

LAPORAN AHIR

PERANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP PELAYANAN NASABAH PADA PT.BANK RAKYAT INDONESIA UNIT KOTO BARU CABANG TELUK KUANTAN

**Disusun Dan Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Tugas – Tugas
Akademik Dan Memperoleh Gelar Ahli Madya**



OLEH :

**IRWANTO
NIM.00626004020**

**PROGRAM DIPLOMA TIGA (D III) PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS SYARI'AH DAN ILMU HUKUM UNIVERSITAS ISLAM
NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2010**

ABSTRAK

Kualitas pelayanan customer service pada PT. Bank RakyatIndonesia (Persero)TBK unit koto baru Tujuan Penelitian ini adalah untuk dapat mengetahui tentang kualitas pelayanan customer service di Bank Rakyat Indonesia unit koto baru agar setiap pembaca dapat mengetahui serta mengerti bagaimana kualitas pelayanan customer service yang ada di Bank Rakyat Indonesia unit koto baru serta dapat memberikan manfaat bagi pihak BRI sendiri, baik sebagai masukan, pengetahuan, atau bahan pertimbangan dalam melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan customer service di BRI.

Dalam pengamatan ini, penulis menggunakan metode deskriptif yaitu berusaha menggambarkan keadaan dalam pelaksanaan pelayanan oleh pegawai dalam rangka mencapai kualitas pelayanan yang baik dengan memaparkan, menghimpun, dan menganalisa data yang diperoleh, baik berupa data primer maupun data sekunder guna memperoleh keterangan tentang permasalahan yang sesuai dengan kenyataan.

Selain observasi secara langsung, penulis juga menggunakan study kepustakaan sebagai landasan teori dan mengajukan wawancara kepada nasabah sebagai pengguna langsung jasa perbankan. Hasil Pengamatan menunjukkan bahwa Bank Rakyat Indonesia Kantor unit koto baru mempunyai standar dan prosedur pelayanan bagi setiap customer service (CS) nya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Bank BRI sendiri berusaha memberikan kepuasan kepada setiap nasabahnya. Berdasar hasil pengamatan dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan customer service pada Bank Rakyat Indonesia unit koto baru sudah cukup baik serta sudah sesuai dengan standar pelayanan, walaupun masih ada satu kendala yaitu kurangnya jumlah petugas CS yang melayani nasabah. Saran yang dapat disampaikan penulis yaitu menambah jumlah petugas CS sesuai dengan harapan para nasabah. Sehingga dapat memaksimalkan pelayanan yang diberikan CS pada BankRakyat Indonesia unit koto baru

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
D. Metode Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II. LANDASAN TEORITIS.....	9
A. Pengertian Bank.....	9
B. Pengertian <i>Customer Service</i>	10
C. Pengertian Pelayanan.....	11
D. Tugas dan Fungsi Customer Service	11
E. Syarat Seorang Customer Service	12
F. Pekerjaan Seorang Customer Sevice	14
G. Etika Seorang Customer Service Dalam Melayani Nasabah.....	15
BAB III. GAMBARAN UMUM.....	25
A. Sejarah Singkat PT. Bank Rakyat Indonesia	25

B. Struktur Organisasi	27
C. Aktivitas PT. Bank Rakyat Indonesia.....	31
D. Aktivitas PT. Bank Rakyat Indonesia	33
BAB IV. PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	37
A. Peranan Customer Service Terhadap Pelayanan Nasabah Pada PT.Bank Rakyat Indonesia Unit Koto Baru Cabang Teluk Kuantan	37
B. Apakah Paktor-Paktor Peranan Customer Service Terhadap Pelayanan pada PT.Bank Rakyat Indonesia Unit Koto Baru Cabang Teluk Kuantan	39
BAB V. PENUTUP	41
A. Kesimpulan.....	41
B. Saran	42

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dengan semakin berkembangnya perekonomian di bidang keuangan, yang dihadapi Indonesia adalah menyehatkan dunia perbankannya agar dapat bersaing dengan perbankan negara lain. Oleh pemerintah bagi Bank-bank yang melanggar ketentuan perbankan yang digolongkan sebagai bank yang tidak sehat akan dilikuidasi atau dibekukan kegiatan operasionalnya.

Upaya yang dilakukan pihak Bank untuk dapat terus melakukan kegiatan perbankannya adalah mematuhi hukum dan ketentuan perbankan yang telah digariskan oleh pemerintah oleh bank melalui bank Indonesia di bidang penarikan ataupun penghimpunan dana, serta memulihkan kepercayaan yang telah diberikan oleh masyarakat kepada Bank agar proses perbankan berjalan lancar.¹

Implikasi dan hal tersebut tentu adalah tingkat persaingan antar Bank mengikat dengan tajam, umumnya berbagai jenis produk perbankan yang ditawarkan kepada masyarakat. Peningkatan mutu dan jenis serta layanan,

¹ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2005), Hal. 125.

pemberian sebagai bonus dan hadiah menarik merupakan bentuk-bentuk antisipasi yang nyata dalam dunia perbankan dalam menarik nasabahnya.

Dengan ketatnya persaingan tersebut, Bank-bank nasional yang ingin melanjutkan perkembangan antara lain dengan peningkatan kualitas pelayanannya. Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada nasabah, peranan *Customer Service* sangat besar. Apabila *Customer Service* bekerja dengan pelayanan yang baik maka nasabah maupun masyarakat akan merasa puas dan percaya pada Bank dimana kepercayaan masyarakat merupakan hal yang penting bagi Bank.

Maksud pelayanan 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 / masalah yang sedang dihadapi.

Seorang Customer Service harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh tamunya.

Pelayanan yang baik memiliki ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan dan perbankan mempunyai kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Yang mempengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah faktor manusia yang memerlukan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melayani pelanggan secara cepat dan tepat. Disamping itu, karyawan harus

memiliki kemampuan berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab terhadap pelanggannya.

