersial dan konsumen.

Nilai (Value) :

Kenyamanan dan Kepuasan

Motto :

Melayani dengan kebanggaan sebagai Bank Anak Nagari (untuk jangka Pendek)

Melayani Negeri Kebanggaan Bangsa (untuk jangka panjang).

3.3 Ruang Lingkup Kegiatan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

Peranan Bank dalam masyarakat tidak diragukan lagi terutama untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi dari taraf hidup rakyat serta menambah pendapatan masyarakat. Sebagai lembaga ekonomi makro dan mikro Bank mempunyai peranan utama dalam memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk sebagai bank milik pemerintah diarahkan oleh pemiliknya untuk membantu mengembangkan perbaikan ekonomi nasional dengan jalan melakukan usaha sebagai Bank Umum dan Bank Devisa dengan mengutamakan sektor industri.

Dalam UU No. 1 tahun 1961 ditetapkan tugas PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk untuk membantu kemakmuran rakyat dan memajukan perekonomian nasional di sektor perdagangan termasuk membiayai kegiatan ekspor dan impor masyarakat.

Tugas dan tanggung jawab dalam UU dijadikan landasan oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk dalam menjalankan misinya sebagai Bank Umum Devisa dan yang terpenting antara lain:

a. Menghimpun Dana Masyarakat

Aktif menghimpun dana dari masyarakat dan menampungnya dalam bentuk giro, tabungan dan deposito.

Giro adalah simpanan dari pihak ketiga pada bank yang penarikannya dilakukan setiap saat dengan mempergunakan Cek/ Bilyet Giro (BG), surat perintah pembayaran lainnya atau dengan cara pemindah bukuan.

Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu, tidak dapat ditarik dengan cek atau alat yang dipersamakan dengan itu. PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk mempunyai banyak sekali jenis Tabungan antara lain:

1. Tabungan Plus (Taplus)
2. Tabungan Haji Indonesia (THI)
3. Takesra
4. Tapenas
5. DII

Deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu menurut perjanjian antara penyimpanan dengan bank yang bersangkutan.

b. Penyaluran Dana Masyarakat

Dana yang dihimpun oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk dalam bentuk Giro, Deposito, dan Tabungan disalurkan melalui kredit sesuai permintaan dalam rangka membantu dan menunjang kelancaran perekonomian nasional.

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk menyediakan beberapa jenis kredit antara lain:

1. Kredit Investasi
2. Kredit Usaha Kecil Plus (KUK PLUS)

3. Kredit Pemilikan Rumah (KPR)
4. Kredit Multi Guna (KMG)
5. Kredit Pola Kemitraan
6. Cash Collateral Credit (CCC)
7. Kredit Profesi
8. KKKU
9. Kredit Pengembangan Kemitraan Usaha (KPKU)
10. Kredit Keluarga Sejahtera (KUKESRA)

c. *Layanan Jasa Bank Lainnya*

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk juga memberikan layanan kepada masyarakat yang berkaitan dengan jasa-jasa keuangan seperti :

- i. Pengiriman Atau Transfer Uang
- ii. Letter Of Credit (L/C)
- iii. Perdagangan Surat-Surat Berharga
- iv. Inkaso Dalam Dan Luar Negeri
- v. Money Changer
- vi. Travellers Check
- vii. Perdagangan Valuta Asing (Valas)

3.4 Struktur Organisasi Perusahaan

Dalam suatu badan usaha baik itu badan usaha milik pemerintah maupun milik swasta, besar kecilnya badan usaha selalu mempunyai organisasi yang dipakai sebagai wadah dalam rangka mencapai suatu tujuan badan usaha tersebut.

Sebelum melanjutkan pembahasan mengenai struktur organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Padang, terlebih dahulu akan dikemukakan pengertian dari organisasi.

Secara umum organisasi dapat diartikan sebagai kumpulan orang-orang yang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu, atau organisasi dapat diartikan sebagai penentuan pengelompokan serta pengaturan dari berbagai macam aktivitas yang dianggap perlu untuk mencapai tujuan.

