

**TINJAUAN KINERJA UNIT *CUSTOMER SERVICE* DALAM UPAYA
UNTUK MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA NASABAH PADA PT.
BANK MANDIRI TBK KANTOR CABANG PEMBANTU CISARUA - BOGOR**

TUGAS AKHIR

Oleh:

DELIVIA MAULIDDANI

NPM : 011011098



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III
KEUANGAN DAN PERBANKAN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESATUAN
BOGOR
2014**

**TINJAUAN KINERJA UNIT *CUSTOMER SERVICE* DALAM UPAYA
UNTUK MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA NASABAH PADA PT.
BANK MANDIRI TBK KANTOR CABANG PEMBANTU CISARUA - BOGOR**

TUGAS AKHIR

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Ahli Madya pada Program Studi Manajemen Keuangan
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan

Oleh:

DELIVIA MAULIDDANI

NPM : 011011098



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III
KEUANGAN DAN PERBANKAN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESATUAN
BOGOR
2014**

**TINJAUAN KINERJA UNIT *CUSTOMER SERVICE* DALAM UPAYA
UNTUK MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA NASABAH PADA PT.
BANK MANDIRI TBK KANTOR CABANG PEMBANTU CISARUA - BOGOR**

TUGAS AKHIR

Telah diujikan dan disetujui pada sidang ahli madya
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan pada,
Hari : Kamis
Tanggal : 28 Agustus 2014

Mengetahui,

Ketua STIE Kesatuan

Ketua Program Studi
Keuangan dan Perbankan

Nusa Muktiadji, Ir., MM

Ratih Puspitasari, SE., MBA

**TINJAUAN KINERJA UNIT *CUSTOMER SERVICE* DALAM UPAYA
UNTUK MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA NASABAH PADA PT.
BANK MANDIRI TBK KANTOR CABANG PEMBANTU CISARUA – BOGOR**

TUGAS AKHIR

Telah disetujui oleh pembimbing

Angga Sulistiono, SE., MM

Telah diujikan pada sidang Ahli Madya dan
Dinyatakan LULUS pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini

Bogor, 28 Agustus 2014

Penguji I

Penguji II

H. Bambang Rahardjo, Drs., MM.

Iswandi Sukartaatmadja, SE., MM.

ABSTRAK

Delivia Mauliddani. NRP : 011011098. Tinjauan kinerja Unit *Customer Service* dalam upaya untuk memberikan pelayanan kepada nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Cisarua. Dibawah bimbingan Bapak Angga Sulistiono.

Metode pembahasan yang dilakukan oleh penulis antara lain dengan melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) , yaitu dengan mengadakan observasi melalui pendekatan langsung dengan cara meninjau langsung kinerja *Customer Service* di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Cisarua.

Bank Mandiri kantor cabang pembantu mitra usaha cisarua memberikan produk – produk yang bergerak di bidang usaha mikro seperti kredit usaha mikro dan kredit usaha rakyat.

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui kinerja *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yang diterapkan di Bank Mandiri kantor cabang pembantu mitra usaha Cisarua Bogor.

Hasil pembahasan menunjukkan bahwa pelayanan yang ada di Bank Mandiri sudah cukup memenuhi standar kualitas pelayanannya, walaupun masih ada yang harus di perbaiki untuk mengembangkan perusahaan menjadi lebih baik dan berkembang lebih cepat.

Keywords : *bank*, Pelayanan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur terbesar hanya kepada Allah SWT atas segala nikmat dan anugerah yang tak terkira yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal seminar ini yang berjudul “Tinjauan kinerja Unit *Customer Service* dalam upaya untuk memberikan pelayanan pada nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Mitra Usaha Cisarua”. Penyelesaian proposal Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu baik secara langsung ataupun tidak langsung, antara lain :

1. Kedua orangtua saya yang selalu memberikan doa dan motivasi sehingga selesainya makalah seminar ini, terutama mama yang sudah menjadi ibu yang luar biasa, tanpa doa kalian apalah artinya semua ini.
2. Bapak Nusa Muktiadji, Ir.,MM. selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan.
3. Ibu Ratih Puspitasari SE, MBA. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Keuangan dan Perbankan.
4. Bapak Angga Sulistiono, SE., MM selaku dosen pembimbing.
5. Adik ku Destiara Fitriani yang selalu setia membantu dan menemani.
6. For My Buddies terimakasih atas segala dukungan, dan kerjasamanya selama ini.
7. Ka Rolan Gistayuda dan Kholidya dua sejoli dan sekaligus sodara ku tercinta yang setia membantu menyelesaikan tugas akhir ini .

8. Deden Maulana yang selalu memberikan semangat dan dukungannya.
9. Semua teman-teman Manajemen Keuangan dan Pebankan.
10. Terimakasih kepada Pa Ari, Ka Rangga, Mba anit a, Mas Hendri yang telah membimbing pada saat magang di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Cisarua.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan proposal seminar ini yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa proposal Tugas Akhir ini yang telah disusun masih banyak sekali kekurangan, baik dari segi isi maupun penyusunan. Maka dari itu, penulis mohon maaf atas segala kekurangannya. Penulis sangat mengharapkan kritik serta sarannya, semoga proposal seminar ini dapat bermanfaat bagi penulis dan rekan-rekan umumnya.

Bogor, September 2014

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Pembahasan.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan	4
1.4 Kegunaan Pembahasan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pengertian Bank.....	5
2.2 Pengertian Kinerja	6
2.3 Pengertian Pelanggan	8
2.4 Pengertian <i>Customer Service</i>	10
2.4.1 Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i>	11
2.4.2 Peranan <i>Customer Service</i>	13
2.4.3 Wewenang <i>Customer Service</i>	16
2.4.4 Tanggung Jawab <i>Customer Service</i>	17
2.5 Pengertian Pelayanan	18
2.5.1 Manfaat Pelayanan.....	19
2.5.2 Jenis-jenis Pelayanan	20
2.5.3 Kualitas Pelayanan	21
2.5.4 Pelayanan Pelanggan	23
2.5.5 Dimensi Kualitas Pelayanan	26
2.5.6 Standar kinerja dari kualitas pelayanan petugas <i>Customer Service</i>	28
BAB III PEMBAHASAN	30
3.1 Sejarah Perusahaan	30
3.1.1 Pasca – Penggabungan.....	30
3.1.2 Visi dan Misi Bank Mandiri	32
3.2 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	33
3.2.1 Struktur Organisasi	32
3.2.2 Uraian Tugas	34
3.3 Sumber Daya Manusia.....	45
3.3.1 Kualitas Calon Pegawai Cabang Mikro	45
3.4 Sarana dan Prasarana.....	48
3.5 Uraian Singkat Kegiatan Magang	54

3.6 Perbandingan Antara Teori dan Praktek.....	56
3.6.1 Prosedur – prosedur <i>Customer Service</i> Dalam Memberikan Pelayanan Pada Nasabah Bank Mandiri.....	56
3.6.2 Kinerja <i>Customer Service</i> dalam Memberikan Pelayanan Pada Nasabah Bank Mandiri.....	61
3.6.3 Kendala – Kendala <i>Customer Service</i> dalam Memberikan Pelayanan pada Nasabah Bank Mandiri.....	62
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
4.1 Kesimpulan	65
4.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

No	Teks	Halaman
3.2	<i>Banking hall</i>	49
3.3	Toilet.....	52
3.4	<i>Automatic Teller Machine</i>	53

DAFTAR GAMBAR

No	Teks	Halaman
3.2.1	Struktur Organisasi Bank Mandiri.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Logo Bank Mandiri.....
Lampiran 2	Laporan Magang.....
Lampiran 3	Surat Penugasan.....
Lampiran 4	Surat Penerimaan Magang.....
Lampiran 5	Formulir Pembukaan Rekening.....

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia perbankan saat ini bergerak sangat cepat disertai adanya tantangan-tantangan yang luas dan kompleks. Bank harus cepat tanggap dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya dalam melayani nasabah.

Di dalam suatu bank, pelayanan merupakan hal yang sangat penting karena dapat meningkatkan jumlah nasabah. Bank harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk dapat memenangkan persaingan yang semakin hari semakin kompetitif dan menjaga hubungan yang baik antara bank dan nasabahnya. Karena pada dasarnya tujuan pelayanan pada perbankan itu adalah untuk melayani nasabah dengan baik, melayani nasabah atau pelayanan yang terbaik itu maksudnya adalah bagaimana bank melayani para nasabahnya dengan standar-standar pelayanan jasa keuangan agar dapat meraih nasabah sebanyak mungkin sehingga mampu menghasilkan keuntungan yang semaksimal mungkin. Dengan adanya hal tersebut maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakat, tentunya dalam menjaga citra positif tersebut dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, ketertiban dan keamanan. Dalam hal itu maka citra bank sangat berpengaruh terhadap pelayanan jasa di dalam bank.

Apabila pelayanan kurang diterapkan di dalam bank, tentu saja tidak merubah tingkat nasabah menjadi banyak, melainkan mengurangi nasabah karena faktor pelayanan yang tidak baik dan bank pun tidak akan berkembang. Pelayanan atau *Service* ini tidak terlepas dari proses komunikasi. Komunikasi sangat penting khususnya bagi *Customer service*, karena dapat memahami apa yang dapat dibutuhkan *Customer*. Seperti, apa yang mereka katakan, bagaimana mereka mengatakan, apa yang mereka lakukan, dan bagaimana mereka melakukan interaksi antara nasabah (pelanggan) dengan peralatan teknis dan fisik yang ada dalam organisasi, seperti, pengisian dokumen atau formulir, cara pembayaran dan lain sebagainya.

Secara umum *Customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang dihadapi.

Dalam kaitan tersebut tentunya, bank memiliki *Customer service* yang bertugas memberikan pelayanan terbaik untuk nasabah agar nasabah mampu memenuhi apa yang diinginkannya, memberikan penjelasan mengenai Bank Mandiri, dan menjawab semua pertanyaan yang diajukan oleh nasabah, selain itu *Customer service* juga bertugas mendengarkan semua keluhan yang diajukan oleh nasabah dan harus mampu memberikan penyelesaiannya. Kinerja *Customer service* sangat berpengaruh besar untuk meningkatkan pelayanan pada nasabah.

Customer service yang mampu memberikan pelayanan terbaik dan memiliki upaya-upaya dalam meningkatkan pelayanan pada nasabah mampu memberikan pencitraan positif terhadap Bank tersebut, sehingga mampu menarik hati nasabah untuk menjadi nasabah di Bank Mandiri , mampu meningkatkan keuntungan pada Bank Mandiri, dan mampu menjalin hubungan yang baik dengan para nasabahnya.

Berdasarkan hal tersebut diatas, *penulis* tertarik untuk mengambil judul **“Tinjauan kinerja unit *Customer service* dalam upaya untuk memberikan pelayanan kepada nasabah Bank Mandiri”**.

1.2 Identifikasi Pembahasan

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan oleh penulis di atas, maka pengidentifikasian dari masalah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur-prosedur *Customer service* dalam memberikan pelayanan pada nasabah Bank Mandiri ?
2. Bagaimana kinerja *Customer service* dalam memberikan pelayanan pada nasabah Bank Mandiri ?
3. Bagaimana kendala-kendala yang dihadapi *Customer service* dalam memberikan pelayanan pada nasabah Bank Mandiri?