Selanjutnya pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedia sarana dan prasana yang mendukung kecepatan. Ketepatan dan keakuratan data pekerjaan. Sarana dan prasana yang dimiliki harus dioperasikan manusia yang berkualitas pula.²

Jadi untuk meningkatkan kinerja Perbankan dan kepercayaan nasabah, dikarenakan Perbankan merupakan Bank jasa, maka pelayanan yang diberikan harus dapat memberikan kepuasan terhadap nasabahnya. Pelayanan merupakan suatu jalan untuk mempertahankan Bank agar selalu didekati dan diangkat oleh nasabah program pelayanan nasabah yang diberikan adalah pelayanan terbaik sehingga nasabah tersebut tidak akan pindah kebank lain.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk memilih yang dituangkan dalam bentuk Laporan Akhir dengan judul “ ***Peranan Customer Service Terhadap Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Koto Baru Cabang Teluk Kuantan.***

² A.Hasyimi All, *American Institute Of Banking, Dasar-dasar Operasi Bank*, (Jakarta, Media, 1997), Hal. 130.

B. Perumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang permasalahan, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah peranan *Customer Service* terhadap pelayanan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Koto Baru Cab. Teluk Kuantan.
2. Apakah Faktor-faktor peranan *Customer Service* terhadap pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Koto Baru Cab. Teluk Kuantan..

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

”Untuk mengetahui peranan *Peranan Customer Service Terhadap Pelayanan Nasaba Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Koto Baru Cabang Teluk Kuantan.”*

b. Manfaat Penelitian

1. Untuk menambahkan wawasan bagi penulis khususnya mengenai cara kerja *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.
2. Sebagai bahan masukan bagi peranan *Customer Service* Terhadap Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Koto Baru Cabang Teluk Kuantan.

3. Sebagai sumber informasi dan bahan penelitian bagi pihak-pihak lain untuk penelitian selanjutnya.

D. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Koto Baru Cabang Teluk Kuantan Jalan Pekanbaru Teluk Kuantan Subjek Dan Objek Penelitian.

- a. Subjek Penelitian ini adalah *Customer Service* di PT. Bank BRI Unit Koto Baru Cabang Teluk Kuantan.
- b. Objek penelitian adalah Pandangan nasabah terhadap pelayanan *Customer Service* di PT. Bank BRI Unit Koto Baru Cabang Teluk Kuantan.

2. Populasi Dan Sampel.

- a. Adapun yang menjadi populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah nasabah *Customer Service* itu sendiri yang berjumlah 2 orang, karena jumlah populasinya tidak banyak maka penulis tidak menggunakan sampel.

3. Sumber Data

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan. Sumber data yang digunakan adalah:

- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh dari PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Koto Baru Cabang Teluk Kuantan.
- b. Data Skunder, yaitu data yang diperoleh dari literature-literatur yang berhubungan dengan pembahasan penelitian ini.

4. Metode Pengumpulan Data.

Untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan, maka penulis menggunakan beberapa metode, yaitu:

- a. Observasi, yaitu mengadakan pengamatan langsung dilapangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata tentang kegiatan yang diteliti.
- b. Studi Dokumen, yaitu mengambil dokumen-dokumen yang berkaitan dengan apa yang diteliti.
- c. Angket, yaitu melakukan sejumlah pertanyaan yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti
- d. Wawancara, yaitu metode pengumpulan data dengan melalui proses Tanya jawab langsung dengan karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Unit Koto Baru Cabang Teluk Kuantan

5. Analisis Data.

Wawancara dengan nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Koto Baru Cabang Teluk Kuantan. Metode analisa data yang digunakan adalah metode yang sesuai dengan penelitian ini yaitu yang bersifat deskriptif.

Maka analisa data yang penulis gunakan adalah analisa deskriptif kualitatif, dimana setelah data terkumpul kemudian dilakukan penganalisaan secara kualitatif lalu digambarkan melalui kata-kata.

6. Metode Penulisan.

Setelah data yang terkumpul dianalisa, maka penulis mendeskripsikan data tersebut dengan menggunakan metode sebagai berikut:

- a. Metode Deduktif, yaitu penulis mengemukakan kaidah-kaidah atau pendapat-pendapat yang bersifat umum kemudian dibahas dan diambil kesimpulan secara khusus.
- b. Metode Induktif, yaitu dengan menggunakan fakta-fakta atau gejala-gejala yang bersifat khusus, lalu dianalisa, kemudian diambil kesimpulan secara umum.
- c. Metode Deskriptif, yaitu dengan jalan mengemukakan data-data yang diperlukan apa adanya, lalu dianalisa, sehingga dapat disusun menurut kebutuhan yang diperlukan dalam penelitian ini

E. Sistematika Penulisan

Supaya laporan ini lebih sistematis, maka penulis menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Meliputi Latar belakang masalah, Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Metode Penelitian, Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORITIS

Meliputi Pengertian Bank, Pengertian *Customer Service*, Pengertian Pelayanan, Jenis-jenis *Customer Service*, Peralatan-peralatan yang dibutuhkan seorang *Customer Service*, Uraian-uraian pekerjaan *Customer Service*, aturan dan Tata tertib *Customer Service*. Etika seorang *Customer Service* dalam melayani nasabah, Peranan sorang *Customer Service*.

BAB III : GAMBARAN UMUM

Meliputi Sejarah singkat PT. Bank Rakyat Indonesia, struktur organisasi, aktivitas PT. Bank Rakyat Indonesia.

BAB IV : PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

Meliputi Peranan Customer Service terhadap pelayanan nasabah pada PT.Bank Rakyat Indonesia Unit Koto Baru Serta faktor-faktor peranan Customer Service terhadap pelayanan nasabah Unit Koto Baru Cabang Teluk Kuantan.

BAB V : PENUTUP

Kesimpulan dan Saran

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Pengertian Bank

Lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kemasyarakat serta memberikan jasa-jasa Bank lainnya

Mendengar kata Bank sebenarnya tidak asing lagi bagi kita, terutama bagi yang hidup diperkotaan. Bahkan di pedesaan sekalipun saat ini kata Bank bukan merupakan kata asing dan aneh. Menyebut kata Bank setiap orang selalu mengaitkannya dengan uang, sehingga selalu saja ada anggapan bahwayang berhubungan dengan Bank selalu ada kaitannya dengan uang. Hal ini tidak salah, karena Bank merupakan lembaga keuangan atau prusahaan yang bergerak di bidang keuangan atau prusahaan yang bergerak dibidang keuangan.

