

TUGAS AKHIR
PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN KEPADA NASABAH DI BANK LAMPUNG
CABANG BANDAR JAYA

Oleh :
NENI WIJAYANTI
NPM. 1502080066



Jurusan D3 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1440H/2018M

PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN KEPADA NASABAH DI BANK LAMPUNG CABANG
BANDAR JAYA.

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Akhir Dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya (Amd)

Disusun Oleh :
NENI WIJAYANTI
NPM. 1502080066

Pembimbing : Rina El Maza, S.H.I.,M.S.I

Jurusan D3 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1440 H/2018 M

PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA
NASABAH DI BANK LAMPUNG CABANG
BANDAR JAYA.

Nama : NENI WIJAYANTI
NPM : 1502080066
Jurusan : Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk Dimunaqosyahkan Dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Pembimbing



Rina El Maza, S.H.I., M.S.I
NIP. 198401232009122005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 4150,
Fax (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

No. 2574 / ln. 28.3/P/PP.00.9/II/2018

Judul Tugas Akhir : *PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA NASABAH DI BANK LAMPUNG CABANG BANDAR JAYA*, disusun oleh : NENI WIJAYANTI, NPM. 1502080066, Jurusan Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah, telah diujikan dalam sidang munaqosyah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal : Jum'at/19 Oktober 2018.

TIM PENGUJI TUGAS AKHIR:

Ketua/Moderator : Rina El Maza, S.H.I,M.S.I (.....)
Penguji I : Imam Mustofa, M.S.I (.....)
Penguji II : Elfa Murdian, M.Hum (.....)
Sekretaris : Era Yudistira, M.Ak (.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Wedhiya Ninsiana, M.Hum
19720923 200003 2 002

PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA NASABAH DI BANK LAMPUNG CABANG BANDAR JAYA

ABSTRAK

Oleh :
NENI WIJAYANTI

Bank merupakan lembaga keuangan yang tugasnya memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit) serta jasa-jasa keuangan lainnya. Untuk itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabahnya. Kepercayaan sangat penting dan tinggi nilainya, karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang. Sebagai upaya untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah, maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakat. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) terutama dalam hal pelayanan.

Seorang *Customer Service* memegang peranan sangat penting dan memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau *public relation*. *Customer Service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara membujuk calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer Service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas-tugas yang dikembangkan oleh para *Customer Service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan, dan PT. Bank Lampung Cabang Bandar Jaya telah berusaha memberikan pelayanan terbaik dalam melayani nasabahnya

Tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui peran *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kualitatif, dengan dua sumber data, yakni sumber data primer yang peneliti dapat dari proses wawancara dan sumber data sekunder yang peneliti dapat dari studi kepustakaan untuk selanjutnya dianalisis dengan metode berfikir induktif.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh *Customer Service* PT Bank Lampung Cabang Bandar Jaya telah termasuk dalam kategori yang baik dan telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah sehingga mendapatkan penilaian yang positif dari nasabah. Beberapa hal yang dilakukan *Customer Service* di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya dalam upayanya memberikan pelayanan terbaik diantaranya: Bersikap ramah, sopan, Melayani secara cepat dan tepat, Melayani dengan penuh kesabaran dan menghargai nasabah.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Neni Wijayanti
NPM : 1502080066
Jurusan : D3 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya” secara keseluruhan adalah hasil asli dari penelitian saya, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 10 Oktober 2018

Yang Menyatakan,



Neni Wijayanti
NPM. 1502080066

MOTTO

فَقُولَا لَهُ، قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى ﴿٤٤﴾

“Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut “. (Q.S Thahaa ayat 44)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Sebagai ucapan cinta, sayang dan rasa hormat yang tak terhingga Tugas

Akhir ini dipersembahkan untuk :

1. Untuk kedua orang tuaku yang sangat ku cintai dan ku sayangi Bapak Pitono dan Ibu Nur Wati yang tiada henti selalu memanjatkan do'a serta memberikan motivasi bagi peneliti untuk segera menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Adik kandungku tersayang, Beni Agus Saputra yang selalu menjadi penyemangat bagi peneliti.
3. Sahabat-sahabatku yang ku sayangi Ayu Maharani, Bella Valentina, Eva Yuniarti, Astika Apriliana, dan Yulita sari yang selalu memberikan semangat dan bantuannya selama ini.
4. Teman-teman Jurusan D3 Perbankan Syariah angkatan 2015, terimakasih banyak atas kebersamaan serta kerjasama yang baik selama ini.
5. Almamater IAIN Metro

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat melaksanakan penelitian dan menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Tugas Akhir ini peneliti susun untuk memenuhi salah satu persyaratan guna menyelesaikan Studi Diploma Tiga (D-III) pada jurusan Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Penyusunan tugas akhir dengan judul “Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya” ini, tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak terutama kepada kedua orang tua tercinta yakni Ayah **Pitono** dan Ibu **Nur Wati** yang telah memberikan kasih sayang yang tulus, do’a dan dorongan semangat kepada peneliti.

Peneliti menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan yang dimiliki. Namun besar harapan peneliti semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pembaca.

1. Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag, Selaku Rektor IAIN Metro.
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.

3. Bapak Imam Mustofa, M.S.I selaku Dosen Pembimbing Akademik yang Selalu Memberikan Arahan Dalam Proses Pembuatan Tugas Akhir.
4. Ibu Zumaroh, S.E.I, M.E.Sy, Selaku Ketua Jurusan D3 Perbankan Syariah IAIN Metro.
5. Ibu Rina El Maza, S.H.I., M.S.I Selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberi bimbingan dalam penelitian ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen IAIN Metro yang telah membantu guna menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Kepala Cabang Lies Yulianty serta segenap karyawan PT. Bank Lampung Cabang Bandar Jaya yang senantiasa memberikan kemudahan dalam memperoleh data-data yang berkaitan dengan tugas akhir ini.
8. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan dan semangat guna menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Almamater IAIN Metro.

Semoga segenap aktivitas yang kita lakukan mendapat bimbingan dan ridho dari-Nya. *Amin.*

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Metro, 10 September 2018

Peneliti,



Neni Wijayanti
NPM.1502080066

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN.....	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1. Tujuan Penelitian.....	6
2. Manfaat Penelitian.....	6
D. Metode Penelitian.....	6
1. Jenis Penelitian	6
2. Sifat Penelitian.....	7
3. Sumber Data	7
4. Teknik Pengumpulan Data	8
5. Teknik Analisis Data	9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Wadi'ah	10
1. Pengertian Wadi'ah	10
2. Rukun dan Syarat Wadi'ah.....	10
3. Jenis-jenis Wadi'ah.....	11
4. Dasar Hukum Wadi'ah	12
B. Tabungan.....	17
1. Pengertian Tabungan	17
2. Macam-macam Tabungan/UU No. 21 Tahun 2008	17
3. Tabungan Wadi'ah pada Bank Syariah	19

C. Bank Syariah	21
1. Pengertian Bank Syariah	21
2. Tujuan dan Fungsi Bank Syariah.....	22
3. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional	24

BAB III PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tentang PT. BPRS Metro Madani Kantor Cabang Unit II.....	26
1. Sejarah Berdirinya PT. BPRS Metro Madani Kantor Cabang Unit II	26
2. Visi dan Misi PT. BPRS Metro Madani Kantor Cabang Unit II...	27
3. Struktur Organisasi PT. BPRS Metro Madani Kantor Cabang Unit II	27
4. Tugas dan Wewenang PT. BPRS Metro Madani Kantor Cabang Unit II	28
B. Produk-produk di PT. BPRS Metro Madani Kantor Cabang Unit II.....	41
1. Produk Penghimpunan Dana	41
2. Produk Pembiayaan	45
C. Implementasi Prinsip Wadiah dalam Produk Tabungan di PT. BPRS Metro Madani Kantor Cabang Unit II	49
1. Pengertian Produk Tabungan Wadi'ah di PT. BPRS Metro Madani Kantor Cabang Unit II	49
2. Prosedur Pendaftaran Tabungan Wadi'ah di PT. BPRS Metro Madani Kntor Cabang Unit II.....	50
3. Tabungan Wadi'ah di PT. BPRS Metro Madani Kantor Cabang Unit II	51

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	53
B. Saran.....	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Tabungan Wadi'ah	20
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. BPRS Metro Madani Kantor Cabang Unit II.....	28

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Syariah.....	25
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Alat Pengumpul Data (APD)
2. Struktur Organisasi Bank Lampung Cabang Bandar Jaya
3. Surat Keterangan Pembimbing Tugas Akhir
4. Surat Keterangan Bebas Pustaka
5. Surat Izin Riset
6. Surat Konfirmasi Izin Riset / Peneliti
7. Kartu Konsultasi Bimbingan Tugas Akhir
8. Formulir Konsultasi Bimbingan Akademik
9. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan lembaga keuangan yang tugasnya memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit) serta jasa-jasa keuangan lainnya. Untuk itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabahnya. Kepercayaan sangat penting dan tinggi nilainya, karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang.¹

Sebagai upaya untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah, maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakat. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) terutama dalam hal pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif, maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif.

