

**PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MEKANISME PEMBUKAAN  
TABUNGAN PADA PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT  
ANUGERAH DHARMA YUWANA JEMBER**

**TUGAS AKHIR**

*Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Amd  
[Ahli Madya] Pada Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan*



**Diajukan Oleh :**

**CONDRO WULAN**

**NIM : 20104990**

**PROGRAM STUDI DIII KEUANGAN DAN PERBANKAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA  
JEMBER  
2023**

**PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MEKANISME PEMBUKAAN  
TABUNGAN PADA PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT  
ANUGERAH DHARMA YUWANA JEMBER**

**TUGAS AKHIR**

*Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Amd  
[Ahli Madya] Pada Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan*



**Diajukan Oleh :**

**CONDRO WULAN**

**NIM : 20104990**

**PROGRAM STUDI DIII KEUANGAN DAN PERBANKAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA  
JEMBER  
2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**  
**INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

**PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MEKANISME PEMBUKAAN**  
**TABUNGAN PADA PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT**  
**ANUGERAH DHARMA YUWANA JEMBER**

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Tugas Akhir Pada :

Hari/Tanggal : Sabtu, 27 Mei 2023

Jam : 09 : 45

Tempat : Institut Teknologi Sains Mandala

Disetujui Oleh Tim Penguji Tugas Akhir :

**Dr. Lia Rahmawati, S.E., M.Ak** : .....

**NIDN.0706128203**

Ketua Penguji

**Helmi Agus Salim, S.E., M.M** : .....

**NIDN. 0716088303**

Sekretaris Penguji

**Mustofa, S.E., M.Si** : .....

**NIDN. 0711017801**

Anggota Penguji

Mengetahui :

Ketua Program studi,  
D3 Keuangan Perbankan

**Mustofa, S.E., M.Si**  
**NIDN : 0711017801**

Rektor,  
Institut Teknologi Sains Mandala

**Dr. Suwignyo Widagdo, S.E., M.M., M.P**  
**NIDN : 0702106701**

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**  
**INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

---


**PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MEKANISME PEMBUKAAN**  
**TABUNGAN PADA PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT**  
**ANUGERAHDHARMA YUWANA JEMBER**


Nama : CONDRO WULAN  
NIM : 20104990  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan  
Minat Studi : Menejemen Perbankan

**Disetujui Oleh**

**Dosen Pembimbing Utama**

**Dosen Pembimbing Asisten**

  
Mustofa, S.E., M.Si  
NIDN : 0711017801

  
Helmi Agus Sahim, S.E., M.M  
NIDN : 0716088303

**Mengetahui :**

**Ka. Prodi D3 Keuangan dan Perbankan**

  
  
Mustofa, S.E., M.Si  
NIDN : 071101780

## SURAT PERNYATAAN

Yang Bertanda Tangan Dibawah ini :

**Nama** : **Condro Wulan**  
**Nim** : **20104990**  
**Program Studi** : **D3 Keuangan dan Perbankan**  
**Minat Studi** : **Perbankan**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir

dengan judul : *Peran Customer service* Dalam Mekanisme Pembukaan Tabungan Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Anugerahdharma Yuwana Jember. Merupakan hasil karya ilmiah yang saya buat sendiri. Apabila terbukti pernyataan saya ini tidak benar maka saya siap menanggung resiko dibatalkannya Tugas Akhir yang telah saya buat.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan sejujurnya.

Jember, 04 Mei 2023  
Yang membuat pernyataan



*Condro Wulan*  
Condro Wulan

## **MOTTO**

*Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap*

*( QS. Al Insyirah : 8 )*

*Tuhan tidak pernah menjanjikan  
langit selalu biru, tapi Tuhan  
menjanjikan akan membuat kita bisa  
melalui segalanya*

*(Anonim)*

*Yang lalu telah sirna, yang diharap masih  
belum pasti, yang kau miliki hanyalah waktu  
saat engkau hidup saat ini*

*(Van Der Kart)*

*Tranquility can be found when we are with God*

*(Me)*

## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wr.wb

Segala puja dan puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga akhirnya dengan kemampuan dan waktu yang terbatas penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Peran *Customer service* Dalam Mekanisme Pembukaan Tabungan Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Anugerahdharma Yuwana Jember”** Tugas akhir ini disusun guna melengkapi salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli madya pada program minat studi D3 Keuangan dan Perbankan Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember.

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, memberikan dorongan serta mengarahkan penulis baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga Tugas Akhir ini dapat tersusun. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Suwignyo Widagdo S.E., M.M, M.P selaku rektor Institut Teknologi dan Sains Mandala.
2. Bapak Dr. Muhammad Firdaus,SP,MM,MP selaku dekan fakultas ekonomi dan bisnis.
3. Ibu Dr. Lia Rahmawati, S.E., M.Ak selaku ketua penguji ujian siding akhir.
4. Bapak Mustofa S.E, M.Si selaku ketua Prodi D3 Keuangan dan Perbankan, Sekaligus Dosen Pembimbing Utama Institut Teknologi dan Sains Mandala.
5. Bapak Helmi Agus Salim, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Asisiten yang telah memberikan pengarahan dan bimbingannya.
6. Segenap dosen dan civitas akademika Institut Teknologi dan

Sains Mandala.

7. Kedua orang tua Ibu Sulastri dan Bapak Sutrisno tercinta yang selalu memberikan dukungan baik secara material dan spiritual serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya, selalu memberi semangat dan motivasi, tanpa dukungan mereka penulis tidak akan lancar dalam mencapai ini semua.
8. Kakak kakak tersayang Endang Sukaesih, Fiqi Efendi, Putri Linda Sari, dan Dadang Haji Pangestu, yang selalu memberikan semangat dan membantu dalam segala hal.
9. Teman-teman yang membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini serta memberikan support terbaiknya.
10. Saudara-saudara di UKM IMAPALA yang menjadi keluarga dan juga penyemangat dalam belajar dan berproses.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis juga mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penulis Tugas Akhir ini.

Dengan demikian semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan tugas akhir ini. Aamiin.

Wassalamu'alaikum wr.wb

**Jember, 04 Mei 2023**  
**Penulis,**

**Condro Wulan**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL. ....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK. ....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	5
1.6 Tinjauan Pustaka .....	17
1.6.1 Bank .....	17
1.6.2 Bank Perkreditan Rakyat .....	18
1.6.3 Mekanisme .....	20
1.6.4 Tabungan.....	22
1.6.5 <i>Customer service</i> .....	23
1.7 Batasan Masalah.....	27
<b>BAB II METODE PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
2.1 Pendekatan dan Strategi Penelitian .....	28
2.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	28
2.3 Metode pengambilan data .....	28
2.4 Tahapan Penelitian .....	29

2.4.1 Tahap Penelitian di Lapangan .....	29
2.4.2 Tempat dan Lokasi Penelitian .....	30
2.4.3 Waktu Penelitian .....	31
2.5 Pendekatan Dalam Analisis Data .....	31
2.6 Keabsahan Penelitian .....	31
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>33</b>
3.1 Orientasi Kancha Penelitian.....	33
3.1.1 Hasil Penelitian.....	33
3.1.2 Data Umum.....	33
3.2 Pelaksanaan Penelitian.....	38
3.3 Temuan Penelitian .....	39
3.3.1 Customer Service.....	39
3.3.2 Peran Customer Service.....	39
3.3.3 Hal-Hal Yang Harus Dimiliki Customer Service .....	39
3.3.4 Peran Customer Service Dalam Mekanisme Pembukaan Tabungan Sebelum Transaksi .....	40
3.3.5 Peran Customer Service Dalam Mekanisme Pembukaan Tabungan...41	
3.3.6 Peran Customer Service Dalam Mekanisme Pembukaan Tabungan Setelah Transaksi.....	41
3.3.7 Tabungan .....	41
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>47</b>
4.1 Kesimpulan .....	47
4.2 Saran.....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>.....</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>.....</b>

## **DAFTAR TABEL**

<b>TABEL 1.1 : PENELITIAN TERDAHULU.....</b>	<b>10</b>
<b>TABEL 2.1 : JADWAL PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>

**DAFTAR GAMBAR**

**GAMBAR 2.1 LOKASI PENELITIAN PT. BPR ADY JEMBER.....30**

## ABSTRAK

Penelitian Tugas Akhir ini berjudul “Peran Customer Service Dalam Mekanisme Pembukaan Tabungan Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Anugerahdharma Yuwana Jember” membahas tentang peran *customer service* dalam mekanisme pembukaan tabungan dengan tujuan untuk mengetahui lebih komprehensif tentang peranan customer service dalam mekanisme pembukaan tabungan di PT. bank perkreditan rakyat anugerahdharma yuwana Jember. Metode yang dipakai adalah kualitatif berbasis data lapangan yang datanya diperoleh lewat observasi, interview, dan dokumentasi, dengan analisis deskriptif. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa *customer service* hakikatnya mempelajari berbagai teknik yang berkaitan dengan tata cara penanganan mekanisme pembukaan tabungan yang baik sesuai SOP. Pelayanan nasabah atau *customer service* pada sebuah bank adalah merupakan jasa pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah pada khususnya dan masyarakat pada umumnya yang berkaitan dengan kegiatan usaha dan operasional bank sehari-hari. Peran *customer service* disini dapat disebut sebagai unit *front line* bank yang sangat penting, yaitu sebagai pelaksana proses awal kegiatan bank yang berhubungan langsung dengan nasabah.

**Kata kunci : Peranan *customer service*, mekanisme, bank**

## **ABSTRACT**

*This Final Project Research is entitled "The Role of Customer Service in the Mechanism of Opening Savings at PT. Bank Perkreditan Rakyat Anugerahdharma Yuwana Jember" discussed the role of customer service in the savings opening mechanism with the aim of knowing more comprehensively about the role of customer service in the savings opening mechanism at PT. people's credit bank anugerahdharma yuwana Jember. The method used is qualitative based on field data whose data is obtained through observation, interviews, and documentation, with descriptive analysis. The results of this study show that customer service essentially studies various techniques related to procedures for handling good savings opening mechanisms according to SOP. Customer service or customer service at a bank is a service provided by the bank to customers in particular and the public in general related to the daily business and operations of the bank. The role of customer service here can be referred to as a very important bank front line unit, namely as the executor of the initial process of bank activities that are directly related to customers.*

***Keywords : Role of customer service, mechanism, bank***

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Saat ini, perkembangan perekonomian di Indonesia relatif stabil dan terus berkembang, dimulai dari perbankan konvensional dan perbankan syariah yang menjalankan kegiatan operasional dan bisnis masing-masing. Seperti menghimpun dana dan menyalurkan dana dari masyarakat ke masyarakat lainya. Hal ini diterapkan agar likuiditas dan kinerja keuangan perbankan tetap diangka yang relative aman bagi sebuah bank. Setiap bank masing-masing memberikan inovasi-inovasi terbaru untuk menarik masyarakat agar menanamkan dananya pada bank tersebut. Perbanka sendiri di naungi oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan) yaitu sebuah lembaga independen yang berkaitan dengan sektor keuangan yang bertugas mengatur seluruh industri perbankan, pasar modal, perasuransian, pembiayaan, dana pensiun, dan industri jasa keuangan lainnya.