Selanjutnya jika ditinjau dari asal mula terjadinya Bank maka pengertian Bank adalah meja atau tempat untuk menukarkan uang.

Kemudian pengertian Bank menurut Undang-undang RI nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan adalah :¹

¹ Muchdarsyah sinungan,*managemen Dana Bank* ,(Jakarta : Bumi Aksara, 1992), edisi ke-2,h.210

Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak

Dari penjelasan tersebut bahwa Bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, jadi dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan utama yaitu :

- a. Menghimpun dana
- b. Menyalurkan dana dan
- c. Memberikan jasa Bank lainnya

Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok perbankan. Sedangkan kegiatan memberikan jasa-jasa Bank lainnya hanyalah merupakan pendukung dari kedua kegiatan di atas.

B. Pengertian 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 / masalah yang sedang dihadapi.²

Seorang Customer Service harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh tamunya.

² Kasmir,*Bank dan lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT . Raja Grafindo Persada,2002),h.92

C. Pengertian Pelayanan

Suatu bentuk kenyamanan kepada nasabah, dimana nasabah bisa merasa betah dan nyaman selama berimflestasi menabung di Bank tersebut.

Dimana para karyawan di Bank tersebut lebih mementingkan kenyamanan pelayanan kepada para nasabah dan mengoptimalkan pelayanan yang prima, kondusif, dan efisien

Pelayanan yang dibutuhkan nasabah antara lain :

- Pelayanan dalam berimflestasi / menanamkan modal usaha
- Pelayanan dalam menabung
- Buka rekening baru
- Kredit
- Transfer

Keseluruhan itu harus didapat oleh para nasabah selama menabung di Bank tersebut karna kesuksesan Bank tergantung dari para nasabahnya³

D. Tugas dan Fungsi Customer Service

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

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

Customer Service dapat juga berfungsi sebagai :

1. Penerima Tamu

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

2. Customer Relation Office

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

3. Komunikator

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

E. Syarat Seorang Customer Service

1. Syarat Fisik :

- Menarik dari segi wajah;

- Ukuran badan, misalnya tinggi badan ideal untuk wanita 160 cm, dan laki-laki 165 cm.

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

- Memiliki jiwa yang sehat artinya sehat jasmani dan rohaninya.

2. Syarat mental, harus memiliki :

- Mental yang kuat dalam melayani tamunya, karena dengan mental yang kuat akan memberikan kepercayaan diri yang lebih baik, memberikan keyakinan dan menimbulkan sifat kejujuran dan tanggungjawab yang besar terhadap apa yang dilakukannya.⁴

3. Syarat Kepribadian :

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

4. Syarat Sosial :

- Jiwa sosial yang tinggi;
- Bijaksana;

⁴ Andrian Sutedi, *Hukum perbankan* ,(Jakarta : Sinar Grafika,2007),hal 86

- Budi pekerti yang luhur;
- Pandai bergaul dengan siapapun;
- Dapat bekerjasama dengan berbagai pihak;
- Pandai bicara dan tidak kaku.

F. Pekerjaan Seorang Customer Service

1. Cara Melayani Tamu

- a. Berikan perhatian kepada setiap tamu yang datang
- b. Senyumlah kepadanya
- c. Ucapkan Salam
- d. Sapa : apa yang dapat kami bantu
- e. Service memberikan layanan yang terbaik
- f. Ucapkan maaf untuk memperhalus permintaan
- g. Menanggapi komplain dengan bijaksana
- h. Responsif setelah mengetahui keluhan tamu
- i. Ucapkan terima kasih

2. Telepon Masuk

- a. Pesawat telepon segera diangkat, minimal 3 kali nada panggil
- b. Terima dengan sopan
- c. Berikan salam
- d. Jelaskan nama kantor / instansi anda
- e. Jelaskan bahwa anda siap membantu

- f. Tanyakan darimana / siapa
- g. Dengarkan dengan baik
- h. Berikan jawaban yang efisien
- i. Buat catatan pembicaraan
- j. Biarkan lawan bicara menutup gagang telepon lebih dahulu.

G. Etika Seorang Customer Service Dalam Melayani Nasabah

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

Ketentuan tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Sikap perilaku dan ekspresi wajah
- b. Penampilan
- c. Cara berpakaian
- d. Cara bertanya
- e. Cara berbicara

Yang perlu mendapat perhatian :

- 1) Selalu ingin membantu setiap keinginan dan kebutuhan tamu
- 2) Memberi perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi tamu
- 3) Sopan dan ramah dalam melayani tamu

- 4) Memiliki rasa toleransi yang tinggi dalam menghadapi setiap tindak tanduk tamu
- 5) Menjaga perasaan tamu, agar tetap merasa tenang, nyaman dan menimbulkan kepercayaan
- 6) Dapat menahan emosi
- 7) Menyenangkan orang lain

Yang tidak boleh dilakukan :

- Berpakaian sembarangan
- Melayani sambil makan, minum atau merokok
- Sambil mengobrol
- Menampakkan wajah cemberut
- Sambil membaca
- Petugas hendaknya tidak mengiklankan atau menjual dirinya sendiri misalnya dengan :⁵
- Dandanan yang over
- Berbicara seenaknya
- Bertindak semaunya
- Minta imbalan / janji-janji
- Meninggalkan tamu sendirian

⁵ *Mudrajat Kuncoro Suhardjono, Managemen perbankan, (yogyakarta:fakultas ekonomi UGM,2002)hal 75*

A. Sikap Perilaku dan Ekspresi Wajah

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

Yang perlu diperhatikan :

1. Jujur
2. Rajin, tepat waktu dan tidak pemalas
3. Pandai bergaul
4. Simpatik
5. Fleksibel
6. Serius
7. Rasa tanggung jawab
8. Suka menolong
9. Sopan
10. Tenang
11. Tabah
12. Loyal
13. Pandai menyembunyikan kekecewaan, kekesalan dan kesedihan

B. Penampilan

Penampilan merupakan hal yang pertama yang dilihat oleh tamu. Penampilan awal yang baik akan memberikan kesan yang baik, sehingga timbul rasa kagum, simpatik dan hormat.