Sumber daya manusia yang terlibat dalam proses penyampaian jasa sangat penting peranannya dalam menentukan jasa yang dihasilkan dan dalam menentukan persepsi pelanggan terhadap jasa yang bersangkutan. Oleh sebab itu, sumber daya manusia menjadi unsur penting dalam penawaran jasa. Perbedaan utama antara perusahaan penghasil produk berupa barang dengan perusahaan penghasil jasa

¹Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 249.

adalah pada pelayanannya, dimana perusahaan jasa dituntut lebih mengoptimalkan kualitas dari *customer service*, Bagi perusahaan jasa tentu saja cukup sulit untuk mendapatkan standar pelayanan yang sama di mata konsumen. Tantangan bagi pihak manajemen jasa saat ini adalah bagaimana mengintegrasikan seluruh elemen yang ada dalam *Customer Service* agar sesuai dengan strategi dan operasi perusahaan yang telah ditetapkan.

Secara umum, pengertian *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang di peruntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang.²

Seorang *Customer Service* memegang peranan sangat penting dan memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau *public relation*. *Customer Service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara membujuk calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer Service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas-tugas yang dikembangkan oleh para *Customer Service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.³

Customer Service memegang peranan yang sangat penting sebagai ujung tombak bank dalam menghadapi nasabah. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang *Customer Service* yaitu memberikan

²Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), h.180

³Kasmir, *Manajemen Perbankan...*, h. 250.

pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat *Customer Service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.⁴

Customer Service itu ibarat wajah terdepan sebuah bank. Seorang *Customer Service* mampu menyelesaikan permasalahan dan keluhan nasabah. Serta mampu menjelaskan beragam produk dan informasi bank dengan detail. Cara *Customer Service* dalam melayani nasabah mencerminkan bagaimana sesungguhnya sikap bank tersebut dalam memberikan layanan kepada nasabahnya. Sehingga baik buruk pelayanannya akan mempengaruhi persepsi nasabah terhadap bank tersebut.

Fungsi utama dari unit *Customer Service* lebih cenderung kepada fungsi *marketing* karena unit ini merupakan jembatan yang menghubungkan kepentingan nasabah dan kegiatan operasional bank. Pada umumnya unit *Customer Service* tidak melaksanakan secara langsung administrasi pembukuan dari transaksi *financial* yang dilakukan oleh nasabah, tetapi membantu nasabah yang hendak berhubungan dengan bank. Peranan *Customer Service* disini dapat disebut sebagai *wait front line* bank yang sangat penting, yaitu sebagai pelaksanaan proses awal kegiatan bank yang berhubungan langsung dengan nasabah.

⁴Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001),

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

Saat ini, *customer service* telah menjadi senjata utama dalam usaha memenangkan persaingan, seiring banyaknya perusahaan perbankan yang mempunyai layanan yang sama untuk diperlihatkan kepada nasabah atau calon nasabah. *Customer Service* tidak hanya melayani namun merupakan upaya untuk membangun suatu kerja sama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Nasabah membutuhkan informasi yang lengkap dan jelas, pelayanan yang cepat, kenyamanan pelayanan. *Customer Service* yang baik mampu mengerti keinginan nasabah dan senantiasa memberikan nilai tambah di mata nasabah.

Bank Lampung Cabang Bandara Jaya sebagai salah satu lembaga keuangan yang berbasis konvensional, dalam menjalankan kegiatan

usahanya selalu megutamakan kepuasan nasabah diantaranya melayani masyarakat ingin menggunakan produk pendanaan, ada beberapa produk pendanaan di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya diantaranya tabungan sigermas, tabungan simpeda, tabunganKu, deposito berjangka, sertifikat deposito, giro kasda (kas daerah), giro dinas, dan giro swasta. Produk tabungan yang paling diminati nasabah adalah tabungan sigermas karena, merupakan produk unggul yang penarikannya bisa diambil sewaktu-waktu oleh nasabah dan memiliki banyak kelebihan dan kesempatan yang nasabah bisa raih berupa hadiah kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat dan memberikan fasilitas perlindungan asuransi jiwa kepada nasabahnya. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti pada kegiatan *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik yang menjadi nasabah atau yang menjadi calon nasabah sangat berpengaruh. Bagaimana sikap *Customer Service* dalam menanggapi permintaan dan menanggapi keluhan nasabahnya sangat menentukan kepuasan nasabah tersebut. Mulai dari cara bicara yang sopan dan santun, penyampaian tanggapan dengan bijaksana akan menentukan bagaimana nasabah tersebut nyaman dengan pelayanan. Setiap tugas dan tanggung jawab dari seorang *Customer Service* telah diatur oleh bank dalam bentuk standar operasional prosedur (SOP) guna menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien baik dalam hal waktu maupun biaya.⁵

⁵Wawancara dengan Helena Kartika *Customer Service* Bank Lampung Cabang Bandar Jaya

Customer Service yang menarik dan ramah akan membuat kenyamanan nasabah untuk tetap menggunakan layanan bank. Seperti yang dikatakan Hendra, nasabah Bank Lampung cabang Bandar Jaya yang sudah menerima layanan bank mengatakan bahwa cara *Customer Service* menyampaikan sesuatu pelayanan dengan detail sampai dirinya mengerti apa yang dikatakan oleh seorang *Customer Service* dan menggunakan bahasa yang baik dan sopan membuat dirinya benar-benar sudah puas dengan cara *Customer Service* melayaninya⁶

PT. Bank Lampung Cabang Bandar Jaya merupakan salah satu unit perbankan di provinsi lampung yang telah berusaha memberikan pelayanan terbaik dalam melayani nasabahnya. Maka untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pelayanan *customer service*, maka peneliti tertarik untuk meneliti dalam Tugas Akhir yang berjudul "PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA NASABAH DI BANK BANK LAMPUNG CABANG BANDAR JAYA"

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan pertanyaan penelitian ini adalah Bagaimana peran *Customer Service* dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya ?

pada Tanggal 01 Maret 2018.

⁶Wawancara dengan Hendra Nasabah Bank Lampung Cabang Bandar Jaya, pada Tanggal 03 Maret 2018.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab persoalan di dalam pertanyaan penelitian di atas yakni untuk mengetahui peran *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya.

2. Manfaat Penelitian

- a. Secara teoritis Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan serta pengetahuan dan wawasan praktek perbankan khususnya berkaitan dengan peran *customer service*.
- b. Secara Umum Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi Bank Lampung cabang Bandar Jaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada peran *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah.

D. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti termasuk jenis penelitian lapangan (*field research*). Jenis dan sifat penelitian ini merupakan penelitian yang bertujuan untuk mempelajari secara intensif, terperinci dan mendalam, tentang latar belakang keadaan

sekarang dan interaksi sosial, individu, kelompok, lembaga dan masyarakat⁷

Adapun maksud dari pengertian diatas adalah penelitian ini merupakan penelitian yang akan mempelajari secara mendalam tentang Peran *Customer Service* dalam Meningkatkan Pelayanan kepada nasabah di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya.

2. Sifat Penelitian

Sifat dari penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Menurut Juliansyah Noor, Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang sedang terjadi saat sekarang.⁸

Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang penjabarannya tertuang dalam bentuk kalimat, bukan angka. Bila ditetapkan pada penelitian ini bahwa penelitian ini akan menggambarkan atau menjabarkan mengenai Peran *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya.

⁷Abdurrahmat Fathoni, Metode Penelitian dan Teknik Penyesunan Skripsi, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h. 96.

⁸JuIiansyah Noor, Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah, (Jakarta: Kencana Preoada Media Group, 2011), h. 34.

