

**PERANAN CUSTOMER SERVICE
PADA BANK DKI JAKARTA
DALAM USAHA PENINGKATAN DANA PIHAK KETIGA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Tugas Akademik dan melengkapi Sebagian dari Syarat – syarat guna mencapai Gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Keuangan dan Perbankan

Oleh :

IHWAN

No. Pokok : 94420014

NIRM : 943123340250031



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
1999**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : IHWAN
No. Pokok : 94420014
NIRM : 943123340250031
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Keuangan dan Perbankan
Judul Skripsi : Peranan Customer Service Pada Bank DKI Jakarta
Dalam Usaha Peningkatan Dana Pihak Ketiga

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan diujikan di hadapan
panitia penguji skripsi pada tanggal

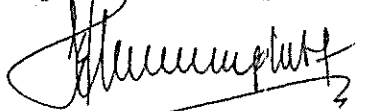


Mengetahui

Menyetujui

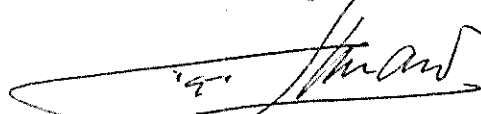
Kajur Jurusan Manajemen

1. Pembimbing Materi


(Dra. Endang Tri Pujiastuti)


(Drs. H. Shanti Danu Boestaman)

2. Pembimbing Teknis


(Dra. Sri A. Wahyuningsih)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : IIHWAN
No. Pokok : 94420014
NIRM : 943123340250031
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Keuangan dan Perbankan
Judul Skripsi : Peranan Customer Service Pada Bank DKI Jakarta
Dalam Usaha Peningkatan Dana Pihak Ketiga

Telah dikaji dan diujikan di hadapan panitia penguji skripsi di Jakarta, pada tanggal Agustus 1999 dengan hasil.....



PANTIA PENGUJI SKRIPSI

Nama	Jabatan	TandaTangan
1. DR. HANDY HANDY
2.
3.

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

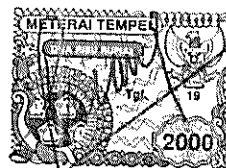
Nama : IHWAN
NIM : 94420014
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Keuangan dan Perbankan

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul “Peranan Customer Service Pada Bank DKI Jakarta Dalam Usaha Peningkatan Dana Pihak Ketiga” di bawah bimbingan Drs. H. Shanti Danu Boestaman, benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan jiplakan maupun mengcopy sebagian dari hasil karya orang lain.

Apabila di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, saya bersedia mempertanggungjawabkan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yang menyatakan,



(Ihwana)

ABSTRAK

- (A) **IHWAN** : 943123340250031
- (B) **PERANAN CUSTOMER SERVICE PADA BANK DKI JAKARTA DALAM USAHA PENINGKATAN DANA PIHAK KETIGA**
- (C) IX + 76 Halaman ; 1999 ; 3 tabel.
- (D) **KATA KUNCI** : Fungsi, Kriteria, Ruang Lingkup, Peranan Customer Service dalam Peningkatan Dana Pihak Ketiga, serta Pelayanan pada Nasabah pada Bank DKI Jakarta.
- (E) **ALASAN DAN TUJUAN PENELITIAN.** Penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan data mengenai customer service di Bank DKI Jakarta dalam rangka menyusun karya ilmiah dalam bentuk skripsi.
- METODE PENELITIAN.** Dalam mengumpulkan data untuk bahan penulisan, dilakukan riset lapangan. Di samping itu penulis juga melakukan riset kepustakaan untuk memperoleh landasan teori dari literatur-literatur.
- HASIL PENELITIAN.** Peranan Customer Service merupakan faktor utama serta penyebab terjadinya peningkatan dan penurunan dana pihak ketiga.
- KESIMPULAN DAN SARAN.** Pada Bank DKI Jakarta tergambar peranan Customer Service sangat menunjang di dalam memasarkan produk-produk bank. Selain itu Customer Service dapat menjelaskan dengan baik segala ketentuan yang berlaku di bank, karena tidak semua masyarakat mengerti mengenai perbankan. Bank yang baik adalah bank yang bisa memberikan kepuasan kepada nasabah, disarankan bank dapat memberikan pelayanan prima kepada nasabah agar nasabah merasa nyaman, tenang dan tenag untuk menyimpan dananya.
- (F) **DAFTAR PUSTAKA**, 7 Acuan (Tahun 1993 – 1997)

(G) **PEMBIMBING MATERI**



(Drs. H. Shanti Danu Boestaman)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmannirrohim

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT. Yang telah melimpahkan taufik dan hidayahnya sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan sebagai ketentuan yang telah diwajibkan, dan merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program Studi Strata Satu, Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen, Universitas Darma Persada.