Penampilan yang harus dilakukan :

1. Wajar, tidak dibuat buat
2. Selalu ceria
3. Rapi dalam berpakaian
4. Pandangan mata ke satu arah tertentu
5. Selalu mengucapkan salam
6. Bersikap optimis
7. Berperilaku baik
8. Tidak mengundang perhatian
9. Lincah, gesit, tanggap
10. Gerak gerik wajar
11. Selalu memberi perhatian
12. Suka membantu
13. Tidak over akting
14. Tidak memakai aksesoris yang berlebihan

15. Make up sederhana

C. Cara Berpakaian :

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

- a. Warna yang dikenakan serasi, tidak mencolok mata
- b. Model yang digunakan, jangan menggunakan model yang tidak lazim
- c. Keserasian antara rok / baju
- d. Cara mengenakan pakaian
 - Lengan baju jangan digulung
 - Kancing baju terpasang rapi
 - Kancing lengan panjang agar terpasang
 - Saku kemeja dan celana panjang tidak penuh macam barang
 - Tanda pengenal agar dipakai

D. Cara Berbicara

Etika bicara yang perlu diperhatikan :

- a. Biarkan tamu bicara lebih dulu
- b. Jangan sekali-kali memotong pembicaraan
- c. Saat tamu bicara, kita sebagai pendengar yang baik
- d. Tanggapi isi pembicaraan
- e. Bersikap jangan terlalu kaku
- f. Tidak bersikap kasar

g. Hargai dan jangan berprasangka buruk

h. Berbicara dengan wajar :

- Jelas, singkat, mudah dimengerti

- Positif, menyakinkan

- Sopan, efisien

E. Cara Bertanya

Cara bertanya yang baik :

a. Sikap bertanya

- Gerakan badan dan tangan jangan menunjuk atau mengacungkan tangan ke tamu

- Usahakan dalam keadaan duduk⁶

b. Pilih waktu

c. Gunakan bahasa yang baik dan benar

d. Hindari mengajukan pertanyaan yang tidak jelas

e. Ciptakan suasana yang kondusif

f. Jangan bertanya dengan nada mengancam

F. Manfaat Etika Pelayanan

a. Percaya Diri

⁶ Amin widjaja Tunggal, pengantar perbankan, (Jakarta: Harvindo,2007),hal 38

Karena petugas merasa memiliki nilai lebih dibandingkan dengan tamu atau pengguna jasa, kelebihan ini dalam hal penampilan, cara berbicara, kemampuan maupun perilaku.

b. Dihormati dan dihargai

Dengan berperilaku sopan, ramah, murah senyum dan berperilaku menyenangkan, tamu akan merasa dihormati dan dihargai sehingga membuat suasana menjadi nyaman.

c. Disegani dan disenangi

Petugas akan sangat disegani dan disenangi tamu karena etiket yang dimilikinya.

Tamu yang kita hormati pada akhirnya akan merasa segan untuk berbuat yang tidak-tidak.

G. Kualitas Pelayanan

a. Cepat : waktu pelayanan tidak terlalu lama

b. Tepat : dilayani sesuai dengan keinginan tamu

c. Cermat : tidak menyimpang dari prosedur

d. Cekatan : cepat tanggap dalam pelayanan

e. Teliti : melaksanakan tahapan pekerjaan tanpa kesalahan

f. Benar : tidak berbuat kesalahan

g. Ramah : melayani dengan ramah

h. Sopan : tidak tinggi hati

H. Kesan Pertama Dalam Pelayanan

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

- a. Apa yang anda katakan pada menit menit pertama sangat menentukan sikap tamu terhadap anda
- b. Kesan pertama sangat penting dan menentukan
- c. Karena itu usahakan agar tamu memperoleh kesan yang baik terhadap anda
- d. Menyenangkan
- e. Memuaskan
- f. Penuh perhatian

I. Macam-macam Tamu dan Bagaimana Menghadapinya

- a. Tamu Pria
 - Mudah dipengaruhi bujukan
 - Tidak sabaran
 - Cepat memutuskan
 - Mudah dipengaruhi nasehat

Cara menghadapinya :

- Layani dengan cepat tanpa banyak bicara
- Beri penjelasan to the point

b. Tamu Wanita

- Sulit terpengaruh bujukan
- Kurang terpengaruh
- Mementingkan status sosial
- Cepat terpengaruh suasana Kantor

Cara menghadapinya :

- Layani dengan sabar dan penuh perhatian

J. Tamu Marah / Kecewa

- a. Tenangkan diri anda
- b. Biarkan tamu melampiaskan kemarahannya
- c. Tunjukkan pengertian
- d. Ulangi apa yang disampaikan
- e. Adakan pemufakatan / terima permintaannya
- f. Hadapi dengan bijaksana
- g. Ulur waktu sampai yang bersangkutan tenang kembali

K. Konflik dengan Tamu

- a. Usahakan jangan terjadi konflik dengan Tamu
- b. Bila terpaksa terjadi konflik :
 - Sediakan waktu untuk menyelesaiakannya

- Kokohkan dengan pendirian
 - Selesaikan dengan bijaksana
 - Jangan diselesaikan sendiri secara pribadi
- c. Bila tidak dapat diselesaikan dengan baik, laporan kepada Pimpinan saudara

L. Pelayanan Loket

Yang harus dilakukan oleh seorang petugas loket :

- a. Ucapkan salam
- b. Seandainya petugas melayani pembayaran, hitung uang dengan tepat cepat dan cermat
- c. Tersedia dan kecukupan uang kecil
- d. Jangan menolak pembayaran uang kecil
- e. Ucapkan terima kasih

M. Peranan Seorang Customer Service

1. Mempertahankan nasabah lama agar setia menjadi nasabah bank kita, melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.⁷
2. Berusaha untuk mendapatkan nasabah baru melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kuatnya produk kita.