Bank adalah sebuah lembaga keuangan intermediasi yang umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan surat sanggup bayar, kata bank berasal dari Italia banca yang berarti tempat penukaran uang. Bank merupakan lembaga komersial yang menghipun dana asal masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya pada masyarakat pada bentuk kredit dan atau bentuk lain untuk meningkatkan taraf hidup rakyat. Menurut ahli Kasmir menyatakan bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberi jasa bank lainnya.

Saat ini perkembangan Bank di Indonesia sangatlah pesat, namun pesatnya perkembangan Bank tersebut tidak diimbangi dengan kesejahteraan masyarakat, terutama masyarakat yang tergolong ekonomi lemah. Beberapa tahun terakhir jasa layanan semakin mendapatkan perhatian dari kalangan dunia usaha, terutama pada industri atau perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa seperti halnya jasa keuangan perbankan yang tumbuh dan berkembang, semakin banyak menawarkan

berbagai jenis produk dan jasa perbankan.

Untuk meningkatkan daya saing, bank harus mampu mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Bank sebagai lembaga keuangan berperan penting bagi kelancaran perekonomian suatu bangsa. Dengan semakin meningkatnya kelancaran perekonomian, akan semakin banyak pula kebutuhan masyarakat akan lembaga keuangan perbankan.

Upaya untuk merangkul masyarakat ekonomi lemah pemerintah mendirikan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) yang lingkup kerjanya lebih terpusat pada wilayah tertentu saja seperti kabupaten, kecamatan, dan desa.

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah Bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran (UU No. 21, 2008)

Kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan bank umum karena BPR dilarang menerima simpanan giro, kegiatan valas, dan perasuransian. Kehadiran BPR juga untuk melayani masyarakat dengan kebutuhan yang masih sederhana seperti pembukaan tabungan dan pembiayaan yang dibatasi dengan plafon.

Dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat BPR harus menyiapkan petugas atau karyawan yang kompeten, handal, bertanggung jawab, serta dapat dipercaya dalam menangani berbagai kebutuhan serta menangani keluhan nasabah. Hal ini sangat penting, mengingat kepuasan nasabah harus diwujudkan dalam hal melayani nasabah, agar nasabah tersebut tetap loyal. Salah satu petugas atau karyawan yang memberikan pelayanan kepada nasabah adalah *Customer service*.

*Customer service* adalah suatu bagian dari unit organisasi atau bank, yang berada di bagian Front Office, yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan dan produk-produk bank. Sedangkan secara umum *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah, melalui pelayanan, dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan



nasabah (Kasmir, 2017).

Salah satu BPR yang dalam operasionalnya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat adalah BPR ADY yang merupakan salah satu BPR di Kabupaten Jember. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat BPR ini juga menyiapkan petugas yang handal dan kompeten dalam bidangnya masing-masing. BPR ADY menawarkan layanan simpan deposito berjangka atau tabungan, kredit dan pinjaman, pembiayaan dan penempatan dana berdasarkan prinsip syariah. Selain itu, BPR ADY Jember memiliki produk unggulan, salah satu produk unggulan BPR ADY adalah produk tabungan.

Tabungan sendiri ialah simpanan uang di bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu, umumnya bank akan memberikan buku tabungan yang berisi informasi seluruh transaksi yang dilakukan dan kartu ATM lengkap dengan nomor pribadi (PIN). Pada masa sekarang ini pandemi Covid-19 yang sedikit masih berlangsung dan melanda berbagai negara di dunia, hal ini juga sangat mempengaruhi ekonomi negara, baik dalam segi pendapatan dan banyak lagi yang lainnya. Hal ini tidak luput dari dunia perbankan. Perbankan di Indonesia juga mendapatkan serangan dalam kinerja keuangannya yang sangat menurun pada masa awal pandemi. Meskipun begitu perbankan di Indonesia mulai bangkit dan bisa mengatasi hal tersebut, masyarakat juga masih tetap menghimpun dananya di bank. Salah satunya adalah tabungan yang menjadi produk primadona di hampir semua bank di Indonesia dan terjadi kenaikan yang sangat signifikan pada produk penghimpunan dana ini pada dunia perbankan termasuk pada BPR ADY Jember.

Berdasarkan pada latar belakang masalah diatas, maka penyusun tertarik untuk membahas lebih jelas tentang peran dalam mekanisme pembukaan tabungan dan menyusun Laporan Tugas Akhir di PT. BPR ADY Jember dengan judul **“Peran Customer service Dalam Mekanisme Pembukaan Tabungan Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Anugerahdharma Yuwana Jember”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran *customer service* dalam mekanisme pembukaan tabungan?
2. Bagaimana mekanisme pembukaan tabungan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui peran *customer service* dalam mekanisme pembukaan tabungan.
2. Untuk mengetahui mekanisme pembukaan tabungan.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kontribusi positif bagi berbagai pihak, Adapun manfaat pada penelitian ini, antara lain :

1. Bagi Objek Yang Diteliti

Penelitian tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi pihak PT. Bank Perkreditan Rakyat Anugerahdharma Yuwana Jember dan juga diharapkan mendapat menjadi acuan dalam mekanisme pembukaan tabungan sebagai referensi didalam motivasi guna meningkatkan pengetahuan tentang sistem keuangan .

2. Bagi Peneliti

Penelitian tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan, wawasan dan pengalaman bagi peneliti. Selain itu, peneliti dapat mengetahui bagaimana peran *customer service* dalam mekanisme pembukaan tabungan, bagaimana mekanisme pembukaan tabungan, serta bagaimana pengelolaan tabungan setelah diberikan

kepada nasabah, serta peneliti juga dapat menerapkan ilmu yang selama ini diperoleh saat kuliah dan juga sebagai salah satu syarat kelulusan pada program studi Diploma III Keuangan dan Perbankan pada fakultas ekonomi dan bisnis di Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember.

### 3. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai referensi untuk penelitian sejenis pada waktu yang akan datang dan mampu memberikan kontribusi pengembangan ilmu perbankan serta sebagai bahan pustaka di perpustakaan Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember.

## 1.5 Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dalam memposisikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas dari penelitian. Penelitian terdahulu yang relevan berfungsi sebagai bahan pendukung dalam melakukan sebuah penelitian. Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan (skripsi, tugas akhir, tesis, disertasi dan sebagainya). Dengan melakukan langkah ini, maka akan dapat dilihat sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang hendak dilakukan. Ada beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Arya Neta Adinda Jambak dan Nurul Jannah (2022), dengan judul *Peran Customer service Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur Pada Bank Syariah Indonesia KC. Lubuk Pakam*. Hasil penelitian ini yaitu Penelitian ini menjelaskan tentang peran *customer*

*service* PT. Bank Syariah Indonesia KC. Lubuk Pakam dalam upaya peningkatan jumlah nasabah pada produk tabungan mabrur. Pada umumnya setiap perusahaan ingin mempertahankan keberadaan nasabahnya dan memperluas pangsa pasar, bank syariah khususnya PT. Bank Syariah Mandiri Kantor. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang berlandaskan filsafat postpositivisme, pengumpulan data, dan dianalisis pada aspek makna. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Syariah Indonesia KC. Lubuk Pakam.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Winda Oktaliza dan Afriyeni (2022), dengan judul *Peranan Customer service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah PT. BPR Batang Tarusan*. Hasil dari penelitian ini yaitu menciptakan dan mempertahankan nasabah dengan konsep pelayanan yang berkualitas, sehingga hal yang dilakukan *customer service* dapat menghasilkan keuntungan bagi bank tersebut, pelayanan berkualitas bukan hanya memberikan suatu layanan tetapi memerlukan pelayanan yang ekstra sehingga sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh nasabah. Penelitian ini menggunakan metode analisa kualitatif dengan teknik pengumpulan data dan teknik analisa data. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Batang Tarusan.
3. Penelitian ini dilakukan oleh Achmad Pramudya, Dilla Ajeng Saputri, Melnia Hartati, Nova Yulindasari (2022), dengan judul *Peranan Customer service Terhadap Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatra Selatan dan Bangka Belitung Cabang Lahat*. Hasil penelitian ini yaitu dalam melayani nasabah *customer service* dituntut untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standart pelayanan *customer service*, namun dalam melayani nasabah pada bank sumsel babel ini bertugas *customer service* menghadapi kendala. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif berbasis data lapangan yang datanya diperoleh lewat observasi, interview dan dokumentasi, dengan analisis deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank

Pembangunan Daerah Sumatra Selatan dan Bangka Belitung Cabang Lahat.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Okvela Sapitri dan Muhammad Hendra (2021), dengan judul *Peranan Customer service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah di PT. BTPN Purna Bakti KC Padang*. Hasil dari penelitian ini yaitu bagi masyarakat umum masih banyak berpendapat bahwa bank menjadi tempat untuk menyimpan uang dan meminjam uang , faktanya bank banyak mempromosikan jasa-jasa lainnya, juga menawarkan jasa simpanan dan pinjaman atau kredit. Penelitian ini menggunakan metode studi perpustakaan (*library research*) yaitu dengan mengumpulkan data dan menggunakan teori-teori yang berkaitan dengan masalah-masalah yang dibahas dan juga menggunakan metode studi lapangan (*field research*) yaitu pada penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung dan melakukan wawancara dengan pihak –pihak yang terkait. Penelitian ini dilaksanakan di PT. BTPN Purna Bakti KC Padang.
5. Penelitian ini dilakukan oleh Yusuf dan Nurul Jannah (2021), dengan judul *Peran Tabungan Dalam Menghimpun Dana Pihak Ketiga Pada Bank Sumut Kcp. Syariah Simpang Kayu Besar*. Hasil penelitian ini yaitu Dana Pihak Ketiga merupakan dana yang sangat penting bagi suatu bank karena lebih dari 50% kebanyakan bank memanfaatkan dana pihak ketiga untuk kelangsungan bank tersebut. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik deskriptif, analisis sumber data penelitian ini yaitu, pada data primer akan dilakukan wawancara mendalam dengan pihak bank mengenai data-data yang dibutuhkan terkait judul penelitian, data sekunder dalam penelitian ini akan dilakukan pemahaman terkait studi kepustakaan dari buku, dokumen maupun artikel terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dibahas sehingga akan mendapatkan hasil yang diinginkan. Penelitian ini dilaksanakan di Bank Sumut Kcp. Syariah Simpang Kayu Besar.
6. Penelitian yang dilakukan oleh Mirawati, Jhon Pernos (2019), dengan

judul *Peranan Customer service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang*. Hasil penelitian ini yaitu Peranan seorang *Customer service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan bank tersebut. Oleh Karena itu, segala kegiatan harus berjalan dengan baik dan bermutu demi terciptanya kepuasan nasabah. Karena nasabah yang merasa mendapatkan kepuasan akan kembali lagi mendatangi bank tersebut dan membeli produk lain yang ditawarkan oleh bank. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Bank Nagari Cabang Siteba Padang, dengan cara pengumpulan data dan bahan untuk melakukan penelitian ini.