Penyusunan skripsi yang berjudul “Peranan Customer Service Pada Bank DKI Jakarta Dalam Usaha Peningkatan Dana Pihak Ketiga” tidak mungkin selesai tepat waktunya tanpa bantuan dan bimbingan langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak.

Pembahasan dalam skripsi menyangkut masalah fungsi dan kriteria, ruang lingkup, peranan, permasalahan dan pemecahan masalah yang dihadapi Customer Service.

Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Yang terhormat Bapak Drs. H. Shanti Danu Boestaman sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
2. Yang terhormat Bapak Drs. H. Shanti Danu Boestaman sebagai Dosen Pembimbing Materi dan Ibu Dra. Sri A. Wahyuningsih selaku Dosen Pembimbing Teknis yang telah memberikan bimbingan, pengarahan,

koreksi, serta petunjuk-petunjuk sehingga dapat diselesaikan tugas skripsi ini.

3. Yang terhormat pimpinan dan staf karyawan Bank DKI Jakarta yang telah memberikan kesempatan, fasilitas, data dan informasi bagi penulisan skripsi ini.
4. Seluruh pengajar dan staf administrasi pada Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan membantu kelancaran selama menyelesaikan perkuliahan.
5. Yang kusayangi Ayahanda tercinta yang telah tiada, Ibunda dan Kakak-kakak serta Teman-teman yang telah membantu baik materil maupun dukungan moril hingga selesai penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT. senantiasa memberikan Rahmat dan Hidayahnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis selama ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa keterbatasan pengetahuan yang dimiliki dalam membuat skripsi ini masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu segala saran dan kritik positif dari pembaca sekalian penulis terima dengan harapan dapat dijadikan pedoman untuk mengoreksi diri di kemudian hari.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

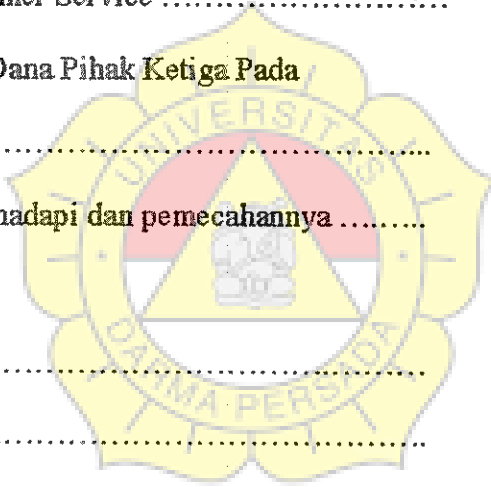
Jakarta, Agustus 1999

Penulis,
IHWAN

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
AB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Metode Penelitian	6
D. Sistematika Penulisan	6
AB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Pemasaran	9
B. Tujuan Pemasaran Bank	16
C. Pengertian Pemasaran Bank	18
D. Pengertian Dana Pihak Ketiga	24

BAB	III	TINJAUAN UMUM BANK DKI JAKARTA	
	A.	Sejarah Singkat Bank DKI Jakarta	31
	B.	Struktur Organisasi	33
	C.	Perkembangan Bank DKI Jakarta	40
BAB	IV	ANALISA PENINGKATAN DANA PIHAK KETIGA PADA BANK DKI JAKARTA	
	A.	Fungsi dan Kriteria Customer Service Pada Bank DKI Jakarta	43
	B.	Ruang Lingkup Customer Service	48
	C.	Analisa Peningkatan Dana Pihak Ketiga Pada Bank DKI Jakarta	63
	D.	Permasalahan yang dihadapi dan pemecahannya	67
BAB	V	PENUTUP	
	A.	Kesimpulan	73
	B.	Saran-saran	74



AMPIRAN
AFTAR PUSTAKA
AFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

TABEL		Halaman
III – 1	Perkembangan Usaha Bank DKI Jakarta tahun 1997 – 1998 (Dalam jutaan rupiah).....	42
IV – 2	Perkembangan Dana Masyarakat tahun 1993 – 1994 (Dalam jutaan rupiah).....	65
IV – 3	Perkembangan Dana Masyarakat tahun 1993 – 1998 (Dalam jutaan rupiah).....	66



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.

Perkembangan dunia keuangan dewasa ini, khususnya lembaga keuangan semakin menggembirakan. Secara kuantitatif hal ini terlihat dari semakin menjamurnya jumlah pendirian lembaga keuangan, baik lembaga keuangan yang baru berdiri maupun cabang lembaga keuangan yang telah ada sebelumnya.

Kemudian secara kuantitatif pengetahuan masyarakat kita tentang peranan lembaga keuangan sekarang ini, juga semakin meningkat. Masyarakat semakin kritis dan pandai dalam menilai dan memilih lembaga keuangan sebagai tempat melakukan investasi ataupun sebagai tempat untuk memperoleh modal usaha.