⁷ *Adiwarman Karim, Ekonomi Islam, (Jakarta: Gema Insani,2001)Hal 64*

BAB III

GAMBARAN UMUM PT. BANK RAKYAT INDONESIA

UNIT KOTO BARU CAB. TELUK KUANTAN

A. Sejarah Singkat PT. Bank Rakyat Indonesia

Sejarah PT. Bank Rakyat Indonesia unit Koto Baru. Cab. Teluk Kuantan tidak lepas dari sejarah pendirian PT. Bank Rakyat Indonesia itu sendiri yang semula dikenal dengan orang dengan sebutan Bank Pemerintah. Bank pemerintah yang didirikan berdasarkan akte notaris Syawal Sutan diatas No. 01 tanggal 02 Agustus 1961, dan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 9 Agustus 1945 tanggal 05 Agustus 1961.

Seanjutnya dengan surat Gubernur K.D.K TK. 1 Riau No. 51/IV/1996 tanggal 01 April 1966 dinyatakan berakhirnya segala kegiatan Bank pemerintah Seluruh aktiva dan pasiva Bank pemerintah disebut kedalam Bank Rakyat Indonesia terhitung tanggal 01 April 1966 secara resmi kegiatan Bank Pemerintah dimulai dengan status sebagai Bank Rakyat Indonesia.

Dengan berbagai perkembangan kegiatan Bank Sejak tahun 1975, status pendirian Bank Rakyat Indonesia Daerah Riau disesuaikan dengan peraturan Daerah Provinsi Tingkat 1 Riau No. tahun 1975, yang kemudian diatur kembali dengan Peraturan Daerah Tingkat 01 Riau No. 6 tahun 1986, berdasarkan Undang-Undang No. 13 tahun 1962.

Setelah kemudian status pendirian Bank Rakyat Indonesia Daerah Riau diatur dan disesuaikan dengan peraturan Daerah No. 14 tahun 12 tentang Bank Rakyat Indonesia Daerah Riau berdasarkan Undang-undang No. 7 tahun 1992, tentang Perbankan. Pada tanggal 01 Agustus tahun 2005 Bak Rakyat Indonesia Unit Koto Baru resmi berdiri dan pada tahun 2009 yaitu pada tanggal 10 Februari resmi menjadi on line.

Semenjak akhir tahun 2008 Bank Rakyat Indonesia banyak mengalami perkembangan yang sangat pesat, sehingga mempunyai 24 kantor yang tersebar diseluruh Kabupaten dan Kota serta di beberapa Kecamatan yang ada di Riau dimana terdiri dari 20 kantor cabang dan 4 kantor kas.

Seiring perkembangan Koto Baru yang pesat khususnya dibidang perekonomian, maka peluang tersebut tidak diberikan bagitu saja oleh PT. Bank Rakyat Indonesia meskipun Koto Baru hanya sebuah Kecamatan yang Kabupaten nya adalah Kuansing.

Dalam melakukan hal tersebut PT. Bank Rakyat Indonesia perlu untuk melaksanakan survey dan penjajakan guna mengembangkan usahanya di Koto Baru sesuai dengan surat keputusan Gubernur KDH. TK 1 Riau No. KPTS. 126/VII/1984 tentang pendirian Bank Rakyat Indonesia Unit Koto Baru. Cab. Teluk Kuantan.¹

¹ Agus widyantoro, *Pengantar Ilmu Ekonomi* ,(Jakarta,PT. Prenhallindo,2002), cet 2, Hal204

Sehingga kantor PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Koto Baru Cabang Teluk Kuantan saat ini merupakan tempat sangat strategis sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Ini merupakan salah satu yang mendorong kesuksesan perkembangannya.

Untuk peningkatan dan perkembangan PT. Rakyat Indonesia Koto Baru, Bank ini selalu mengirim pegawai untuk mengikuti training-training atau pendidikan –pendidikan yang dilaksanakan oleh manajeman PT. Bank Rakyat Indonesia Pusat. Profesional dibidang manajeman perbankan yang didapat langsung diterapkan, sehingga Bank ini mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan dan kemajuan yang terjadi didalam dunia perbankan itu sendiri, keberadaan PT. Bank Rakyat Indonesia telah begitu banyak memberikan andil dalam pembangunan khususnya di Koto Baru itu sendiri dan Riau umumnya.