7. Penelitian yang dilakukan oleh Rosi Puspita Sari dan Afriyeni (2019), dengan judul *Mekanisme Kerja Customer service Dalam Aktivitas Operasioal PT. Bank syariah mandiri Tbk. Cabang Padang*. Hasil penelitian ini yaitu mekanisme kerja *customer service* pada pagi hari yaitu menyiapkan counter *customer service* bersih, rapih dan senyaman mungkin, kemudian pada saat jam kerja *customer service* benar-benar harus focus terhadap pelayanan nasabah, mulai dari pembukaan dan penutupan rekening giro, pembukaan dan penutupan rekening tabungan, pembukaan dan pencairan deposito serta melayani semua kebutuhan dan keluhan nasabah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan teknik pengumpulan data dan teknik analisa deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cab. Padang.
8. Penelitian ini dilakukan oleh Fitri Nurjayanti dan Ratna Widayati (2019), dengan judul *Peranan Customer service Dalam Operasional Bank Nagari Cabang Pekanbaru*. Hasil penelitian ini yaitu dengan memberi kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang bermutu yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah sesuai

dengan present value. Penelitian ini menggunakan metode analisa data kualitatif sebagai metode penelitian yang menjelaskan secara deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan di Bank Nagari Cabang Pekanbaru.

9. Penelitian yang dilakukan oleh Irda Fatihul Barid (2017), dengan judul Peranan *Customer service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda di Surabaya. Hasil penelitian ini yaitu *Customer service* memainkan peran penting untuk interaksi dan memberikan layanan kepada *Customer service* dan calon customer terkait dengan layanan yang digunakan di dalam fungsi layanan pelanggan mereka diharapkan untuk memberikan informasi yang cepat, akurat, tanggap, baik, ramah terhadap pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda di Surabaya.

10. Penelitian yang dilakukan oleh Vinny Ribka Bolang, James D.D Massie, dan Agus Supandi Soegoto (2015), dengan judul Peran Pelayanan Terhadap Teller dan *Customer service* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado. Hasil penelitian ini yaitu Perusahaan harus senantiasa memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar konsumen yang menjadi pelanggan akan merasa puas sehingga mereka akan setia menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Melalui kepuasan pelanggan akan membawa pengaruh positif bagi perusahaan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan mengambil populasi dan sampel. Penelitian ini dilaksanakan di Bank Rakyat Indonesia unit kerombosan cabang Manado.

Tabel 1.1  
Penelitian Terdahulu

Tabel 1.1 ini mengklasifikasikan penelitian terdahulu yang relevan, dengan penjabaran penulis, judul, persamaan penelitian, perbedaan penelitian, dan publikasi.

No.	Peneliti (Tahun)	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Mohammad Arya Neta Adinda Jambak dan Nurul Jannah (2022)	Peran <i>Customer service</i> Dalam Upaya Menigkatk an Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur Pada Bank Syariah Indonesia KC. Lubuk pakam	a. Sama – Sama Menjelaskan Tentang peranan customer sevice b. Sama – sama menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu pengumpulan data	a. Tempat peneletian berbeda b. Tahun peneletian Berbeda c. lebih mengacu pada peningkatan jumlah nasabah tabungan
2	Winda Oktaliza dan Afriyeni (2022)	Peranan <i>Customer service</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah PT. BPR Batang	a. Sama – sama membahas peran <i>customer service</i> , namun lebih kepada cara meningkatkan pelayan	a. Tempat penelitian berbeda b. Tahun peneletian berbeda



		Tarusan	terhadap nasabah b. Sama – sama menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu dengan mengumpulkan data dan penelitian lapangan	
3	Achmad Pramudya, Dilla Ajeng Saputri, Melnia Hartati, Nova Yulindasari (2022)	Peranan <i>Customer service</i> Terhadap Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatra Selatan dan Bangka Belitung Cabang Lahat.	a. Sama – sama membahas peran <i>customer service</i> terhadap pelayanan b. Sama – sama menekankan pada pelayanan mekanisme pembukan tabungan c. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif berbasis data	a. Tempat penelitian berbeda b. Tahun penelitian berbeda

			lapangan yang datanya diperoleh lewat observasi, interview dan dokumentasi, dengan analisis deskriptif	
4	Okvela Sapitri dan Muhammad Hendra (2021)	Peranan <i>Customer service</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah di PT. BTPN Purna Bakti KC Padang	<p>a. Sama – sama membahas peran <i>customer service</i>, namun lebih kepada cara meningkatkan pelayan terhadap nasabah</p> <p>b. Sama – sama menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu dengan mengumpulkan data dan penelitian lapangan</p>	<p>a. Tempat penelitian berbeda</p> <p>b. Tahun penelitian berbeda</p>

5	Yusuf dan Nurul Jannah (2021)	Peran Tabungan Dalam Menghimpun Dana Pihak Ketiga Pada Bank Sumut Kcp. Syariah Simpang Kayu Besar	<p>a. Sama – sama membahas mengenai tabungan</p> <p>b. Sama – sama menggunakan metode analisa data kualitatif sebagai metode penelitian yang menjelaskan secara deskriptif</p>	<p>a. Tempat penelitian berbeda</p> <p>b. Tahun penelitian berbeda</p> <p>c. Lebih membahas mengenai Dana Pihak Ketiga (DPK)</p>
6	Mirawati, Jhon Pernos (2019)	Peranan Costumer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang	<p>Sama – Sama Menjelaskan Tentang peranan <i>customer service</i>, namun pada peneliti terdahulu lebih mengacu pada cara peningkatan pelayanan terhadap nasabah</p>	<p>a. Tempat penelitian berbeda</p> <p>b. Tahun penelitian berbeda</p> <p>c. Menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan analisis studi lapangan dan studi</p>

				perpustakaan
7	Rosi Puspita Sari dan Afriyeni (2019)	Mekanisme Kerja <i>Customer service</i> Dalam Aktivitas Operasioal PT. Bank syariah mandiri Tbk. Cabang Padang	a. Sama – sama membahas tentang peran <i>customer service</i> , namun lebih mengacu kepada peningkatan pelayanan terhadap nasabah  b. Sama – sama menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu dengan mengumpulan data dan penelitian lapangan	a. Tempat penelitian berbeda  b. Tahun <i>customer service</i> penele tian berbeda  c. Pembahasan lebih menyeluruh dari pembukaan dan penutupan rekening giro dan tabungan serta pembukaan dan pencairan deposito
8	Fitri Nurjayanti dan Ratna Widayati (2019)	Peranan <i>Customer service</i> Dalam Operasional Bank Nagari Cabang Pekanbaru	a. Sama – sama membahas peran <i>customer service</i> , namun lebih mengacu pada operasional	a. Tempat penelitian berbeda  b. Tahun penelitian berbeda  c. Pembahasan lebih

			bank d. Sama – sama menggunakan metode analisa data kualitatif sebagai metode penelitian yang menjelaskan secara deskriptif	menyeluruh dari pembukaan dan penutupan rekening giro dan tabungan serta pembukaan dan pencairan deposito
9	Irda Fatihul Barid (2017)	Peranan <i>Customer service</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda di Surabaya	a. Sama – sama membahas peran <i>customer service</i> , namun lebih kepada cara meningkatkan pelayan terhadap nasabah b. Sama – sama menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu dengan mengumpula	a. Tempat penelitian berbeda b. Tahun penelitian berbeda c. Lebih membandingkan strategi <i>customer service</i> pada bank BTN cabang Surabaya dengan bank lain

			n data dan penelitian lapangan	
<b>10</b>	Vinny Ribka Bolang, James D.D Massie, dan Agus Supandi Soegoto (2015)	Peran Pelayanan Terhadap Teller dan <i>Customer service</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado	a. Kualitas peran dan pelayanan terhadap nasabah b. Sama – sama menggunakan metode penelitian kualitatif	a. Tempat peneletian berbeda b. Tahun penelitian berbeda c. Lebih mengacu pada peran dan pelaynan terhadap teller

Seperti yang telah dipaparkan pada Tabel 1.1, setiap penelitian terdahulu memiliki persamaan dan perbedaan yang berbeda dengan penelitian penulis. Secara keseluruhan persamaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu terletak pada variabel kategori yaitu variabel yang meliputi kualitas yang tidak bisa diukur dengan angka dari suatu kelompok populasi, tetapi ada juga yang menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu harus menentukan varibel, mengukur variabel, mengajukan hipotesis, dan menggunakan analisis statistic. Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian-penelitian terdahulu terletak pada objek penelitian, pada penelitian ini diambil objek di PT. Bank Perkreditan Anugerahdharma Yuwana Jember, dan dari 10 penelitian terdahulu yang menjadi perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian ini hanya menggunakan 1 obyek yaitu Peran *Customer service* Dalam Mekanisme Pembukaan Tabungan.

## **1.6 Tinjauan Pustaka**

### **1.6.1 Bank**

#### **1.6.1.1 Pengertian bank**

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 Pasal 1 ayat 2 tentang Perbankan: Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Presiden Republik Indonesia, 1998).

Menurut Cipta (2015) Bank sebagai salah satu lembaga usaha keuangan yang bertujuan memberikan kredit dan jasa-jasa. Adapun pemberian kredit itu dilakukan baik dengan modal sendiri atau dengan dana-dana yang dipercayai kepada pihak ketiga maupun dengan jalan mengedarkan alat-alat baru berupa uang giral

#### **1.6.1.2 Jenis-Jenis Bank**

Menurut Undang-undang, jenis bank hanya terbagi menjadi tiga berdasarkan fungsinya yaitu Bank Sentral, Bank Umum, dan Bank Perkreditan Rakyat yaitu:

##### **1. Bank Sentral**

Bank Sentral merupakan Bank yang bertanggung jawab atas kebijakan moneter dalam negeri untuk menjaga stabilitas harga dan nilai mata uang negara. Bank sentral juga mempunyai tanggung jawab dalam hal mengatur serta mengawasi perbankan lain agar bisa membatasi adanya risiko serta biaya krisis sistemik. Bank Sentral di Indonesia adalah Bank Indonesia.

##### **2. Bank Umum**

Bank umum adalah bank yang melakukan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang

kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Selain itu, bank umum merupakan lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat (funding) dalam bentuk simpan.

