

**PERANAN PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM
PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH DI BANK
JATIM CABANG JOMBANG**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma 3
Program Studi Perbankan Dan Keuangan



Oleh :

NURUL BARIYATI
NIM : 2015110911

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2018**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Nurul Bariyati
Tempat, Tanggal Lahir : Bojonegoro, 07 Juni 1997
N.I.M : 2015110911
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Peranan Pelayanan *Customer Service*
dalam Peningkatan Kepuasan Nasabah
di Bank Jatim Cabang Jombang

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

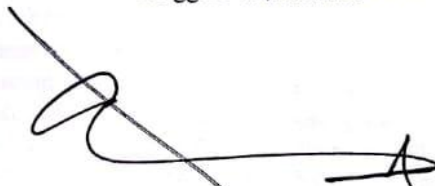
Tanggal : 04...September 2018



Rohmad Fuad Armansyah, SE., M.Si

Ketua Program Studi Diploma 3,

Tanggal : 04...September 2018



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM

**THE ROLE OF CUSTOMER SERVICE IN IMPROVING
CUSTOMER SATISFACTION BANK JATIM
BRANCH JOMBANG**

NURUL BARIYATI

2015110911

2015110766@students.perbanas.ac.id

STIE Perbanas Surabaya

ROHMAD FUAD ARMANSYAH SE., M.Si

STIE Perbanas Surabaya

Email : fuad@perbanas.ac.id

Wonorejo Timur 16 Surabaya

ABSTRACT

The banking industry has an important role in the economy especially in providing a channeling funds for the economic development of the society. Competition between banks is increasing, then the services provided Jatim Bank Jombang Branch should be more optimal. Customer services as the forefront must provide excellent service. the purpose of this study is to determine the role of Customer Service services in increasing customer satisfaction Jatim Bank Jombang Branch. The number of respondents in this study amounted to 62 respondents from customers Jatim Bank Jombang Branch and the results of this study indicate that the service Customer Service positively affects customer satisfaction. It is suggested for the next researcher to be able to expand the research area so that it is not only limited to one region, and it is expected to increase the number of respondents and for Jombang Bank Branch should add two Customer Service officer to facilitate service to the customer.

Keyword: Service, Customer Service, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Sektor perekonomian sangat memegang peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi. Mendorong pertumbuhan ekonomi, industri perbankan memiliki peran penting dalam perekonomian, yaitu menyediakan dan menyalurkan dana untuk pembangunan ekonomi masyarakat. Perbankan menurut Kasmir (2012:12), diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan

utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa lainnya. Peranan perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu Negara. Semakin maju suatu Negara maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan ekonomi Negara tersebut. Semakin berkembang suatu negara membuat bank semakin banyak bermunculan dan persaingan

perbankan pun semakin meningkat. Masing-masing bank harus bisa menciptakan produk-produk baru yang diharapkan untuk menarik nasabah dan memberikan pelayanan yang maksimal agar dapat memenangkan persaingan. Permintaan konsumen di era modern ini cenderung lebih suka yang *instant* atau tidak direpotkan untuk masalah administrasi dan lain-lain. Banyak bank yang menawarkan kepada Hal ini dilakukan oleh bank untuk mendapatkan nasabah dan unggul dalam persaingan.

Bank yang ingin berkembang harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan memberikan rasa aman kepada nasabah, karena hal itu merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dari suatu bank. Memberikan kualitas pelayanan yang baik dan rasa aman kepada nasabah, maka akan menimbulkan suatu kepuasan bagi nasabah dan sebaliknya.

Perbankan membutuhkan *Customer Service* untuk melakukan interaksi dan memberikan pelayanan terhadap nasabah dan calon nasabah terkait dengan jasa yang akan digunakan. *Customer Service* merupakan salah satu bagian dari unit organisasi yang berada di garis depan (*Front Liner*), yang berfungsi sebagai penghubung antara pihak Bank dengan nasabah, sumber informasi dan perantara bagi Bank dengan nasabah yang ingin menikmati dan mengkonsumsi produk dan jasa yang ditawarkan oleh Bank. Peran *Customer Service* ini dinilai sangat menentukan kelancaran usaha perbankan (Kasmir:2008:45).