Untuk mencapai tujuan perusahaan, organisasi merupakan faktor yang sangat penting. Baik tidaknya suatu organisasi yang dijalankan dalam perusahaan akan menentukan kelangsungan hidup perusahaan tersebut. Organisasi yang baik haruslah memiliki syarat sehat dan efisiensi dimana setiap satuan organisasi harus mampu menjalankan peran dan tugasnya masing-masing guna mencapai hasil kerja yang baik.

Suatu organisasi secara teknis digambarkan dalam bentuk bagan yang merupakan suatu cara yang menjelaskan dengan singkat wewenang dan tanggung jawab masing-masing bagian tersebut. Adapun pengertian struktur organisasi menurut para ahli dapat disimpulkan bahwa struktur organisasi adalah suatu cara suatu organisasi dibagi, diorganisir dan dikoordinasi. Dapat lebih dijelaskan lagi bahwa suatu badan merupakan gambaran wewenang dari tanggung jawab dalam perusahaan. Setiap unit atau bagian dalam organisasi harus memahami tugas dan tanggung jawab.

Pada dasarnya organisasi dapat digolongkan dalam empat bentuk yaitu :

1. *Organisasi Garis*, dalam organisasi ini terdapat ciri-ciri sebagai berikut :
 - a. Organisasinya masih kecil

- b. Jumlah karyawannya sedikit.
- c. Spesialisasi kerja masih belum tinggi.

Kebaikan dari organisasi ini adalah :

- a. Kesatuan komando terjamin dengan baik karena pimpinan berada di satu tangan.
- b. Proses pengambilan keputusan berjalan dengan cepat karena jumlah orang yang diajak konsultasi masih sedikit.
- c. Rasa solidaritas diantara karyawan umumnya tinggi karena saling kenal.

Keburukannya adalah sebagai berikut :

- a. Seluruh organisasi tergantung pada satu orang sehingga apabila seseorang itu tidak mampu, seluruh organisasi akan terancam bubar.
- b. Adanya kecenderungan pimpinan tidak otoritas.
- c. Kesempatan karyawan untuk berkembang terbatas.

2. *Organisasi Fungsional*

Pada organisasi fungsional dimana segelintir pimpinan tidak mempunyai bawahan yang jelas sebab setiap atasan bawahan, sepanjang ada hubungan fungsi atasan tersebut.

Kebaikan organisasi fungsional adalah :

- a. Pembidangan tugas-tugas jelas.
- b. Spesialisasi karyawan dapat dikembangkan.
- c. Digunakan tenaga-tenaga ahli dalam berbagai bidang sesuai dengan fungsinya.

3. *Organisasi Garis Dan Staf*

Pada dasarnya ini mempunyai daerah tenaga dengan kerja luas dan mempunyai bidang-bidang tugas yang beraneka ragam serta rumit. Pada bentuk organisasi garis dan staf, terdapat satu atau beberapa orang staf yakni orang yang ahli dalam bidang tertentu, yang tugasnya memberi nasehat dan saran dalam bidangnya kepada para pejabat (pimpinan) didalam organisasi.

Kebaikan organisasi garis dan staf ini adalah :

- a. Dapat digunakan oleh setiap organisasi besar, apapun tujuannya betapa pun luas kompleks susunan organisasi
- b. Pengambilan keputusan yang sehat lebih mudah dapat diambil, karena adanya staf ahli.

Keburukannya adalah :