### 3. Bank Perkreditan Rakyat

Berdasarkan UU No. 10 Tahun 1998, Bank Perkreditan Rakyat atau BPR adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

## 1.6.2 Bank Perkreditan Rakyat

### 1.6.2.1 Pengertian Bank Perkreditan Rakyat

Bank Perkreditan Rakyat melaksanakan kegiatan usaha yang sama dengan bank umum, ada kegiatan usaha konvensional dan syariah. Namun, tugas Bank Perkreditan Rakyat lebih sempit bila dibandingkan dengan bank umum lainnya, seperti BPR dilarang menerbitkan produk simpanan giro, dilarang melakukan transaksi valas, dan dilarang melaksanakan kegiatan perasuransi.

Bank Perkreditan Rakyat adalah lembaga keuangan bank yang menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu dan menyalurkan dana sebagai BPR.

Bank Perkreditan Rakyat adalah badan usaha bank selain bank umum dengan bentuk badan hukum Perseroan Terbatas yang di atur dalam Undang – undang No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan, telah di ubah kedalam Undang – undang No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan, yaitu yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat.



Usaha Bank Perkreditan Rakyat meliputi usaha untuk menghimpun dan menyalurkan dana dengan tujuan mendapatkan keuntungan. Keuntungan BPR diperoleh dari *spread effect* dan pendapatan bunga.

### **1.6.2.2 Tujuan Bank Perkreditan Rakyat**

Kegiatan Bank Perkreditan Rakyat adalah bertujuan untuk melayani usaha kecil dan masyarakat. Tujuan utama BPR adalah memberikan pelayanan kepada usaha mikro kecil dan menengah serta masyarakat sekitar. Bentuk hukum Bank Perkreditan Rakyat adalah Perseroan Terbatas, Koperasi atau Perusahaan Daerah.

### **1.6.2.3 Kegiatan Usaha Bank Perkreditan Rakyat**

#### **a. Usaha Bank Perkreditan Rakyat Yang Diperbolehkan**

Usaha Bank Perkredita Rakyat meliputi usaha untuk menghimpun dan menyalurkan dana dengan tujuan mendapatkan keuntungan. Keuntungan BPR diperoleh dari *spread effect* dan pendapatan bunga. Adapun usaha-usaha BPR adalah :

1. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa deposito berjangka, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
2. Memberikan kredit.
3. Menyediakan pembiayaan bagi nasabah berdasarkan prinsip bagi hasil sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah.
4. Menempatkan dananya dalam bentuk Sertifikat Bank Indonesia (SBI), deposito berjangka, sertifikat deposito, dan/atau tabungan pada bank lain. SBI adalah sertifikat yang ditawarkan Bank Indonesia kepada BPR apabila BPR mengalami over liquidity atau kelebihan likuiditas.

#### b. Usaha Bank Perkreditan Rakyat Yang Tidak Diperbolehkan

Ada beberapa jenis usaha seperti yang dilakukan bank umum tetapi tidak boleh dilakukan BPR. Usaha yang tidak boleh dilakukan BPR adalah :

1. Menerima simpanan berupa giro.
2. Melakukan kegiatan usaha dalam valuta asing.
3. Melakukan penyertaan modal dengan prinsip prudent banking dan concern terhadap layanan kebutuhan masyarakat menengah ke bawah.
4. Melakukan usaha perasuransian.
5. Melakukan usaha lain di luar kegiatan usaha sebagaimana yang dimaksud dalam usaha BPR.

#### **1.6.2.4 Produk-Produk Bank Perkreditan Rakyat**

Produk- produk yang ditawarkan oleh BPR adalah sebagai berikut :

- a. Tabungan di BPR tidak dikenakan biaya administrasi pada saat pembukaan maupun penutupan rekening.
- b. Deposito. Produk deposito dari BPR bisa dikatakan hampir sama dengan bank umum.
- c. Kredit.

### **1.6.3 Mekanisme**

#### **1.6.3.1 Pengertian Mekanisme**

Mekanisme yaitu suatu cara kerja atau proses yang digunakan dalam melakukan suatu transaksi jual beli. Dalam melaksanakan kegiatan usahanya, perusahaan menyusun suatu mekanisme sebagai landasan dalam pelaksanaan kegiatannya. mekanisme disusun sebaikbaiknya agar tercapai tujuan kegiatan yang direncanakan. Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas, Selain dari beberapa definisi diatas, berikut adalah pengertian dari mekanisme secara umum :

Mekanisme adalah serangkaian dari tahapan- tahapan atau urutan-

urutan dari langkah- langkah yang saling terkait dalam menyelesaikan suatu pekerjaan untuk mengendalikan pelaksanaan kerja agar lebih efisien, maka perusahaan membutuhkan sebuah petunjuk tentang mekanisme kerja. Dalam sebuah mekanisme terdapat langkah – langkah yang saling berkaitan satu sama lain, langkah – langkah ini akan menjadi petunjuk dalam menyelesaikan permasalahan pada suatu pekerjaan. Di dalam perusahaan tentunya akan membutuhkan sebuah petunjuk tentang mekanisme kerja yang terdiri dari tahapan – tahapan suatu pekerjaan, karena hal ini dapat menunjang tercapainya efisiensi perusahaan dengan baik. Mekanisme adalah urutan - urutan pekerjaan administratif, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu bagian atau lebih yang disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang terjadi. Mekanisme merupakan suatu pandangan bahwa interaksi bagian-bagian dengan bagian lainnya dalam suatu keseluruhan atau sistem secara tanpa disengaja yang menghasilkan kegiatan atau fungsi-fungsi yang sesuai dengan tujuan. Mekanisme merupakan teori bahwa semua gejala yang bisa dijelaskan dengan prinsip-prinsip yang dapat digunakan untuk menjelaskan mesin-mesin tanpa bantuan intelegensi sebagai suatu sebab atau prinsip kerja. Mekanisme merupakan suatu teori bahwa seluruh gejala alam yang bersifat fisik dan dapat diterangkan dalam hubungan dengan suatu perubahan material atau materi yang bergerak. Mekanisme yaitu suatu usaha dalam memberikan penjelasan mekanis yaitu dengan gerak setempat dari bagian yang secara intrinsik tidak dapat berubah bagi struktur internal benda alam dan untuk seluruh alam.

### **1.6.3.2 Fungsi Mekanisme**

Ada beberapa dari fungsi adanya mekanisme dalam sebuah perusahaan :

- a. Meningkatkan kinerja perusahaan melalui terciptanya proses pengambilan keputusan yang lebih baik, meningkatkan efisiensi operasional perusahaan, dan lebih meningkatkan pelayanan kepada pemangku kepentingan.

- b. Lebih memudahkan dalam menentukan langkah - langkah kegiatan dimasa yang akan datang.
- c. Mengubah pekerjaan yang berulang – ulang menjadi rutin dan terbatas.
- d. Adanya suatu petunjuk atau program kerja yang jelas dan harus dipatuhi oleh seluruh pelaksana.
- e. Membantu dalam usaha meningkatkan produktifitas kerja yang efektif dan efisien.
- f. Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan

#### **1.6.4 Tabungan**

##### **1.6.4.1 Pengertian Tabungan**

Secara umum kita dapat mendefinisikan tabungan sebagai sebuah simpanan uang yang bersumber dari pemasukan (pendapatan) yang tidak dipakai buat keperluan sehari-hari ataupun kepentingan lainnya. Dengan kata lain tabungan adalah uang yang kita sisihkan untuk masa depan dan dapat kita ambil kapan saja.

##### **1.6.4.2 Sarana Penarikan Tabungan**

Buku tabungan adalah bukti kepemilikan tabungan serta sebagai alat untuk menyimpan uang secara modern. Semua nasabah yang sudah melakukan pendaftaran tabungan akan diberikan buku tabungan untuk melakukan transaksi. Pada buku tabungan, terdapat identitas pemilik serta mutasi keseluruhan transaksi yang dilakukan.

##### **1.6.4.3 Mekanisme Pembukaan Tabungan**

- a. Mengambil nomor antrian yang ada
- b. *Customer service* akan menawarkan sejumlah jenis tabungan yang diinginkan.
- c. Mengisi formulir CIF dengan sebenarnya dan membubuhkan

tanda tangan di tempat yang tersedia.

- d. *Customer service* akan memberikan kertas slip setoran pertama
- e. Lakukan setoran pertama di bagian teller
- f. Setelah selesai, Teller akan memberikan buku tabungan untuk disimpan di rumah.

### **1.6.5 Customer service**

*Customer service* adalah pelayanan yang diberikan kepada nasabah sebelum, selama dan setelah membeli dan menggunakan barang dan jasa. Pelayanan nasabah yang baik memberikan pengalaman yang memenuhi harapan nasabah. Ini menghasilkan nasabah yang puas. Pelayanan nasabah yang buruk dapat menghasilkan keluhan. Hal ini dapat mengakibatkan kehilangan penjualan karena konsumen mungkin membawa bisnis mereka ke pesaing.

*Customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah, melalui pelayanan, dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah

*Customer service* memegang peranan yang sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang *Customer service* ialah untuk memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dan ramah dengan cara merayu para calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer service* juga harus bisa menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh sebab itu, seorang *customer service* diharuskan mempunyai keahlian yang tepat dan cepat tanggap dalam melayani seorang pelanggan (nasabah) sehingga dapat mengupayakan pelayanan yang terbaik untuk kepuasan dalam mengurus berbagai macam keperluan seorang pelanggan (Sheila Almira, 2020).

#### **1.6.5.1 Peran Customer service**

Menurut Kasmir dalam bukunya yang berjudul "Etika *Customer*

*service*” peran *customer service* secara umum yaitu :

- a. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
- b. Berusaha untuk mendapatkan nasabah baru, melalui berbagai pendekatan.

Adapun dasar-dasar pelayanan yang baik secara umum, berikut ini adalah dasar-dasar pelayanan yang baik secara umum yang harus dimengerti dan dipahami oleh *Customer service Officer*, antara lain sebagai berikut:

- a. Berpakaian dan berpenampilan yang rapih dan bersih.  
*Customer service Officer* harus mengenakan seragam yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Pakaian yang dikenakan harus memberikan kesan yang benar-benar memikat konsumen.
- b. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh senyum  
Dalam melayani nasabah *Customer service Officer* tidak boleh ragu ragu, akan tetapi harus memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi. *Customer service* juga harus bersikap akrab dan penuh senyum dengan raut muka yang menarik setulus hati serta tidak dibuat-buat.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama nasabah  
Pada saat nasabah datang, *Customer service Officer* harus menyapanya terlebih dahulu. Usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya agar terasa lebih akrab.
- d. Tenang, sopan, dan hormat tekun mendengarkan setiap pembicaraan  
Pada saat melayani nasabah, *Customer service* harus dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, dan sopan dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati sekaligus berusaha memahami nasabah.
- e. Tekun mendengarkan setiap pembicaraan dan menerima keluhan dengan baik

*Customer service* harus tekun mendengarkan pembicaraan nasabah dan berusaha menerima keluhan nasabah dengan baik. Dengan begitu, nasabah akan merasa dihargai dengan baik.

a. Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar

Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar adalah dengan menggunakan Bahasa Indonesia. Suara yang digunakan juga harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah sulit yang tidak dipahami oleh nasabah.

b. Bergairah dalam melayani dan tunjukkan kemampuan

Seorang *Customer service* harus meunjukkan pelayanan yang prima dengan memahami keinginan dan kemauan nasabah. Dalam memberikan informasi ke nasabah, *Customer service* harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang produk bank sehingga nasabah dapat terbantu.

c. Jangan menyela atau memotong pembicaraan

Saat nasabah berbicara jangan menyela atau memotong pembicaraannya. Kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran, dan jangan berdebat apabila terjadi sesuatu dengan nasabah.

d. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. *Customer service* juga harus mampu memberikan kepuasan kepada nasabah atas pelayanan yang diberikan.

e. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan.