Selain itu seorang *Customer Service* juga dituntut cekatan dalam bertindak apabila melayani nasabah yang memerlukan bantuan. Apabila kerja seorang *Customer Service* tidak cekatan, maka berdampak pada pekerjaan petugas yang lainnya. Akhirnya akan berdampak juga pada citra bank tersebut.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Bank

Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa Bank lainnya. Mendengar kata Bank sebenarnya tidak asing lagi bagi kita, terutama bagi yang hidup diperkotaan. Bahkan di pedesaan sekalipun saat ini kata Bank bukan merupakan kata asing dan aneh. Setiap orang selalu menyebut Bank dan selalu mengaitkannya dengan uang, sehingga selalu saja ada anggapan bahwa yang berhubungan dengan Bank selalu ada kaitannya dengan uang. Hal ini tidak salah, karena Bank merupakan lembaga keuangan atau perusahaan yang bergerak di bidang keuangan atau perusahaan yang bergerak di bidang keuangan.

Jenis Bank

Menurut Kasmir (2005 : 22), perbedaan jenis perbankan dapat dilihat dari segi fungsi, kepemilikan dan dari segi status. Dari segi fungsi perbedaan yang terjadi terletak pada luasnya kegiatan atau jumlah produk yang dapat ditawarkan maupun jangkauan wilayah operasinya.

Kemudian kepemilikan perusahaan dilihat dari segi pemilikan saham yang ada serta akta pendiriannya. Sedangkan dari menentukan harga, yaitu antara bank konvensional berdasarkan bunga dan bank syariah berdasarkan bagi hasil. Untuk lebih jelasnya jenis perbankan dapat ditinjau dari berbagai segi antara lain:

1. Dilihat dari Segi Fungsi, dibagi menjadi:

- a. Bank Umum, adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
- b. 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.

2. Dilihat dari Segi Kepemilikan, dibagi menjadi:

- a. Bank Milik Pemerintah, yaitu di mana baik akta pendirian maupun modalnya dimiliki oleh pemerintah, sehingga seluruh keuntungan bank ini dimiliki oleh pemerintah pula. Sedangkan Bank Milik Pemerintah Daerah, yaitu di mana akta pendirian maupun modal bank sepenuhnya dimiliki oleh pemerintah daerah, sehingga keuntungan bank dimiliki oleh pemerintah daerah.
- b. Bank Milik Swasta Nasional, merupakan bank yang seluruh

atau sebagian besarnya dimiliki oleh swasta nasional serta akta pendiriannya pun didirikan oleh swasta, begitu pula pembagian keuntungannya diambil oleh swasta pula. Bank-bank swasta milik nasional termasuk pula bank-bank yang dimiliki oleh badan usaha yang berbentuk koperasi.

- c. Bank Milik Asing, merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, baik milik swasta asing maupun pemerintah asing suatu Negara.
- d. Bank Milik Campuran, merupakan bank yang kepemilikan sahamnya dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional.

3. Dilihat dari segi status, dibagi menjadi:

- a. Bank Devisa merupakan bank yang dapat melaksanakan transaksi ke luar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan.
- b. Bank Non Devisa merupakan bank yang belum mempunyai izin untuk melakukan transaksi sebagai bank devisa, sehingga tidak dapat melaksanakan transaksi.

Fungsi Bank

Menurut Budisantoso dan Triandaru (2006 : 9) secara lebih spesifik bank dapat berfungsi sebagai sebagai berikut:

1. *Agent of Trust*

Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (*trust*), baik dalam penghimpun dana maupun penyaluran dana. Masyarakat

akan mau menyimpan dananya di bank apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan.

2. *Agent of Development*

Kegiatan perekonomian masyarakat di sektor moneter dan di sektor riil tidak dapat dipisahkan. Kedua sektor tersebut selalu berinteraksi dan saling mempengaruhi. Sektor riil tidak akan berkinerja dengan baik apabila sektor moneter tidak bekerja dengan baik. Kegiatan bank berupa penghimpun dan penyalur dana sangat diperlukan bagi lancarnya kegiatan perekonomian di sektor riil.

3. *Agent of Services*

Di samping melakukan kegiatan penghimpun dan penyalur dana, bank juga memberikan penawaran jasa perbankan yang lain kepada masyarakat. Jasa yang ditawarkan bank ini erat kaitannya dengan kegiatan perekonomian masyarakat secara umum. Jasa ini antara lain dapat berupa jasa pengiriman uang, penitipan barang berharga, pemberian jaminan bank dan penyelesaian tagihan.

Berdasarkan ketiga fungsi di atas didapatkan gambaran yang menyeluruh dana lengkap mengenai fungsi bank dalam perekonomian, sehingga bank tidak hanya dapat diartikan sebagai lembaga perantara keuangan (*financial intermediary institution*).