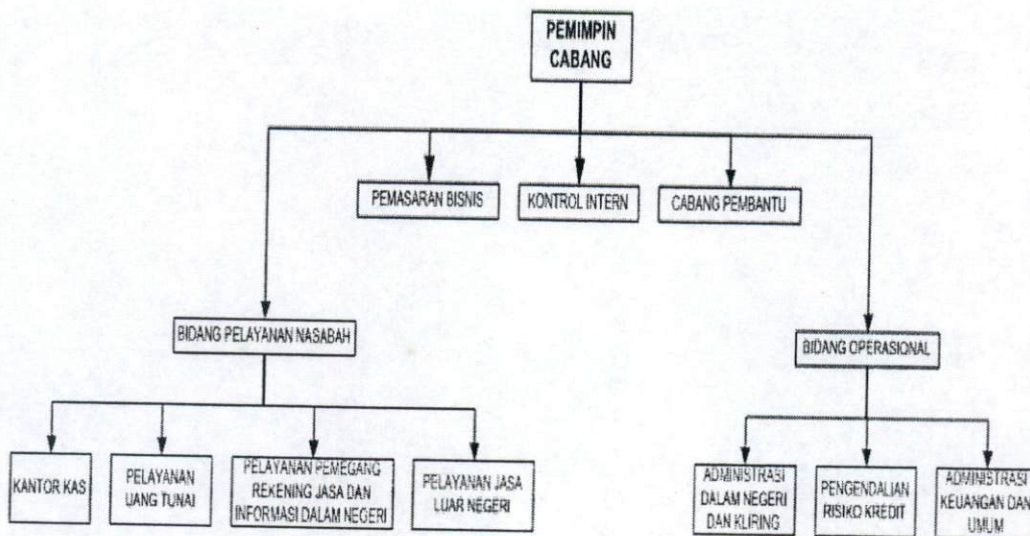
- a. Karena karyawan tidak saling kenal maka rasa solidaritas sukar diharapkan.
- b. Karena rumit dan kompleknya susunan organisasi, koordinasi kerja kadang-kadang sukar diterapkan.

4. *Organisasi Staf Dan Fungsional*

Bentuk organisasi staf dan fungsional merupakan kombinasi dari bentuk organisasi fungsional dan organisasi garis dan staf, dimana kebaikan dan keburukan merupakan kombinasi dari bentuk organisasi yang dikombinasikan.

Dalam melaksanakan kegiatannya PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Padang mempergunakan struktur organisasi garis dan staf seperti yang terlihat dihalaman berikut ini :

GAMBAR 3.4



Sumber : PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

Tahun 2010

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Peranan *Customer Service* pada BNI

Untuk lapangan kerja *Customer Service* masih diperlukan banyak tenaga kerja yang terampil. Sehingga seorang *Customer Service* yang pandai tidak akan menemukan kesulitan dalam mencari pekerjaan. Disini seorang *Customer Service* sangat berperan sekali dalam menjalankan pekerjaan kantor terutama untuk melayani para nasabah.

Customer Service pada bank BNI menerapkan Pelayanan pelanggan yang bermutu merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan dan keuntungan bagi perusahaan dalam bidang apapun.

Beberapa langkah-langkah terciptanya suatu pelayanan pelanggan yang berkualitas (*Quality Customer Service*) pada bank BNI:

1. Mengambil hati pelanggan Bagaimana Anda memiliki hal-hal yang diperlukan untuk mengambil hati pelanggan. Berikan pelayanan terbaik pada konsumen agar mereka menjadi pelanggan setia anda. Belajarlah dari bisnis yang perusahaan atau bisnis lain yang serupa. Promosi besar-besaran bukanlah jaminan banyaknya customer datang ke sebuah tempat usaha, Promosi hanya mengundang *customer* sudah besar. Mereka ternyata memfokuskan pelayanan yang baik pada *customer*-nya. Itu yang membedakan dengan pertama kali saja, selanjutnya *customer* akan melakukan penilaian. Kalau pelayanannya

tidak bagus, ya mereka akan pergi mencari tempat lain. Jadi promosi besar-besaran akan percuma tanpa ada pelayanan yang baik.

2. Empat langkah *quality customer service* pada Bank BNI

- a. Menyampaikan sikap positif
- b. Mengenali kebutuhan pelanggan
- c. Memenuhi kebutuhan pelanggan
- d. Memastikan pelanggan berkeinginan untuk kembali lagi Dimanapun tempat dimuka bumi ini, setiap individu pastilah menginginkan menemukan atau mendapatkan ia dilayani dengan pelayanan yang memuaskan.

