**PERAN *COSTUMER SERVICE* DALAM MEMENUHI KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK SULUTGO KANTOR CABANG PEMBANTU RANOTANA**

**TUGAS AKHIR**

***Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat***

***Dalam Menyelesaikan Diploma III Pada***

***Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado***

**Oleh**

**CLAUDIA L. LOMBOAN NIM: 15 051 040**

**RISDIANTO PANGI NIM. 14 051 024**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**2018**

HALAMAN JUDUL ........................................................................................ i

ABSTRAK ....................................................................................................... ii

MOTTO .......................................................................................................... iv

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ................................................. v

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN ...................................... vi

LEMBAR KEASLIAN TUGAS AKHIR ....................................................... vii

BIOGRAFI ...................................................................................................... viii

KATA PENGANTAR ..................................................................................... ix

DAFTAR ISI .................................................................................................... xi

DAFTAR TABEL ............................................................................................ xii

DAFTAR GAMBAR ....................................................................................... xiii

**BAB I PENDAHULUAN**

1. 1 Latar belakang ...................................................................... 1

1. 2. Identifikasi Masalah ............................................................. 3

1. 3. Pembatasan Masalah ............................................................ 4

1. 4 Rumusan Masalah ................................................................ 4

1. 5. Tujuan Dan Manfaat............................................................. 4

1.5.1 Tujuan ........................................................................ 4

1.5.2 Manfaat ...................................................................... 4

1. 6. Metodologi Penelitian .......................................................... 5

1.6.1 Tempat dan Waktu Penelitian .................................... 5

1.6.2 Metode dan Jenis Penelitian ...................................... 5

1.6.3 Jenis Data Dan Metode Pengumpulan Data .............. 5

1.6.4 Analisis Data .............................................................. 6

**BAB II KAJIAN PUSTAKA**

2.1 Landasan Teori ..................................................................... 7

xi

HALAMAN JUDUL ........................................................................................ i

ABSTRAK ....................................................................................................... ii

MOTTO .......................................................................................................... iv

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ................................................. v

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN ...................................... vi

LEMBAR KEASLIAN TUGAS AKHIR ....................................................... vii

BIOGRAFI ...................................................................................................... viii

KATA PENGANTAR ..................................................................................... ix

DAFTAR ISI .................................................................................................... xi

DAFTAR TABEL ............................................................................................ xii

DAFTAR GAMBAR ....................................................................................... xiii

**BAB I PENDAHULUAN**

1. 1 Latar belakang ...................................................................... 1

1. 2. Identifikasi Masalah ............................................................. 3

1. 3. Pembatasan Masalah ............................................................ 4

1. 4 Rumusan Masalah ................................................................ 4

1. 5. Tujuan Dan Manfaat............................................................. 4

1.5.1 Tujuan ........................................................................ 4

1.5.2 Manfaat ...................................................................... 4

1. 6. Metodologi Penelitian .......................................................... 5

1.6.1 Tempat dan Waktu Penelitian .................................... 5

1.6.2 Metode dan Jenis Penelitian ...................................... 5

1.6.3 Jenis Data Dan Metode Pengumpulan Data .............. 5

1.6.4 Analisis Data .............................................................. 6

**BAB II KAJIAN PUSTAKA**

2.1 Landasan Teori ..................................................................... 7

xi

1

**1.1 Latar Belakang**

Dalam duni bisnis khususna

perusahaan yang saat ini diwarnai dengan

persaingan ketat, usaha untuk menciptakan prospek dimasa yang akan datang

yang berawal dengan konsumen merupakan hal yang utama dalam upaya

perusahaan agar tetap unggul dalam persaingan jangka panjang. Setiap perusahaan

atau institusi khususnya yang bergerak pada bidang keuangan (*financial institusi*)

atau perbankan. Nasabah adalah komponen yang sangat penting karena usaha

bank memang bertumbuh pada kepercayaan. Bagaimana seorang nasabah mau

menitipkan uangnya jik a bank tersebut tidak dapat dipercaya. Kepercayaan dari

nasabah inilah yang sulit dibangun oleh suatu bank untuk mencapainya perlu kerja

keras dan perbaikan yang berkesina mbungan khususnya dari segi pelayanan.

Apabila seorang nasabah yang datang pada suatu bank dan dilayani

Dengan baik sesuai dengan kebutuhannya maka akan menjadi suatu penghasilan

yang menguntungkan bagi bank karena elain nasabah itu akan menjadi

loyal dengan teru s memakai produk dan jasa bank ia juga akan menjadi alat

promosi tidak langsung atau mitra yang akan menceritakan kesan dan kepuasan

yang ia terima kepada orang lain. Ini berarti ia akan menarik nasabah baru bagi

bank tersebut, jadi bank harus mampu menciptakan pesona yang mendalam di hati

nasabahnya, karena itu yang akan menjadi senjata paling ampuh untuk

menenangkan kompetisi dalam memperebutkan dana dari masyarakat.

Untuk itulah dibentuk dan diadakan suatu unit kerja yang disebut dengan

Bagian *Customer Service. Customer Service* dapat dikatakan sebagai wajah

Terdepan suatu bank atau orang yang berhubungan dengan nasabah, sehingga baik

buruknya pelayanan yang diberikan oleh seorang *Customer Service*

mempengaruhi presepsi nasabah terhadap bank tersebut. *Customer Service* yang

baik tidak cukup hanya bermodalkan wajah cantik dan berpenampilan menarik

karena nasabah akan menilai dari berbagai aspek yang dilihat maupun dirasakan

ketika berinteraksi. Hal terpenting yang dinilai nasabah adalah system pelayanan

yang baik, ramah , cepat dan kemampuan *Customer Service* menangani berbagai

masalah dan memberikan solusi. Untuk itu tidak sembarang orang dapat menjadi

*Customer Service*.