Dalam praktiknya, terkadang ada hal-hal yang tidak mampu atau tidak sanggup kita lakukan sendiri. Dalam hal ini, jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan kepada yang sanggup dan mengerti akan permasalahan tersebut.

f. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan nasabah akan

dilayani.

Jika pada saat tertentu *Customer service* dalam keadaan sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, beritahukan kepada nasabah kapan mereka akan dilayani dengan simpatik.

### **1.6.5.2 Fungsi *Customer service***

Adapun fungsi *customer service* secara umum sebagai berikut :

a. Sebagai Resepsionis

Dalam hal ini, *customer service* bertugas menerima tamu atau nasabah yang akan datang ke bank dengan ramah, sopan, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan. Dalam hal ini *customer service* harus selalu memberikan perhatian, berbicara dengan suara mengucapkan salam, misalnya “selamat pagi, selamat siang atau selamat sore” sesuai dengan kondisi.

b. Sebagai Deskman

Sebagai deskman antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, antara lain menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank. Yang perlu juga dijelaskan adalah keunggulan produk kita dibandingkan dengan produk pesaing. Deskman juga harus menyiapkan berbagai brosur dan formulir untuk kepentingan nasabah. Kemudian menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi sesuai dengan transaksi yang ia lakukan.

c. Sebagai Salesman

Untuk menjual produk *customer service* melakukan Cross Selling mengadakan pendekatan untuk mencari pelanggan baru, berusaha dalam mempertahankan pelanggan yang lama, serta berusaha mengatasi suatu permasalahan yang di hadapi pelanggan dan termasuk keberatan dan keluhan pelanggan.

d. Sebagai Customer Relation Officer

*Customer service* sebagai orang yang bisa membina hubungan baik



dengan semua pelanggan, termasuk untuk membujuk atau merayu supaya pelanggan bertahan, tidak lari dari perusahaan yang bersangkutan jika menghadapi masalah.

e. Sebagai Komunikator

Sebagai komunikator *customer service* adalah sebuah penghubung antara perusahaan dengan pelanggan atau pihak lain yang berkepentingan terhadap perusahaan.

Dalam hal ini, fungsi *customer service* yaitu untuk menghubungi pelanggan dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara perusahaan dengan pelanggan.

## 1.6 Batasan Masalah

Agar dalam pelaksanaannya lebih mengarah pada maksud dan tujuan dan juga untuk membatasi pembahasan yang cukup luas supaya tidak menyimpang, maka peneliti melakukan pembatasan cakupan masalahnya.

Dalam penelitian ini peneliti hanya terbatas pada :

1. Peran *customer service* dalam mekanisme pembukaan tabungan pada PT. Bank Perkreditan Anugerahdharma Yuwana Jember.
2. Penelitian ini dilakukan di kantor pusat PT. BPR ADY JEMBER pada tanggal 02 Maret 2023 sampai dengan 31 Maret 2023.

## **BAB II**

### **METODE PENELITIAN**

#### **2.1 Pendekatan dan Strategi Penelitian**

Untuk pendekatan penelitian yang digunakan penulis untuk penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan deskriptif kualitatif adalah pendekatan yang dilakukan dengan cara menganalisis, mendeskripsikan, atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, dimana data berasal dari hasil wawancara dan pengamatan peneliti kepada *customer service*. Sedangkan data sekunder bersumber dari buku-buku, karya ilmiah, internet, dan sumber terdahulu lainnya yang masih berkaitan dengan penelitian ini.

#### **2.2 Teknik Pengambilan Sampel**

Sampel adalah bagian yang representatif atau bagian dari keseluruhan atau kelompok yang lebih besar terutama ketika disajikan untuk diperiksa atau ditunjukkan sebagai bukti penelitian. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah karyawan *customer service* itu sendiri yang hanya terdiri dari satu orang, karena jumlah populasinya tidak banyak maka penulis tidak menggunakan sampel.

#### **2.3 Metode pengambilan data**

Teknik pengumpulan data bertujuan untuk mendapatkan data-data yang sesuai dan dibutuhkan dalam penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara, studi pustaka dan metode pengamatan.

1. Wawancara (*interview*)

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dengan proses memperoleh keterangan atau data dengan cara bertanya langsung kepada pihak yang mengetahui obyek ataupun masalah yang diteliti yaitu *customer service* pada PT. BPR ADY Jember

## 2. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Studi pustaka dilakukan dengan membaca dan memahami literatur-literatur, buku-buku, artikel maupun sumber lain yang relevan dengan penulisan yang dilakukan. Studi pustaka dilakukan agar diperoleh bekal dan gambaran mengenai konsep-konsep yang berkaitan dengan penulisan yang dilakukan sehingga diberikan alternatif solusi yang berkaitan dengan penelitian.

## 3. Studi Lapangan (*Field Research*)

Pada penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung yaitu observasi dilakukan dengan cara magang kerja ke tempat obyek penelitian sehingga dapat melihat dari data tentang hal-hal yang menjadi tujuan pengamatan.

## 2.4 Tahapan Penelitian

### 2.4.1 Tahap Penelitian di Lapangan

Tahap-tahap ini terdiri dari beberapa tahap, yaitu : tahap pra lapangan, tahap pekerjaan lapangan, tahap analisis data, dan tahap pelaporan.

#### 1. Tahap pra lapangan

Pada tahap ini peneliti melakukan berbagai macam persiapan sebelum terjun ke dalam kegiatan penelitian, diantaranya melihat situasi dan kondisi lokasi penelitian, hal ini dilaksanakan guna melihat sekaligus mengenal unsur-unsur dan keadaan alam pada latar penelitian. Peneliti disini akan mulai mengumpulkan buku-buku penunjang dan pertanyaan-pertanyaan yang akan ditanyakan kepada informan untuk memperoleh data yang diinginkan.

#### 2. Tahap pekerjaan lapangan

Tahap ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan fokus penelitian dari lokasi penelitian. Dalam proses pengumpulan data ini peneliti menggunakan metode observasi, wawancara maupun dengan mengumpulkan dokumen-dokumen yang terkait dengan penelitian.

### 3. Tahap analisis data

Pada tahap ini peneliti menyusun semua data yang terkumpul secara sistematis dan terperinci. Sehingga data tersebut mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain secara jelas.

### 4. Tahap pelaporan

Tahap ini merupakan tahap terakhir dari tahap penelitian yang peneliti lakukan. Tahap ini dilakukan dengan membuat laporan tertulis dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

## 2.4.2 Tempat dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Jember. Objek penelitian yang digunakan peneliti adalah PT. Bank Perkreditan Rakyat Anugerahdharma Yuwana Jember. Lokasi penelitian PT. Bank Perkreditan Rakyat Anugerahdharma Yuwana ialah di Jalan KH. Shidiq No. 88, Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131, yang secara detail dapat dilihat pada gambar 1.1. Dimana jarak antara lokasi penelitian dengan kampus Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember sekitar 3 km.



Gambar 2.1

Peta PT. BPR ADY JEMBER

Sumber Google Maps 2022

### **2.4.3 Waktu Penelitian**

Waktu yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini dilakukan pada tanggal 02 Maret 2023 sampai dengan tanggal 31 Maret 2023.

### **2.5 Pendekatan Dalam Analisis Data**

Untuk pendekatan penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah pendekatan analisis data. Menurut Miles dan Huberman (2014) pendekatan analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu:

a. Reduksi data

Merupakan sebuah hasil dari catatan lapangan dengan suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian dan penyederhanaan-penyederhanaan.

b. Penyajian data

Dengan arti lain data ini merupakan sebuah hasil dari proses penyusunan secara sistematis bertujuan untuk memperoleh kesimpulan sebagai temuan penelitian.

c. Penarikan data

Catatan yang diambil dari berbagai sumber yang ada dan dari hasil-hasil observasi dapat disimpulkan masalah-masalah yang sesuai dengan fokus penelitian penulis

### **2.6 Keabsahan Penelitian**

Agar data yang ditemukan di lokasi penelitian bisa memperoleh keabsahan data, maka dilakukan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan menggunakan beberapa teknik pemeriksaan tertentu, yaitu:

1. Perpanjangan penelitian

Sebelum melakukan penelitian secara formal di PT. Bank Perkreditan Rakyat Anugerahdharma Yuwana Jember maka peneliti melakukan penelitian awal. Terlebih dulu peneliti menyerahkan surat permohonan penelitian kepada PT. Bank Perkreditan Rakyat Anugerahdharma Yuwana Jember. Hal tersebut dimaksudkan untuk memperoleh sambutan yang baik dalam penelitian ini dari awal hingga akhir. Perpanjangan penelitian dalam penelitian ini dilakukan dengan

pertimbangan situasi dan kondisi di lapangan serta data yang telah terkumpul. Dengan perpanjangan penelitian tersebut, peneliti dapat mempertajam fokus penelitian dan diperoleh data yang lengkap.

## 2. Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Menurut Lexy J. moleong (2014) ada empat macam triangulasi, antara lain :

### a. Peneliti menggunakan sumber

Artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda.

### b. Peneliti menggunakan metode

Pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data.

### c. Peneliti menggunakan Penyidik

Yaitu dengan jalan memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data.

### d. Peneliti menggunakan teori

Menurut Lincoln dan Guba, berdasarkan anggapan bahwa fakta tidak dapat diperiksa derajat kepercayaan dengan satu atau lebih teori.

## 3. Pemeriksaan sejawat

Teknik ini dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan rekan-rekan sejawat. Menurut Lexy J. moleong, pengecekan sejawat adalah mendiskusikan proses dan hasil penelitian dengan dosen pembimbing atau teman mahasiswa yang sedang/telah mengadakan penelitian kualitatif atau pula orang yang berpengalaman mengadakan penelitian kualitatif. Hal ini dilakukan dengan harapan peneliti mendapatkan masukan-masukan baik dari segi metodologi maupun konteks penelitian.