3. Sumber data

a. Sumber Data Primer

Data primer disebut juga data langsung yang dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertama.⁹ Sumber data primer dalam penelitian ini adalah Pimpinan Bidang Pelayanan dan Operasional, *Customer Service(CS)*.

b. Sumber Data Sekunder

Beni Ahmad Saebani mengungkapkan bahwa sumber data sekunder yaitu bahan-bahan atau data yang menjadi pelengkap dari sumber data primer, sumber data yang diperoleh melalui buku-buku pustaka, dokumen-dokumen yang merupakan hasil penelitian.¹⁰ Adapun yang menjadi sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah buku-buku yang berkaitan dengan *Customer Service*.

4. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode sebagai berikut:

a. Metode *Interview* (wawancara)

Metode *interview* merupakan teknik pengumpulan data dimana *pewawancara* (peneliti atau yang diberi tugas melakukan pengumpulan data) mengajukan suatu pertanyaan

⁹Burhan Bungin, *Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), h. 129

¹⁰Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2008), h. 93.

kepada yang diwawancarai.¹¹ Interview yang sering disebut dengan wawancara atau kuesioner lisan, adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara (interviewer) untuk memperoleh informasi dari terwawancara.

Dalam hal ini peneliti menggunakan teknik wawancara terpimpin yaitu wawancara yang dilakukan oleh pewawancara dengan membawa sederetan pertanyaan yang lengkap dan terperinci.¹² Peneliti mengajukan pertanyaan kepada ibu Septi, selaku Penyelia Bid.Pelayanan dan Operasional terkait data tentang kebijakan terkait peningkatan kualitas *Customer Service* dan Helena Kartika selaku *Customer Service* untuk memberikan keterangan terkait data tentang teknik pelayanan *customer service*.

Peneliti juga melakukan wawancara kepada beberapa nasabah dengan mengajukan pertanyaan terkait kepuasan atas pelayanan *Customer Service* terhadap produk yang ditawarkan kepada nasabah khususnya produk simpanan.

b. Metode Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara yang digunakan untuk mengumpulkan data berupa data tertulis yang mengandung

¹¹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), h. 145.

¹²*Ibid*, h. 132

keterangan dan penjelasan serta pemikiran fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian.¹³

Dokumen yang dilakukan peneliti dengan menggunakan dokumen atau arsip yang berhubungan dengan judul, baik sejarah, visi misi, struktur dan sebagainya dari Bank Lampung Cabang Bandar Jaya.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah "proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah di baca dan diinterpretasikan". Data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi dari PT. Bank Lampung Cabang Bandar Jaya akan diolah dengan menggunakan teknik deskriptif kualitatif.

Metode analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif deskriptif, karena data diperoleh merupakan keterangan- keterangan dalam bentuk uraian-uraian. Kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif, maksudnya sumber data yang diperoleh tertulis atau ungkapan dan tingkah laku yang diobservasikan dari manusia.¹⁴

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif dengan menggunakan metode berfikir induktif. Berfikir induktif adalah suatu cara berfikir yang berawal dari fakta-fakta yang

¹³Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kualitatif*, (Jakarta- PT RajaGrafindo Persada, 2013), h. 152.

¹⁴Masri Singarimbun dan Sofian Efendi, *Metode Survei*, (Jakarta: LP3ES, 1995), h. 263.

husus dan konkrit kemudian dari fakta atau peristiwa tersebut ditarik kesimpulan.

Teknik ini digunakan untuk menganalisa data-data yang telah dikumpulkan tentang Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan untuk kemudian diambil kesimpulan guna menjawab pertanyaan penelitian.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan pada Tugas Akhir yang berjudul "Peran *Customer Service* dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah di PT Bank Lampung Cabang Bandar Jaya adalah terdiri dari empat bab :

BAB I: tentang pendahuluan, pada bab ini diawali dengan latar belakang masalah yang berisi pembahasan tentang alasan dalam memilih judul dengan mengungkapkan objek kajian, gambaran teori sampai pada permasalahan. Selanjutnya diisi dengan pertanyaan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian dan diakhiri dengan metode penelitian. Pada bagian metode penelitian dijelaskan secara rinci, mulai dari jenis dan sifat penelitian, sumber data yang dijadikan pokok penelitian (primer dan sekunder), teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data serta sistematika pembahasan.

BAB II: tentang landasan teori, pada bab ini menjelaskan mengenai peran *Customer Service* dalam pelayanan nasabah. Adapun sub-sub yang akan dibahas yakni mengenai *Customer Service* tentang

pengertian *customer service*, tugas dan fungsi *customer service*, dan syarat/kriteria seorang *customer service*. Kemudian akan dilanjutkan dengan menguraikan secara teori mengenai pelayanan adapun sub-sub yang akan dibahas mengenai pengertian pelayanan, ciri-ciri pelayanan yang baik, dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan. Dan selanjutnya akan dibahas mengenai peran adapun sub-sub yang akan dibahas yakni mengenai peran tentang pengertian peran, peran *customer service*, dan peran pelayanan.

BAB III: tentang pembahasan, pada bab ini berisikan tentang profil PT. Bank Lampung Cabang Bandar Jaya, mulai dari visi misi, sejarah, dan produk-produk simpanan yang ditawarkan. Kemudian dilanjutkan dengan membahas mengenai analisis hasil penelitian Peran *Customer Service* dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah di PT. Bank Lampung Cabang Bandar Jaya.

BAB IV: tentang penutup, bab ini merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dan saran, baik bagi perusahaan maupun bagi pihak-pihak lainnya yang membutuhkan untuk digunakan sebagai bahan referensi yang juga bertujuan demi kebaikan dimasa yang akan datang.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Peranan *Customer Service* dalam Pelayanan Nasabah

1. *Customer Service*

a. Pengertian *Customer Service*

Customer Service secara bahasa berasal dari dua kata yaitu “*customer*” yang artinya pelanggan, dan “*service*” yang artinya pelayanan. Istilah *Customer Service* yang terjemahkan dalam bidang bisnis secara umum sebagai pelayanan pelanggan.

Secara umum, pengertian *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang di peruntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Jadi intinya *Customer Service* melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi dengan nasabah. *Customer Service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya.¹⁵

b. Fungsi dan Tugas *Customer Service*

Banyak nasabah yang masih beranggapan bahwa *Customer Service* itu sebagai pusat informasi saja, padahal

¹⁵Kasmir, *Etika Customer Service...*, h.180

kenyataanya *Customer Service* juga memberikan pelayanan jasa-jasa dan produk dari perusahaan. Setiap *Customer Service* tentu telah di terapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas yang harus benar-benar dipahami dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya sehingga dapat menjalankan tugasnya secara prima.

Fungsi dan tugas *Customer Service* sebagai berikut :

1) Sebagai *receptionis*

Receptionis artinya *Customer Service* sebagai penerima tamu atau nasabah yang datang ke bank. Dalam menerima tamu, *Customer Service* harus bersikap ramah, sopan, dan menyenangkan. Dalam hal ini *Customer Service* harus bersikap memberikan perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas dengan bahasa yang mudah dimengerti. Selama melayani nasabah *Customer Service* tidak diperkenankan untuk merokok, makan dan minum.

2) Sebagai *deskman*

Deskman artinya seorang *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Pelayanan yang diberikan berupa informasi mengenai produk-produk bank. Termasuk memberikan arahan dan petunjuk cara-cara pengisian aplikasi tersebut hingga tuntas, serta prosedur

transaksi yang diinginkan oleh nasabah atau calon nasabah. Sebagai deskaman juga harus menyiapkan berbagai brosur dan formulir untuk kepentingan nasabah.

3) Sebagai *salesman*

Salesman artinya *Customer Service* sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pendekatan, mencari nasabah baru, mengatasi dan menjawab segala permasalahan nasabah.

4) Sebagai *Customer Relation Officer*

Customer Relation Officer sebagai orang membina hubungan baik kepada seluruh nasabah. Dalam menjaga hubungan baik kepada nasabah dengan cara menjaga image bank sehingga nasabah merasa senang, puas dan makin percaya kepada bank.

5) Sebagai komunikator

Sebagai komunikator, *Customer Service* sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah. Komunikasi penting karena akan dapat mempererat hubungan antara nasabah dengan bank.¹⁶

¹⁶ *Ibid.*, h.182

c. Syarat/Kriteria Seorang *Customer Service*

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah yang terpenting adalah kualitas pelayanan. Petugas *Customer Service* dan karyawan lainnya memiliki peranan yang sangat penting. Agar pelayanan yang berkualitas perlu ada beberapa persyaratan bagi seseorang untuk menjadi *Customer Service*. Berikut persyaratan untuk menjadi seorang *Customer Service*:

1) Persyaratan fisik

Seorang *Customer Service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik seperti tinggi yang ideal dengan berat. Memiliki wajah yang menarik dan menawan, petugas juga harus memiliki jiwa yang sehat. Artinya seorang *Customer Service* harus memiliki kesehatan jasmani dan rohaninya. Di samping itu, petugas *Customer Service* harus memiliki penampilan yang menarik, badan dan pakaian rapi dan bersih serta tidak bau.