1.3 Maksud dari Tujuan Pembahasan

Maksud dari Penyusunan Tugas Akhir ini adalah untuk mengukur sejauh mana kinerja *Customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah serta menambah pengetahuan mengenai masalah yang akan dibahas oleh penulis. Tujuan dari pembahasan adalah :

1. Untuk mengetahui prosedur-prosedur *Customer Service* dalam memberikan pelayanan pada nasabah Bank Mandiri
2. Untuk mengetahui kinerja *Customer service* dalam memberikan pelayanan pada nasabah Bank Mandiri
3. Untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dihadapi *Customer service* dalam memberikan pelayanan pada nasabah Bank Mandiri

1.4 Kegunaan Pembahasan

Untuk memenangkan persaingan dalam dunia kerja diperlukan pemahaman dan strategi yang baik. Karena itu diperlukan pembahasan lebih dalam mengenai hal tersebut. Adapun kegunaan pembahasan khususnya mengenai *Customer service* kali ini adalah :

1. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang kinerja *Customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, dan penting untuk para mahasiswa perbankan sebelum terjun ke dunia kerja.
2. Untuk meninjau sejauh mana kinerja *Customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Bank

Bank suatu lembaga keuangan yang pada umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan promes atau yang dikenal sebagai *bank note*. Bank yang kegiatan utamanya yaitu menerima simpanan berupa giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang atau biasa disebut dengan kredit bagi masyarakat yang membutuhkannya. Disamping itu bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah dan pembayaran lainnya.

Pengertian Bank menurut Undang-undang RI nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan :

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Pengertian Bank menurut H.Malayu S.p Hasibuan (2004) yaitu :

Lembaga keuangan berarti Bank adalah badan usaha yang kekayaan terutama dalam bentuk asset keuangan (*financial asset*) serta bermotivasi *profit* dan juga sosial, jadi bukan mencari keuntungan saja.

Dari pengertian diatas dapat dijelaskan bahwa aktivitas perbankan yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat luas yang dikenal dengan istilah di dunia perbankan adalah kegiatan *funding*. Pengertian menghimpun dana maksudnya adalah mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas dan dapat disalurkan kembali dalam bentuk kredit dengan istilah *lending*.

2.2 Pengertian Kinerja

Pada dasarnya Kinerja *Customer service* terbentuk setelah pegawai merasa adanya kepuasan, karena kebutuhannya terpenuhi dengan kata lain apabila kebutuhan pegawai belum terpenuhi sebagaimana mestinya maka kepuasan kerja tidak akan tercapai, dan pada hakikatnya kinerja *Customer service* akan sulit.

Pengertian kinerja menurut Bambang Kusriyanto (2005: 9) yaitu :

Perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu (lazimnya per jam).

Pengertian kinerja menurut A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2005: 9) menyatakan bahwa :

Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam menyelesaikan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Pengertian Kinerja menurut H. Kurnadi.HMA, (2003) menyatakan bahwa :

Setiap gerakan, perbuatan, pelaksanaan, kegiatan atau tindakan sadar yang diarahkan untuk mencapai suatu tujuan atau target tertentu.

Pengertian kinerja menurut Rivai dan Basri (2005) menyatakan bahwa :

Ketersediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil seperti yang diharapkan.

Pengertian kinerja menurut Bambang Guritno dan Waridin (2005) menyatakan bahwa :

Perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dengan standar yang telah ditentukan.

Dari berbagai pengertian kinerja oleh para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja yaitu prestasi kerja, atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai tanggung jawab yang diberikannya.

2.3 Pengertian Pelanggan (*Customer*)

Pelanggan adalah sosok yang paling penting dalam perusahaan yang perlu disyukuri keberadaannya dan dihormati , baik secara langsung ataupun tidak langsung. Secara langsung oleh *Frontliner* yang berhubungan langsung dengan pelanggan , secara tidak langsung oleh bagian *Back Office*. Mereka yang tidak berhubungan langsung dengan pelanggan tetap perlu untuk menghormati kebutuhannya dan memenuhi dengan cepat dan tepat.

Pelanggan tidak tergantung pada *Frontliner* dan perusahaan, *Frontliner*-lah sebagai unsur perusahaan yang tergantung pada pelanggan. Jelas sekali pelanggan bisa memilih untuk berhubungan dengan perusahaan apa saja. Bahkan, pelanggan yang puas terhadap *Frontliner* pun bisa berpindah ke pesaing, apalagi pelanggan yang tidak puas.

Pelanggan bukanlah pengganggu dalam pekerjaan, ia adalah target dari pekerjaan *Frontliner*. Pelanggan bukanlah sebuah masalah, mereka sebenarnya datang untuk membantu *Frontliner*, selanjutnya *Frontliner* membantu *Back Office* melakukan pekerjaan mereka yang baik.

Pada dasarnya pelanggan menolong *Frontliner* dengan memberi mereka pekerjaan dan kesempatan untuk melayaninya. Tanpa pelanggan maka perusahaan tidak membutuhkan *Frontliner*, bahkan tidak membutuhkan manajer serta direktur.

Pelanggan jangan diajak untuk bertengkar atau adu kepintaran, tidak ada yang menang dalam pertengkaran dengan pelanggan. Apabila *Frontliner* juga tidak mau kalah dengan pelanggan itu akan semakin mempersulit keadaan dan pelanggan akan pindah ke pesaing. Pelanggan adalah tamu yang ditunggu-tunggu oleh perusahaan, maka dari itu mereka perlu dihormati dan dijaga.

Pelanggan datang ke tempat pelayanan dengan membawa keinginan , tentunya tugas *Frontliner* yaitu, harus menanganinya dengan baik, Karena keinginan pelanggan yang terpenuhi merupakan keuntungan, tidak hanya bagi pelanggan tetapi juga bagi perusahaan.

Pengertian pelanggan menurut Gaspersz dalam (Nasution, 2004:101) menyatakan bahwa pelanggan yaitu :

Semua orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu yang akan memberikan pengaruh pada performansi perusahaan dan manajemen perusahaan.

Dari pendapat para ahli diatas maka dapat disimpulkan Pelanggan adalah raja, orang yang harus dicintai, harus disenangkan, dan harus dipenuhi kebutuhannya, Karena dapat dikatakan pelanggan-lah yang menggaji *Frontliner* setiap bulannya, pelanggan membelikan pakaian, membayar makan keluarga, bahkan membayar liburan keluarga *Frontliner*. Tanpa pelanggan, perusahaan dan karyawan tidak dapat menikmati hidup layak dan sejahtera, pelanggan adalah individu yang melakukan pembelian kebutuhan yang bisa membuat puas dengan membandingkan beberapa aspek seperti harga, standar kualitas barang atau jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan pribadi dan rumah tangga.

2.4 Pengertian *Customer service*

Dalam konsep hubungan bank dengan nasabah sudah dimulai sejak tahun 1970-an, pada akhirnya berkembang menjadi rekan bisnis dengan masyarakat. Dekade 1980-an didorong oleh persaingan yang ketat dalam penerapan konsep *Cutomer Service* dipelopori di Amerika serikat oleh bidang bisnis *Department Store* dan barang-barang elektronik. Penerapan konsep mengutamakan kepentingan pelanggan dan juga oleh sektor yang melayani masyarakat umum.

Customer service merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *Front Office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank.

Dalam kedudukannya sebagai *centre & contact point* antara bank dengan nasabah, *Customer service* haruslah mengetahui secara umum dan luas bentuk-bentuk pelayanan jasa dan produk bank yang benar dan baik.

Kesempatan yang berhubungan dengan nasabah yang cukup besar dapat dipergunakan secara efektif untuk menawarkan produk-produk bank lainnya dalam rangka *cross selling*.

Pengertian *Customer service* menurut *lioyd finch* (2004: 2) dalam bukunya yang berjudul *Customer service Representative*, menyatakan bahwa :

Secara khusus seorang petugas pelayanan pelanggan menjawab berbagai pertanyaan yang masuk, dan menyampaikan hubungan dari luar (*outbond call*) dalam rangka menjawab permintaan, informasi, pertanyaan, keluhan, pesanan, dan masalah yang dihadapi penelepon.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *Customer service* adalah sebuah unit kerja yang bertugas melayani nasabah atau calon nasabah. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang berdasarkan informasi dan pelayanan jasa yang tujuannya untuk memberikan kepuasan nasabah dan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

2.4.1 Fungsi dan tugas *Customer service*

Setiap *Customer service* tentu telah diterapkan fungsi dan tugas yang harus dilakukannya. Fungsi dan tugas yang harus dilaksanakan dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah.

Fungsi dan tugas *Customer service* yang harus benar-benar dipahami sehingga seorang *Customer service* dapat menjalankan tugasnya secara prima.

Menurut Kasmir dalam bukunya Pemasaran Bank (2004 : 203), fungsi dan tugas *Customer service*, sebagai berikut :

1. *Receptionis*

Receptionis artinya *Customer service* sebagai penerima tamu atau nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan. Dalam hal ini *Customer service* harus bersikap memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas dengan bahasa yang mudah dimengerti. Selama melayani nasabah *Customer service* tidak diperkenankan merokok, makan dan minum.

2. *Deskman*

Artinya, sebagai orang yang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah, untuk memberikan informasi mengenai produk-produk bank. Menjelaskan berbagai manfaat dan ciri-ciri bank, kemudian menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah untuk mengisi formulir aplikasi.

3. *Salesman*

Artinya, sebagai orang yang menjual produk-produk perbankan, maksudnya menarwakan produk bank kepada setiap calon nasabah yang datang ke bank dan sekaligus mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru serta berusaha mempertahankan nasabah lama juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah termasuk keberatan atau keluhan nasabah.

4. *Customer service Relation Officer*

Artinya, sebagai seseorang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah serta merayu dan membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan.

5. *Comunicator*

Artinya, yaitu sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.

2.4.2 Peranan *Customer service*

Customer service berperan dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah yang ingin bertransaksi dengan bank. Menurut Kasmir dalam bukunya *Etika Customer service* (2004: 98), ada beberapa peranan dalam *Customer service*, sebagai berikut :

Bertanggung jawab terhadap kelancaran dan layanan bank :

1. Melakukan investigasi terhadap keluhan masalah yang sesuai dengan standar penanganan keluhan.
2. Memahami kelancaran dan pemahaman arus informasi yang tepat guna bagi nasabah, khususnya mengenai semua jenis produk dan jasa bank dalam hal ini *Customer service* menjawab pertanyaan

nasabah mengenai pelayanan jasa perbankan serta menampung keluhan nasabah tentang layanan jasa perbankan.

3. Menjamin kelancaran dan keramahtamahan pelayanan jasa bank terhadap nasabah baik kredit maupun tabungan.

Seorang *Customer service* dalam melaksanakan tugasnya haruslah terlebih dahulu memahami pekerjaan yang akan diembannya terutama yang berkenaan dengan pelayanan terhadap nasabah. Dasar-dasar pelayanan perlu dikuasai oleh seorang *Customer service* sebelum melakukan tugasnya, mengingat karakter masing-masing nasabah sangat beragam.

Menurut Kasmir dalam bukunya *Manajemen Perbankan* (2003 : 219) ada beberapa dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami, sebagai berikut:

1. Berpakaian dan berpenampilan rapih dan bersih,
Artinya petugas *Customer service* harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. *Customer service* juga harus berpakaian necis tidak kumal dan baju lengan panjang jangan digulung. Terkesan pakaian yang dikenakan benar-benar memikat konsumen.
2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum dalam melayani nasabah petugas *Customer service* tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Petugas *Customer service* juga harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah petugas *Customer service* haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati, serta tidak dibuat-buat.