Kemajuan lainnya terlihat dari sasaran pelayanan lembaga keuangan saat ini yang tidak lagi hanya melayani masyarakat perkotaan, akan tetapi lebih dari itu lembaga keuangan sudah merambah sampai ke pelosok pedesaan. Begitu pula dengan ragam produk yang ditawarkan dari tahun ke tahun semakin bertambah jumlahnya. Kemudian pelayanan yang diberikan tentunya semakin profesional juga. Akibatnya bagi bank yang tidak lengkap dan

profesional lambat laun akan tersingkir dari persaingan antar lembaga keuangan yang semakin ketat.

Pembangunan ekonomi suatu negara disamping memerlukan program pembangunan yang terencana dan terarah untuk mencapai sasaran pembangunan, faktor lainnya adalah dibutuhkan modal / dana pembangunan yang cukup besar. Peningkatan pembangunan ekonomi ataupun pertumbuhan ekonomi perlu ditunjang dengan peningkatan dana pembangunan. Umumnya suatu negara mengalami keterbatasan dalam penyediaan dana pembangunan, untuk itu diperlukan mobilisasi dana dari masyarakat.

Dunia perbankan merupakan salah satu sektor penting perekonomian dewasa ini, dan merupakan Agent of Development. (Basuni Azis, 1995 : 29)

1. Turut mensukseskan program pemerintah.
2. Meningkatkan aktivitas perusahaan untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan masyarakat.
3. Memperoleh laba agar kelangsungan hidup perusahaan terjamin.

Dalam dekade 1980-an dunia perbankan Indonesia mengalami perubahan iklim dengan adanya berbagai deregulasi yang mendorong dunia perbankan mengembangkan usaha yang dinamis dan kreatif. Kebijakan deregulasi dunia perbankan dimulai dengan adanya paket kebijaksanaan Juni tahun 1983, yang kemudian disusul dengan adanya kebijaksanaan 27 Oktober 1988.

Serangkaian kebijaksanaan pemerintah Republik Indonesia tersebut bertujuan untuk menghimpun dana pembangunan, baik melalui lembaga keuangan maupun dalam bentuk Kredit Likuiditas Bank Indonesia (KLBI), sedemikian rupa sehingga mampu menciptakan pemerataan kesempatan usaha bagi pelaku-pelaku pembangunan ekonomi, baik pengusaha berskala kecil, koperasi maupun pengusaha berskala menengah dan besar. Dengan demikian terjadi keterkaitan antara pelaku ekonomi riil dengan pelaku ekonomi financial dalam menunjang pembangunan ekonomi nasional.

Secara garis besar isi paket 27 Oktober 1988 adalah sebagai berikut. (Basuni Azis, 1995 : 127)

1. Mengizinkan bank menawarkan tabungan sebagai sumber dana baru dengan tingkat bunga yang kompetitif.
2. Menurunkan Reserve Requirement (RR) 15% menjadi 2%.
3. Mengizinkan bank-bank asing yang sehat untuk membuka kantor cabang ditujuh kota besar di Indonesia.
4. Memperlonggar ketentuan tentang pembukaan cabang atau cabang-cabang pembantu oleh bank-bank nasional.
5. Memperkenankan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) menempatkan dananya di bank swasta (hingga 50%).
6. Kesempatan pembukaan Bank Perkreditan Rakyat diberikan seluasnya.

Sejak dikeluarkannya Pakto 27 pihak perbankan diuji tingkat kemampuan serta profesionalisme manajemen yang mereka miliki. Oleh karena itu cukup banyak sasaran yang ingin dijangkau antara lain :

Peningkatan lebih lanjut mobilisasi dana dari masyarakat, dan efisiensi lembaga keuangan dan perbankan. Pakto 27 Oktober juga semakin mendorong kearah efisiensi dan profesionalisme yang tinggi akan memungkinkan bank tetap hidup dan berkembang ditengah kompetisi yang tajam. Suasana kompetitif dalam dunia perbankan, pada gilirannya mengetengahkan konsep pemasaran sebagai sebuah kegiatan organisasi yang terpadu dalam pemuasan kebutuhan konsumen guna mencapai sasaran jangka panjang organisasi.

Didalam menghadapi persaingan yang ketat didunia perbankan, Bank DKI telah menerapkan langkah-langkah yang strategis untuk menghimpun dana masyarakat. Dalam hal ini penerapan organisasi pemasaran dengan Customer Service sebagai ujung tombak terdepan dalam memperkenalkan atau menjelaskan jasa bank kepada masyarakat merupakan upaya dalam merebut dana masyarakat.

Sehubungan dengan situasi tersebut maka penulis ingin memberikan gambaran mengenai peranan Customer Service dalam menghimpun dana masyarakat dengan situasi perbankan dewasa ini, serta mencoba untuk memecahkan masalah yang dihadapi Bank DKI dalam menghimpun dana masyarakat.