2) Persyaratan mental

Customer Service harus memiliki perilaku yang baik seperti sabar, ramah dan murah senyum. Hindarkan petugas *Customer Service* yang cepat marah/emosi dan cepat putus asa.¹⁷ *Customer Service* juga harus mempunyai kepercayaan

¹⁷ Awaluddin, *Manajemen Bank Syariah* (Makassar: Alauddin University Press, 2011), h. 32

diri yang tinggi, tidak minder, punya inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur dan serius serta punya rasa tanggung jawab.

3) Persyaratan kepribadian

Syarat lain *Customer Service* harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan, lemah lembut, simpatik, lincah, enerjik, menyenangkan, berjiwa bisnis, dan memiliki rasa humor serta berkeinginan maju. Dalam melayani nasabah kesan pertama yang megesankan perlu ditonjolkan. *Customer Service* juga harus mampu mengendalikan diri, tidak mudah marah, dan tidak terpancing untuk berbuat dan berkata kasar, ketidaksabaran dan rasa tidak puas serta mampu mengendalikan gerakan-gerakan tubuh yang mengesankan serta tidak terpancing untuk berbicara hal-hal yang bersifat negatif.

4) Persyaratan sosial

Customer Service harus mampu memiliki jiwa sosial yang tinggi, bijaksana, berbudi pekerti yang halus, pandai bergaul, pandai berbicara dan fleksibel. *Customer Service* juga harus cepat menyesuaikan diri, mudah bekerja sama, tenang, dan tabah.¹⁸ Demikianlah persyaratan yang harus dipenuhi oleh seorang *Customer Service*.

¹⁸ *Ibid*,h. 33

d. Peranan *Customer Service*

Customer Service berperan dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah yang ingin bertransaksi dengan bank. Secara umum, peranan *Customer Service* bank adalah sebagai berikut :

- 1) Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah;
- 2) Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita.¹⁹

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. 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 sepadang 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

¹⁹ Kasmir, *Etika Customer Service...*, hal. 181

konsumen. Gunakan pakaian seragam jika petugas CS diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang telah ditetapkan.

- 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. Namun jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu, apa yang dapat kami bantu.
- 4) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan, Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap, 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 aguman-agumen 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.²⁰

²⁰ *Ibid*, h. 205

2. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.²¹ Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan jual beli. Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.²²

Pelayanan juga dapat diartikan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan dan manfaat bagi orang lain. Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tak langsung.²³

Dari definisi diatas maka penulis menyimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu aktifitas yang terjadi antara konsumen dengan karyawan guna memecahkan permasalahan konsumen yang sifatnya tidak berwujud.

²¹ M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010) h. 211

²² Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), edisi ke-3 cet. Ke-2, h.446

²³ M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-dasar Pemasaran...*, h. 211-212

b. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

Dalam melayani nasabah hal-hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Praktiknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik.

Berikut ini ciri-ciri pelayanan yang baik terhadap nasabah, sebagai berikut:

1) Memiliki Kepribadian yang baik

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas nasabah *Customer Service* yang melayaninya. Petugas *Customer Service* harus ramah, sopan, cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar.

2) Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Sarana dan prasarana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi masa kini. Karena berpengaruh pada pelayanan yang prima.

3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan *Customer Service* harus mampu melayani dari awal hingga selesai. Nasabah akan merasa puas jika *Customer Service* bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah diharapkan harus sesuai prosedur Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

5) Mampu berkomunikasi

Petugas *Customer Service* harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Petugas *Customer Service* pun mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah.

6) Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Customer Service harus cepat dan tanggap apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas *Customer Service* yang lambat akan membuat nasabah merasa tidak puas dengan pelayanannya sehingga nasabah meninggalkan bank.

7) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama agar dapat menjaga kepercayaannya.²⁴

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Dalam praktiknya pemberian pelayanan yang baik kepada pelanggan/nasabah bukan merupakan hal yang mudah mengingat

²⁴ Kasmir, *Etika Customer...*, h. 33

banyak kendala yang bakal dihadapi baik dari dalam perusahaan maupun dari dalam perusahaan. Upaya memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan harus dilakukan sungguh-sungguh dengan memperhatikan faktor-faktor utama dan faktor-faktor pendukung.²⁵

Faktor utama yang berpengaruh adalah sumber daya manusia. Artinya, peran manusia (karyawan) yang melayani pelanggan merupakan faktor utama karena dengan hanya manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Kemudian sarana dan prasarana yang digunakan juga harus dapat menunjang apa yang sudah dilakukan oleh manusia. Demikian pula dengan kualitas produk yang ditawarkan harus memiliki kelebihan disbanding produk pesaing.²⁶

Dalam praktiknya, pelayanan harus diberikan oleh semua unsur yang terlibat dalam suatu perusahaan atau organisasi. Misalnya mulai dari *cleaning service*, satpam sampai dengan direktornya. Mereka semua harus terlibat serta mau dan mampu memberikan pelayanan yang kualitasnya sama. Masing-masing harus saling mendukung, sehingga pelayanan yang diberikan dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggan/nasabah secara optimal. Perlu diingat bahwa pelanggan atau nasabah yang datang keperusahaan sekalipun tanpa diundang merupakan tamu

²⁵ *Ibid.*, h 3

²⁶ *Ibid.*,

penting yang harus diberikan pelayanan yang maksimal. Agar pelanggan/nasabah merasa dihargai, dihormati dan diselesaikan masalahnya secara baik, setiap karyawan perlu juga memberikan etiket pelayanan. Tanpa etiket pelayanan yang benar, jangan diharapkan mendapat pelanggan/nasabah yang sesuai dengan keinginan bank, bahkan tidak mungkin perusahaan akan kehilangan pelanggan/nasabah.²⁷

Kedua, faktor tersedianya sarana dan prasarana (fisik) yang dimiliki oleh perusahaan. Faktor ini sangat mendukung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan nantinya. Faktor sarana dan prasarana seperti kenyamanan ruangan yaitu ruangan yang lebar, pendingin udara yang cukup, penyusunan meja kursi yang rapi dan artistik. Selanjutnya toilet termasuk penting juga bagi pelanggan/nasabah.²⁸

Yang ketiga adalah kualitas produk yang disajikan seperti ragam produk atau jenis produk yang dijual lengkap sehingga nasabah tidak perlu pergi ke tempat lain. Mutu atau isi dari produk berkualitas tinggi, persyaratan yang tidak merepotkan dan jika memang segmennya kelas tinggi harus disesuaikan. Yang terakhir adalah faktor promosi yang juga perlu memperoleh perhatian.²⁹

Ketiga faktor ini harus saling mendukung satu sama lainnya. Apabila salah satu faktor diabaikan, kualitas pelayanan

²⁷ *Ibid*, h. 6

²⁸ *Ibid*,

²⁹ *Ibid*, h.7

yang diberikan menjadi berkurang nilainya. Perbaikan kualitas pelayanan juga harus mengacu pada tiga faktor diatas. Namun yang ditekankan disini hanya pelayanan yang diberikan oleh para karyawan yang merupakan ujung tombak penjualan suatu produk sehingga mampu menarik pelanggan sebanyak mungkin dan mampu meningkatkan omzet penjualannya. Pada akhirnya dapat menciptakan laba yang mampu menutupi semua biaya yang dikeluarkan perusahaan dan mampu pula untuk melakukan ekspansi sehingga perusahaan dapat hidup terus menerus secara layak seperti cita-cita sebelumnya dengan resep yang telah digunakannya.³⁰

d. Manfaat Pelayanan

Manfaat dari pelayanan adalah untuk mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan atau *customer loyalty*. Pembelotan pelanggan atau berpaling pelanggan disebabkan karena kesalahan pemberian pelayanan maupu sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan.³¹ Selain itu tujuan pelayanan adalah, memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi pada profit. Bagi

³⁰ *Ibid*,

³¹ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013),

perusahaan, pelayanan bertujuan terhadap kelangsungan hidup perusahaan. Apabila pelayanan yang diberikan tidak memuaskan tentu saja akan mengecewakan pelanggannya.³²

B. Perbankan

1. Sejarah Perbankan

Sejarah perbankan di Indonesia tidak terlepas dari zaman penjajahan Hindia Belanda. Pada masa itu *De Javasche Bank, NV* didirikan di Batavia pada tanggal 24 Januari 1828 kemudian menyusul *Nederlandsche Indische Escompto Maatschappij, NV* pada tahun 1918 sebagai pemegang monopoli pembelian hasil bumi dalam negeri dan penjualan ke luar negeri serta terdapat beberapa bank yang memegang peranan penting di Hindia Belanda. Bank-bank yang ada itu antara lain:

- a. De Javasce NV.
- b. De Postspaarbank.
- c. Hulp en Spaar Bank.
- d. De Algemene Volkskrediet Bank.
- e. Nederlandsche Handelsmaatschappij (NHM).
- f. Nationale Handelsbank (NHB).
- g. De Escompto Bank NV.
- h. Nederlansch Indische Handelsbank

Di samping itu, terdapat pula bank-bank milik orang Indonesia dan orang-orang asing seperti dari Tiongkok, Jepang, dan Eropa.