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Toni Wijaya (2013 : 11) “kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh nasabah, artinya kualitas tersebut didasarkan pada

pengalaman aktual konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan tertentu”, sedangkan pelayanan adalah “berbagai aktivitas di seluruh area bisnis yang berusaha mengkombinasikan antara penjualan jasa untuk memenuhi kepuasan konsumen yang baik”. Kualitas layanan yang baik merupakan salah satu hal yang penting dan syarat penting dalam kesuksesan pada industri jasa, salah satunya perbankan. Kemampuan perusahaan untuk menyediakan suatu pelayanan yang berkualitas akan menjadi suatu senjata untuk memenangkan persaingan.

Pada model kualitas pelayanan yang dikenal dan hingga kini banyak dijadikan acuan riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model SERVQUAL (*Service Quality*). Menurut Fandy Tjiptono (2006:12) terdapat lima dimensi pada kualitas layanan yaitu sebagai berikut :

1. **Reliability (Keandalan)** adalah berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
2. **Responsiveness (Daya Tanggap)** adalah kesediaan dan kemampuan penyediaan layanan untuk membantu para nasabah dan merespon permintaan mereka dengan segera.
3. **Assurance (Jaminan)** adalah berkenaan dengan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyaninan pelanggan.
4. **Empaty (Empati)** adalah perusahaan memahami masalah para nasabahnya dan bertindak demi kepentingan

nasabah serta memberikan perhatian personal kepada nasabah dan memiliki jam operasional yang nyaman.

5. **Tangible (Fisik)** adalah berkenaan dengan fisik fasilitas layanan, peralatan/ perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

Ciri-Ciri Pelayanan

1. Tersedianya Karyawan Yang Baik
2. Tersedianya Sarana dan Prasarana Yang Baik
3. Bertanggung Jawab Kepada Setiap Nasabah Sejak Awal Hingga Selesai
4. Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat
5. Mampu Berkomunikasi
6. Memberikan Jaminan Kerahasiaan Setiap Transaksi
7. Memiliki Pengetahuan Dan Kemampuan Yang Baik
8. Berusaha Memahami Kebutuhan Nasabah
9. Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Nasabah

Pelayanan Prima

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:76), pelayanan prima adalah “layanan yang bermutu tinggi, layanan yang istimewa yang terbaik dan layanan yang prima. *Service Excellent* menggambarkan etos/budaya kerja suatu perusahaan/bank/organisasi dan karyawannya”. Budaya pelayanan prima merupakan hal yang sangat

penting dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Kasmir (2017:235), tujuan utama dari kepuasan pelanggan memberikan pelayanan kepada seluruh karyawan dan pimpinan untuk meningkatkan jumlah pelanggan atau nasabahnya, baik secara kuantitas maupun kualitas. Secara kuantitas artinya jumlah pelanggan atau nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu, sedangkan secara kualitas artinya nasabah yang didapat merupakan pelanggan yang produktif (melakukan transaksi banyak dan terus-menerus) yang mampu memberikan laba bagi perusahaan. Artinya pelanggan atau nasabah terus menambah jumlah dan jenis produk yang dibeli atau dikonsumsi dari waktu ke waktu.

Keuntungan Pelanggan Puas

Menurut Kasmir (2017:237), meningkatkan kepuasan pelanggan tentu saja banyak memberikan keuntungan bagi perusahaan. Dalam praktiknya apabila pelanggan puas atas pelayanan yang diberikan, maka ada dua keuntungan yang diterima perusahaan terutama untuk pelanggan yang sudah pernah membeli di perusahaan, yaitu :

1. Mempertahankan Nasabah Lama
Artinya, pelanggan atau nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari ke perusahaan lain) atau dengan kata lain pelanggan loyal kepada perusahaan. Mempertahankan pelanggan lama bukan saja penting

tetapi merupakan kewajiban. Perusahaan berusaha sekuat tenaga agar pelanggan lama tidak lari ke perusahaan lain. Kegagalan dalam mempertahankan pelanggan lama merupakan kegagalan yang dianggap sangat serius.

2. Kepuasan Nasabah Lama Akan Menular Kepada Nasabah Baru

Artinya, diharapkan pelanggan atau nasabah yang lama akan menarik pelanggan masuk menjadi pelanggan baru dengan berbagai cara. Biasanya seringkali terjadi melalui promosi dari mulut ke mulut, dari pelanggan lama ke pelanggan baru. Cara seperti ini diharapkan mampu meningkatkan jumlah pelanggan. Kepuasan pelanggan dengan cara memberikan rekomendasi atau memberitahu akan pengalamannya yang menyenangkan tersebut dan merupakan iklan dari mulut ke mulut. Artinya pelanggan atau nasabah lama akan dengan cepat menular ke pelanggan lain dan berpotensi menambah pelanggan baru.

Customer Service

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:179), *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang nasabah ataupun pelanggan secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi oleh nasabah.