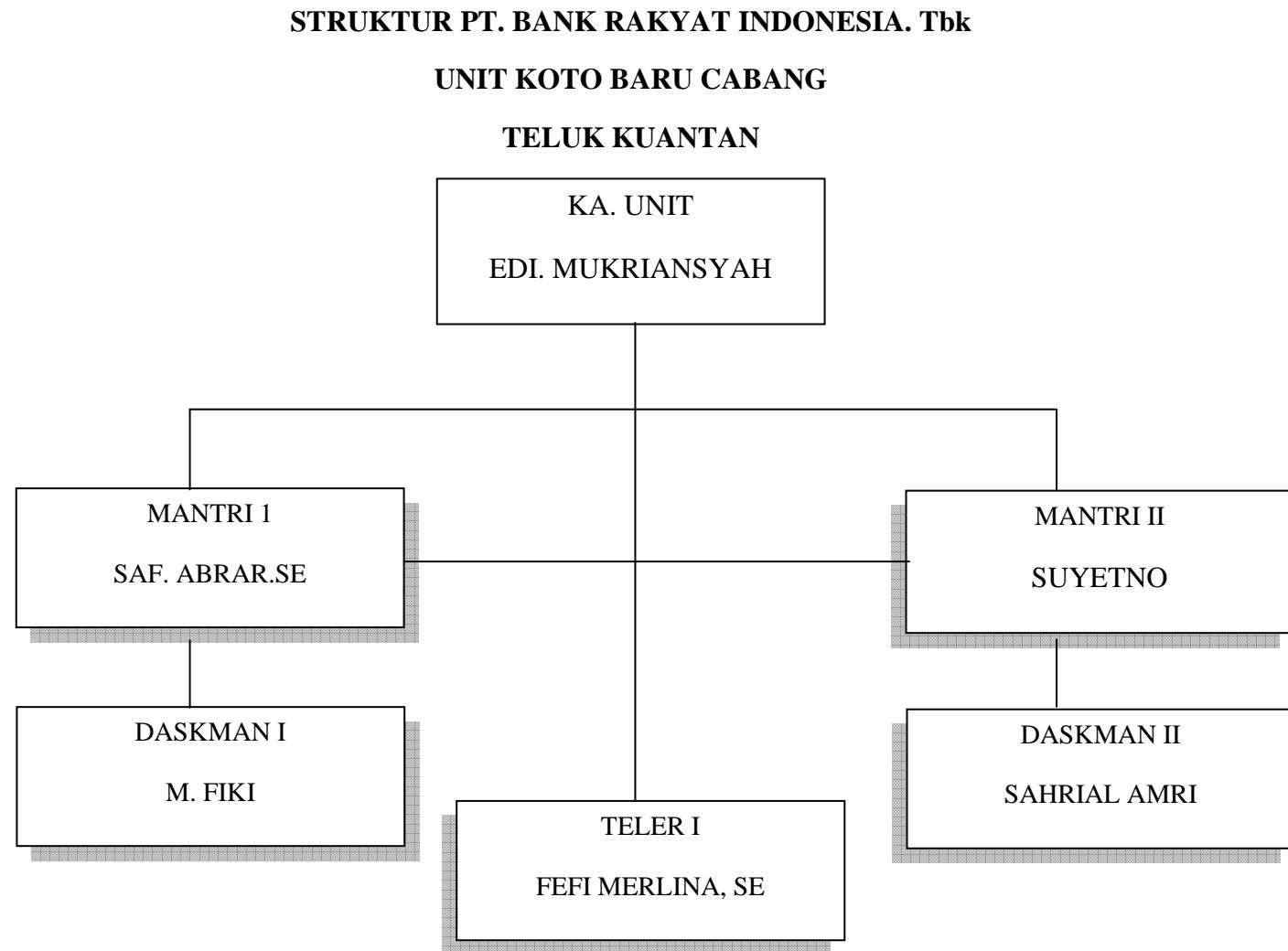
B. Struktur Organisasi

Dalam usaha untuk menunjang kegiatan operasional perlu adanya peninjauan dan penyempurnaan kembali struktur yang disesuaikan menurut pertumbuhan dan perkembangan yang telah dicapai oleh perusahaan. Dengan demikian struktur organisasi akan tetap dapat menampung perkembangan kegiatan perusahaan dengan keadaan didalam melakukan peninjauan dan penyempurnaan bagian organisasi tersebut berdasarkan

Prinsip-prinsip dasar tersebut antara lain pemisahan tugas dan penentuan tugas dan wewenang secara jelas serta menghindari adanya kerangka tugas.

Oleh karena itu organisasi merupakan tempat atau wadah sejumlah untuk menjalankan usaha bersama agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sebelum menentukan wujud organisasi yang dikehendaki, terlebih dahulu harus ditetapkan strukturnya.

Adapun struktur organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia Koto Baru dapat kita lihat struktur organisasinya sebagai berikut:



Sumber: PT. BRI Unit Koto Baru
MUKRIANSYAH

KA. UNIT
EDI.

Hal ini sangat penting agar setiap bagian mengerti akan tugas yang akan dilakukan dan penentuan, tanggung jawab, sehingga terdapat pegawasan intern yang efektif, untuk itu diperlukan struktur organisasi sebagai pedoman pembagian kerja untuk jenjang pemerintah.

Keuntungan yang diperoleh pembagian kerja tersebut adalah:

- a. Untuk menghindari bentrokan-bentroka dalam pelaksanaan pekerjaan.
- b. Dapat menjelaskan bentroka-bentroka dalam pelaksanaan pekerjaan.
- c. Dapat mempengaruhi kewajiban dan tanggung jawab, serta wewenang seseorang terhadap pekerjaannya.²

PT. Bank Rakyat Indonesia Koto Baru dalam melaksanakan pekerjaan membagi tugas atas dasar 1 bagian besar, dimana setiap bagian terdiri dari beberapa sub lagi yang menjurus kepada satu pengharusan.

Bagian pertama disebut front office yang terdiri dari:

1. Seksi Pemasaran
2. Seksi Pelayanan Nasabah

Bagian kedua disebut Back Office yang terdiri dari:

1. Seksi Operasional
2. Branc Auditor

² Muhammad Fiki Karyawan PT.Bank Rakyat Indonesia Unit Koto Baru

C. Seksi Operasional

Tugas dari seksi Operasional

- Mengusahakan agar proses administrasi yang berkaitan dengan kredit, kliring, kepegawaian dan mengelola barang / aktiva tetap dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.
- Melaksanakan kegiatan pembukaan dan membuat laporan keuangan kantor cabang.

Tanggung jawab dan Pelimpahan Wewenang

- Operasional berhalangan dalam menjalankan tugas dan wewenang bertanggung jawab kepada Wakil Pimpinan Cabang.
- Dalam hal pemimpin seksi operasional berhalangan dalam menjalankan tugas, maka tugas dan wewenangnya diambil alih oleh seorang pemimpin seksi, terkecuali pemimpin Branch Auditor yang ditunjuk pemimpin seksi.

Seksi Operasional terdiri dari:

a. Pelaksanaan transaksi dalam Negeri/Kliring

- Mengelola dan mengadministrasi semua waktu transaksi kliring dan inkasso dalam negeri serta tanggung jawab terhadap kemanan.
- Mengelola dan mengadministrasi aktivitas dari warkat-warkat kliring rugi kantor cabang.

b. Pelaksanaan akuntansi dan laporan

Suatu proses pembukuan dan membuat laporan keuangan neraca dan laba rugi kantor cabang.

c. Pelaksanaan administrasi kredit

Melakukan administrasi kredit yang disertai dengan sistem pengamanan terhadap dokumen debitur sesuai dengan pedoman dan kebijaksanaan keredit.

d. Pelaksanaan administrasi kas daerah

Melakukan dan menyelenggarakan administrasi perencanaan kas ke daerah Tingkat II dan sebagai Pembantu Pemegang Kas Daerah (PPKD) Tingkat 1 Riau.

e. Pelaksanaan Umum

- Mengelola dan mengdministrasi aktiva tetap, perabotan, peralatan kantor dan alat-alat tulis serta tanggung jawab terhadap pelaksanaan pengawasan.
- Mengelola dan mengadministrasikan kegiatan yang berkaitan dengan kepegawaian.