Adapun tugas seorang customer service yaitu :

1. *Penerima Tamu*
2. *Customer Relation Office(dapat membina hubungan baik kepada nasabah)*
3. *sebagai Komunikator*

4.2 Kualitas dan Pelayanan yang Dilaksanakan *Customer Service*

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Kualitas pelayanan terutama untuk sektor jasa selalu di identikkan dengan mutu usaha itu sendiri. Semakin baik dan memuaskan tingkat pelayanannya maka akan semakin bermutu usaha tersebut begitu pula sebaliknya. Sehingga usaha untuk meningkatkan pelayanan selalu dilakukan

agar dapat memaksimalkan kualitas jasa. kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Adapun lima cara kualitas pelayanan yang diidentifikasi oleh BANK BNI meliputi :

1. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
 2. Responsive (*responsiveness*) yaitu kemampuan membantu pelanggan dan memberikan layanan jasa dengan cepat.
 3. Keyakinan (*assurance*) yaitu pengetahuan dan kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
 4. Empati (*emphaty*) yaitu syarat untuk penduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan.
 5. Berwujud (*tangible*) yaitu penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.
- Kualitas pelayanan sangat penting dalam bisnis perbankan. Bank semakin bersaing dalam merebut *customer based* dengan mengandalkan kualitas pelayanan. Selain menawarkan berbagai macam produk, perbaikan di sisi teknologi informasi, sisi pelayanan fisik lainnya, sisi pelayanan non fisik, dan beragam hal yang berbau pelayanan prima dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Semua itu disiapkan untuk

memenuhi kebutuhan nasabah dan akhirnya diharapkan mampu menjaring dana masyarakat. Pelayanan harus dilakukan terus menerus tanpa henti, karena bank itu bekerja berdasarkan prinsip kepercayaan, sehingga value itu menjadi penting. *Value* terbaik bisa membuat nasabah puas dan pada akhirnya nasabah menjadi loyal.

Kualitas pelayanan merupakan hasil penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan layanan secara menyeluruh. Jika penilaian yang dihasilkan merupakan penilaian yang positif maka kualitas pelayanan ini akan berdampak pada terjadinya loyalitas.

4.3 Customer Service Penting Bagi Suatu Perusahaan (Bank BNI)

Tidak dapat dipungkiri lagi keterlibatan seorang customer service dalam menjalankan aktivitas pelayanan terhadap nasabah sangat diperlukan agar dapat memuaskan pelayanan terhadap nasabah yang ingin melakukan transaksi sesuai dengan aturan dan tanggung jawab yang diberikan.

Dalam praktek penyelenggaraan pekerjaan kantor pada Bank sangat diperlukannya seorang customer service yang akan membantu dalam pelayanan terhadap para nasabah agar pekerjaan yang dilaksanakan oleh bank dapat berjalan dengan cepat, tepat dan bertanggung jawab serta tidak merugikan Bank.

Bank mampu memberikan nilai ekonomi yang *superior* kepada nasabah berarti memiliki kemampuan yang tinggi dan ini akan membuat nasabah akan percaya untuk

membangun, mengembangkan dan mempertahankan suatu hubungan. Manfaat ekonomi yang superior berarti nasabah menerima manfaat yang jauh lebih besar dari pengorbanan yang diberikan oleh *customer service*

Oleh Karena itu seorang Customer service harus mempunyai skill dalam melayani nasabah agar hasil yang di inginkan dapat tercapai dengan baik.

4.4 Aktivitas Customer Service Yang Dilakukan pada BNI

Peranan Customer Service dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah Bank BNI merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan Bank tersebut. Oleh karena itu segala kegiatan yang dilakukan haruslah berjalan dengan baik dan bermutu demi terciptanya kepuasan pelanggan. Karena pelanggan yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan akan datang kembali untuk mencoba produk lain yang ditawarkan oleh Bank dan berbagi kebaikan tersebut kepada rekan lain.

Adapun aktivitas yang dilakukan oleh *Customer Service* di bank BNI adalah sebagai berikut :

A. Pembukaan rekening dan penutupan.

1. rekening Giro
2. Rekening Tabungan
3. Deposito Berjangka

B. Pertanyaan saldo rekening giro dan tabungan.

- C. Pemesanan dan mencetak buku ce/buyet giro dan tabungan.
- D. Penyerahan atau pengiriman buku ce/buyet giro
- E. Aktivitas lainnya non-tunai
 - 1. Memelihara dokumen .
 - 2. Melakukan reminder.
 - 3. Pemeliharaan data nasabah
- A. Aktivitas Pembukaan Rekening Oleh *Customer Service*
 - a) Melakukan pemeriksaan kelayakan dokumen.
 - b) Melakukan pemeriksaan kelengkapan pengisian formulir pembukaan rekening
 - c) Distribusi dokumen kepada bagian terkait.
 - d) Melakukan pemeriksaan tanda tangan nasabah.
 - e) Input data nasabah maupun data rekening pada computer.
 - f) Memberi penjelasan tentang rekening yang akan dibuka.