Bank-bank tersebut antara lain:

- a. NV. Nederlandsch Indische Spaar En Deposito Bank
- b. Bank Nasional Indonesia.
- c. Bank Abuan Saudagar.

³²Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), h 109

- d. NV Bank Boemi.
- e. The Chartered Bank of India, Australia and China
- f. Hongkong & Shanghai Banking Corporation
- g. The Yokohama Species Bank.
- h. The Matsui Bank.
- i. The Bank of China.
- j. Batavia Bank.

Di zaman kemerdekaan, perbankan di Indonesia bertambah maju dan berkembang lagi. Beberapa bank Belanda dinasionalisir oleh pemerintah Indonesia. Bank-bank yang ada pada zaman awal kemerdekaan antara lain:

- a. NV. Nederlandsch Indische Spaar En Deposito Bank (saat ini Bank OCBCNISP), didirikan 4 April 1941 dengan kantor pusat di Bandung
- b. Bank Negara Indonesia, yang didirikan tanggal 5 Juli 1946 yang sekarang dikenal dengan BNI '46.
- c. Bank Rakyat Indonesia yang didirikan tanggal 22 Februari 1946. Bank ini berasal dari De Algemene Volkskrediet Bank atau Syomin Ginko.
- d. Bank Surakarta Maskapai Adil Makmur (MAI) tahun 1945 di Solo.
- e. Bank Indonesia di Palembang tahun 1946.
- f. Bank Dagang Nasional Indonesia tahun 1946 di Medan.
- g. Indonesian Banking Corporation tahun 1947 di Yogyakarta, kemudian menjadi Bank Amerta.
- h. NV Bank Sulawesi di Manado tahun 1946.
- i. Bank Dagang Indonesia NV di Samarinda tahun 1950 kemudian merger dengan Bank Pasifik.
- j. Bank Timur NV di Semarang berganti nama menjadi Bank Gemari. Kemudian merger dengan Bank Central Asia (BCA) tahun 1949.

Di Indonesia, praktik perbankan sudah tersebar sampai ke pelosok pedesaan. Lembaga keuangan berbentuk bank di Indonesia berupa Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat (BPR), Bank Umum Syariah, dan juga Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).³³ Masing-masing bentuk lembaga bank tersebut berbeda karakteristik dan fungsinya

³³ https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_di_Indonesia

2. Tujuan Perbankan

Jasa bank sangat penting dalam pembangunan ekonomi suatu negara. Jasa perbankan pada umumnya terbagi atas dua tujuan. Pertama, sebagai penyedia mekanisme dan alat pembayaran yang efisien bagi nasabah. Untuk ini, bank menyediakan uang tunai, tabungan, dan kartu kredit. Ini adalah peran bank yang paling penting dalam kehidupan ekonomi. Tanpa adanya penyediaan alat pembayaran yang efisien ini, maka barang hanya dapat diperdagangkan dengan cara barter yang memakan waktu.

Kedua, dengan menerima tabungan dari nasabah untuk kemudian meminjamkannya kepada pihak yang membutuhkan dana, berarti bank meningkatkan arus dana untuk investasi dan pemanfaatan yang lebih produktif. Bila peran ini berjalan dengan baik, ekonomi suatu negara akan meningkat. Tanpa adanya arus dana ini, uang hanya berdiam di saku seseorang, orang tidak dapat memperoleh pinjaman dan bisnis tidak dapat dibangun karena mereka tidak memiliki dana pinjaman.³⁴

³⁴*Ibid*,

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Bank Lampung Cabang Bandar Jaya

1. Sejarah Bank Lampung

Bank Lampung yang resmi beroperasi tanggal 31 Januari 1966 berdasarkan izin usaha Menteri Usaha Bank Sentral No. Kep. 66/UBS/1965 dan berlandaskan Peraturan Daerah No. 8/PERDA/II/DPRD/73 didirikan dengan maksud membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang dan sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.

Bank Pembangunan Daerah Lampung merubah status dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) dengan Peraturan Daerah Lampung Nomor 2 Tahun 1999 tanggal 31 Maret 1999 dan Akta Notaris Soekarno, SH Nomor 5 tanggal 3 Mei 1999 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia No.C-8058 H.01.04 Tahun 2001 tanggal 6 Mei 1999.³⁵

Kantor Cabang Pembantu (KCP) BII Bandar Jaya berlokasi di Jl. Proklamator Raya no. 25, Bandar Jaya, Lampung Tengah. Kehadiran KCP BII Bandar Jaya melengkapi keberadaan Kantor Cabang Induk (KCI) BII Bandar Lampung yang membawahi KCP

³⁵ [dokumentasi](#) PT Bank Lampung Cabang Bandar Jaya

BII Tanjung Karang, KCP BII Raden Intan, KCP BII dan BII Metro Lampung. Hadirnya KCP BII Bandar Jaya sejalan dengan misi BII *humanizing financial service*, dimana dalam melakukan ekspansi bisnis BII selalu berupaya untuk berada di tengah-tengah komunitas dengan menjadi bagian dan tumbuh bersama-sama dengan komunitas tersebut, termasuk dengan komunitas pelaku bisnis dan masyarakat di Bandar Jaya.³⁶

2. Visi, Misi PT. Bank Lampung Cabang Bandar Jaya

a. Visi

Menjadi Bank terkemuka dan terpercaya di Lampung

b. Misi

Memenuhi kebutuhan masyarakat dan jasa perbankan, tersedianya Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan memiliki kompetensi tinggi, memiliki struktur permodalan yang kuat, Pengembangan Infrastruktur, informasi teknologi, Meningkatkan kualitas pelayanan dan Corporate Image di Masyarakat, Melakukan kerjasama strategis antar Bank dan lembaga lainnya.

3. Struktur Organisasi PT. Bank Lampung Cabang Bandar Jaya

Struktur organisasi PT. Bank Lampung Cabang Bandar Jaya berbentuk lini staf, yaitu struktur organisasi yang setiap bawahan bertanggung jawab kepada atasan dengan diawasi adanya staf yang

³⁶ [dokumentasi](#) PT Bank Lampung Cabang Bandar Jaya

berkoordinasi langsung dengan kantor pusat. Struktur organisasi tersebut secara ringkas sebagai berikut:

- a. Pemimpin: Lies Yulianti
- b. Penyelia Bid. Pemasaran: Zulkifli Dahlan
 - 1) Penyelia Pemasaran krd. UMKM: Didit Agung Brahmadhi
 - 2) Penyelia Pemasaran krd. Konsumer: Marzuki Ismail
 - 3) Penyelia Penyelamatan Krd.: Alhaj
 - 4) Penyelia Pemasaran Dana Dan Jasa: Nopri Hartori
- c. Penyelia Bid. Pelayanan Dan Operasional: Nur Arifin
 - 1) Penyelia *Customer Service*: Zulus Kausar
 - 2) Penyelia Pengendalian Keuangan: N Atalia Pratiwi
 - 3) Penyelia Teller: Almeida Malia Sari
 - 4) Penyelia Adm. Kredit: Jonny Isada Putera
 - 5) Penyelia Adm Transaksi, Admin Dan Umum: Murdiah
- d. Kic: Azi Bazaruddin

4. Produk-produk Simpanan PT. Bank Lampung Cabang Bandar Jaya

Beberapa produk simpanan pada PT Bank Lampung Cabang Bandar Jaya diantaranya:

- a. Siger MAS (Merupakan tabungan yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu oleh nasabah, siger mas merupakan produk unggulan dari Bank Lampung yang memiliki banyak kelebihan dan kesempatan memperoleh hadiah berupa kendaraan roda empat, ONH

(Ibadah Keagamaan), kendaraan roda dua, dan hadiah menarik lainnya).