PT. Bank Sulutgo Kantor Cabang Ranotana merupakan salah

Satu perusahaan yang bergerak dibidang Pembantu perbankan . Sebagai lembaga keuangan,

Bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang

(simpanan), peminjaman uang (kredit) serta jasa-jasa keuangan lainnya. Dalam

memenuhi kebetuhan masyarakat Sulawesi Utara khususnya, PT. Bank Sulutgo

kcp Ranotana memiliki beberapa bagian kerja antara lain bagian Sumber Daya

Manusia (SDM), bagian umum, Bagian *Customer Service* dan bagian

Pengkreditan yang didalamnya termasuk Bidang kerja *Customer Service* memiliki

Peran yang sangat penting karena harus mampu menjelaskan tentang produk dan

jasa bank serta dapat memberikan solusi ketika muncul keluhan-keluhan dari

nasabah. Dalam kegiatan sehari-hari keluhan yang sering muncul dari nasabah

yaitu, bagian *Customer Service* yang kurang mampu menjelaskan secara

maksimal tentang masalah pemblokiran gaji, Potongan-potongan gaji yang masih

ada ketika kredit sudah lunas, lamanya pengembalian uang yang terjadi saat uang

tidak keluar akibat rusaknya mesin ATM, antrian yang lama dikarenakan adanya

karyawan *Customer Service*  yang masih magang sehingga lambatnya proses input

data nasabah dan kurangnya peralatan pada *Customer Service* seperti mesin cetak

buku rekening yang memperlambat proses pelayanan yang pada akhirnya semua

itu menyebabkan ketidakpuasan nasabah pada pelayanan bagian *Customer*

*Service.*

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka penulis tertarik

mengangkat judul dalam penulisan tugas akhir yaitu  **“Peran *Customer Service***

**Dalam Memenuhi Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sulutgo Kantor**

**Cabang Pembantu Ranotana”.**

**1.2 Identifikasi Masalah**

1. Lambatnya pelayanan *Customer Service*

2. Kurangnya tenaga kerja *Customer Service*

3. Kurangnya pengalaman dan pengetahuan *customer service*

4. Kurangnya peralatan untuk menunjang kinerja *Customer Service*

**1.3 Pembatasan Masalah**

Pada penelitian ini enulis hanya melakukan penelitian Pada PT. Bank

Sulutgo Kantor Cabang Pembantu Ranotana Bagian *Customer Service*.

**1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas maka penulis merumuskan suatu masalah, yaitu

“Bagaimana Peran *Customer Service* dalam memenuhi kepuasan Nasabah pada

PT. Bank Sulutgo Kantor Cabang Pembantu Ranotana.”

**1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

**1.5.1 Tujuan**

1. Untuk mengetahui peran *Customer Service* dalam memenuhi kepuasan

Nasabah pada PT. Bank Sulutgo KCP Ranotana.

2. Untuk mengetahui Hambatan dan solusi pada *Customer Service* di PT.

Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Ranotana.

**1.5.2 Manfaat**

1. **Bagi Penulis**

Sebagai penambah pengetahuan mengenai peran seoarang *Customer*

*Service* dalam memenuhi kepuasan Nasabah

1. **Bagi Politeknik Negeri Manado**

Menambah informasi dan refrensi yang penting dan bermanfaat mengenai

peranan *Customer Service,* sehingga pembaca lebih mengetahui bagaimana sistem

Dan prosedurnya. Dan tata cara bagaimana melayani nasabah dengan baik dan

sopan agar nasabah tersebut tidak berpindah ke bank lain.

1. **Bagi Perusahaan**

Sebagai bahan acuan dan informasi untuk meningkatkan kualitas dalam

Pela yanan erutama di bidang *Customer Service*, serta menambah informasi

Tentang masalah apa yang sering terjadi d alam pelayanan terhadap nasabah.

**1.6 Metodologi Penelitian**

**1.6.1 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan dari tanggal 6 februari sampai dengan 25 Juni 2018.

dilaksanakan d i PT. Bank Sulutgo Kantor Cabang Pembantu Ranotana Manado.

**1.6.2 Metode dan Jenis Penelitian**

Metode yang digunakan untuk penelitian adalah metode penelitian

deskriptif untuk menyelidiki secara terperinci peran *Customer Service* dalam

memenuhi kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulutgo Kantor Cabang Pembantu

Ranotana.

**1.6.3 Jenis Data Dan Metode Pengumpulan Data**

**1. Jenis Data**

a. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Sumber data yang

digunakan dalam penelitian ini meliputi informasi dari karyawan mengenai Peran

*Customer Service* dalam memenuhi kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulutgo

Kantor Cabang Pembantu Ranotana.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh bukan secara langsung dari sumbernya. Dalam

penelitian ini penulis menggunakan data dan dokumen-dokumen dari perusahaan,

buku-buku referensi dari perpustakaan sebagai penunjang dan dari internet yang

memiliki hubungan dengan judul yang penulis teliti.

**2. Teknik Pengumpulan Data**

a. Observasi

Pengamatan yang dilakukan penulis secara langsung terhadap aktifitas

Kerja *Costu mer Service* pada PT. Bank Sulutgo Kantor Cabang Pembantu

Ranotana

b. Study Pustaka

Informasi yang penulis peroleh dari perpustakaan, buku-buku, internet

Serta referensi yang berhubungan dengan judul yang diangkat.

**1.6.4 Analisis Data**

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode penilitian

deskriptif normatif adalah menggambarkan dan menguraikan masalah yang

dihadapi dan terjadi pada suatu organisasi atau instansi, serta mencari solusi

tentang permasalahan tersebut