## **BAB III**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Orientasi Kancan Penelitian**

##### **3.1.1 Hasil Penelitian**

Kegiatan magang merupakan hasil yang telah diperoleh selama mengikuti kegiatan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Anugerahdharma Yuwana Jember yang dilakukan pada tanggal 18 Juli 2002 s/d 3 Agustus 2022. Kegiatan magang yang saya lakukan yaitu dengan melakukan pekerjaan pada suatu instansi atau perusahaan tersebut. Kegiatan magang yang dilakukan sebagai berikut :

1. Membantu *customer service* untuk melakukan pelayanan kepada nasabah
2. Membantu *customer service* untuk mendata nasabah deposito
3. Membantu *customer service* untuk melakukan pendataan pinjaman kredit

##### **3.1.2 Data Umum**

###### **3.1.2.1 Letak BPR ADY Jember**

Tempat kedudukan serta lokasi PT. Bank Perkreditan Rakyat Anugerahdharma Yuwana ialah di Jl. Gajah Mada No.6, Kelurahan Jember Kidul, Jember Kidul, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131. Dan memiliki dua kantor Cabang yang berada di Rambipuji Jember dan Ambulu, selain itu juga memiliki empat kantor operasional kas yang berada di Pakusari, Tanggul, Jenggawah dan Mumbulsari Jember.

###### **3.1.2.2 Sejarah Berdirinya BPR ADY Jember**

PT. BPR Anugrah Dharma Yuwana Jember atau yang lebih sering dikenal dengan BPR ADY Jember adalah BPR hasil penggabungan tiga BPR yang ada di kabupaten Jember, yaitu BPR delta ambulu yang berdiri pada tanggal 21 September 2001 yang beralamat di Jalan Suyitman No

89 Ambulu Jember, kemudian BPR puji raharja rambipuji yang berdiri pada tanggal 14 Oktober 1996 yang beralamatkan di Stand Ruko Pasar Rambipuji No 9-11 Jember, kedalam BPR arta tunas mukti tanggul yang berdiri pada tanggal 21 Oktober 1996 yang beralamatkan di Jalan PB. Sudirman No 106 Tanggul Jember. Sejak penggabungan ketiga BPR tersebut, BPR berganti nama menjadi PT. BPR Anugrah Dharma Yuwana Jember sesuai dengan surat keputusan sebagai berikut:

1. Salinan Keputusan Deputi Gubernur Bank Indonesia No.14/9/KEP.DpG/2012, Tanggal 21 Desember 2012 tentang pemberian izin penggabungan usaha (Merger) PT. BPR Puji Raharja dan PT. BPR Delta kedalam PT. BPR Artha Tunas Mukti dan surat pemberitahuan dari kantor perwakilan Bank Indonesia Jember No.15/22/DKBU/IDAd/Jr, tanggal 10 Januari 2013 Perihal : Keputusan Deputi Gubernur Bank Indonesia tentang Pemberian Izin Penggabungan Usaha (Merger).
2. Salinan akta penggabungan No. 108 tanggal 18 Juni 2012 yang dibuat oleh Notaris Elly Herawati Sutedjo, SH tentang risalah penggabungan ketiga BPR menjadi PT. Bank Perkreditan Anugerahdharma Yuwana Jember.
3. Salinan anggaran dasar No.35 tanggal 5 Maret 2013 yang dibuat oleh Notaris Elly Herawati Sutedjo, SH tentang risalah rapat perubahan anggaran dasar PT. Bank Perkreditan Anugerahdharma Yuwana Jember.
4. Salinan Keputusan dari Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No.AHU-15200.AH.01.02.Tahun 2013 tanggal 1, 25 Maret 2013 tentang Persetujuan Perubahan Anggaran Dasar Perseroan.
5. Salinan keputusan Deputi Kepala Perwakilan Bank Indonesia No.15/2/KEP.KpwBI/Jr/2013, tanggal 3 Mei 2013 tentang Perubahan Nama PT. BPR Artha Tunas Mukti menjadi PT. BPR Anugrah Dharma Yuwana Jember.



6. Akta Notaris Elly Sutedjo, SH di Jember No. 79 tanggal 19 Juni 2015 tentang perubahan anggaran dasar bank dan telah diteria dan dicatat dalam Sistem Administrasi Badan Hukum di Daftar Perseroan Nomor AHU-3522469.AH.01.11 Tahun 2015 tanggal 20 Juni 2015. Perijinan yang dimiliki Bank sampai saat ini adalah sebagai berikut.
  - a. Izin Usaha No. Kep-053/KM.13/1991 dikeluarkan oleh Departemen Keuangan RI tertanggal 25 Februari 1991.
  - b. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) No. 01.486.369.0-651.000 yang dikeluarkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang.
  - c. Tanda Daftar Perusahaan (TDP) Perseroan Terbatas No. 13.07.1.64.0141 oleh Departemen Perindustrian dan Perdagangan Dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Jember tertanggal 27 April 2018 dengan masa berlaku sampai sampai dengan tanggal 03 Mei 2023.
7. Perubahan terakhir berdasarkan Akta Notaris Endy Indra Permana, SH. MKn. No. 46 tanggal 10 September 2021, Notaris di Banyuwangi tentang perubahan modal dasar dan modal disetor Bank, telah mendapat persetujuan dari Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Surat Keputusan Nomor AHU-0049635.AH.01.02 Tahun 2021 tanggal 14 September 2021.
8. Perubahan terakhir berdasarkan Akta Notaris Endy Indra Permana, SH, MKn. No. 110 tanggal 30 Juni 2022, Notaris di Banyuwangi tentang perubahan modal dasar dan modal disetor Bank, telah mendapat persetujuan dari Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan surat keputusan Nomor AHU.AHA-01-03.0259101 Tahun 2022 tanggal 01 Juli 2022.

PT. Bank Perkreditan Rakyat Anugerahdharma Yuwana Jember yang awalnya memiliki Motto/Visi sebagai BPR Terbaik dan Terpercaya akan tetapi mulai tahun 2022 visi PT. BPR Anugerahdharma Yuwana adalah “

Menjadi Bank yang Profesional dan Terpercaya”. Hal ini kami selaraskan dengan motto BPR “ Profesional dan Terpercaya “ yang dalam penjabarannya memiliki arti bahwa setiap langkah kinerja haruslah yang professional dan terpercaya yang mampu diberikan oleh seluruh Sumber Daya Manusia PT. Bank Perkreditan Rakyat Anugerahdharma Yuwana Jember, baik bagi internal maupun eksternal perusahaan, mengingat Bank Perkreditan Rakyat adalah lembaga yang bergerak dalam bidang jasa keuangan yang wajib mengutamakan layanan prima dan kepercayaan tinggi.

Value atau Budaya kerja PT. Bank Perkreditan Rakyat Anugerahdharma Yuwana Jember adalah sebagai berikut :

1. Spiritual
2. Disiplin
3. Jujur
4. Totalitas
5. Tanggung Jawab
6. Relationship
7. Ownership

Dengan budaya kerja yang melekat didalam hati dan menjadi sebuah *Attitude* dalam kegiatan sehari-hari seluruh Sumber Daya Manusia, diharapkan akan meningkatkan Kinerja PT. Bank Perkreditan Rakyat Anugerahdharma Yuwana Jember.

PT. Bank Perkreditan Anugerahdharma Yuwana Jember mulai beroperasi pada tanggal 05 Maret 2013. Dengan bidang usaha Anggaran dasar bergerak dalam bidang perbankan.

### **3.1.2.3 Visi dan Misi BPR ADY Jember**

Adapun visi dan Misi PT. Bank Perkreditan Anugerahdharma Yuwana Jember adalah sebagai berikut :

1. Visi  
“ Menjadi Bank yang Profesional dan Terpercaya “
2. Misi

PT. Bank Perkreditan Rakyat Anugerahdharma Yuwana Jember memiliki misi sebagai berikut:

- a. Menjalankan usaha yang sehat
- b. Taat Regulasi
- c. Penguatan tata kelola dan manajemen resiko
- d. Menjalan Budaya kerja dengan sungguh-sungguh

#### **3.1.2.4 Kegiatan Utama BPR ADY Jember**

Kegiatan utama Sesuai dengan UU Perbankan No. 7 tahun 1992 Jo No. 10 tahun 1998, usaha BPR meliputi :

1. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa deposito berjangka, tabungan dan atau bentuk lainnya dipersamakan dengan itu.
2. Memberikan kredit
3. Menyediakan pembiayaan bagi nasabah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam peraturan pemerintah.
4. Menempatkan dananya dalam bentuk deposito berjangka, sertifikat deposito, dan tabungan pada bank lain.

#### **3.1.2.5 Usaha BPR ADY Jember**

Adapun usaha dari PT. BPR Anugerahdharma Yuwana Jember adalah sebagai berikut :

1. Menghimpun dana dalam bentuk
  - a. tabungan
  - b. deposito
2. Menyalurkan dana dalam bentuk
  - a. penempatan antar bank
  - b. pinjaman diberikan

### 3.2 Pelaksanaan Penelitian

Tabel 3.1  
Jadwal Penelitian

Tabel 2.1 ini mengklasifikasikan mengenai pelaksanaan penelitian yang dimulai pada bulan Januari 2023 sampai dengan bulan April 2023. Dengan rincian jadwal penelitian sebagai berikut :

No	Keterangan	Januari				Februari				Maret				April				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Tahap Pra Lapangan	■																
2	Tahap Pekerjaan Lapangan									■								
3	Tahap Analisis Data											■						
4	Tahap Pelaporan												■					

Tabel diatas merupakan jadwal penelitian yang dilaksanakan melalui mewawancarai atau lebih mendapatkan data dan informasi dari seorang *customer service* berjenis kelamin perempuan yang bernama Novinda Angga Gradela, A.Md, saat ini seorang *customer service* tersebut masih berumur 27 tahun, beliau merupakan karyawan swasta, dengan status belum menikah atau bisa disebut lajang, beliau merupakan lulusan Politeknik Negeri Jember dengan jenjang Diploma Tiga.

Penelitian ini dilaksanakan untuk menggali informasi mengenai PT. Bank Perkreditan Anugerahdharma Yuwana Jember, lebih tepatnya tentang peran *customer service* dalam mekanisme pembukaan tabungan. Fokus dalam penelitian ini adalah *customer service* dimana sebagai salah satu karyawan yang berperan memberikan segala bentuk pelayanan kepada nasabah dalam bentuk mekanisme

pembukaan tabungan. Ketika hendak ingin meneliti peneliti terlebih dahulu menghubungi *customer service* selaku informan apakah hari itu senggang atau tidak, biasanya informan atau *customer service* menyarankan di akhir pekan dikarenakan kesibukan yang sedikit berkurang.