3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal. Pada saat nasabah datang petugas *Customer service* harus segera menyapa dan kalau sudah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya.
4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan di setiap pembicaraan, usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam keseluruhan sikap, menghormati tamu serta tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan konsumennya.
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar,
Artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan Bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.
6. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu atau kurang semangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan kemauan nasabah.
7. Jangan menyela dan memotong pembicaraan.
Pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah. Kalau terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.
8. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan.
Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan arguman-argumen yang masuk akal. Petugas *Customer*

service juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.

Artinya jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh *Customer service*, maka harus meminta bantuan petugas yang mampu.

10. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani, artinya jika pada saat tertentu, petugas *Customer service* sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.

Dalam melayani nasabah seorang *Customer service* harus mengenali perannya dalam menjalani tugas dan tanggung jawabnya *sebagai customer service* yang mampu mempertahankan nasabah serta menarik nasabah untuk bekerja sama dengan perusahaannya dan menjadikan nasabah yang loyal.

2.4.3 Wewenang *Customer service*

Selain tugas dan fungsi yang harus dimiliki para *Customer service*, *Customer service* juga mempunyai wewenang, wewenang ini-lah yang merupakan wujud konkrit tugas secara lebih khusus terhadap pekerjaan yang diembannya yaitu menyelesaikan setiap pekerjaan dan tugas sampai tuntas dengan baik.

Menurut beberapa sumber informasi yang saya peroleh dari *website* tentang wewenang pelayanan yaitu sebagai berikut :

<http://pelatihanbank.wordpress.com>

1. Menyaksikan nasabah mengisi dan mendatangi formulir, aplikasi dan perjanjian-perjanjian.
2. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening bilamana tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh bank.
3. Melakukan verifikasi tanda tangan *Customer*
4. Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan.
5. Melakukan penutupan rekening baik atas permintaan nasabah maupun karna sebab lainnya berdasarkan prosedur intern bank.

Apabila tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh bank. Maka dalam hal ini telah dikeluarkan peraturan dari Bank Indonesia, yaitu peraturan Bank Indonesia No 3/10/PBI /2001 tanggal 18 juni 2001 tentang penerapan prinsip mengenal nasabah. Dimana peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dimaksudkan untuk memperkecil risiko yang dihadapi bank terutama dari sisi keuangan bank yaitu dari sisi *aktiva* maupun *pasiva*.

2.4.4 Tanggung Jawab *Customer service*

Sehubungan dengan wewenang *Customer service*, maka *Customer service* juga harus bertanggung jawab untuk membangun dan mempertahankan hubungan-hubungan yang menguntungkan dengan para pelanggan atas nama bank dengan memberikan tanggung jawab secara pribadi dan sepenuhnya untuk tiap-tiap pelanggan dan dengan memastikan bahwa semua persyaratan pelanggan sepenuhnya terpenuhi.

Beberapa tanggung jawab *Customer service* dalam menjalankan tugasnya, sebagai berikut :

1. Bertanggung jawab kepada pemimpin.
2. Secara efektif memberikan perbaikan kualitas operasi dan layanan bank yang telah ada dan yang akan diterapkan.
3. Melakukan koordinasi dan bekerja sama dengan bagian lainnya dalam memproses dan meningkatkan kualitas layanan bank.
4. Sebagai penghubung antara nasabah dengan bagian-bagian yang terkait dan batasan diatas wewenangnya.
5. Menjamin tetap terjadinya hubungan yang baik dan memuaskan bagi para nasabah, dimana hal ini menghimpun para nasabah.
6. Memberikan informasi mengenai semua jenis produk dan jasa bank termasuk manfaat dan keuntungannya bagi nasabah.

Customer service harus menjaga tanggung jawabnya karena apabila seorang *customer service* tidak bisa menjaga maka tentu saja akan berdampak buruk bagi perusahaan dan tentu saja apabila mereka tidak bisa memperbaiki kesalahannya mereka pun akan di keluarkan dari perusahaan.

2.5 Pengertian Pelayanan

Pada dasarnya pelayanan sangat penting bagi suatu bank dan sangat perlu disadari oleh manajer oleh karena itu dalam suatu perusahaan dikenal suatu ungkapan yang terkenal yaitu pelanggan adalah raja, yang artinya kita harus melakukan pelayanan sebaik mungkin seakan-akan kita melayani seorang raja.

Definisi dari pelayanan itu sendiri menurut Sugiarto (2003) yaitu :

Upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan.

Pengertian pelayanan menurut Winardi (2006) yaitu :

Bentuk pemberian layanan yang diberikan oleh produsen baik terhadap pengguna barang diproduksi maupun jasa yang ditawarkan.

Pengertian pelayanan menurut Assauri (2004) yaitu :

Bentuk pemberian yang diberikan oleh produsen baik terhadap pelayanan barang yang diproduksi maupun terhadap jasa yang ditawarkan guna memperoleh minat konsumen.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain. Dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

2.5.1 Manfaat Pelayanan

Menurut Catur Rismiati dan Ig Bondan Suranto (2006) salah satu faktor yang sangat penting dalam keberhasilan suatu bisnis adalah sebuah pelayanan yang berkualitas yang dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya adalah :

1. Menciptakan loyalitas konsumen
2. Konsumen yang terpuaskan merupakan sumber informasi yang positif dari perusahaan dan produk-produk dari pihak luar.
3. Memberikan kepuasan kerja bagi karyawannya
4. Membuka peluang untuk diversifikasi produk dan harga
5. Merupakan suatu basis untuk penetapan harga premium

Manfaat pelayanan akan berdampak positif bagi bank dan juga bagi para nasabah yang bergabung di bank tersebut maka pelayanan yang baik harus tetap dijaga sesuai dengan standar – standar yang telah ditentukan.

2.5.2 Jenis-jenis Pelayanan

Membicarakan tentang pelayanan tidak bisa dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut.

Sedangkan menurut sumber informasi yang saya peroleh dari *website* tentang jenis-jenis pelayanan yaitu sebagai berikut:

<http://www.acehnationalpost.com/>

1. Jenis pelayanan berdasarkan zaman:

a. Pelayanan Bank klasik

Pelayanan bank secara klasik adalah pelayanan yang dilakukan bank secara sederhana atau bisa dikatakan manual jika dibandingkan dengan apa yang telah ada saat ini. Pada pelayanan perbankan di masa lampau para nasabah dalam bertransaksi, misalnya menyetor uang atau pun menarik uang harus mendatangi kantor cabang bank tertentu. Dan hal ini bisa saja terjadi secara bersamaan, sehingga akan terlihat rumit akibat banyaknya nasabah yang ingin melakukan transaksi, hal ini akan memaksa para nasabah harus mengantri berjam-jam untuk menyetor ataupun menarik uang.

b. Pelayanan Bank modern

Pada Zaman modern saat ini, dimana semakin beragam keinginan dan kebutuhan manusia, maka bank sebagai penyedia jasa finansial harus mampu memberikan apa yang diinginkan nasabah. Bank dituntut untuk dapat meningkatkan pelayanannya misalnya dengan melakukan inovasi terhadap produk dan layanannya, guna menjaga standar kualitas pelayanannya agar tetap dapat memuaskan nasabah.

2.5.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan pada bank sangat penting karena dalam memasarkan produk jasa, dan interaksi antara karyawan dan pelanggan atau *Frontliner* yang terjadi secara langsung karna dapat mempengaruhi pertumbuhan didalam bank itu sendiri, serta aplikasi kualitas pelayanan sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan salah satu bagian utama dari strategi Bank dalam meraih keunggulan yang berkesinambungan.

Menurut Tjiptono kualitas pelayanan (2006: 59) yaitu :

Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Rambat Lupiyoadi kualitas pelayanan (2004) yaitu :

Seberapa jauh perbedaan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh. Dari beberapa pendapat mengenai pengertian kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan bagian yang sangat penting, dan yang dapat dirasakan secara langsung hasilnya, yang pada akhirnya memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan lebih menekankan aspek kepuasan pelanggan yang diberikan oleh perusahaan yang menawari jasa. Keberhasilan suatu perusahaan yang bergerak di sektor jasa tergantung kualitas pelayanan yang ditawarkan.

Gaspersz yang dikutip Lukman, mengungkapkan sejumlah pengertian pokok dari kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

Pada dasarnya kualitas pelayanan mengacu pada pengertian pokok:

1. Kualitas yaitu terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan 41 pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.
2. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari segala kekurangan atau kerusakan.

Pengertian pokok kualitas pelayanan seperti yang dijelaskan diatas menunjukkan bahwa, Kualitas pelayanan adalah kualitas yang terdiri dari keistimewaan dari berbagai pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan atas pelayanan yang didapat tersebut.

2.5.4 Pelayanan Pelanggan

Setiap karyawan dalam sebuah perusahaan harus mengerti posisinya dalam struktur organisasi dan dalam operasional. Ada karyawan yang bertugas dibagian rantai pelayanan yang langsung berhubungan dengan pelanggan, disebut *Frontliner*. Ada pula karyawan yang bertugas dibagian belakang rantai pelayanan yang tidak berinteraksi langsung dengan pelanggan, disebut *Back Office*. Kedua bagian ini sangat berperan dalam memuaskan pelanggan.

Sebagai garda depan, *Customer service* juga pertama kali menerima dan mendengarkan permintaan keluhan pelanggan. Karenanya, mereka dituntut oleh pelanggan untuk melakukan tindak lanjut pemenuhan permintaan pelanggan hingga tuntas. Terkadang *Customer service* juga kerap dianggap kurang melayani jika permintaan pelanggan tidak mampu memenuhi keinginan pelanggan tetapi bisa juga karena *Back Office*. Maka dari itu, walaupun tidak berinteraksi langsung dengan pelanggan, *Back Office* juga sangat kritikal dalam menentukan kepuasan pelanggan.

Back Office mempunyai dua sub bagian, yang pertama merupakan bagian yang terkait langsung dengan mata rantai pelayanan. Sedangkan yang kedua berasal dari bagian yang tidak terkait langsung dengan mata rantai pelayanan. Peranan *Back Office* ini menjadi makin penting ketika satu permasalahan pelanggan tidak bisa diselesaikan di bagian depan karena pihak *Frontliner* atau *Customer service* tidak memiliki otorisasi untuk melakukannya.

Pada dasarnya pelanggan menilai bahwa ketuntasan pemenuhan kebutuhannya merupakan hal yang tidak bisa ditawar. Mereka tidak tahu dan tidak mau tahu bahwa setiap bagian dalam perusahaan mempunyai otorisasi dan uraian jabatan yang terbatas dan sekat-sekat. Pelanggan

bahkan tidak menginginkan berhubungan dengan banyak bagian dalam perusahaan untuk mendapatkan apa yang dibutuhkannya.

Bagi pelanggan, ketuntasan sebuah pelayanan adalah reputasi perusahaan. Ketuntasan pelayanan ini memerlukan kerjasama yang saling berkaitan antara bagian *Frontliner* dan *Back Office*. Dengan mengerti dan memahami posisi masing-masing serta adanya kerjasama yang erat, maka perusahaan yang berupa sebuah sistem akan berjalan dengan sempurna.

Menurut *Harrison* layanan pelanggan secara internal mengacu pada layanan yang mengarah pada bagian lain perusahaan anda, itu juga tercermin pada tingkat tanggapan, mutu, komunikasi, tim kerja, dan moral.