- b. SIMPEDA G.2000 (Produk Khusus PNS Lampung)
- c. TABUNGANKU (Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung dan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat).
- d. SIMANJA (Deposito Berjangka yang merupakan kependekan dari simpanan aman berjangka, produk ini merupakan simpanan pihak ketiga berdasarkan perjanjian yang disepakati sebelumnya antara bank dengan nasabah mengenai jumlah nominal Deposito, jangka waktu, suku bunga, dan syarat lainnya).
- e. SIMANIS (Sertifikat Deposito merupakan simpanan pihak ketiga pada Bank Lampung dalam jangka waktu tertentu dengan memperoleh bunga diterima dimuka (diskonto bunga) yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada saat jatuh tempo berdasarkan perjanjian nasabah dengan Bank Lampung, dan dapat dipindahtangankan/diperjualbelikan).³⁷

B. Peranan *Customer Service* di PT. Bank Lampung Cabang Bandar Jaya

Peran *Customer Service* di PT. Bank Lampung Cabang Bandar Jaya yaitu dimana *Customer Service* merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai jembatan

³⁷ Wawancara dengan ibu Septi, Penyelia *Customer Service* PT Bank Lampung Cabang Bandar Jaya, tanggal 3 September 2018

penghubung atau perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa-jasa ataupun produk-produk bank yang tersedia.³⁸

Sesuai dengan fungsi dan tugas utamanya, Pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* kepada nasabah harus sesuai dengan SOP (Standart Operasional Prosedur) dan juga harus sesuai dengan *service excellence*. Sebagai *Customer Service* di PT. Bank Lampung Cabang Bandar Jaya diharapkan untuk dapat mengimplementasikan pola *service excellence* yang mempunyai arti bahwa sebagai jembatan penghubung antara nasabah dengan bank, *Customer Service* harus melayani nasabah dengan semaksimal mungkin agar nasabah tetap nyaman berada di bank. *Customer Service* berperan dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah yang ingin bertransaksi dengan bank.

Secara umum, peranan *Customer Service* di PT. Bank Lampung Cabang Bandar Jaya sebagaimana harus sesuai dengan *service excellence* dan SOP antara lain adalah sebagai berikut :

1. Memberikan penjelasan nasabah/calon nasabah atau investor mengenai produk-produk maupun syarat-syaratnya maupun tata cara prosedurnya.
2. Melayani pembukaan rekening giro dan tabungan sesuai dengan permohonan investor.

³⁸Wawancara dengan Helena Kartika sari, *Customer Service* PT Bank Lampung Cabang Bandar Jaya, tanggal 3 September 2018

3. Melayani percetakan cek atau bilyet giro.
4. Melayani permintaan nasabah untuk melakukan memblokir, baik rekening giro maupun tabungan.
5. Melayani penutupan rekening giro atas permintaan investor sendiri karena ketentuan bank (yang telah disepakati investor) maupun karena peraturan Bank Indonesia.
6. Melayani permohonan penerbitan dan pencairan deposito berjangka dari investor.
7. Melayani investor yang butuh informasi tentang saldo dan mutasi rekeningnya.³⁹

Sedangkan kriteria seorang *Customer Service* yaitu:

1. Mampu berkomunikasi yang baik karena tugas utama berhadapan langsung dengan nasabah
2. Keramahan kepada nasabah supaya nasabah betah saat diberikan penjelasan
3. Tanggap akan informasi yang diperoleh
4. *Good looking*
5. Tidak temperamental harus sabar dan mampu mengontrol emosi
6. Menjadi seorang pendengar yang baik kepada para pelanggan
7. Pendidikan menyesuaikan kebutuhan perusahaan
8. Pengalaman dan *fresh graduate* dapat *apply*

³⁹Wawancara dengan Helena Kartika sari, *Customer Service* PT Bank Lampung Cabang Bandar Jaya, tanggal 3 September 2018

9. Mampu mengoperasikan computer minimal Ms. Office dan bersedia ditempatkan di area perusahaan⁴⁰

Dalam melakukan pelayanan yang baik, yang dilakukan oleh *Customer Service* pada PT. Bank Bank Lampung Cabang Bandar Jaya adalah sebagai berikut:

1. Bersikap ramah

Customer Service harus melayani nasabahnya dengan sikap yang ramah agar nasabah tersebut merasakan nyaman ketika melakukan aktifitas yang berhubungan dengan perbankan seperti pembukaan rekening baru, konsultasi tentang produk, keluhan dan lain lain. Dan mengawali komunikasi dengan memberikan salam yang hangat kepada nasabah. Sikap ramah yang diperlihatkan oleh *Customer Service* ialah dengan selalu menyapa setiap nasabah dengan senyum, dan selalu menawarkan bantuan kepada nasabah yang membutuhkan informasi. Menjawab setiap pertanyaan ataupun *complain* dari nasabah dengan tenang dan sabar.

2. Komunikatif

Customer Service harus memiliki keahlian dalam bidang komunikasi, keahlian tersebut merupakan salah satu keahlian yang harus di perhatikan karena karyawan pada bidang *Customer Service* berhadapan langsung oleh nasabah yang memiliki karakteristik yang

⁴⁰Wawancara dengan Helena Kartika sari, *Customer Service* PT Bank Lampung Cabang Bandar Jaya, tanggal 3 September 2018

berbeda beda. Selain itu penting juga diperhatikan gaya komunikasi yang jelas dan terarah agar tidak timbul kesalah pahaman.

3. Nasabah adalah raja

Customer service harus menganggap setiap nasabah yang datang sebagai raja. Dalam keadaan seperti apapun, saat nasabah datang dengan marah-marah sekalipun, *customer service* tetap wajib melayani nasabah tersebut dengan ramah dan senyum.⁴¹

C. Analisis Peranan *Customer Service* pada PT. Bank Lampung Cabang Bandar Jaya

Berdasarkan teori Kasmir, *Customer Service* berperan dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah yang ingin bertransaksi dengan bank. Secara umum, peranan *Customer Service* bank adalah sebagai berikut :

1. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
2. Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan.⁴²

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada PT Bank Lampung Cabang Bandar Jaya bahwasanya, peranan *Customer Service* terhadap nasabah PT Bank Lampung Cabang Bandar Jaya itu sangatlah penting, menjadikan pelayanan menjadi suatu hal yang harus terus diperbaiki dan dipertahankan mengingat persaingan di dunia perbankan untuk mempertahankan nasabah ataupun mencari calon nasabah untuk menjadi nasabah kita itu sulit dan

⁴¹Wawancara dengan ibu Septi, Penyelia *Customer Service* PT Bank Lampung Cabang Bandar Jaya, tanggal 3 September 2018

⁴²Kasmir, *Etika Customer Service ...*, hal. 181

sekaligus *Customer Service* merupakan jembatan penghubung atau perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa-jasa ataupun produk-produk bank yang tersedia. Untuk mendapat nasabah baru, *Cosumer Service* harus cerdas dalam hal “merayu” calon nasabah. Cara-cara yang dilakukan *Cosumer Service* adalah dengan menginformasikan produk-produk unggulan dari PT Bank Lampung Cabang Bandar Jaya dengan cara yang menarik dan meyakinkan. Selain itu, *Customer Service* harus dapat merekomendasikan produk yang paling sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh nasabah.⁴³

Dalam mempertahankan nasabah lama seorang *Customer Service* yang *pertama*, harus mengukur hubungan emosional antara pelanggan yang loyal dengan perusahaan. Ikatan emosional inilah yang membuat pelanggan menjadi loyal dan mendorong mereka untuk terus berbisnis dengan perusahaan dan membuat rekomendasi. *kedua*, memelihara hubungan baik dengan pelanggan. *Ketiga*, meningkatkan kenyamanan dan kecepatan pelayanan. Menambahkan nilai akan membuat pelanggan merasa bahwa mereka mendapat lebih dari apa yang mereka bayar atau bahkan lebih dari yang mereka harapkan. Menambahkan nilai dapat dilakukan secara sederhana seperti meningkatkan kenyamanan dan kecepatan pelayanan. *Keempat*, dengan pelayanan yang memuaskan. *Customer Service* dapat memberikan pelayanan yang dapat memuaskan nasabah atau pelanggan seperti melayani