### **3.3 Temuan Penelitian**

#### **3.3.1 Customer service**

*Customer service* adalah suatu unit kerja bank yang fungsi dan tugasnya adalah memberikan pelayanan, menerima keluhan, dan menjelaskan produk dan jasa PT. BPR Anugerahdharma Yuwana Jember dan memberikan konsultasi kepada nasabah.

Tugas utama seorang *customer service* yaitu memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. *Customer service* adalah ibarat sebuah wajah bank.

#### **3.3.2 Peran Customer service**

*Customer service* PT. BPR Anugerahdharma Yuwana Jember memiliki peran sebagai berikut :

1. Diplomat

Sebagai duta atau wakil perusahaan, hendaknya harus memiliki rasa kepemilikan perusahaan yang tinggi, rasa kepemilikan produk dan jasa yang tinggi.

2. Psikolog

*Customer service* harus mampu memahami apa yang dibutuhkan atau diinginkan oleh nasabah

3. *Sales person*

*Customer service* sebagai penjual produk dan jasa dituntut harus memahami produk dan jasa yang akan dijualnya

4. Konsultan

*Customer service* harus membrikan masukan, arahan atau penjelasan untuk membantu nasabah dalam mengambil keputusan

### 3.3.3 Hal – Hal yang Harus Dimiliki Oleh *Customer service*

#### 1. Siap Siaga

Siap membantu, Gesit dan Tangkas melayani, Responsif terhadap keluhan nasabah, Dipercaya untuk menyelesaikan persoalan dengan benar dan tepat waktu, informatif dalam memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dimengerti dan menjadi pendengar yang baik buat nasabah, Disiplin datang lebih awal, menepati janji, tidak menunda pekerjaan, bekerja sesuai prosedur.

#### 2. Menarik

Berpenampilan yang rapih, bersih, serasi dan menarik, serta bahasa tubuh yang sopan dan menarik, rasa percaya diri, mampu berinteraksi dengan baik, memiliki kredibilitas atau reputasi yang menarik.

#### 3. Antusias

Memiliki semangat pelayanan yang tinggi (*spirit of service*) yang tercermin dari ekspresi wajah yang ceria, memiliki pandangan yang positif dan proaktif untuk melayani tanpa diminta.

#### 4. Ramah

Melayani dengan senyum, nada suara yang lembut, bahasa yang baik, sopan, sabar/empati dan tidak memilih – milih nasabah.

#### 5. Teliti

Melakukan pekerjaan secara akurat, cermat berfikir sebelum menjawab dan bersikap hati-hati yang ditunjukkan dengan sikap tenang dan waspada (tidak yakin periksa kembali, tunda jawaban jika masih ragu).

### 3.3.4 Peran *Customer service* Dalam Mekanisme Pembukaan Tabungan Sebelum Transaksi

1. Sambut nasabah dengan posisi berdiri, sopan, dan persilahkan nasabah duduk
2. Beri salam “Selamat pagi/siang/sore” kepada nasabah
3. Sebutkan nama dan tanyakan “ Apa yang dapat saya bantu?”, dengan sikap siap membantu
4. Contoh “ Nama Saya Yuni apa yang dapat saya bantu?”

5. Jelaskan dengan sabar dan tenang mengenai spesifikasi produk dan jasa, serta ketentuan dan persyaratan yang harus dipenuhi
6. Pastikan nasabah mengerti dan memahami penjelasan kita

### **3.3.5 Peran *Customer service* Dalam Mekanisme Pembukaan Tabungan**

1. Menerima KTP dari nasabah
2. Menyiapkan kelengkapan dokumen
  - *Specimen*
  - Formulir permohonan untuk membuka tabungan
  - KYC (*know your customer*)
3. Mempersilahkan nasabah untuk tanda tangan di dokumen yang telah disiapkan
4. Setelah ditanda tangani oleh nasabah, *Customer service* menginput data di sistem
5. Mempersilahkan nasabah untuk menyetorkan uang ke Teller
6. *Customer service* menerima tindesan slip setoran
7. Memberi stempel dibuku tabungan
8. Meminta tanda tangan ke pimpinan sambil membawa dokumen yang telah di input ke sistem
9. File dibukukan (di file sesuai dengan jenis tabungannya, dan disesuaikan dengan tanggal pembukaan/diurutkan)
10. Setelah disetujui oleh pimpinan *Customer service* memberikan buku tabunganya ke nasabah
11. Mengembalikan kartu identitasnya kembali ke nasabah

### **3.3.6 Peran *Customer service* Dalam Mekanisme Pembukaan Tabungan**

#### **Setelah Transaksi**

1. Pastikan nasabah memahami dan mengerti setiap tahapan dan proses transaksi atau pelayanan jasa yang diinginkan nasabah
2. Pastikan nasabah merasa puas dan telah dilayani dengan baik
3. Ucapkan “Terima Kasih” dan tawarkan apabila masih ada hal-hal yang belum jelas dan ingin memperoleh informasi lainnya agar menghubungi ..... “ sebutkan nama dan nomor telepon kantor yang dapat dihubungi “ dan katakan “ Kami siap membantu “
4. Contoh “ Bapak/Ibu dapat menghubungi saya Yuni nomor telepon.....
5. Khusus untuk nasabah baru ucapkan pula “ Selamat bergabung menjadi nasabah BPR ADY “

### 3.3.7 Tabungan

Adapun jenis-jenis tabungan yang ada di PT. Bank Prekreditan Rakyat Anugerahdharma Yuwana Jember adalah sebagai berikut :

#### 3.3.7.1 Tabungan Umum

Tabungan umum adalah tabungan yang hanya menyimpan uang saja dan bisa diambil kapan saja.

Syarat membuka tabungan umum :

1. Foto copy KTP 2 lembar
2. Setoran awal Rp. 10.000
3. Saldo mengendapnya Rp. 10.000
4. Pengambilan bisa melalui marketing ataupun langsung datang ke kantor

#### 3.3.7.2 Tabungan Kredit

Tabungan Kredit adalah tabungan yang dipakai kalau nasabah melakukan pinjaman dan sudah disetujui, jadi harus membuka tabungan kredit.

Syarat membuka tabungan kredit :

1. BPKB STNK/Sertifikat
2. Pajak tahunan terbaru
3. Foto copy KTP suami istri
4. Surat nikah dan kartu keluarga
5. Rekening listrik
6. Realisasi pinjaman terbaru minimal Rp. 15.000.000
7. Setoran awal tergantung nilai pinjamannya

#### 3.3.7.3 Tabungan ADY Hari Raya ( TADYRA )

Tabungan ADY Hari Raya adalah tabungan untuk persiapan hari raya yang hanya bisa diambil satu minggu sebelum bulan puasa.

Syarat membuka tabungan ADY hari raya

1. Foto copy KTP 2 lembar
2. Setoran awal Rp. 10.000

Tabungan ADY Hari Raya memiliki beberapa paket diantaranya :

- a. Paket Smile Rp. 550.000  
Selama 10 bulan Rp. 55.000/bulan
  1. Beras rajawali 15 Kg
  2. Minyak goreng bimoli 2 liter
  3. Mie goreng sedap 1 kardus



4. Gula 2 Kg
  5. Sirup ABC 1 botol
  6. The rio 1 kardus
  7. Keranjang parcel
- b. Paket Ceria Rp. 600.000  
Selama 10 bulan Rp. 60.000/bulan
1. Beras rajawali 10 Kg
  2. Minyak goreng bimoli 2 liter
  3. Mie goreng sedap 1 kardus
  4. Sirup ABC special 1 botol
  5. Gula 2 Kg
  6. Khong Guan kaleng kecil
  7. Goodtime kaleng kecil
  8. Richese nabati wafer kaleng
  9. The rio 1 kardus
  10. Keranjang parcel
- c. Paket Happy Rp. 650.000  
Selama 10 bulan Rp. 65.000/bulan
1. Beras rajawali 10 Kg
  2. Minyak goreng bimoli 4 liter
  3. Mie goreng sedap 1 kardus
  4. Sirup ABC special 1 botol
  5. Gula 1 kg
  6. Richese nabati wafer kleng
  7. Biskuit roma kaleng
  8. Emping melinjo 1 Kg
  9. The rio 1 kardus
  10. Keranjang parcel
- d. Paket Hantaran Rp. 850.000  
Selama 10 bulan Rp. 85.000/bulan
1. Beras rajawali 10 Kg
  2. Minyak goreng 1 liter
  3. Mie goreng sedap 1 kardus
  4. Biskuit malkis kokola 1 karus
  5. Biskuit cream kokola 1 kardus
  6. Teh rio 1 kardus
  7. Gula 2 Kg

## 8. Keranjang parcel

### 3.3.7.4 Tabungan Deposito Berjangka

Tabungan deposito berjangka adalah jenis layanan perbankan dimana nasabah menyimpan dana mereka dalam jangka waktu tertentu, biasanya antara satu bulan sampai satu tahun.

Syarat Membuka Tabungan Deposito Berjangka

- a. Menyiapkan KTP dan NPWP sebagai persyaratan deposito
- b. Menyiapkan materai
- c. Menentukan tenor dan jenis deposito berdasarkan produk yang ditawarkan
- d. Mengisi formulir pendaftaran dengan data yang sebenar-benarnya
- e. Mengikuti arahan *Customer service* ketika membuka deposito
- f. Melakukan setoran untuk pembukaan tabungan
- g. Setoran awal minimal Rp. 1.000.000
- h. Menyiapkan bukti kepemilikan deposito jika sudah berhasil untuk nantinya digunakan ketika akan mencairkan tabungan deposito

Bunga tabungan deposito berjangka dengan jangka waktu ( 1 bulan/3 bulan/6 bulan/12 bulan ) adalah sebagai berikut :

- a.  $< \text{Rp. } 50.000.000 = 5\%$
- b.  $> \text{Rp. } 50.000.000 - \text{Rp. } 100.000.000 = 5,5\%$
- c.  $> \text{Rp. } 100.000.000 = 6\%$

### 3.3.8 Memelihara Data Nasabah

Dalam Pemeliharaan data nasabah faktor yang paling penting adalah menjaga hubungan baik dan konsisten antara nasabah dengan bank, sehingga nasabah merasa keberadaannya di bank menjadi bagian yang penting. Proses pemeliharaan tabungan menjadi bagian tugas *customer service*, maka proses pemeliharaan tabungan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Anugerahdharma Yuwana Jember adalah sebagai berikut :

#### 1. Pengkinian Data Nasabah

Pengkinian data nasabah dilakukan agar data nasabah selalu terpelihara dengan data terkini atau terbaru (update) dan melengkapi data nasabah yang kurang lengkap, dengan cara memeriksa dan

melengkapi data nasabah seperti :

- a. Alamat, apabila nasabah berpindah tempat tinggal
- b. Pekerjaan nasab
- c. Update tanggal kadaluarsa ID
- d. Elektronik info seperti nomor telepon nasabah

## 2. Pemblokiran dan Pembukaan Blokir Tabungan

Pemblokiran merupakan bagian dari kegiatan memelihara tabungan nasabah. Pada PT. BPR ADY Jember pemblokiran dilakukan pada tabungan kredit saja dan aktivitas pemblokiran diinformasikan oleh bagian kredit pada bagian *customer service*. Pemblokiran saldo tabungan kredit dilakukan karena untuk pembayaran angsuran agar saldonya tidak bisa diambil oleh nasabah.