1. Mutu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan eksternal sering kali ditentukan oleh mutu pelayanan yang saling diberikan pelanggan internal, yaitu para karyawan satu sama lain.
2. Perusahaan diharapkan menciptakan filosofi 'pelanggan internal', yaitu dengan cara setiap orang memahami bahwa mereka memiliki pelanggan dan mendorong partisipasi karyawan dalam melakukan perbaikan pelayanan
3. Konsep kepedulian pelanggan akan lebih dipahami apabila setiap orang di seluruh organisasi menyadari bahwa mereka mempunyai pelanggan. Mutu pelayanan yang 'dipasok' ke karyawan dalam organisasi seringkali menentukan seberapa baik pelanggan luar dilayani.
4. Jika organisasi ingin memperbaiki mutu pelayanannya, mereka perlu membuang perilaku 'mereka dan kami' yang sering dilakukan, baik oleh manajemen maupun karyawan. Oleh karena itu, untuk menunjukkan filosofi pelayanan organisasi perlu memahami pentingnya pelanggan internal, perlunya berbagi informasi yang lebih

besar, serta tanggapan terhadap permasalahan yang dihadapi oleh karyawan.

5. Idealnya, dalam setiap organisasi, masing-masing departemen melakukan *survey* tentang seberapa baik mereka telah memenuhi kebutuhan pelanggan internal. Selanjutnya, melakukan tindakan untuk memperbaiki mutu pelayanan yang diberikan.

Dari penjelasan tersebut apabila perusahaan sudah menerapkan pelanggan internal yang baik antar karyawan maka tentu saja mereka akan memberikan pelayanan yang terbaik dan akan memberikan kelancaran dalam menangani permasalahan yang ada dengan para nasabahnya sesuai dengan pelanggan internal yang diterapkan antar karyawan tersebut.

2.5.5 Dimensi Kualitas Pelayanan

Terdapat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman yang dikutip oleh Rambat Lupiyoadi (2006:182), yaitu:

1. *Reliabilitas*

Aspek ini mencerminkan kemampuan untuk memberikan apa yang dijanjikan dengan handal dan tepat serta akurat. Sebagai misal apakah ketika kita berlangganan akses internet cepat *speedy*, mereka mampu memberikan layanan sesuai dengan yang diiklankan, yakni cepat, dan koneksi tidak pernah putus.

Untuk mampu memberikan *reliabilitas* maka langkah yang harus dilakukan adalah :

- a. Harus selalu memastikan bahwa anda telah mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dengan benar dan baik.
- b. Janjikan hanya apa yang dapat anda berikan.
- c. Tindak lanjuti untuk memastikan bahwa produk dan *Service* yang telah diberikan sesuai dengan janji.

2. *Assurance*

Aspek ini mencerminkan kemampuan untuk memberikan sesuatu yang dapat dipercaya (terjamin keandalannya). Strategi tindakan untuk mengembangkan *assurance* adalah berikan layanan yang asertif dengan menggunakan teknik komunikasi yang positif dan menjelaskan produk dan *Service* secara tepat.

3. *Tangible*

Aspek ini berkaitan dengan aspek fasilitas fisik atau peralatan serta penampilan personal dari penyedia layanan. Strategi tindakan yang layak dilakukan antara lain adalah menjaga ruang kerja, apalagi yang langsung berhadapan dengan pelanggan agar tetap rapi. Lalu

susunlah barang-barang dengan teratur serta berperilaku dan berpakaian secara profesional.

4. *Empathy*

Aspek ini berkaitan dengan tingkat kepedulian dan perhatian individu yang diberikan kepada pelanggan.

Strategi tindakan yang dapat dilakukan antara lain yaitu :

- a. Mendengarkan secara aktif pesan yang disampaikan pelanggan.
- b. Menempatkan diri anda dalam posisi mereka dan,
- c. Dapat merespon secara tepat guna menjawab keinginan yang menjadi perhatian mereka.

5. *Responsiveness*

Aspek ini mencerminkan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat atau *responsive*. Agar mampu bersikap *responsive*, maka kita perlu menampilkan sikap positif atau "*can-do attitude*", serta mengambil langkah dengan segera untuk membantu pelanggan, dan memenuhi kebutuhan mereka.

Dimensi kualitas pelayanan ini harus benar - benar diterapkan oleh seorang *customer service* ataupun *frontliner* karena ini menentukan tingkat dari kualitas pelayanan yang juga akan membuat nasabah tertarik dalam proses pelayanan tersebut tentunya akan menarik hati nasabah yang ingin bergabung di bank tersebut.

2.5.6 Standar kinerja dari kualitas pelayanan petugas *Customer service*

Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Standar pelayanan haruslah mengandung baku mutu pelayanan, sehingga penerapannya dapat membawa dampak positive bagi perusahaan.

Penetapan standar kinerja pelayanan sangat penting untuk diterapkan karena mengingat para pegawai berasal dari berbagai latar belakang pendidikan dan budaya, maka diperlukan suatu standar pelayanan agar para pelanggan mendapatkan pelayanan yang terbaik dari perusahaan secara konsisten.

Menurut beberapa sumber informasi yang saya peroleh dari *website* tentang Standar kinerja dari kualitas pelayanan petugas *Customer service* yaitu sebagai berikut :

http://www.gunadarma.ac.id/library/articles/postgraduate/managemen/Perbankan/Artikel_91204009.pdf

1. Prosedur penerimaan nasabah yang cepat dan tepat.
2. Prosedur pelayanan yang cepat dan mudah
3. Kerapihan dan ketelitian petugas dalam menangani tugasnya
4. Berada ditempat pada saat dibutuhkan
5. Cepat dan tanggap dalam menangani tugasnya
6. Cepat dan tanggap dalam menghadapi *complain* nasabah
7. Pengetahuan dan kecakapan petugas dalam menangani tugasnya
8. Pelayanan yang sopan dan ramah.
9. Bertanggung jawab terhadap kerahasiaan data nasabah
10. Memberikan perhatian kepada setiap nasabah
11. Perhatian terhadap setiap keluhan nasabah
12. Pelayanan tanpa membedakan status

13. Petugas mengenakan tanda pengenal
14. Jumlah tempat duduk yang tersedia memadai
15. Fasilitas AC dan ruang tunggu yang nyaman

Pelayanan pelanggan yang *excellence* merupakan kebutuhan mutlak agar bisnis kita terus maju dan tumbuh bersama para pelanggannya. Dengan anggapan, semakin baik pelayanan yang diberikan oleh bank terhadap nasabah maka akan lebih besar peluang bank untuk memperoleh keuntungan yang lebih tinggi. Hal ini karena ada alasan yaitu, apabila seorang nasabah nyaman dalam bertransaksi di suatu bank tertentu, maka dia bisa dikatakan akan loyal terhadap bank tersebut. Tidak hanya itu, nasabah tersebut juga bisa menginformasikan hal tersebut terhadap rekan-rekannya, maka tentu ada yang akan tertarik, kemudian bergabung menjadi nasabah dalam bank tersebut. Tentunya semakin banyak nasabah, keuntungan yang akan diperoleh bank juga akan semakin banyak juga. Oleh karena itu, pelayanan bank terhadap nasabah juga merupakan salah satu aspek penting.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Sejarah Perusahaan

PT Bank Mandiri (PERSERO) Tbk. (IDX: BMRI) adalah bank yang berkantor pusat di Jakarta, dan merupakan bank terbesar di Indonesia dalam hal aset, pinjaman, dan deposit. Bank ini berdiri pada tanggal 2 Oktober 1998 sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank milik Pemerintah yaitu, Bank Bumi Daya (BBD), Bank Dagang Negara (BDN), Bank Ekspor Impor Indonesia (Bank Exim), dan Bank Pembangunan Indonesia (Bapindo), digabungkan ke dalam Bank Mandiri.

3.1.1 Pasca-penggabungan

Logo lama Bank Mandiri (Oktober 1998 - Januari 2008) Bank Mandiri dibentuk pada 2 Oktober 1998, dan empat bank asalnya efektif mulai beroperasi sebagai bank gabungan pada pertengahan tahun 1999.

Setelah selesainya proses merger, Bank Mandiri kemudian memulai proses konsolidasi, termasuk pengurangan cabang dan pegawai. Selanjutnya diikuti dengan peluncuran single brand di seluruh jaringan melalui iklan dan promosi.

Salah satu pencapaian penting adalah penggantian secara menyeluruh platform teknologi. Bank Mandiri mewarisi sembilan sistem perbankan dari keempat *“legacy banks”*. Setelah investasi awal untuk konsolidasi sistem yang berbeda tersebut, Bank Mandiri mulai melaksanakan program penggantian platform yang berlangsung selama

tiga tahun, dimana program pengganti tersebut difokuskan untuk meningkatkan kemampuan penetrasi di segmen “*retail banking*”.

Pada saat ini, infrastruktur teknologi informasi Bank Mandiri sudah mampu melakukan pengembangan “*e-channel*” & produk retail dengan “*Time to Market*” yang lebih baik.

Dalam proses penggabungan dan pengorganisasian ulang tersebut, jumlah cabang Bank Mandiri dikurangi sebanyak 194 buah dan karyawannya berkurang dari 26.600 menjadi 17.620. Direktur Utamanya yang pertama adalah Robby Djohan. Kemudian pada Mei 2000, posisi Djohan digantikan ECW Neloe. Neloe menjabat selama lima tahun, sebelum digantikan Agus Martowardojo sebagai Direktur Utama sejak Mei 2005. Neloe menghadapi dugaan keterlibatan pada kasus korupsi di bank tersebut.

Pada Maret 2005, Bank Mandiri mempunyai 829 cabang yang tersebar di sepanjang Indonesia dan enam cabang di luar negeri. Selain itu, Bank Mandiri mempunyai sekitar 2.500 ATM dan tiga anak perusahaan utama yaitu Bank Syariah Mandiri, Mandiri Sekuritas, dan AXA Mandiri.

Nasabah Bank Mandiri yang terdiri dari berbagai segmen merupakan penggerak utama perekonomian Indonesia. Berdasarkan sektor usaha, nasabah Bank Mandiri bergerak dibidang usaha yang sangat beragam. Sebagai bagian dari upaya penerapan “*prudential banking*” & “*best-practices risk management*”, Bank Mandiri telah melakukan berbagai perubahan. Salah satunya, persetujuan kredit dan pengawasan dilaksanakan dengan “*four-eyepinciple*”, dimana persetujuan kredit dipisahkan dari kegiatan pemasaran dan business unit. Sebagai bagian diversifikasi risiko dan pendapatan, Bank Mandiri juga berhasil mencetak kemajuan yang signifikan dalam melayani Usaha Kecil dan Menengah

(UKM) dan nasabah ritel. Pada akhir 1999, porsi kredit kepada nasabah “*corporate*” masih sebesar 87% dari total kredit, sementara pada 31 Desember 2009, porsi kredit kepada nasabah UKM dan mikro telah mencapai 42,22% dan porsi kredit kepada nasabah consumer sebesar 13,92%, sedangkan porsi kredit kepada nasabah “*corporate*” mencakup 43,86% dari total kredit.

Sesudah menyelesaikan program transformasi semenjak 2005 sampai dengan tahun 2009, Bank Mandiri sedang bersiap melaksanakan transformasi tahap berikutnya dengan merevitalisasi visi dan misi untuk menjadi Lembaga Keuangan Indonesia yang paling dikagumi dan selalu progresif.

Pada Juni 2013, Bank Mandiri sudah mempunyai 1.811 cabang dan sekitar 11.812 ATM yang tersebar merata di 34 provinsi di Indonesia tanpa terkecuali, semakin menegaskan Bank Mandiri sebagai salah satu dari jajaran bank terbesar di Indonesia.