1. Perumusan Masalah.

Masalah pokok dan paling sering dihadapi oleh setiap perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha apapun termasuk yang bergerak dibidang perbankan memerlukan kiat- kiat yang khusus untuk menarik dana dari masyarakat.

Bank sebagai perusahaan yang bergerak dibidang keuangan memegang peranan sangat penting dalam memenuhi kebutuhan akan dana. Hal ini disebabkan karena memang bidang utama usahanya adalah menyediakan fasilitas pembiayaan dana bagi perorangan maupun perusahaan lainnya dan hampir tidak ada bidang usaha yang tidak memerlukan dana. Dana merupakan masalah pokok yang selalu ada dan selalu muncul dalam setiap usaha.

Usaha keuangan yang dilakukan disamping menghimpun dana juga menyalurkan dana atau memberikan pinjaman (kredit) juga melakukan usaha pemanfaatan masyarakat luas dalam bentuk simpanan. Kemudian usaha bank lainnya memberikan jasa- jasa keuangan yang mendukung dan memperlancar kegiatan menghimpun dana.

Pembatasan masalah dalam tulisan ini dilakukan agar tidak terjadi penyimpangan ide dari tema yang telah ditentukan.

Adapun unsur pokok masalah yang hendak diketengahkan dalam tulisan ini adalah bagaimana peranan Customer Service pada Bank DKI

.....

Jakarta yang bergerak dibidang usaha keuangan dalam usaha peningkatan dana pihak ketiga, khususnya giro, tabungan dan deposito.

C. Metode Penelitian

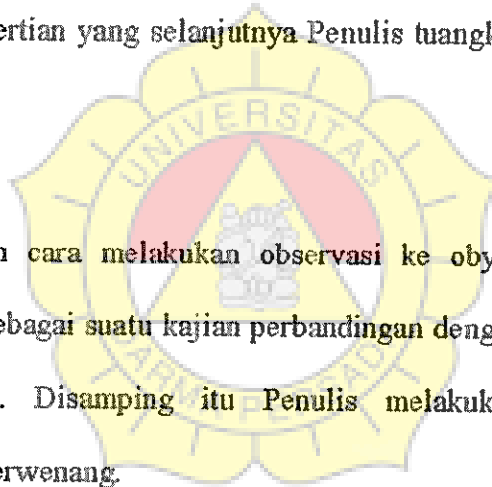
Dalam penulisan ini penulis mendapatkan data-data dari :

1. Data Perpustakaan.

Data perpustakaan penulis pakai sebagai landasan teori untuk penyusunan skripsi ini. Data teori yang berhubungan dengan topik tulisan dikumpulkan dan dituangkan dalam suatu pengertian yang selanjutnya Penulis tuangkan ke dalam suatu kerangka teori.

2. Data Penelitian.

Data penelitian diperoleh dengan cara melakukan observasi ke obyek penelitian, sehingga dapat nyata sebagai suatu kajian perbandingan dengan teori yang Penulis pergunakan. Disamping itu Penulis melakukan wawancara dengan pejabat yang berwenang.



D. Sistematika Penulisan

Secara garis besar sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN.

Didalam bab ini, Penulis menguraikan apa yang menjadi latar belakang dari penulisan skripsi, juga pembatasan masalah yang dipakai penulis dalam pengumpulan data, juga sistematika

penulisan skripsi ini agar pembaca dapat memperoleh gambaran secara umum mengenai isi skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI.

Didalam penulisan ini, Penulis mencoba menguraikan landasan teori yang dipergunakan skripsi ini, antara lain : pengertian pemasaran dan konsep pemasaran, tujuan pemasaran bank, pengertian Customer Service dan pengertian dana pihak ketiga.

BAB III TINJAUAN UMUM BANK DKI JAKARTA.

Didalam bab ini, Penulis mencoba menguraikan gambaran umum secara singkat mengenai Bank DKI Jakarta yang merupakan tempat Penulis mengadakan observasi untuk penulisan skripsi ini. Aspek yang dibahas meliputi sejarah singkat, Struktur Organisasi dan Perkembangan Bank DKI Jakarta.

BAB IV PERANAN CUSTOMER SERVICE PADA BANK DKI JAKARTA DALAM USAHA PENINGKATAN DANA PIHAK KETIGA

Pada bab ini, Penulis menjelaskan bagaimana seorang Customer Service peningkatan dana pihak ketiga, dan permasalahan yang dihadapi serta pemecahannya.

BAB V PENUTUP.

Pada bab ini, berisi kesimpulan – kesimpulan yang ditarik Penulis dalam uraian pada skripsi ini dan juga berisikan saran-saran dari penulis.