Fungsi Customer Service

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:65), *Customer Service* berfungsi untuk memberikan jasa layanan kepada nasabah yaitu

memberikan jasa layanan kepada nasabah yaitu memberikan informasi, menampung keluhan nasabah, *Cross selling*, dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul.

Tanggung jawab Customer service

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:69), dalam menjalankan tugasnya seorang petugas *customer service* bertanggung jawab secara penuh untuk melayani nasabah sehingga nasabah merasakan kepuasannya terhadap hasil kerja petugas tersebut, disamping merasa nyaman dalam berhubungan dengan pihak bank.

Wewenang Customer Service

Sehubungan dengan tugas dan fungsi dari *customer service*, maka seorang *customer service* memiliki wewenang. Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:69), wewenang merupakan wujud konkrit tugas secara lebih khusus terhadap pekerjaan yang diembannya yaitu menyelesaikan setiap pekerjaan dan tugas sampai tuntas dengan baik (tidak ada yang tertunggak atau pending, tidak ada masalah yang timbul dari pekerjaannya, kecuali memang hal itu terjadi diluar jangkauannya).

GAMBARAN PENELITIAN

SUBYEK

Profil Usaha

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk (Bank Jatim) didirikan dengan nama PT Bank Pembangunan Daerah Djawa Timur pada tanggal 17 Agustus 1961 dengan akta yang

dibuat oleh Notaris Anwar Mahajudin, No. 91 tanggal 17 Agustus 1961. Dengan adanya Undang-Undang No. 13 tahun 1962 tentang Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah, yang mengharuskan Bank Pembangunan Daerah didirikan dengan Peraturan Pemerintah Daerah, maka Pemerintah Daerah Tingkat I Jawa Timur mengeluarkan Peraturan Daerah No. 2 tahun 1976. Atas dasar peraturan daerah tersebut, nama PT Bank Pembangunan Daerah Djawa Timur diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur. Tugas utama Bank adalah ikut mendorong pertumbuhan potensi ekonomi daerah melalui peran sertanya dalam mengembangkan sektor-sektor usaha kredit kecil dan menengah dalam rangka memperoleh laba yang optimal. Kegiatan utamanya yaitu menghimpun dan menyalurkan dana serta memberikan jasa-jasa perbankan lainnya.

Visi dan Misi

Visi :Menjadi Bank yang sehat, berkembang secara wajar dan memiliki manajemen sumber daya manusia yang profesional.

Misi : Mendorong pertumbuhan ekonomi daerah serta ikut membanggakan usaha kecil dan menengah dan memperoleh laba yang optimal.

Profil Usaha

Produk-produk Bank Jatim

1. TabunganKu
2. Tabungan SiUMI
3. Tabungan Siklus
4. Tabungan SIMPEDA

5. Tabungan SIMPEL
6. Tabungan Haji
7. Deposito Berjangka
8. Giro

Produk Kredit Bank Jatim

1. Kredit Konstruksi Properti
2. Bank Garansi
3. Kredit Investasi
4. Kredit Modal Kerja
5. Kredit Sindikasi
6. Kredit Pembiayaan Piutang
7. *Cash Collateral Credit*
8. Kredit Pemda (Pemerintah Daerah)
9. Kredit Multiguna

Layanan Bank Jatim

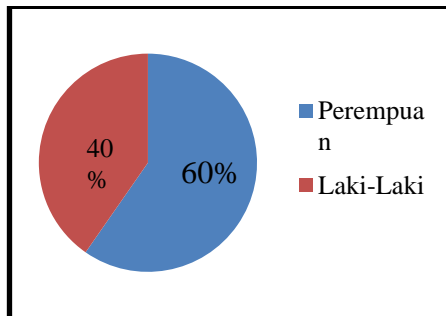
1. ATM
2. *Mobile Banking*
3. Kartu Bank Jatim *Flazz*
4. Kartu PNS Elektronik (KPE)
5. E-Samsat Jatim

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

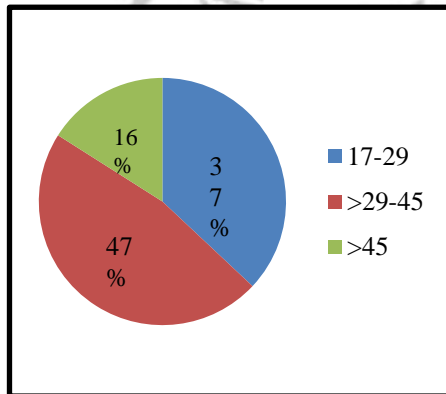
Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Jatim Cabang Jombang yang didapat pada penyebaran kuesioner yang didapat sebanyak 62 data responden. Data 62 responden inilah yang dijadikan fokus dalam penelitian ini. Dalam kuesioner tersebut terdiri atas karakteristik responden secara umum yang meliputi jenis kelamin dan usia.