3.1.2 Visi dan Misi

Visi:

Menjadi Lembaga Keuangan Indonesia yang paling dikagumi dan selalu progresif

Misi:

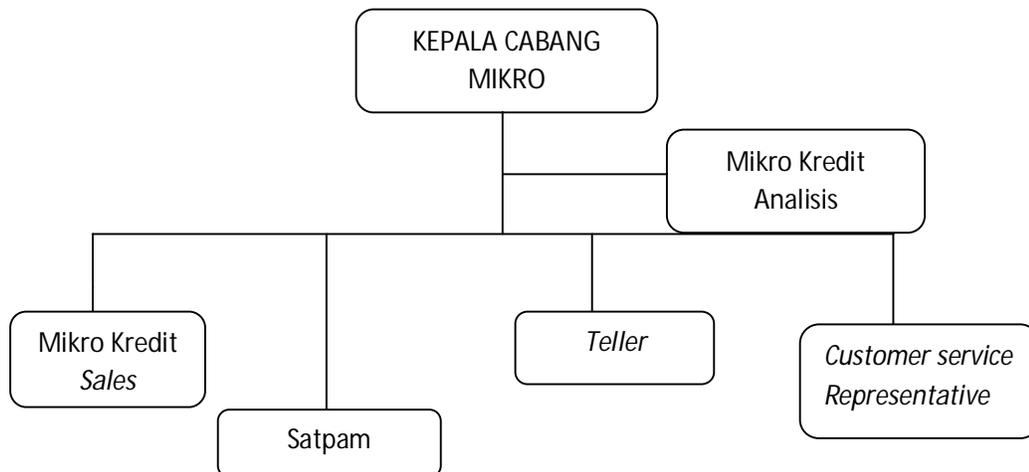
- Berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar
- Mengembangkan sumber daya manusia profesional
- Memberi keuntungan yang maksimal bagi stakeholder
- Melaksanakan manajemen terbuka
- Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan

Kami berkomitmen membangun hubungan jangka panjang yang didasari atas kepercayaan baik dengan nasabah bisnis maupun perseorangan. Kami melayani seluruh nasabah dengan standar layanan internasional melalui penyediaan solusi keuangan yang inovatif. Kami ingin dikenal karena kinerja, sumber daya manusia dan kerjasama tim yang terbaik.

3.2 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas

Adapun struktur organisasi pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Mitra Usaha adalah sebagai berikut :

3.2.1 Struktur Organisasi



Gambar 3.1 Struktur Organisasi

3.2.2 Uraian Tugas

Adapun Uraian Tugas dari Struktur Organisasi Bank Mandiri Cabang Mikro adalah sebagai berikut :

1. Fungsi dan Tugas untuk Operasional cabang :
 - a. Mengelola Kegiatan – kegiatan Operasional Cabang sesuai dengan Standar Pedoman Operasional (SPO) dan ketentuan yang telah ditetapkan.
 - b. Melaksanakan Pelayanan kepada nasabah sesuai standar pelayanan Bank Mandiri.
 - c. Melaksanakan pemasaran dan promosi produk dan jasa Bank.
 - d. Menjalankan fungsi – fungsi transaksi melalui *Branch Delivery System (BDS)*.

Fungsi untuk Kredit Mikro

- (1) *Credit Approval*
 - a. Berdasarkan menu nota analisa dan scoring pada LOS segmen mikro yang diajukan oleh Mikro Kredit Analisis (MKA) maka Kepala Cabang Mikro (KCM) Akan memutus kredit setelah meyakini dan melakukan verifikasi data serta kelayakan usaha debitur.
 - b. Bila terjadinya permohonan kredit yang akan diputus melebihi kewenangannya maka Kepala Cabang Mikro (KCM) meneruskan nota analisa kepada pemegang kewenangan yang lebih tinggi.
 - c. Jika permohonan ditolak, maka Kepala Cabang Mikro (KCM) menugaskan Mikro Kredit Analisis (MKA) untuk membuat Surat Penolakan Kredit (SPK) yang ditandatangani Kepala Cabang Mikro (KCM) untuk disampaikan kepada pemohon.

- d Jika permohonan disetujui, Maka Kepala Cabang Mikro (KCM) menugaskan Mikro Kredit Analisis (MKA) untuk membuat Surat Penawaran Pemberian Kredit (SPPK) yang ditandatangani Kepala Cabang Mikro (KCM) untuk disampaikan kepada calon debitur.

(2) *Legal Documentation*

- a Setelah Kepala Cabang Mikro (KCM) menerima SPPK yang telah ditandatangani oleh calon debitur, maka memerintahkan MKA membuat perjanjian kredit dan pengikatan agunan.
- b Kepala Cabang Mikro (KCM) melakukan *Compliance review* terhadap pemenuhan dokumen yang dipersyaratkan yang dituang dalam Form Pemenuhan Persyaratan Dokumen Kredit.
- c Sebelum dilakukan Penandatanganan Perjanjian Kredit (PK), calon debitur diminta untuk:
 - Menunjukkan atau menyerahkan dokumen - dokumen asli sesuai persyaratan - persyaratan yang diminta.
 - Membayar biaya – biaya yang dipersyaratkan, antara lain seperti provisi, biaya administrasi, premi asuransi, dan sebagainya.

(3) *Disbursement*

- a. Setelah Perjanjian Kredit telah ditandatangani oleh Kepala Cabang Mikro (KCM) dan calon debitur, selanjutnya Kepala Cabang Mikro (KCM) melakukan proses booking pada sistem LOS Segmen Mikro.
- b. Kepala Cabang Mikro (KCM) mengirimkan Form Pemenuhan Persyaratan Dokumen Kredit kepada Cluster Manager melalui Loan Origination system (LOS) Untuk dilakukan aktivasi.

- c. Kepala Cabang Mikro (KCM) membuat nota pemindahbukuan ke rekening tabungan debitur dengan terlebih dahulu memastikan bahwa rekening pinjaman telah diaktivasi oleh Cluster Manager dan proses posting dilakukan oleh *Teller*.
 - d. Debitur dapat melakukan penarikan dana dari rekening tabungannya.
- (4) Pengelolaan Dokumen Kredit & Legal
- a. Kepala Cabang Mikro (KCM) melakukan *recheck* rincian BAST dengan fisik dokumen kredit dan legal.
 - b. Kepala Cabang Mikro (KCM) mendatangi dan menyerahkan BAST dokumern kredit dan legal beserta rekapitulasi dokumen yang diserahkan kepada Cluster untuk dilakukan *recheck* oleh Cluster Admin dan *Credit administration Officier (CAO)*.
 - c. Pengambilan dokumen kredit atau legal, dapat dilakukan dengan mengajukan permohonan kepada RCO/CO Floor dan persetujuan Cluster manager.

2. Mikro Kredit Analisis (MKA)

Fungsi Analisa Kredit

- a. Melakukan atas segala pemeriksaan dari kelengkapan dokumen permohonan kredit
- b. MKA melakukan analisa kredit jika pemenuhan dokumen yang dipersyaratkan telah lengkap.
- c. MKA melakukan input data dalam LOS Mikro.
- d. MKA membuat usulan nota analisa berdasarkan hasil analisa kredit kepada Kepala Cabang Mikro (KCM) , meliputi persetujuan atau penolakan, jenis kredit, limit yang diberikan, jangka waktu, bunga dan sebagainya sesuai dengan Form Nota Analisa.

Fungsi Administrasi Kredit

- a. Melakukan administrasi dokumen kredit dan legal meliputi Perjanjian Kredit (PK), aksesori, agunan dan pengikatannya.
 - b. Menyiapkan rincian Berita Acara Serah Terima (BAST) dokumen kredit dan legal ke *Regional Credit Operation (RCO)* atau *Credit Operation Floor (CO Floor)*
3. Mikro Kredit *Salles* (MKS)
- a. Melakukan *Pick up service* / Pengambilan setoran nasabah.
 - b. Fungsi untuk Kredit Mikro
- a) *Institution*
- (1) MKS mencari calon debitur yang layak untuk dibiayai kredit dan melakukan pemasaran kredit secara proaktif, baik melalui kunjungan langsung kepada calon debitur maupun melalui sarana pemasaran lainnya termasuk melakukan retaining nasabah yang akan menyelesaikan kreditnya.
 - (2) MKS melakukan prakualifikasi terhadap calon debitur dan usahanya berdasarkan persyaratan kredit segmen mikro.
 - (3) Apabila calon debitur tidak memenuhi kualifikasi maka permohonan kredit dapat langsung ditolak.
 - (4) Apabila calon debitur telah memenuhi kualifikasi maka MKS meminta calon debitur untuk melengkapi persyaratan yang telah ditentukan.
- b. Verifikasi
- (1) MKS melakukan verifikasi untuk meyakini akurasi dan kebenaran data serta dokumen yang disampaikan oleh calon debitur dengan melakukan kunjungan ketempat usaha, tempat tinggal dan

tempat agunan yang dituangkan di Format Laporan Kunjungan Nasabah.

- (2) MKS meyakini bahwa calon debitur memiliki usaha untuk tujuan produktif, layak untuk dibiayai, berjalan dengan baik minimal dua tahun, dan merupakan usaha yang tidak tergolong usaha yang dilarang sesuai dengan ketentuan Perkreditan Bank Mandiri. Untuk kebutuhan kredit konsumtif atau serbaguna, MKS meyakini bahwa calon debitur merupakan pegawai tetap dan berpenghasilan tetap serta memiliki pendapatan tambahan.
- (3) MKS melakukan penilaian atas agunan kredit, Format Berita Acara Penilaian Agunan.
- (4) MKS mengisi hasil verifikasi dengan mengisi laporan kunjungan sesuai jenis usaha (sektor unggulan) atau menggunakan format umum (non sektor unggulan).

c. *Maintenance*

- (1) MKS memonitor kolektibilitas kredit dari debitur kelolaannya.
- (2) Mengingatkan kepada debitur untuk selalu membayar tagihan tepat waktu agar tidak terjadi *First Payment Default*.
- (3) MKS dapat menghimbau kepada debitur untuk menabung secara berkelanjutan untuk meringankan angsuran kredit ketika jatuh tempo
- (4) MKS melakukan penagihan debitur yang mempunyai kolektibilitas 2A.

4. Satpam

Fungsi dan tugas dari satpam yaitu :

- a. Menggunakan seragam
- b. Memeriksa halaman kantor

- c. Mempersiapkan keberadaan formulir transaksi
- d. Mempersiapkan keberadaan brosur produk di ruang kantor
- e. Mempersiapkan alat tulis yang berfungsi di meja
- f. Menata meja kursi, membersihkan dan merapihkan ruangan
- g. Memeriksa kondisi ruangan (penerangan dan AC)
- h. Pemeriksaan alat pemadam kebakaran
- i. Pemeriksaan alarm cabang
- j. Membuat laporan pagi hari
- k. Memberi pengumuman tana pembukaan jam layanan kepada nasabah
- l. Membuka pintu masuk ruang kantor.

5. *Teller*

Fungsi dan tanggung jawab *Teller*

- a. Melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai, pemindahbukuan atau penyetoran non tunai.
- b. Memberikan pelayanan yang baik, cepat dan tepat kepada nasabah sesuai “Standar Pelayanan *Teller*”.
- c. Memproses atau melaksanakan transaksi tunai dan non tunai termasuk warkat – warkat sesuai batas wewenangnya.
- d. Meyakini kebenaran dan keaslian uang tunai atau *Bank Notes* dan warkat berharga.
- e. Meyakini kesesuaian jumlah fisik uang dengan warkat transaksi.
- f. Melaksanakan pembukuan dan validasi dengan benar.
- g. Menjamin kerahasiaan *password* milik sendiri dan tidak melakukan *sharing password* dengan pegawai lainnya.
- h. Menjaga keamanan, kebersihan dan ketertiban pemakaian terminal komputer.