4.5 Fungsi Seorang *Customer Service* pada Bank BNI

Fungsi utama *Customer Service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan baik dengan masyarakat, sehingga harus ditekuni dengan

penuh kemampuan, kecekatan dan kesabaran. Seorang *Customer Service* juga harus bertanggungjawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan.

Customer Service dapat juga berfungsi sebagai :

1. *Penerima Tamu*

Dalam hal ini *Customer Service* melayani pertanyaan yang diajukan tamu dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin dengan ramah, sopan, menarik dan menyenangkan. Harus selalu memberikan perhatian , bicara dengan suara lembut dan jelas, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.

2. *Customer Relation Office*

Artinya bahwa *Customer Service* adalah orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh tamunya. sehingga merasa senang, puas dan makin percaya. *Customer Service* harus menyiapkan brosur dan formulir-formulir untuk tamu, ikut membantu mengisi formulir.

3. *Komunikator*

Dengan cara memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada tamunya, juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan atau tempat konsultasi dan sumber informasi.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan pembahasan yang telah dikemukakan dalam bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Customer Service adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui keinginan dan kebutuhan nasabah.
2. Bank BNI cabang Padang memakai struktur garis dan staf
3. Seorang customer service yang baik adalah customer service yang mengenal dan mengerti pola pikir dari nasabahnya agar dapat bekerjasama dalam melakukan pelayanannya.
4. Produk dan Jasa yang ditawarkan oleh Bank BNI adalah rekening giro, rekening tabungan, dan deposito berjangka.
5. Rekening Giro adalah simpanan pihak ketiga yang penarikan dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, sarana perintah bayar lainnya, atau dengan cara pemindahbukuan dan penarikan melalui ATM.
6. tugas utama customer service yaitu, penerima tamu, *customer relation office*, dan komunikator

7. kesejahteraan sosial karyawan diberikan berdasarkan jabatan tanggung jawab dan masa kerja karyawan.

5.2 Saran – Saran

Saran yang dapat diberikan penulis sehubungan dengan uraian-uraian sebelumnya adalah sebagai berikut :

1. Agar terus mengembangkan jaringan kantor lebih luas lagi, karena kantor Bank BNI saat ini telah mencapai 628 kantor dan beroperasi di seluruh Indonesia.
2. Dengan adanya pengakuan pihak luar terhadap pencapaian kinerja Bank BNI yang tercermin dalam bentuk penghargaan dari lembaga-lembaga terkemuka dan kredibel, maka Bank BNI harus tetap mempertahankan kinerja keuangan nya agar lebih baik lagi
3. Kinerja Customer Service terus ditingkatkan, karena peranan customer Service sangat penting dan merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.
4. Dalam memberikan pelayanan, Customer Service harus ramah dan selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika.
5. Apabila ada masalah atau pengaduan dari nasabah tentang produk dan jasa yang ditawarkan, agar Customer Service dengan sabar mendengarkan segala keluhan yang dihadapi nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

Kasmir, 2004, Pemasaran bank, Penerbit Kencana, Jakarta

Martin, William B, 2004, Quality Customer Service, Penerbit PPM, Jakarta.

Sunarto, 2006, Customer Service, Penerbit Amus, Yogyakarta.

Situmorang, Syafrizal Helmi, 2008, Perencanaan dan Pengembangan Bisnis

Penerbit USU Press, Medan.

Bambang haris Kamajaya, (2000), Pelatihan dan Produktifitas Kerja, Tesis

Pascasarjana UPI bandung : tidak diterbitkan

Komaruddin Sastradipoera, (1994), Pengantar Manajemen Perusahaan, Jakarta :

PT Raja grafindo Persada