⁴³Wawancara dengan ibu Septi, Penyelia *Customer Service* PT Bank Lampung Cabang Bandar Jaya, tanggal 3 September 2018

nasabah dengan sangat baik, cepat, tanggap, tidak menyepelekan nasabah, memperhatikan nasabah dan tidak sampai menyinggung nasabah.⁴⁴

Diantara kemudahan yang diberikan oleh *Customer Service* PT Bank Lampung Cabang Bandar Jaya yaitu:

1. Menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang transaksi

PT. Bank Lampung Cabang Bandar Jaya menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang para nasabah dan pegawainya merasa nyaman melakukan transaksi, memberi kenyamanan dan kemudahan dalam tiap transaksi. Hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh bapak Sukarman, beliau mengatakan bahwa, kantor Bank Lampung ini cukup nyaman untuk menunggu ditambah dengan pelayanan dari para pegawai Bank yang ramah-ramah walaupun ada beberapa yang bersikap jutek. Namun secara umum beliau mengaku puas dengan kualitas sarana maupun kualitas pelayanan yang diberikan PT. Bank Lampung Cabang Bandar Jaya.⁴⁵

2. Melayani secara cepat dan tepat

Pelayanan yang diberikan oleh PT Bank Lampung Cabang Bandar Jaya yaitu dengan pelayanan yang cepat dengan tersedianya berbagai produk perbankan guna mempermudah nasabah. Pelayanan yang diberikan sangat bersahabat sehingga tepat sasaran. Pelayanan yang cepat dan tepat sasaran sangat berkaitan dengan BOPO (biaya operasional pendapatan operasional/efisiensi penggunaan sarana operasional) dimana setiap

⁴⁴Wawancara dengan ibu Septi, Penyelia *Customer Service* PT Bank Lampung Cabang Bandar Jaya, tanggal 3 September 2018

⁴⁵Wawancara dengan Sukarman, nasabah PT Bank Lampung Cabang Bandar Jaya, tanggal 3 September 2018

Customer Service yang melayani nasabah dengan cecepat dan tepat akan memberikan efisiensi waktu dan efisiensi pelayanan.⁴⁶

3. Melayani dengan penuh kesabaran dan menghargai nasabah

Masyarakat atau nasabah PT Bank Lampung Cabang Bandar Jaya umumnya adalah orang awam yang belum mengenal tentang dunia perbankan, oleh karena itu *Customer Service* pada PT Bank Lampung Cabang Bandar Jaya melayani dengan penuh kesabaran, ketelatenan, menjelaskan agar para nasabah paham dari awal sampai dengan akhir.

Custemer service harus menganggap setiap nasabah yang datang sebagai raja. Dalam keadaan seperti apapun, saat nasabah datang dengan marah-marah sekalipun, *custemer service* tetap wajib melayani nasabah tersebut dengan ramah dan senyum.⁴⁷ Dengan bersikap ramah dan telaten, nasabah akan merasa nyaman sehingga nasabah akan merasa diutamakan dan dihargai.⁴⁸

4. Jika nasabah bertanya dijawab dengan jelas dan dengan senyum, sikap sopan, ramah dan selalu bersikap tenang

Sehubungan dengan nasabah PT Bank Lampung Cabang Bandar Jaya yang tergolong masyarakat awam tentang dunia perbankan, maka secara otomatis banyak nasabah yang akan mengadu dan bertanya kepada *Customer Service* dan dari pemaparan yang peneliti lakukan bahwa

⁴⁶Wawancara dengan ibu Septi, Penyelia *Customer Service* PT Bank Lampung Cabang Bandar Jaya, tanggal 3 September 2018

⁴⁷Wawancara dengan ibu Septi, Penyelia *Customer Service* PT Bank Lampung Cabang Bandar Jaya, tanggal 3 September 2018

⁴⁸ Wawancara dengan Sukarman, nasabah PT Bank Lampung Cabang Bandar Jaya, tanggal 3 September 2018

Customer Service pada PT Bank Lampung Cabang Bandar Jaya memiliki kepribadian yang baik dimana dalam melayani nasabah selalu bersikap baik, apabila bertanya dijawab dengan jelas, cepat dan tepat sehingga mudah dipahami dan dimengerti oleh para nasabah, penuh senyum, sikap sopan santun serta selalu berlaku tenang, tidak gegabah dalam setiap mengambil keputusan, apabila tidak mampu menyelesaikan masalah segera meminta bantuan pegawai lain yang mengerti sehingga permasalahan segera bisa diatasi.

Berdasarkan penelitian dan pengamatan pelayanan *Customer Service* PT Bank Lampung Cabang Bandar Jaya, sebagaimana diketahui bahwa pelayanannya sudah terlaksana dengan baik. Dengan demikian bahwa pelayanan yang dilakukan oleh *Customer Service* PT Bank Lampung Cabang Bandar Jaya yang telah dijelaskan termasuk dalam kategori yang baik dan telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah sehingga mendapatkan penilaian yang positif dari nasabah. Oleh karena itu, maka PT Bank Lampung Cabang Bandar Jaya patut mempertahankan segala prestasi yang telah dicapai baik secara tertulis maupun tidak tertulis, sebagai bank daerah yang selalu meningkatkan pelayanan dan fasilitas yang nyaman serta penyediaan produk jasa perbankan yang lengkap. Sesuai dengan aturan perusahaan dan tetap tidak bertentangan dengan peraturan pemerintahan. Memperhatikan para nasabahnya dengan cara membangun komunikasi yang baik antara pihak perusahaan kepada nasabahnya.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat peneliti ambil guna menjawab pertanyaan penelitian tentang peran *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya adalah bahwa pelayanan yang dilakukan oleh *Customer Service* PT Bank Lampung Cabang Bandar Jaya telah termasuk dalam kategori yang baik dan telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah sehingga mendapatkan penilaian yang positif dari nasabah.

Beberapa hal yang dilakukan *Customer Service* di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya dalam upayanya memberikan pelayanan terbaik diantaranya::

8. Bersikap ramah
9. Melayani secara cepat dan tepat
10. Melayani dengan penuh kesabaran dan menghargai nasabah
11. Jika nasabah bertanya dijawab dengan jelas dan dengan senyum, sikap sopan, ramah dan selalu bersikap tenang

B. Saran

Setelah peneliti melakukan penelitian pada PT. Bank Lampung Cabang

Bandar Jaya ada beberapa saran mengenai pelayanan yang diberikan oleh *customer service*, yakni:

1. Lebih ditingkatkan lagi kecepatan dalam melayani nasabah ketika keadaan nasabah sedang banyak yang datang.
2. Pertahankan terus unsur-unsur pelayanan yang diterapkan oleh *customer service* yang meliputi keramahan, komunikatif, kecepatancepat danke tepatan dan kerapihan dalam berpakaian.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat Fathoni, *Metode Penelitian dan Teknik Penyesunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011
- Awaluddin, *Manajemen Bank Syariah*, Makassar: Alauddin University Press, 2011
- Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2008
- Burhan Bungin, *Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2002, edisi ke-3 cet. Ke-2
- https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_di_Indonesia
- Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, Jakarta: Kencana Preoada Media Group, 2011.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014
- M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2010
- Masri Singarimbun dan Sofian Efendi, *Metode Survei*, Jakarta: LP3ES, 1995
- Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kualitatif*, Jakarta- PT Raja Grafindo Persada, 2013.
- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013
- Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2001
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 1998.
- W. Gufo, *Metodologi Penelitian* Jakarta: Grasindo Anggota IKAPI, 2002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id; email: iaimetro@metrouniv.ac.id

Nomor : 1095/In.28.3/D/PP.00.9/05/2018

28 Mei 2018

Lampiran : -

Perihal : Pembimbing Tugas Akhir

Kepada Yth:

Rina Elmaza, S.H.I., M.S.I

di – Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Tugas Akhir, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Tugas Akhir mahasiswa :

Nama : Neni Wijayanti

NPM : 1502080066

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : D3-Perbankan Syariah (D3-PBS)

Judul : Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan sampai selesai Tugas Akhir:
 - a. Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
 - b. Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Tugas Akhir maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Tugas Akhir antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan $\pm$ 2/6 bagian.
 - b. isi $\pm$ 3/6 bagian.
 - c. Penutup $\pm$ 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu Dosen diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Wakil Dekan Bidang Akd &
Kelembagaan,