- i. Menjaga kerapihan dan kebersihan *Counter Teller*.
- j. Menjamin keamanan *Box Teller* dan kewenangan memegang kunci *box*.
- k. Melakukan verifikasi dan mendatangi warkat transaksi.
- l. Melaksanakan pengambilan dan pengantaran uang ke Cabang Koordinator / *Pooling Cash* atau nasabah.
- m. mendukung / ikut serta melaksanakan *Cross selling* atas produk – produk Bank Mandiri.

Kegiatan Pokok

- a. Melaksanakan kegiatan – kegiatan sesuai dengan ketentuan SPO Cabang yang berlaku.
- b. Melaksanakan penukaran uang tidak layak edar ke Cabang Koordinator / *Pooling cash* / Cabang Induk
- c. Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu specimen tanda tangan nasabah.
- d. Menjaga kerapihan dan kebersihan *Counter Teller*.
- e. Melakukan verifikasi antara voucher dengan validasi dan laporan transaksi *Teller*.
- f. Menampung usul / saran nasabah dan menyampaikannya kepada atasan.
- g. Meyakini keabsahan tanda tangan nasabah pada warkat Bank (Cek / BG Bank Mandiri) dibandingkan *specimen* dan Form transaksi penarikan antar Cabang.
- h. Memeriksa identitas nasabah dengan benar.
- i. Mendukung / ikut serta melaksanakan *Cross selling* atas produk – produk Bank

- j. Menjalankan fungsi – fungsi transaksi melalui *Branch Delivery System (BDS)*.

6. *Customer service Representative (CSR)*

Fungsi CSR

- a. Melaksanakan fungsi pemasaran dan promosi produk dan jasa Bank Mandiri.
- b. Melaksanakan pelayanan di *Front office* sesuai standar Bank Mandiri.

Wewenang dan Tanggung Jawab

- a. Memasarkan produk dan jasa – jasa perbankan kepada nasabah baru.
- b. Melaksanakan *Cross selling* atas produk – produk Bank Mandiri kepada nasabah.
- c. Memberikan informasi, menerima dan memproses permohonan pembukaan dan penutupan rekening atas produk perbankan serta jasa – jasa lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.
- d. Melaksanakan input data ke dalam sistem dan mengelola *data base* nasabah sesuai dengan ketentuan.
- e. Bertanggung jawab atas kerahasiaan *password* milik sendiri dan tidak melakukan *sharing password* dengan pegawai lainnya.
- f. Menangani keluhan / komplain nasabah, sesuai ketentuan.
- g. Mengadministrasikan surat – surat berharga dan dokumen lainnya sesuai ketentuan.

Kegiatan pokok :

- a. Melaksanakan kegiatan – kegiatan Operasional Cabang sesuai dengan Standar Operasional Manual (SOM) dan ketentuan yang telah ditetapkan.
- b. Melaksanakan pelayanan kepada nasabah sesuai standar pelayanan yang ditentukan Bank Mandiri
- c. Didalam bagian dari kegiatan – kegiatannya tersebut tentunya *Customer service* melaksanakan pemasaran dalam promosi produk dan jasa antara lain:
 - (1) Menjual dan mempromosikan produk retail melalui :
 - a. Secara proaktif memberikan informasi dan menawarkan produk dan jasa serta transaksi Bank Mandiri kepada nasabah.
 - b. Menyarankan Kepada nasabah untuk memanfaatkan produk – produk yang ada dan jasa Bank Mandiri lainnya.
 - c. Memberikan brosur – brosur Produk dan Jasa Bank Mandiri.
 - d. Membantu dan mengantar nasabah ke petugas lainnya.
 - e. Membantu nasabah dalam pengisian formulir transaksi
 - f. Memelihara nasabah lama dan mencari nasabah baru yang potensial.
 - (2) Pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekening seluruh produk dana, antara lain :
 - a. Menerima permohonan pembukaan dan penutupan rekening giro, tabungan.
 - b. Memasukan data nasabah kedalam komputer.
 - c. Memeriksa keabsahan dokumen antara lain

- d. Meneruskan permohonan nasabah ke Kepala Cabang untuk diversifikasi
- e. Dalam kegiatannya *Customer service* diharuskan membuat *data base* nasabah / update dan mengadministrasikannya dengan tertib.
- f. Melakukan pengamanan, pemeliharaan dan pengelolaan surat – surat berharga dengan baik sesuai dengan ketentuan, antara lain sebagai berikut :
 - 1) Pencatatan administrasi terhadap surat – surat berharga yang diterima dari kantor pusat, posisi persediaan yang ada dan surat -surat berharga yang diberikan kepada nasabah.
 - 2) Mengadministrasikan dengan tertib surat tanda terima / resi cek / Bilyet giro yang diterima dari nasabah.
- g. Memberikan pelayanan rekening, antara lain :
 - 1) Informasi saldo
 - 2) Informasi mutasi rekening
 - 3) Status transfer
 - 4) *Standing order*
- h. Memberikan informasi atau penjelasan produk dan jasa lainnya kepada nasabah sesuai dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku.
- i. Melaksanakan transaksi Trade services sesuai standar prosedur dan kualitas yang ditetapkan.

- j. Menerima dan membantu menyelesaikan keluhan nasabah, antara lain :
- 1) Memecahkan keluhan dan kesulitan nasabah secara cepat, dan pastikan bahwa nasabah puas.
 - 2) Membuat surat jawaban / tanggapan kepada nasabah dan diteruskan ke Kepala Cabang.
 - 3) Melakukan diskusi dengan Kepala Cabang untuk keluhan yang dianggap sulit.
 - 4) Menginformasikan jenis keluhan nasabah yang sering terjadi kepada Kepala Cabang.
 - 5) Mengajak nasabah yang menyampaikan keluhan yang dianggap sulit ke *Private Room*.
- k. Melaksanakan tugas – tugas administrasi *Customer service*, antara lain :
- 1) Membantu Kepala Cabang menyelesaikan tugas – tugas administrasi.
 - 2) Membuat laporan – laporan dan meneruskannya ke Kepala Cabang,.
 - 3) Menyiapkan formulir – formulir transaksi di counter.
- l. Melaksanakan tugas – tugas khusus yang diberikan oleh Kepala Cabang

3.3 Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia yang ada di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Mitra Usaha yaitu sebagai berikut :

3.3.1 Kualifikasi Calon Pegawai Cabang Mikro

1. Sumber Internal

Kepala Cabang Mikro berasal dari MMM eksisting

- a. Micro Mandiri Manager dengan minimal pengalaman 1,5 tahun
- b. Bagi debit kelolaan minimal Rp. 6 Milyar
- c. NPL < 5 %
- d. Diutamakan yang memiliki pengalaman sebagai *Customer service Officer*
- e. Direkomendasi oleh Kanwil & MBDC Manager
- f. Grading D3
- g. Pendidikan minimal D3

Kepala Cabang Mikro berasal dari Non MMM

- a. Memiliki pengalaman kredit maupun operasional cabang masing – masing minimal 2 tahun
- b. Direkomendasikan oleh Kepala Unit Kerja.
- c. Grading D3
- d. Pendidikan minimal D3, diutamakan S1

2. Sumber Eksternal

Kepala Cabang Mikro

- a. Pendidikan minimal D3, Lebih diutamakan S1
- b. telah memiliki 5 tahun pengalaman kerja, dengan minimal 3 tahun yang relevan dengan bidang yang dituju dan minimal 2 tahun diantara jangka waktu tersebut memiliki pengalaman pada *role* dan lebel jabatan yang setara dengan jabatan yang dituju.
- c. IPK minimal 2.50
- d. Mampu mengoperasikan komputer minimal program MS Office.
- e. Memiliki *professional disposition* yaitu : Berkomunikasi dengan penuh respek / hormat (*speak with respect*), cara dan kerapihan berpakaian (*well dressed*), sikap sopan santun (*well mannered*), kepercayaan diri (*self confidence*).
- f. Kandidat tidak memiliki keluarga yang bekerja di Bank Mandiri yang termasuk dalam kategori *nuclear family*. *Nuclear family* terdiri dari orang tua, suami, istri, Saudara kandung atau anak.
- g. Usia maksimal pada saat seleksi awal adalah 35.0 tahun untuk kelompok jabatan Senior Manager.

2. **Teller**

- a. Pendidikan Minimum D3, diutamakan S1
- b. Universitas Terakreditasi
- c. IPK Min 2,5
- d. Usia Maks 26 tahun
- e. Berpenampilan menarik
- f. Belum menikah

3. Customer service

- a. Pendidikan minimum D3, diutamakan s1
- b. Universitas Terakreditasi
- c. IPK Min, 2,5
- d. Usia maks 26 tahun
- e. Berpenampilan menarik
- f. Belum menikah

4. Mikro Kredit Sales

- a. Pendidikan Min. D3 segala jurusan atau SMA ++ untuk daerah terpencil
- b. Jenis kelamin : Pria / Wanita
- c. Usia maksimal : 30 tahun
- d. Pengalaman : 1 tahun sebagai sales bidang perbankan, *Multifinance, otomotive, medical representative.*
- e. Usia > 30 tahun : Pengalaman minimal 2 tahun di bidang sejenis.
- f. Memiliki kendaraan roda dua dan SIM C
- g. Kompetensi : *Selling skill*, kemampuan komunikasi lisan dan tertulis, kerjasama tim dan individu, kerja berdasarkan target, *Operating Computer.*

5. Mikro Kredit Analisis

- a. Pendidikan minimal D3 segala jurusan atau SMA ++ untuk daerah terpencil.
- b. Jenis Kelamin : Pria / Wanita
- c. Usia Maksimal : 30 tahun
- d. Pengalaman :
 - Usia 30 tahun : 1 tahun analis bidang perbankan, Multifinance

- Usia > 30 tahun : Minimal 2 tahun dibidang sejenis.
- e. Kompetensi : *Analytical skill* , Kerjasama tim dan individu, kerja berdasarkan target, *Operating Computer*, Kemampuan komunikasi lisan dan tertulis.

Sumber daya manusia yang dipilih oleh Bank Mandiri ini harus benar – benar diterapkan karena salah satu misi dari Bank Mandiri yaitu dengan mengembangkan sumber daya manusia yang *professional*

3.4 Sarana dan Prasarana

Kondisi Bangunan Bank Mandiri Kantor cabang pembantu yang tepatnya di Cisarua cukup sederhana, hanya memiliki satu lantai yang berisikan untuk pelayanan *Customer service*, *Teller*, Tempat tunggu antrian dan toilet terdapat 3 AC, 5 Komputer, 1 buah saluran telepon terdapat di meja kabag, meja dan kursi masing – masing untuk kabag 2 CSR dan nasabah yang akan bertransaksi sedang proses atau pun menunggu antrian, 2 buah printer, berbagai formulir yang tersedia untuk kelancaran pekerjaan agar memudahkan CSR dalam melayani nasabah.

Adapun sarana dan prasarana yang terdapat di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Cisarua seperti :

Tabel 3.2 sarana dan prasarana

1. *BANKING HALL*

Keberadaan papan / rak petunjuk	
- Panel kurs valas	Ada dan mudah terlihat oleh nasabah, baik dalam bentuk elektronik maupun manual.
- Panel suku bunga	
- Meja untuk nulis	<ul style="list-style-type: none"> • Ada di dekat area sebelum menuju counter <i>Teller</i>
- Rak brosur	Ada (di meja <i>Customer service</i>)
Kondisi papan / rak petunjuk	
- panel kurs valas	Kurs valas dan suku bunga update (tanggal di panel selalu update / diganti setiap hari), kondisinya bersih dan inovatif untuk nasabah.
- Panel suku bunga	
- Meja untuk nulis	Bersih dan tersedia contoh pengisian slip transaksi untuk nasabah.
Adanya brosur / slip transaksi / balpen	
- Brosur	Rak – rak brosur (<i>Take one box, free stand</i>) yang ada di <i>Banking hall</i> terisi brosur dan utamakan brosur – brosur program yang sedang berjalan.