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Distribusi Responden Berdasarkan Usia



Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Tentang Tangibility

Per tan yaa n	Jawaban					M ea n	Kat ego ri
	ST S	TS	KS	S	SS		
A.1	0 (0, 00 %)	0 (0, 00 %)	10 (16 ,13 %)	28 (45 ,16 %)	24 (38 ,71 %)	4, 2 3	SS
A.2	1 (1, 61 %)	4 (6, 45 %)	15 (24 ,19 %)	25 (40 ,32 %)	17 (27 ,42 %)	3, 8 5	S
A.3	0 (0, 00 %)	5 (8, 06 %)	14 (22 ,58 %)	36 (58 ,06 %)	7 (11 ,29 %)	3, 7 3	S
<i>Tangibility</i>						3, 9 4	S

Pada Tabel 4.2 menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap pernyataan A.1 “ Penataan meja kerja yang rapi, papan nama, dan alat tulis untuk kelengkapan formulir aplikasi oleh petugas *Customer Service* Bank Jatim Cabang Jombang” adalah sangat setuju, artinya petugas *Customer Service* telah memperhatikan kerapian meja dan kelengkapan formulir dengan baik. Pada pernyataan A.2 dan A.3 dengan pernyataan “ Penampilan berpakaian petugas *Customer Service* Bank Jatim Cabang Jombang dan Tata rias, rambut dan aksesoris yang dikenakan petugas *Customer Service* Bank Jatim Cabang Jombang” menunjukkan bahwa jawaban responden setuju dengan nilai rata-rata sebesar 3,85 dan 3,75, artinya petugas *Customer Service* sangat memperhatikan penampilan berpakaian maupun tata rias wajah dan rambut. Nilai rata-rata yang diperoleh *Tangibility* sebesar 3,94 yang termasuk dalam kategori Setuju / Puas dapat diartikan bahwa petugas *Customer Service* sangat memperhatikan penampilan dan kerapiannya.

Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Tentang Reliability

Pertanyaan	Jawaban					Mean	Kategori
	STS	TS	KS	S	SS		
B.4	1 (1,61%)	6 (9,68%)	12 (19,35%)	29 (46,77%)	14 (22,58%)	3,79	S
B.5	0 (0,00%)	8 (12,90%)	15 (24,19%)	22 (35,48%)	17 (27,42%)	3,77	S
B.6	0 (0,00%)	8 (12,90%)	6 (9,68%)	35 (56,45%)	13 (20,97%)	3,85	S
<i>Reliability</i>						3,81	S

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap pernyataan “ B.4 dengan pernyataan Wawasan mengenai perbankan yang dimiliki petugas *Customer Service* Bank Jatim Cabang Jombang dan B.5 dengan pernyataan Kemampuan dalam menjelaskan produk dan jasa yang ditawarkan oleh petugas *Customer Service* Bank Jatim Cabang Jombang” adalah *Reliability* (Keandalan) tinggi, artinya responden merasa puas dan percaya atas pengetahuan perbankan yang dimiliki *Customer Service* sehingga responden memiliki kemauan untuk memiliki produk dan jasa bank. Pada pernyataan “B.6 *Customer Service* Bank Jatim Cabang Jombang telah memberikan solusi permasalahan” menunjukkan bahwa jawaban responden tentang solusi permasalahan yang diberikan petugas

Customer Service adalah setuju dengan nilai 56,45% atau 35 responden yang memilih , artinya *Customer Service* telah memberikan solusi untuk setiap permasalahan dengan tepat sehingga responden merasa puas dengan solusi yang telah diberikan. Nilai rata-rata yang diperoleh *Reliability* sebesar 3,81 yang termasuk dalam kategori Setuju / Puas dapat diartikan bahwa petugas *Customer Service* mempunyai wawasan dan kemampuan yang baik mengenai produk dan jasa bank.

Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Tentang Responsiveness

Pertanyaan	Jawaban					Mean	Kategori
	STS	TS	KS	S	SS		
C.7	0 (0,00%)	2 (3,23%)	11 (17,74%)	27 (43,55%)	22 (35,48%)	4,11	S
C.8	0 (0,00%)	8 (12,90%)	11 (17,74%)	23 (37,10%)	20 (32,26%)	3,89	S
<i>Responsiveness</i>						4,00	S

Tabel 4.4 pernyataan “C.7 dengan pernyataan Sikap yang diberikan petugas *Customer Service* Bank Jatim Cabang Jombang saat berdiri menyambut nasabah, memberi senyum dan salam, serta mempersilahkan duduk nasabah” menunjukkan bahwa jawaban responden memiliki skor rata-rata 4,11, artinya responden merasa nyaman atas sikap yang diberikan petugas *Customer Service*. Pertanyaan “C.8 yaitu *Customer Service* memberikan bantuan kepada

nasabah dalam pengisian formulir dan mengumpulkan kelengkapan persyaratan” menunjukkan bahwa jawaban responden memiliki skor rata-rata 3,89, artinya responden merasa puas atas bantuan yang telah diberikan *Customer Service*, sehingga apabila bantuan yang diberikan *Customer Service* dengan cepat, tepat dan tanggap maka akan menimbulkan kesan yang positif sehingga bisa meningkatkan citra perusahaan. Nilai rata-rata yang diperoleh *Responsiveness* sebesar 4,00 yang termasuk dalam kategori Setuju / Puas dapat diartikan bahwa petugas *Customer Service* dapat memberikan bantuan dan sikap yang ramah terhadap nasabah.

Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Tentang Assurance

Pertanyaan	Jawaban					Mean	Kategori
	STS	TS	KS	S	SS		
D.9	0 (0,0%)	6 (9,68%)	8 (12,90%)	28 (45,16%)	20 (32,26%)	4,00	S
<i>Assurance</i>						4,00	S

Berdasarkan tabel 4.5 pertanyaan “D.9 dengan pernyataan Jaminan pelayanan yang nyaman, tepat dan teliti yang diberikan petugas *Customer Service* Bank Jatim Cabang Jombang” menunjukkan bahwa sebanyak 0 responden atau sebesar 0,00% menyatakan sangat tidak setuju, 6 responden atau sebesar 9,68% menyatakan tidak setuju, 8 responden atau sebesar 12,90%

menyatakan tidak puas, 28 responden atau sebesar 45,16% menyatakan setuju, dan 20 responden 32,26% menyatakan sangat setuju. Artinya responden yakin atas jaminan pelayanan yang diberikan *Customer Service* yang nyaman, tepat dan teliti, sehingga bisa menghilangkan sifat keraguan responden dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko. Nilai rata-rata yang diperoleh *Assurance* sebesar 4,00 yang termasuk dalam kategori Setuju / Puas dapat diartikan bahwa petugas *Customer Service* dapat memberikan jaminan pelayanan yang nyaman, tepat dan teliti dengan baik.

Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Tentang Empathy

Pertanyaan	Jawaban					Mean	Kategori
	STS	TS	KS	S	SS		
E.10	0 (0,00%)	4 (6,45%)	11 (17,74%)	27 (43,55%)	20 (32,26%)	4,02	S
E.11	0 (0,00%)	2 (3,23%)	16 (25,81%)	19 (30,65%)	25 (40,32%)	4,08	S
E.12	0 (0,00%)	4 (6,45%)	17 (27,42%)	14 (22,58%)	27 (43,55%)	4,03	S
<i>Empathy</i>						4,04	S

Berdasarkan Tabel 4.6 menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap “ Pernyataan E.10 yaitu sikap mendengarkan komplain nasabah yang ditunjukkan oleh petugas *Customer Service* Bank Jatim Cabang Jombang” adalah setuju dengan nilai rata-rata 4,02, artinya *Customer Service* bisa

memahami kebutuhan maupun kesulitan responden dengan baik. Pada “ Pernyataan E.11 *Customer Service* Bank Jatim Cabang Jombang mengucapkan permintaan maaf diakhir pelayanan dan E.12 ucapan terima kasih dan salam di akhir layanan yang diberikan petugas *Customer Service* Bank Jatim Cabang Jombang” menunjukkan bahwa jawaban responden adalah sangat setuju dengan presentase 40,32% dan 43,55% artinya responden sangat senang atas keramahan yang telah diberikan *Customer Service*. Nilai rata-rata yang diperoleh *Empathy* sebesar 4,04 yang termasuk dalam kategori Setuju / Puas dapat diartikan bahwa petugas *Customer Service* mampu memahami masalah yang dihadapi nasabahnya dan sangat simpatik terhadap nasabah.

Hasil Wawancara

Tugas, wewenang dan Tanggung Jawab *Customer Service*

Tugas *Customer Service* di Bank Jatim Cabang Jombang

Tugas utama *Customer Service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan baik dengan masyarakat, sehingga harus ditekuni dengan penuh kemampuan, kecekatan dan kesabaran. Petugas *Customer Service* harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan.