1). Badan Pengawasan

Badan berfungsi untuk menentukan kebijaksanaan umum Bank dalam batas wewenang yang dimiliki, mengawasi supaya ketentuan-ketentuan

untuk mengatur Bank Daerah oleh Direksi sebagaimana mestinya, badan pengawasan ini berjumlah lima orang dan sekurang-kurangnya tiga orang termasuk ketua yagn terdiri dari:

- Gubernur Kepala Daerah Tingkat 1 Riau Selaku Badan Pengawasan.
- Sekretariat Wilayah Daerah Tingkat 1 Riau Selaku Ketua.
- Tiga orang lagi sebagai anggota badan pengawasan yang dari rapat umum pemegang saham diangkat oleh Gubernur Kepala Daerah Tingkat 1 Riau.

2). Direksi³

Direksi PT. Bank Rakyat Indonesia terdiri dari seorang Direktur Utama dan diangkat oleh Gubernur Kepala Daerah Tingkat 1 Riau. Direksi melaksanakan pengelolahan Bank berdasarkan kebijaksanaan umum yang telah digariskan badan pengawasan sesuai dengan perundang-undangan serta bertanggung jawab kepada Gubernur Daerah Tingkat 1 Riau melalui Badan pengawas.

D. Aktivitas PT. Bank Rakyat Indonesia

Dalam menjalankan usahanya PT. Bank Rakyat Indonesia Koto Baru merupakan salah satu alal kelengkapan otonomi daerah dibidang keuangan atau perbankan, aktivitas usaha yang dilakukan oleh PT. Bank Rakyat

³ Dokumen PT.Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Koto Baru Pembantu Cabang Teluk Kuantan

Indonesia sampai saat ini masih terbatas pada usaha-usaha kegiatan perbankan konvensional. Jadi aktivitas usaha PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Teluk Kuantan adalah sebagai berikut:

a. Menghimpun Dana

1) Giro

Giro terbagi dua yaitu:

- Kas Daerah, yaitu PT. Bank Rakyat Indonesia sebagai pemegang Kas Daerah Tingkat 1 Riau
- Umum

2) Deposito

Simpanan pihak ketiga pada Bank yang penarikannya dapat dilakukan menurut jangka waktu tertentu sesuai dengan perjanjian antara pihak ketiga dengan Bank yang bersangkutan.

3) Tabungan

Simpanan dana pihak ketiga yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dan dapat digunakan dengan slip atau ATM.

Tabungan masyarakat pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Koto Baru terbagi tiga yaitu:

- Simpeda

- Sinar

- Dhuha

b. Menyalurkan Dana

1) Menyalurkan kredit

- Kredit modal kerja

Kredit yang diberikan oleh Bank kepala debintnya untuk memenuhi kebutuhan modal kerja

- Kredit Investasi

Kredit yang diberikan oleh Bank untuk membeli barang-barang modal dan tidak habis dalam satu siklus usaha.

- Kredit Konsumtif

Kredit yang diberikan kepada perorangan bukan dalam rangkat untuk mendapatkan laba, tetapi untuk pemenuhan kebutuhan.

- Kredit kerakyatan

2) Penempatan pada bank lain

Penanaman dana bersifat sementara pada bank lain dan atas penanaman tersebut bank memperoleh bunga dari bank lain.

3) Penyertaan

Penanaman dana Bank dalam bentuk saham perusahaan lain untuk tujuan investasi jangka panjang, baik dalam rangka pendiria, ikut serta dalam lembaga keuangan lain, penyelamatan kredit dan lain-lain.

c. Jasa-jasa Bank

1) Transfer

Pelayanan jasa yang diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia dalam bentuk kiriman uang.

2) Bank garansi

Jaminan yang diberikan oleh Bank dengan kata lain Bank menjamin si nasabah memenuhi suatu kewajiban apabila yang dijamin dikemudian hari tidak memenuhi kewajibannya kepada pihak lain sesuai dengan persetujuan.⁴

3) Referensi Bank

Sekelompok bank yang akan dijadikan dasar dalam menetapkan syarat sindikat suku bangsa kredit lain-lain.

4) Pembayaran pensiun

Pembayaran gaji kepada para pensiun pegawai otonomi merupakan aktivitas bank lain agar dapat membantu dan mempercepat pembayaran pensiun.

⁴ *Khairul, karyawan PT.Bank Rakyat Indonesia Unit Koto Baru Cab, Teluk Kuantan*

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Peranan *Customer Service* Terhadap pelayanan nasabah pada PT. Bank

Rakyat Indonesia Unit Koto Baru. Adalah sebagai berikut :

1. *Customer Service* menggambarkan kualitas pelayanan suatu bank.

Dalam peraktisnya memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan atau nasabah bukanlah suatu hal yang mudah mengingat banyak kendala yang dihadapi. Upaya memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah utama dilakukan dengan sungguh-sungguh dengan memperhatikan faktor-faktor utama dan pendukungnya.