- Slip Transaksi	<ul style="list-style-type: none"> • Slip transaksi tersedia di <i>writing desk</i> • Semua laci <i>writing desk</i> harus diisi dengan slip transaksi(meskipun transaksi yang tersedia untuk nasabah secara umum hanya 3 jenis adalah slip setoran/transfer, penarikan dan pembayaran kartu kredit).
- Ballpen/ alat tulis	<ul style="list-style-type: none"> • Di <i>writing desk</i> terdapat pulpen dengan tempat dudukan yang • direkatkan pada <i>writing desk</i>.
Kondisi Brosur / slip transaksi/ Balpen	
- Brosur	Brosur rapi, tidak kotor, tidak kusut, dan posisi tidak terbalik
- Slip transaksi	Slip rapi, lengkap dengan rangkap yang utuh dan tersedia dalam jumlah yang cukup di <i>writing desk</i>
- Balpen	Pulpen yang dipasang berfungsi dengan normal dan mudah dijangkau oleh nasabah.
Kursi tunggu tamu	
- Keberadaan	Terdapat kursi tunggu untuk nasabah di <i>Banking hall</i> .

- Kondisi	Bersih (tidak terdapat coretan, kotoran), rapi dan nyaman (cover kursi tidak sobek, lepas, kusam).
Tempat sampah	
- Keberadaan	<ul style="list-style-type: none"> • Terdapat tempat sampah yang mudah dilihat oleh nasabah, baik yang menempel di <i>writing desk</i> maupun yang terpisah. • Tempat sampah yang terpisah dari <i>writing desk</i> harus memiliki cover.
- Kondisi	<ul style="list-style-type: none"> • Bersih, tidak berbau dan dapat digunakan dengan baik.
Tanaman hidup/ plastik	
- Keberadaan Tanaman	Terdapat tanaman hijau di <i>Banking hall</i> .
- Kondisi Tanaman	<ul style="list-style-type: none"> • Bersih • Untuk tanaman hidup harus dalam kondisi segar.
Kondisi kebersihan lantai ruangan	Lantai bersih dari debu, kotoran dan kondisinya baik.
Kondisi AC	AC berfungsi dengan baik sehingga ruangan <i>Banking hall</i> terasa sejuk dan nyaman.

Tabel 3.3 Sarana dan Prasarana

2. TOILET

Keberadaan toilet	<ul style="list-style-type: none"> • Terdapat toilet yang dapat digunakan oleh nasabah dan merupakan toilet kelolaan cabang. • Di <i>Banking hall</i> ada papan petunjuk toilet
Kondisi toilet	<ul style="list-style-type: none"> • Toilet yang bersih dan nyaman digunakan untuk nasabah.
Keberadaan peralatan toilet	
- Wastafel	Terdapat wastafel beserta kacanya di dalam atau diluar toilet.
- Kaca wastafel	
- Tissue	Terdapat tissue dalam toilet
- Sabun	Terdapat sabun cair di dalam toilet
- Tempat sampah	Untuk kenyamanan dan kebersihan toilet.
Kondisi peralatan – peralatan	
- Wastafel	Wastafel dankacanya dalam kondisi bersih dan nyaman digunakan.
- Kaca wastafel	
- Tempat sampah	Tempat sampah bersih dan dapat digunakan dengan nyaman.

Tabel 3.4 Sarana dan Pra sarana

3. *AUTOMATIC TELLER MACHINE (ATM)*

- Waktu antri	<ul style="list-style-type: none"> - Dihitung sejak nasabah masuk antrian sampai nasabah sampai ke mesin ATM. - Standar waktu antri : <ul style="list-style-type: none"> • Ideal :langsung menggunakan mesin ATM / tidak ada yang antri. • Bagus : 5 menit • Wajar : 5 – 10 menit (atau 5 – 10 orang yang antri masih di toleransi) • Terlalu lama : >15 menit
- Kebersihan ruangan ATM	- Ruangan termasuk lantai ATM bersih dan nyaman (brosur produk Bank Mandiri tertata rapi, AC berfungsi dengan baik).
- Kebersihan Mesin ATM	- Mesin ATM bersih dan rapi (tidak terdapat kotoran, debu)
Tempat sampah	
- Keberadaan	<ul style="list-style-type: none"> • Terdapat tempat sampah di dalam ruangan ATM dan mudah terlihat oleh nasabah.
- Kondisi	<ul style="list-style-type: none"> • Tempat sampah bersih dan dapat

	di gunakan dengan baik.
Mesin ATM berfungsi	<ul style="list-style-type: none"> • Mesin ATM dapat dipergunakan oleh nasabah.
- Ketersediaan bukti transaksi	<ul style="list-style-type: none"> • Struk ATM sebagai bukti transaksi selalu tersedia atau tidak habis.

3.5 Uraian Singkat Kegiatan Magang

Penulis melakukan kegiatan magang selama dua bulan di mulai pada tanggal 10 febuari 2014 sampai dengan 10 april 2014. Kegiatan magang berlangsung selama 5 hari kerja dalam seminggu diawali dari hari senin sampai dengan jumat setiap minggu nya dan dimulai pada pukul 08:00 s.d 16.00 WIB.

Ada banyak kegiatan yang telah penulis lakukan selama pada waktu magang seperti, membantu *Customer service* dalam menyusun kartu contoh tanda tangan sesuai tanggal , membantu mikro kredit sales dalam menyusun dokumen – dokumen nasabah yang melakukan kredit usaha mikro dan kredit usaha rakyat, membantu membuat perjanjian kredit sebelum terjadinya pencairan dana. Membantu *Teller* dalam menghitung uang remise sebelum disah kan.

1. Memfotokopi berkas – berkas atau dokumen seperti KTP (Kartu Tanda Penduduk), BAST (Berita Acara Serah Terima), Buku tabungan nasabah, dan lain sebagainya.
2. Menyusun Kartu Contoh Tanda Tangan yang telah dilakukan oleh *customer service* dalam melayani nasabahnya.

3. Melakukan verifikasi transaksi – transaksi data *Teller* untuk di cek kembali kebenaran tanggal transaksi, minimal angka, nama yang di tuju, tanda tangan nasabah, dan nomor rekening yang di tuju.
4. Mengunjungi dan mengamati proses perjanjian kredit yang dilakukan oleh Notaris, Kepala Cabang Pembantu dan nasabah yang bersangkutan.

Selama Penulis melakukan kegiatan magang di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Penulis mendapatkan banyak pengalaman baru dan juga mendapatkan ilmu yang bermanfaat dan tentunya sangat penting bagi Penulis sebelum terjun ke dunia kerja.

3.6 Perbandingan antara Teori dan praktek

3.6.1 Prosedur-prosedur *Customer service* dalam memberikan pelayanan pada nasabah Bank Mandiri

Adapun Prosedur – prosedur *Customer service* dalam memberikan pelayanan pada nasabah Bank Mandiri yaitu sebagai berikut :

- 1 . Lama menunggu untuk dilayani
 - Saat nasabah datang tidak ada satu pun *Customer service* yang bertugas di meja
 - *Customer service* sudah memanggil nasabah untuk duduk di depan meja *Customer service*, namun *Customer service* tidak segera melayani nasabah dan melakukan kegiatan atau transaksi lain.
 - *Customer service* berada di mejanya namun belum siap melayani dan tidak memasang papan *closed* atau *Customer service* tidak berada di mejanya serta tidak memasang papan *closed*.
 - *Customer service* sudah memanggil nasabah namun tidak siap di meja, misalnya baru kembali dari *back office*.
2. Posisi *Customer service* saat menyambut nasabah
 - *Customer service* berdiri
3. Sikap ketika nasabah datang
 - Menyilahkan nasabah duduk kata – kata (“Silahkan Pak/Bu...”) dan gerakan tangan (Tangan kanan, lima jari) atau anggukan kepala.
 - Tidak diperkenankan menggunakan bahasa isyarat saja.
 - Duduk setelah nasabah duduk.
4. Sikap mengawali layanan.\
 - Salam : “Selamat pagi/ siang/ sore “
 - Seuaikan waktu sapaan (Pagi 07:00 s/d 10:59, siang 11:00 s/d 14:59 dan sore 15:00 s/d 18:00).

- Sapa nasabah : “Pak/ Bu”
 - Senyum
 - Berjabat tangan
 - Perkenalan diri dan menanyakan nama nasabah
 - Tawarkan bantuan.
5. Pandangan kontak mata
- Kontak mata dengan nasabah selama melayani
 - Pandangan *Customer service* ketika berbicara harus selalu ke arah nasabah.
6. Posisi selama melayani
- Duduk tegak tidak bersandar, condong ke arah nasabah dan sikap tangan terbuka (tidak melipat tangan).
7. Mengarahkan dalam pengisian formulir.
- Tunjukkan *field* yang harus diisi dengan menggunakan pena termasuk *KYC (Key your customer)*.
 - Untuk membantu mempercepat pengarahannya kepada nasabah, gunakan contoh formulir yang diisi data dummy sebagai alat bantu.
 - Upayakan untuk tidak meninggalkan nasabah.
8. Perhatian selama melayani
- Perhatian focus pada nasabah dan transaksinya, tidak melakukan pekerjaan lain yang tidak berhubungan dengan transaksi nasabah, berbicara, dan menelepon dengan nasabah lain.
9. Sikap saat menginterupsi
- Meminta ijin kepada nasabah yang sedang dilayani untuk menyapa nasabah yang baru datang, dan meminta nasabah yang baru untuk menunggu.

- Jika interupsi berupa *incoming call*, minta ijin kepada nasabah yang dilayani untuk menjawab telepon (“Maaf pak/bu saya angkat dulu teleponnya”). Bicara singkat dan hanya hal – hal yang berkaitan dengan pekerjaan, minta nomor teleponnya agar *Customer service* bisa memutuskan pembicaraan dan melakukan follow up.
 - Jika interupsi dari pegawai internal cabang, minta ijin kepada nasabah dan meminta kepada pegawai cabang untuk menunggu dan akan dilayani setelah transaksi nasabah selesai.
 - Ucapkan maaf dan terimakasih karena nasabah telah bersedia menunggu.
 - Dilarang melakukan pembicaraan melalui telepon genggam (*phone cell*) saat melayani nasabah.
10. Menyebutkan nama nasabah.
- Gunakan nama nasabah selama berinteraksi 3 kali (awal layanan, tengah layanan, akhir layanan)
11. Sikap mengakhiri layanan
- Tawarkan bantuan : “Ada lagi yang bisa dibantu?”
 - Ucapkan terimakasih
 - Salam: “Selamat pagi / siang / sore”
 - Sesuaikan waktu sapaan (Pagi 07:00 s/d 10:59, siang 11:00 s/d 14:59 dan sore 15:00 s/d 18:00).
 - Sebutkan nama nasabah : “ Pak/ Bu.....(Sebutkan nama nasabah)”
 - Berjabat tangan

Prosedur – prosedur *Customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di Kantor cabang pembantu Bank Mandiri yang sesuai dengan teori Menurut Kasmir dalam bukunya Pemasaran Bank (2004 : 203), fungsi dan tugas *Customer service*, sebagai berikut :

1. *Receptionis*

Receptionis artinya *Customer service* sebagai penerima tamu atau nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan. Dalam hal ini *Customer service* harus bersikap memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas dengan bahasa yang mudah dimengerti. Selama melayani nasabah *Customer service* tidak diperkenankan merokok, makan dan minum.