Wewenang *Customer Service* di Bank Jatim Cabang Jombang

Menyelesaikan setiap pekerjaan dan tugas sampai tuntas dengan baik (tidak ada yang tergantung atau

pending, tidak ada masalah yang timbul dari pekerjaannya, kecuali memang hal itu terjadi diluar jangkauannya).

Tanggung Jawab *Customer Service* di Bank Jatim Cabang Jombang

Tanggung jawab *Customer Service* yang paling utama adalah memberikan informasi dan pelayanan terbaik kepada nasabah terkait dengan berbagai produk yang ditawarkan oleh Bank. Serta menjaga hubungan baik dengan nasabah atau pelanggan produk dan jasa Bank. Apabila *Customer Service* sedang melayani nasabah maka harus bertanggung jawab atas pelayanan dan kepuasan nasabah tersebut.

Upaya *Customer Service* dalam Meningkatkan Kepuasan Terhadap Nasabah Bank Jatim Cabang Jombang.

1. Menjaga sopan santun dan rasa hormat kepada nasabah
2. Bersikap ramah dan selalu tersenyum
3. Memiliki rasa empati terhadap keluhan nasabah
4. Selalu *Care* kepada nasabah
5. Tahu akan kebutuhan nasabah dengan cara menggali informasi dengan nasabah.
6. Menepati janji
7. Segera memproses klaim / komplain nasabah
8. Mengedukasi nasabah terhadap produk baru dan kebijakan baru atau sesuatu hal yang nasabah belum paham
9. Selalu konfirmasi ulang permintaan nasabah agar

tidak terjadi kegagalan informasi

Selain dari *Customer Service*, upaya peningkatan kepuasan nasabah juga dilakukan oleh Bank Jatim Cabang Jombang. Upaya yang dilakukan oleh pihak Bank Jatim Cabang Jombang dalam peningkatan kepuasan nasabah adalah sebagai berikut :

1. Pengadaan seragam khusus petugas *front office*
2. Adanya *coaching/training* untuk petugas *front office* setiap bulan
3. Melakukan sosialisasi produk baru kepada para karyawan terutama bagian *front office*
4. Adanya *role play* untuk petugas *front office* dua kali dalam satu bulan
5. Adanya kuis dari pusat secara *online* untuk petugas *front office* tentang *product knowledge* setiap bulan.
6. Menugaskan petugas *office boy* (OB) untuk mengondisikan *banking hall* agar selalu rapi dan bersih.
7. Mengadakan tutorial *make up* dan hijab

Dampak dengan Adanya Peningkatan Pelayanan *Customer Service*

1. Dampak Bagi Bank

- a. Mendorong peningkatan penjualan produk dan jasa bank
- b. Meningkatkan penjualan dan laba
- c. Meningkatkan hubungan baik antar bank dan nasabah

- d. Meningkatkan citra baik bank
- e. Meningkatkan jumlah nasabah lama dan nasabah baru
- f. Mendorong masyarakat luas untuk bergabung dengan bank
- g. Memperluas kemungkinan untuk usaha

2. Dampak Bagi Nasabah

- a. Mengurangi jumlah keluhan nasabah
- b. Meningkatkan hubungan baik antara nasabah dengan bank
- c. Memberikan kebutuhan nasabah agar terpenuhi
- d. Memberikan kebutuhan nasabah agar terpenuhi

3. Dampak Bagi *Customer Service*

- a. Menghindari pertentangan
- b. Meningkatkan moral karyawan
- c. Meningkatkan produktivitas karyawan
- d. Meningkatkan hubungan baik antar sesama karyawan dan nasabah

Hambatan-Hambatan dan solusi yang dihadapi *Customer Service*

1. Adanya karyawan yang berhalangan hadir saat diadakannya pelatihan Saat dilakukan pelatihan atau *coaching* dari bank, kadangkala terdapat karyawan yang tidak bisa hadir dikarenakan sakit, cuti atau sedang ada keperluan atau

urusan mendesak lainnya. Ketidakhadiran karyawan terutama *Customer Service* dalam pelatihan akan berpengaruh terhadap informasi ataupun materi yang diterima sehingga tidak dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Solusi :

Mengganti hari pelatihan agar semua karyawan bisa mengikuti pelatihan

Pelatihan / *training* / *coaching* merupakan hal wajib yang dilakukan bagi karyawan yang diharuskan mengikuti kegiatan tersebut. Ketika ada karyawan yang tidak bisa hadir maka karyawan tersebut harus memberikan keterangan berupa surat izin tertulis secara jelas mengenai alasan ketidakhadiran. Jika banyak yang tidak bisa hadir biasanya pelatihan akan diganti hari lain, hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi kesalahan informasi yang disampaikan selama periode pelatihan yang berlangsung. Namun untuk pelatihan yang diadakan dari pusat maka semua karyawan wajib mengikuti tanpa terkecuali.