Adapun faktor utama yang mendukungnya adalah sumber daya manusia, maksudnya peranan manusia (*Customer Service*) yang melayani pelanggan / nasabah berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Ciri-ciri pelayanan yang baik bagi seorang *Customer Service* dalam melayani nasabah¹

1. Tersedianya karyawan *Customer Service* yang baik
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
3. Bertanggung Jawab terhadap setiap nasabah

¹ Saf Abbrar, karyawan PT.Bank Rakyat Indonesia ka unit koto baru, wawancara, 26 Maret 2009

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat
5. Mampu berkomunikasi
6. Memberikan jaminan setia kerahasiaan transaksi
7. Memiliki pengetahuan dan kepuaan yang baik
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah
9. Mampu menciptakan kepercayaan nasabah

2. *Customer Service* bisa mengangkat nama baik suatu bank

Banyak tugas yang dilakukan oleh karyawan khususnya *Customer Service* dalam melayani nasabah. Nasabah selalu meminta hal-hal yang bisa membuat mereka merasa puas, terkadang yang mereka inginkan tidak sesuai dengan prosedur yang ada, secara garis besar, hal-hal yang perlu diperhatikan oleh segenap karyawan dan *Customer Service* harus memiliki etiket dalam memberikan pelayanan adalah sebagai berikut:²

1. Selalu ingin membantu setiap keinginan dan kebutuhan nasabah dihadapi tuntas.
2. Selalu memberikan perhatikan terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah
3. Sopan dan ramah dalam melayani nasabah
4. Memiliki rasa toleransi yang tinggi dalam menghadapi setiap tindak tanduk nasabah.
5. Menjaga perasaan nasabah, supaya nasabah merasa nyaman dan tenang dan nasabah bias merasa percaya

² Dokumen PT. Bank Rakyat Indonesia Ka Unit Koto Baru Cabang Teluk Kuantan

6. Dapat menahan emosi dari setiap kasus yang dihadapi dalam melayani nasabah.
 7. Menyenangkan orang lain/ nasabah merupakan sikap yang selalu harus ditunjukkan oleh setiap karyawan.
3. *Customer Service* termasuk salah satu pokok pemberian pelayanan kepada nasabah.

Karena *Customer Service* selalu siap melayani nasabah walau bagaimanapun, melayani dengan baik dan mendengar keluhan dengan baik.

B. Faktor-Faktor peranan Customer Service terhadap Pelayanan Nasabah Pada PT.Bank Rakyat Indonesia Unit Koto Baru Cabang Teluk Kuantan

Peranan Customer Service dalam Bank Rakyat Indonesia Unit Koto Baru Sangatlah penting dimana Customer Service adalah tonggak kemajuan dan kelayakan suatu Bank tersebut.

Faktor-Faktor peranannya yaitu :

- a. Mampu melayani nasabah dengan sepenuh hati
- b. Bisa menyelesaikan problema yang dihadapi oleh nasabah
- c. Mampu membuat nasabah dan tertarik untuk menabung disebabkan karna pelayanannya

- d. Harus mempunyai pendidikan yang bagus serta pengalaman kerja yang baik guna dan tujuan agar mampu melayani para nasabah dengan baik dan benar
- e. Mempunyai pribadi kerja yang baik serta usaha yang baik untuk memajukan Bank
- f. Berwibawa dan mempunyai kinerja yang baik

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari data-data yang telah penulis sajikan, maka dapat disimpulkan bahwa tugas pokok perbankan adalah memanfaatkan dana masyarakat yang telah dihimpun untuk disalurkan kembali kepada masyarakat. Selain itu juga menyimpulkan secara keseluruhan dari hasil yang penulis peroleh selama penelitian dan pembuatan karya ilmiah ini .

Adapun hasil dari kesimpulan yang penulis peroleh selama penelitian dalam pembuatan karya ilmiah ini.

1. Peranan customer service bagi Bank Rakya Indonesia Unit Koto Baru Cabang Teluk Kuantan adalah sangat penting dan karena tugasnya akan selalu berhubungan langsung dengan nasabah. Citra dari suatu Bank dapat tercermin dari pelayanan customer service.
2. Jumlah Customer service pada PT BRI Untit Koto Baru berjumlah 2 orang, statusnya 1 kontrak dan 1 lagi pegawai.
3. Dalam merekrut calon karyawan untuk customer service, secara teliti harus dilihat, karakter, integritas, ketelitian, kecerdasan, keterampilan, latar belakang, kepribadian atau referensi disampin factor penampilan.
4. Kegiatan PT.BRI Unit Koto Baru yang dilakukan seorang customer service tidak terlepas dari prosedur kerja seorang customer service itu sendiri

5. Persiapan kerja Customer service perlu dilakukan secara efektif dan efisien agar nasabah merasa terlayani dengan singkat dan akurat.
6. Peranan customer service bagi Bank sangat penting karena customer service merupakan salah satu wajah Bank

B. Saran

1. PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Koto Baru lebih meningkatkan kualitas pelayanan secara cepat, tepat, dan akurat terutama dibagian customer service sehingga tidak terdapat antrian .
2. PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Koto Baru sebagai Bank pemerinta daerah hendak bisa memberikan mutu dan kualitas pelayanan yang bagus dan memberikan kenyamanan bagi nasabah. Berusahalah untuk selalu senyum ramah dalam melayani nasabah.
3. PT.Bank Rakyat Indonesia Unit Koto Baru harus lebih meningkatkan kulitas dan kuantitas karyawan supaya lebih bagus lagi dalam memberikan kepuasan pelayanan guna dan tujuan untuk kemajuan Bank tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

A.Hasymi All, Drs, *American Institute Of Banking, Dasar-dasar Operasi Bank*, penerbit Media, Jakarta, 1997.

Eddie Sindunata, *Menjadi Penjual Yang Sukses*, Penerbit Media Kita, Jakarta, 2006.

Eric N. Compon, *Dasar-dasar Perbankan*, penerbit Akademi Pressindo, Jakarta, 1991.

Hadi Setia Tunggal, SH, *Paket Kebijakan Perbankan*, Penerbit Haevindo, Jakarta, 2006.

H. Hasibuan Malayu, Drs. *Dasar-dasar Perbankan*, Penerbit Bumi Akasara. Jakarta. 2002.

Irhim Soejitno & Rachim Abdul, *Etika Perbankan*, Penerbit Batavia Press, 2004

Kasmir, SE, MM, *Etika Customer Service*, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005

Kasmir, SE, MM, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, Edisi Keenam*, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.

Lloyd Finch, *Menjadi Customer Service Yang Sukses*, Penerbit PPM, Jakarta, 2004 Trisantoso Ruddy, MM, Drs, Mengenal Dunia Perbankan, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta, 1994.