2. *Deskman*

Artinya, sebagai orang yang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah, untuk memberikan informasi mengenai produk-produk bank. Menjelaskan berbagai manfaat dan ciri-ciri bank, kemudian menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah untuk mengisi formulir aplikas

3. *Salesman*

Artinya, sebagai orang yang menjual produk-produk perbankan, maksudnya menarwakan produk bank kepada setiap calon nasabah yang datang ke bank dan sekaligus mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru serta berusaha mempertahankan nasabah lama juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah termasuk keberatan atau keluhan nasabah.

4. *Customer service Relation Officer*

Artinya, sebagai seseorang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah serta merayu dan membujuk

agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan.

5. *Comunicator*

Artinya, yaitu sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.

Selain memiliki fungsi seorang *Customer service* yang berada digaris depan bank (*Front Office*) juga memiliki tugas. Tugas ini pada hakekatnya adalah penerapan dari fungsi-fungsi yang telah disebutkan diatas dan tugas ini nantinya yang akan dilihat oleh nasabah dalam kegiatan sehari-hari nantinya.

1. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan rekening giro, tabungan, pembukaan deposito, permohonan nasabah yang lainnya. Disamping itu memberikan informasi se jelas mungkin mengenai produk-produk bank dan jasa yang ingin diketahui kepada nasabah atau kepada calon nasabah.
2. Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak nasabah.
3. Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah.
4. Mengadministrasikan resi permintaan dan pengembalian buku cek dan bilyet giro serta surat kuasa.
5. Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah
6. Mengadministrasikan buku cek, bilyet giro dan buku tabungan.
7. Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan yang baru sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah

3.6.2 Kinerja *Customer service* dalam memberikan pelayanan pada nasabah Bank Mandiri

Kinerja *Customer service* dalam suatu perbankan memang sangat dominan karena *Customer service* adalah *frontliner* yang memberikan *image* suatu bank kepada nasabah sehingga kinerja *Customer service* ini sangat memberikan peranan penting terhadap suatu perusahaan.

Kinerja *Customer service* yang Penulis amati pada kantor cabang pembantu di Bank Mandiri yaitu melihat *Customer service* dengan memberikan prosedur penerimaan nasabah yang cepat dan tepat seperti melayani nasabah ketika nasabah datang dan dipersilahkan duduk serta dilayani dengan sangat antusias dan teliti, cepat dan tanggap dalam menangani tugasnya sebagai *Customer service* ketika adanya complain yang datang dari seorang nasabah.

Seorang *Customer service* harus mempunyai pengetahuan dan kecakapannya dalam menangani tugasnya itu yang dilakukan juga oleh *Customer service* di Bank Mandiri, seperti produk – produk yang ada di perusahaan dan kelancaran petugas dalam berbicara sehingga nasabah memahami betul apa yang di katakan oleh *Customer service*.

Pelayanan yang sopan dan ramah tentu saja menjadi hal yang sangat penting didalam suatu bank, di Bank Mandiri memang sudah di terapkan karna sangat berpengaruh terhadap suatu perusahaan dari saat mengucap salam, memberikan senyuman, dan memperlakukan nasabah sebagai tamu dan tanpa membeda – bedakan status nasabah karna nasabah adalah seseorang yang akan menaikan perusahaan kita sendiri jadi ditentukan dari pelayanan yang telah kita berikan kepada nasabah.

Terlepas dari pelayanan yang diberikan oleh *Customer service* perusahaan juga tetap menjaga ruangan dan fasilitas yang ada di Bank Mandiri termasuk *air conditioner* dan ruang tunggu yang nyaman serta kelengkapan atribut dan tanda pengenal yang digunakan oleh seorang *frontliner* karna itu semua akan dinilai terlebih dahulu oleh seorang nasabah jadi harus tetap terjaga.

Hal ini sesuai dengan teori yang terdapat di bab II yaitu mengenai standar kinerja pelayanan pada petugas *Customer service*. Walaupun ada beberapa yang memang Bank Mandiri kantor cabang pembantu tidak maksimal dalam melayani nasabah dikarenakan tempatnya yang kurang luas dan pegawai yang kurang.

3.6.3 Kendala – kendala *Customer service* dalam memberikan pelayanan pada Bank Mandiri

1. Pembuatan ktp yang tidak sesuai dengan data legalitas lain seperti sim atau kartu keluarga.
2. Nasabah yang tidak mau mengerti kebijakan atau peraturan bank.
3. Keinginan nasabah yang tidak sesuai dgn sitem yang dimiliki oleh bank.
4. Nasabah tidak memahami produk bank
5. Jumlah pegawai yang terbatas dimana pegawai tidak dapat mengakomodir seluruh transaksi nasabah secara cepat sehingga terjadi penumpukan nasabah.
6. Seorang *Customer service* kurang menguasai produk yang dimiliki oleh Bank Mandiri sehingga mengurangi kinerjanya .
7. Sistem yang terkadang tidak dapat berjalan dengan sempurna .

Tentu saja setiap adanya kendala suatu perusahaan pasti mempunyai solusi yang baik untuk mengembangkan perusahaannya ke arah yang lebih baik lagi sehingga perusahaan dapat menjalankannya dengan maksimal sesuai dengan keinginan nasabah, berikut adalah solusi yang harus diselesaikan perusahaan .

1. Nasabah menyerahkan surat keterangan perbedaan data dari kelurahan yang menyatakan bahwa nama tersebut orang yang sama.
2. *Customer service* harus memberikan penjelasan kepada setiap detail produk yang tersedia di bank serta tetap melakukan tugas yang terbaik sesuai ketentuan yang berlaku .
3. Dengan jumlah nasabah yang semakin banyak antar cabang cisarua melakukan permohonan penambahan pegawai ke kantor pusat.
4. *Customer service* harus terus belajar dan memperdalam produk yang dimiliki oleh bank baik melalui *in class training* ataupun belajar secara otodidak.
5. Bagian *Information and Technology* Harus meningkatkan kapabilitas dari sistem yang digunakan yang semata mata digunakan untuk kepentingan nasabah baik internal maupun eksternal.

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

4.1 Simpulan

Dari hasil tinjauan yang dilakukan oleh Peniulis maka dapat diambil kesimpulan, sebagai berikut :

1. Tinjauan Kinerja Unit *Customer service* dalam upaya untuk memberikan pelayanan kepada nasabah pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Mitra Usaha Cisarua, menunjukkan bahwa *Customer service* sudah sesuai dengan standar pelayanan yang di tentukan, hal ini dilihat dari banyaknya nasabah yang datang dan nasabah yang *loyal* karna sesuai dengan kebutuhan yang mereka inginkan bukan hanya pelanyanannya saja tetapi produk yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mereka masing – masing.
2. Kualitas kinerja pelayanan *Customer service* di Bank Mandiri kantor cabang pembantu mitra usaha cisarua secara keseluruhan dinilai baik dan sesuai standar pelayanannya hal ini ditunjukkan oleh *Customer service* dengan melayani nasabahnya dan memberikan penjelasan dari *complain* yang diajukan oleh setiap nasabah dengan baik cepat dan tepat sehingga hal ini dapat dimaknai bahwa secara keseluruhan kinerja pelayanan *Customer service* di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Cisarua adalah baik

Suatu pelayanan yang baik merupakan kebutuhan yang mutlak agar suatu perusahaan akan selalu maju dan tumbuh bersama para pelanggannya. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh bank terhadap nasabah maka akan lebih besar peluang bank untuk memperoleh keuntungan yang lebih tinggi.

4.2 Saran

Saran yang dapat diberikan Penulis sehubungan dengan uraian – uraian sebelumnya adalah sebagai berikut :

1. Bagian *Information and technology* Harus meningkatkan kapabilitas dari sistem yang digunakan yang semata mata digunakan untuk kepentingan nasabah baik internal maupun eksternal.
2. Kinerja *Customer service* terus ditingkatkan karena peranan *Customer service* sangat penting dan merupakan ujung tombak dalam perusahaan.
3. Dalam memberikan pelayanan, *Customer service* harus ramah dan selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar etika.
4. Apabila ada masalah atau pengaduan dari nasabah tentang produk dan jasa yang ditawarkan agar *Customer service* dengan sabar mendengarkan segala keluhan yang dihadapi nasabah.
5. Untuk menambah jumlah petugas *Customer service* sesuai dengan harapan nasabah, sehingga dapat memaksimalkan pelayanan yang diberikan *Customer service* pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Mitra Usaha Cisarua Bogor.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofyan. 2004. *Manajemen Pemasaran (Dasar, Konsep, dan Strategi)*, penerbit PT. Grafindo Persada. Jakarta.
- Agung, yuliana 2010. Yes! I Can Serve.Publish One.
- Catur E, Rismiyati dan Ig. Bondan Suratno. 2006. *Pemasaran Barang dan Jasa*, Kanisius. Yogyakarta.
- Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan, 2004. *Dasar-Dasar Perbankan*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Finch, Lioyd. 2004. *Customer service Representative*. Victoria Jaya Abadi. Jakarta.
- Guritno,Bambang dan Waridin. 2005. *Pengaruh Persepsi Karyawan Mengenai Perilaku Kepemimpinan, Kepuasan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja*. Jurnal Riset Bisnis Indonesia Vol.1 No.1, p. 63-74.
- Gaspersz, Vincent. 2004. *Total Quality Management*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Harrison, L. Jean-Walker. 2004. "The Measurement Of Word Of Mouth Communication And An Investigation Of Service Quality And Customer Commitment As Potential Antecedents", *Journal of Service Research*, Vol. 4, No. 1, pp. 60-75.
- J. Winardi. 2006. *Manajemen Perubahan*. Kencana. Jakarta.
- Kasmir. 2004. *Etika Customer service*. PT.Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank*, penerbit Kencana. Jakarta.
- Kasmir. 2003. *Manajemen Perbankan*. PT Raja Gravindo Persada. Jakarta.
- Kusnadi, H, HMA. 2003. *Masalah, Kerjasama, Konflik, dan Kinerja*. Taroda. Malang.
- Kusriyanto, Bambang. 2005. *Meningkatkan Produktivitas Karyawan*. Gramedia. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa. Ed. 2*. Salemba Empat. Jakarta.
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. 2005. *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Refika Aditama. Bandung.
- Puspitasari, R. and Mubarak, M.M., 2012. Perilaku Pembelian Produk Pakaian Bermerek Yang Dilakukan Staf Pengajar STIE Kesatuan Bogor. *Jurnal Ilmiah Ranggagading (JIR)*, 12(1), pp.halaman-47.

- Rambat, Lupiyoadi. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Pratek*. PT. Salemba Embat. Jakarta.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Teknik mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Rivai, Veithzal dan Ahmad Fawzi Mohd Basri, (2005). *Performance Appraisal*. Cetakan Pertama, PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Sulistiono, S. and Mubarak, M.M., 2012. Strategi Pengembangan Pemasaran UKM Pengrajin Sepatu Sandal. *Jurnal Ilmiah Ranggagading (JIR)*, 12(1), pp.halaman-63.
- Sugiarto. 2003. *Teknik Sampling*, Gramedia. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa. Edisi Keempat*. Andi. Yogyakarta.
- <http://www.acehnationalpost.com/opini/5744-pelayanan-bank-terhadap-nasabah.html> diakses tanggal 21 agustus 2013
- <http://pelatihanbank.wordpress.com/2012/12/22/apa-fungsi-tugas-wewenang-Customer-Service-bank/> diakses tanggal 22 juli 2013
- http://www.gunadarma.ac.id/library/articles/postgraduate/management/Perbankan/Artikel_91204009.pdf diakses tanggal 3 Desember 2013

LAMPIRAN