2. *Customer Service* terkadang lupa mengenai beberapa hal dalam produk maupun jasa bank yang ditawarkan.

Ketika banyak produk dan jasa bank yang ditawarkan oleh Bank Jatim Cabang Jombang maka terkadang *Customer Service* lupa akan beberapa hal yang berkaitan dengan produk dan jasa bank. Misalnya terkadang *Customer Service*

lupa menjelaskan mengenai ketentuan yang berlaku pada produk.

Solusi :

Menyediakan buku pedoman bagi *Customer Service*

Ketika *Customer Service* lupa untuk beberapa hal dalam produk yang ditawarkan maka *Customer Service* selalu menyediakan buku pedoman yang berkaitan dengan produk-produk dan jasa bank yang ditawarkan. Buku pedoman ini membantu *Customer Service* untuk menjelaskan lebih detail mengenai produk dan jasa yang ditawarkan kepada nasabah.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan yang telah diuraikan dari bab-bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa peran pelayanan *Customer Service* dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat, akurat, baik, ramah terhadap nasabah. Pelayanan yang baik dan memuaskan yang diberikan petugas *Customer Service* dapat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah yang bersangkutan. Seorang *Customer Service* yang baik tidak hanya dilihat dari segi fisik, namun dilihat juga dari segi non fisik seperti wawasan, kemampuan mengenai perbankan dan etika pelayanan.

Pelayanan yang dilakukan *Customer Service* kepada nasabah memperoleh nilai rata-rata tertinggi 4,04 yang termasuk

dalam kategori “Baik / Puas” atau dapat diartikan bahwa responden merasa puas terhadap pelayanan yang dilakukan *Customer Service*. *Tangibility*, kemampuan Bank Jatim Cabang Jombang sudah memberikan fasilitas yang lengkap. *Reliability*, keterampilan dan tingkat pengetahuan yang dimiliki *Customer Service* Bank Jatim Cabang Jombang sudah baik dalam melayani nasabah. *Responsiveness*, *Customer Service* Bank Jatim Cabang Jombang sudah memberikan pelayanan untuk memberikan bantuan kepada nasabah dengan cepat dan tepat. *Assurance*, *Customer Service* Bank Jatim Cabang Jombang dapat menjamin pelayanan yang nyaman, tepat, dan teliti. *Empathy*, *Customer Service* Bank Jatim Cabang Jombang dapat memahami kebutuhan nasabah dan dapat memberikan sikap yang ramah.

Customer Service Bank Jatim Cabang Jombang sudah bertanggung jawab dengan baik atas tugas-tugas yang diembannya dan mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabahnya, sehingga nasabah puas.

Saran

1. Untuk mengatasi karyawan yang tidak hadir dalam pelatihan mungkin sebaiknya pihak bank menerapkan sistem *Punishment* pada karyawan yang tidak mengikuti pelatihan, disamping

itu pihak Bank Jatim Cabang Jombang memberikan *Reward* ataupun hadiah bagikaryawan yang mengikuti pelatihan dengan baik.

2. Untuk menanggulangi *Customer Service* yang lupa akan beberapa hal mengenai produk dan jasa yang disediakan, maka pihak Bank Jatim Cabang Jombang bisa melakukan tes evaluasi produk dan jasa yang dilakukan setiap bulannya untuk mengetahui sejauh mana pemahaman dan daya ingat *Customer Service* terhadap produk dan jasa yang tersedia di Bank Jatim Cabang Jombang.

DAFTAR RUJUKAN

- Fandy Tjiptono .2006 . Prinsip-Prinsip Total *Quality Service* .Andi . Yogyakarta
- Ikatan Bankir Indonesia .2014 . PT Gramedia . Jakarta
- Kasmir.2005 .*Customer Services Excellent* . PT Rajagrafindo Persada . Jakarta
- _____, 2008 . Etika *Customer Service* . PT Rajagrafindo Persada . Jakarta
- _____, 2014 . Manajemen Perbankan . PT Rajagrafindo Persada . Jakarta
- Rosady Ruslan .2012 . Manajemen *Public Relations& Media Komunikasi* . Rajawali Pers . Jakarta
- Sigit Triandaru dan Totok Budisantoso.2006 . Bank dan Lembaga Keuangan . Salemba Empat . Jakarta
- Syofian Siregar. 2010 . Statistika Deskriptif .Jakarta . Raja Grafindo Persada

Tony Wijaya. 2013 . Manajemen
Kualitas Jasa .Jakarta .
Indeks

www.bankjatim.co.id, diakses 19
Maret 2018