MUHAMMAD SALEH



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
M E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-0718/ln.28/S/OT.01/10/2018**

Yang bertandatangan di bawah iri, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : NENI WIJAYANTI
NPM : 1502080066
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / D3 Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2018 / 2019 dengan nomor anggota 1502080066.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 10 Oktober 2018
Kepala Perpustakaan,



Drs. Mokhtaridi Sudin, M.Pd.
NIP. 195808311981031001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;

Nomor : B-1314/In.28.3/D/PP.00.9/11/2017 09 November 2017
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 Berkas
Perihal : *Permohonan Menjadi Lokasi
Magang dan Penelitian*

Kepada Yth.
Direktur/ Kepala/ Ketua *Bank Lampung k.c. Bandarjaya*
di Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Sehubungan dengan pelaksanaan kegiatan Magang dan Penelitian pada Lembaga Keuangan bagi Mahasiswa Program D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro Tahun 2018, kami mohon perkenan Bapak/ Ibu untuk menerima mahasiswa kami dalam rangka pelaksanaan kegiatan tersebut pada lembaga yang Bapak/ Ibu pimpin.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya dihaturkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Dekan,

dhiya Ninsiana, M.Hum
197209232000032002



BANK LAMPUNG

Bandar Jaya, 18 Desember 2017

Nomor : 71/KC-BDJ-1/XII/2017
Lampiran :-

Kepada Yth,
IAIN Metro
Jl. Ki. Hajar Dewantara
Di-

Tempat

Perihal : Persetujuan Menjadi Lokasi Magang dan Penelitian

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat dari IAIN Metro Nomor : b-1314/In.28.3/D/PP.00.9/11/2017 Tanggal 09 November 2017 Perihal Permohonan Menjadi Lokasi Magang dan Penelitian, setelah kami pelajari dan pertimbangkan, bersama ini kami bersedia menerima dengan ketentuan sebagai berikut :

- Kami dapat menerima kerjasama dalam pelaksanaan magang.
- Dengan penetapan alokasi waktu kurang lebih 3 (tiga) bulan TMT 09 Januari 2018 s.d 13 April 2018.
- Jumlah mahasiswa peserta magang yang dibutuhkan sebanyak 5 (lima) orang yaitu program keahlian :

Perbankan Syariah : 1 (satu) mahasiswa A.n Yulina Saji Karomah
1 (satu) mahasiswa A.n Okta Zalma Irawan
1 (satu) mahasiswa A.n Sarah Dwi Putri
1 (satu) mahasiswa A.n Neni Wijayanti
1 (satu) mahasiswa A.n Sinta Damayanti

Demikian kami sampaikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

**PT. PEMBANGUNAN DAERAH LAMPUNG
KANTOR CABANG BANDAR JAYA**


NUR ARIFIN
Pimbid.Pelayanan&Operasional



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO

Jln. Ki.HajarDewantaraKampus15Airingmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA

IAIN METRO

Nama Mahasiswa : Neni Wijayanti NPM : 1502080066

Fakultas/Jurusan : Ekonomi& Bisnis Islam/D3 PBS TahunAkademik : 2018

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	11/09 2018	Rina El Maza.	ACC I - IV ACC Munaqosyah	

Pembimbing,

Rina El Maza, S. H.I., M.S.I
NIP. 198401232009122005

Mahasiswa Ybs,

Neni Wijayanti
NPM. 1502080066



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jln. Ki.Hajar Dewantara Kampus15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA
IAIN METRO

Nama Mahasiswa: Neni Wijayanti NPM : 1502080066
Fakultas/Jurusan : Ekonomi& Bisnis Islam/D3 PBS Tahun Akademik : 2018

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Selasa 25/ 2018 /09	Rina El. Maza	Bimbingan Bab III Dalam melakukan pelayanan yang baik, yang dilakukan oleh Customer Service di Bank Lampung Cabang Bandarjaya ditambah kan sedikit implementasi apa apakah sama dengan apa yg dilakukan seorang CS di Bank tersebut.	

Pembimbing,



Rina El Maza, S. H.I., M.S.I
NIP. 198401232009122005

Mahasiswa Ybs,



Neni Wijayanti
NPM. 1502080066

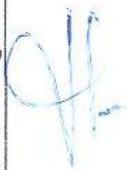


KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO

Jln. Ki.Hajar Dewantara Kampus 15 Airingmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA
IAIN METRO

Nama Mahasiswa : Neni Wijayanti NPM : 1502080066
Fakultas/Jurusan : Ekonomi & Bisnis Islam/D3 PBS Tahun Akademik : 2018

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Selasa 14/08 2018	Rina El Maza	- Bimbingan Bab I dalam latar belakang masalah perlu pelayanan mengenai Customer Service di BJ dan bagaimana CS dalam melayani nasabah. Sudah baik atau belum.	
2.	Kamis 16/08 2018		- Revisi Bab I Menambahkan peranan yang sangat penting bagi pelayanan Customer Service.	
3.	Selasa 04/09 2018		- Bimbingan Bab II	

Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,


Rina El Maza, S. H.I., M.S.I
NIP. 198401232009122005


Neni Wijayanti
NPM. 1502080066



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO

Jln. Ki.HajarDewantaraKampus15Airingmulyo Kota Metro Lampung 34111Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA
IAIN METRO

Nama Mahasiswa : Neni Wijayanti NPM : 1502080066
Fakultas/Jurusan : Ekonomi& Bisnis Islam/D3 PBS TahunAkademik : 2018

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Jum'at 10/ 2018 /08	Rina El Maza	ACC dot Line	

Pembimbing,



Rina El Maza, S. H.I., M.S.I
NIP. 198401232009122005

Mahasiswa Ybs,



Neni Wijayanti
NPM. 1502080066



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO

Jln. Ki.HajarDewantaraKampus15Airingmulyo Kota Metro Lampung 34111Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA
IAIN METRO

Nama Mahasiswa : Neni Wijayanti NPM : 1502080066
Fakultas/Jurusan : Ekonomi& Bisnis Islam/D3 PBS TahunAkademik : 2018

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	26 Juni 2018	Rina El Maza	Pimbingan Odt line dan lentang bank Yang dibagian landasan Teori.	

Pembimbing,



Rina El Maza, S.H.I., M.S.I
NIP. 19840123200912 2005

Mahasiswa Ybs,



Neni Wijayanti
NPM. 1502080066



**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
STAIN JURAI SIWO METRO**

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507

No. Dokumen : FM-STAINJS-BM-09-05No.

Revisi : R0

Tgl. Berlaku :

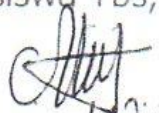
Halaman :

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN AKADEMIK

Nama Mahasiswa : Neni Wijayanti Jurusan/Prodi : Syariah / D3-PBS
NPM : 1502080006 Semester/TA :

No.	Hari/Tgl	Hal yang Dibicarakan	Solusi/Deadline	Tanda Tangan Dosen PA
		Pemmasalahan jika ada Nilai yang C Langkah - Langkah menyusun tugas Akhir		 

Mahasiswa Ybs,


.....
Neni Wijayanti
NPM. 1502080006



SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
STAIN JURAI SIWO METRO

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507

No. Dokumen : FM-STAINJS-BM-09-05No.

Revisi : R0

Tgl. Berlaku :

Halaman :

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN AKADEMIK

Nama Mahasiswa : Neni Wijayanti Jurusan/Prodi : D3 - PPS

NPM : 1502080066 Semester/TA :

No.	Hari/Tgl	Hal yang Dibicarakan	Solusi/Deadline	Tanda Tangan Dosen PA
	Senin, 20-02-2017	Tunggal Kasus Berupa Permasalahan tentang IP/IPK Kendala Sangat Saat mengikuti mata kuliah.		

Mahasiswa Ybs,

Neni Wijayanti
NPM. 1502080066

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Neni Wijayanti dilahirkan di Trimulyo Mataram 12 Februari 1997, anak pertama dari pasangan Bapak Pitono dan Ibu Nurwati.

Pendidikan Dasar penulis ditempuh di SD N 1 Trimulyo Mataram dan selesai pada tahun 2009, kemudian melanjutkan di Sekolah Menengah Pertama (SMP) YPI Seputih Mataram, dan selesai pada tahun 2012. Sedangkan Pendidikan Menengah Atas pada SMK YPI Seputih Mataram, dan selesai pada tahun 2015, kemudian melanjutkan D-III Perbankan Syariah di Sekolah Agama Islam Negeri (STAIN) Jurai Siwo yang kemudian beralih menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.