Untuk pembukaan pemblokiran yang memerintahkan juga bagian kredit dan itu dibuka karena untuk pembayaran angsuran.

## 3. Menangani Komplain

Selain melakukan pengkinian data nasabah, *customer service* juga harus melayani keluhan atau komplain dari nasabah, namun sejauh ini pada PT. BPR Anugerahdharma Yuwana Jember belum pernah ada komplain dari nasabah karena memaksimalkan pelayanan yang terbaik untuk nasabah, kalo misalkan nasabah merasa menunggu lama *customer service* menawarkan untuk mengantarkan kerumah nasabah, misalnya deposito, ternyata nasabahnya tidak punya waktu lama untuk menunggu jadi *customer service* berinisiatif menawarkan untuk mengantarkan kerumah nasabah oleh yang bertugas. Namun, apabila nantinya terjadi komplain *customer service* akan melakukan hal sebagai berikut :

- a. Menyakan masalah yang dialami oleh nasabah
- b. Mendengarkan dengan penuh perhatian dan tidak memotong pembicaraan nasabah
- c. Menunjukkan rasa empati kepada nasabah
- d. Meminta identitas nasabah untuk memastikan

- e. Mencatat inti dari permasalahan yang dialami oleh nasabah
- f. Berusaha memberikan solusi dari masalah yang dialami oleh nasabah dengan cara menjelaskan permasalahan yang dialami oleh nasabah, dan memberikan solusi alternatif bagi nasabah
- g. Memecahkan masalah dan memberikan solusi secara cepat, tepat, dan terbaik agar nasabah merasa puas.

#### 4. Penutupan Tabungan

Penutupan tabungan dilakukan apabila adanya permintaan dari nasabah karena suatu alasan tertentu. Berikut adalah proses penutupan tabungan :

- a. Nasabah membawa buku tabungan
- b. Nasabah membawa KTP
- c. Nasabah mengisi formulir penutupan tabungan
- d. Nasabah membayar biaya admin senilai Rp. 5.000
- e. Nasabah menanda tangani formulir penutupan tabungan
- f. *Customer service* menginput data melalui sistem
- g. *Customer service* memberikan data nasabah pada Teller
- h. Sebelum uangnya diberikan pada nasabah *customer service* meminta persetujuan kepada pimpinan
- i. Setelah disetujui oleh pimpinan Teller sudah diperbolehkan untuk menyerahkan nominal uang terakhir penutupan tabungan

## **BAB IV PENUTUP**

### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan dan data analisis yang diperoleh pada bab-bab sebelumnya mengenai peran *customer service* dalam mekanisme pembukaan tabungan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Anugerahdharma Yuwana Jember, secara garis besar maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Peran *customer service* di PT. Bank Perkreditan Rakyat Anugerahdharma Yuwana Jember sangatlah penting, selain berperan aktif dalam mekanisme pembukaan tabungan *customer service* juga ditugaskan untuk mempromosikan dan menjual produk tabungan yang ada di PT. Bank Perkreditan Rakyat Anugerahdharma Yuwana Jember, *customer service* juga bertugas memberikan pelayanan dan informasi mengenai fasilitas yang ada di PT. Bank Perkreditan Rakyat Anugerahdharma Yuwana Jember, Selain itu *customer service* juga memberikan empati kepada nasabah terhadap komplain, memberikan solusi dari masalahnya, memberikan edukasi kepada nasabah agar tidak terulang lagi masalah yang sudah dialami, semoga masalah tersebut tidak terulang kembali dikemudian hari.
- b. Mekanisme pembukaan tabungan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Anugerahdharma Yuwana Jember memiliki tiga tahapan, diantaranya adalah nasabah menemui *customer service* untuk melakukan pembukaan tabungan, kemudian mengisi formulir pembukaa tabungan yang diinginkan dan melengkapi persyaratan pembukaan tabungan.

## 4.2 Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis tentang “Peran *Customer service* Dalam Mekanisme Pembukaan Tabungan Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Anugerahdharma Yuwana Jember”. berikut beberapa saran dari penulis untuk PT. Bank Perkreditan Rakyat Anugerahdharma Yuwana Jember antara lain :

- a. Proses pembukaan tabungan di PT. Bank Perkreditan Rakyat Anugerahdharma Yuwana Jember telah terlaksana dengan baik, alangkah baiknya PT. Bank Perkreditan Rakyat Anugerahdharma Yuwana Jember lebih meningkatkan proses serta pelayanan pembukaan tabungan sesuai dengan SOP yang berlaku atau SOP yang digunakan serta lebih menggunakan sistem digital .
- b. Mengingat peran *customer service* sangatlah penting, sebaiknya PT. Bank Perkreditan Rakyat Anugerahdharma Yuwana Jember memberikan keterampilan yang lebih kepada *customer service* misalnya dengan melakukan *training* tambahan dengan dukungan dan prasarana yang memadai yang diharapkan dapat memberikan pelayanan prima untuk kepuasan nasabah.

Demikian tugas akhir ini saya buat dengan sebaik mungkin sesuai dengan sumber yang dapat dipertanggung jawabkan. Terima kasih.

## DAFTAR PUSTAKA

- Barid, I. F. (2017). *Peranan Customer service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Di Surabaya (Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya)*. <http://eprints.perbanas.ac.id/4715/>. Diunduh pada 02 Desember 2022 pukul 10.52 WIB.
- Bolang, V. R., Masie, J. D., & Soegoto, A. S. (2015). *Peran Pelayanan Teller dan Costumer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang manado. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/10118> Diunduh pada 26 Desember 2022 pukul 13.55 WIB.
- Huberman dan Miles. 2014. *Qualitative Data Analysis*. America: SAGE Aplication. Diakses pada 28 Desember 2022 pukul 13.51 WIB.
- J. Moleong Lexy. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. Diakses pada 30 Desember 2022 pukul 14.14 WIB.
- Jambak, A. N. A., & Jannah, N. (2022). *Peran Costumer Service dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabror pada Bank Syariah Indonesia KC. Lubuk Pakam. JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, 2(1), 914-922. <https://ummaspul.e-journal.id/JKM/article/view/3276/1105>. Diunduh pada 02 Desember 2022 pukul 10.44 WIB.
- Kasmir. 2011. *Etika Customer service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. Diakses pada 28 Desember 2022 pukul 13.51 WIB
- Kasmir. 2005. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. Diakses pada 29 Desember 2022 pukul 14.53 WIB.
- Kasmir. 2017. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Mirawati, J. F. (2019). *Peranan Customer service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang*. <https://osf.io/cq458/download>. Diunduh pada 26 Desember 2022 pukul

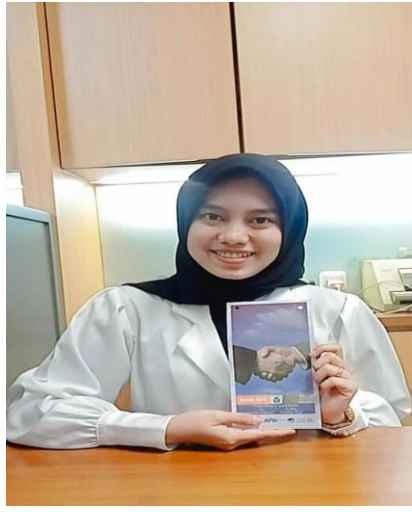
13.35 WIB.

- Nurjayanti, F., & Widayati, R. (2019). *Peranan Customer service Dalam Operasional Bank Nagari Cabang Pekanbaru*. <https://ummaspul.e-journal.id/JKM/article/view/3276/1105>. Diunduh pada 02 Desember 2022 pukul 10.52 WIB.
- Oktaliza, W., & Afriyeni, A. (2022). *Peranan Customer service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Batang Tarusan*. <https://osf.io/xmspu/download>. Diunduh pada 26 Desember 2022 pukul 13.36 WIB.
- Pramudya, A., Saputri, D. A., Hartati, M., & Yulindasari, N. (2022). *Peranan Customer service Terhadap Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Dan Bangka Belitung Cabang Lahat*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 2(1), 39-58. <https://jim.stebisigm.ac.id/index.php/jimpa/article/view/51>. Diunduh pada 02 Desember 2022 pukul 10.53 WIB.
- Sapitri, O., & Hendra, M. (2021). *Peranan Customer service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Di Pt Pt. Btpn Purna Bakti Kc Padang*. <https://osf.io/jkm62/download>. Diunduh pada 26 Desember 2022 pukul 13.35 WIB.
- Sari, R. P., & Afriyeni, A. (2019). *Mekanisme kerja customer service dalam aktivitas operasional PT. Bank syariah mandiri Tbk. Cabang Padang*. [https://www.researchgate.net/publication/331795377\\_MEKANISME\\_KE\\_RJA\\_COSTUMER\\_SERVICE\\_DALAM\\_AKTIVITAS\\_OPERASIONAL\\_PT\\_BANK\\_SYARI%27AH\\_MANDIRI\\_BSM\\_Tbk\\_CAB\\_PADANG](https://www.researchgate.net/publication/331795377_MEKANISME_KE_RJA_COSTUMER_SERVICE_DALAM_AKTIVITAS_OPERASIONAL_PT_BANK_SYARI%27AH_MANDIRI_BSM_Tbk_CAB_PADANG). Diunduh pada 26 Desember 2022 pukul 13.35 WIB.
- Yusuf, Y., & Jannah, N. (2021). *Peran Tabungan dalam Menghimpun Dana Pihak Ketiga Pada Bank Sumut Kcp. Syariah Simpang Kayu Besar*. *Al-Sharf: Jurnal Ekonomi Islam*, 2(3), 184-197. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/10118>. Diunduh pada 26 Desember 2022 pukul 13.38 WIB.



LAMPIRAN





## **LAMPIRAN REKAMAN**

[Condro Wulan\\_Rekaman wawancara penelitian 2023.aac - Google Drive](https://drive.google.com/file/d/1uMFHsu8Lpwz9jqLpLpqjXo6Vnr7kX9HP/view?usp=drivesdk)  
[https://drive.google.com/file/d/1uMFHsu8Lpwz9jqLpLpqjXo6Vnr7kX9HP/view](https://drive.google.com/file/d/1uMFHsu8Lpwz9jqLpLpqjXo6Vnr7kX9HP/view?usp=drivesdk)  
[?usp=drivesdk.](https://drive.google.com/file/d/1uMFHsu8Lpwz9jqLpLpqjXo6Vnr7kX9HP/view?usp=drivesdk)