

**PELAKSANAAN *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE*
PADA BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU
UNIT GONDANG WETAN PASURUAN**

ARTIKEL ILMIAH



Oleh :

SOFIA RAHMAWATI FITRIYA ANGGRAENI

NIM :2014110031

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

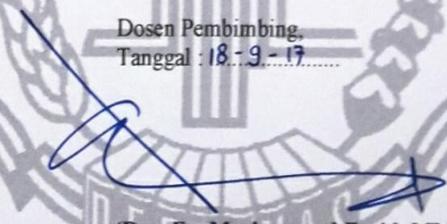
2017

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

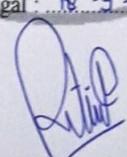
Nama : Sofia Rahmawati Fitriya Anggraeni
Tempat, Tanggal Lahir : Pasuruan, 18 Februari 1996
N.I.M : 2014110031
Pogram Studi : Keuangan dan Perbankan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Pelaksanaan *Service Excellence* Oleh *Customer Service* Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 18-9-17


(Dra. Ec. Mochammad Farid, MM.)

Pjs. Ketua Program Studi Diploma 3
Tanggal : 18-9-17


(Putri Wulanditya, SE., M.Ak., CPSAK)

**PELAKSANAAN SERVICE EXCELLENCE OLEH CUSTOMER SERVICE
PADA BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU
UNIT GONDANG WETAN PASURUAN**

Sofia Rahmawati Fitriya Anggraeni
STIE Perbanas Surabaya
Email: sofiarahmawati92@gmail.com

Mochammad Farid
STIE Perbanas Surabaya
Email: farid@perbanas.ac.id
Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

ABSTRACT

In the banking world there was a decline in lending rates which is the target of Indonesian president and vice president government, with the aim of making the credit interest rate in Indonesia equal to the ASEAN countries. It can make people's to go to the bank and apply for credit, so the role of customer service becomes very important. In this case, customer service must give a service excellence to customers, so that customers feel comfortable and can be a loyal customer for the bank. The authors choose Bank Rakyat Indonesia as a place of research because due to the source of information obtained from wikipedia that Bank Rakyat Indonesia is the largest state-owned bank in Indonesia, with its services focused on small communities. The purpose of the authors to do this research is wants to know everything about customer service and service excellence that provided by customer service to its customers. The method used in this research is the interviewing with customer service of Bank Rakyat Indonesia, Gondang Wetan Pasuruan Unit. And the last, it can be concluded that the customer service hold an important role, to bridge between the bank with the customer.

Keywords : *customer service, service excellence, Bank Rakyat Indonesia Gondang Wetan Pasuruan Unit*

PENDAHULUAN

Akhir-akhir ini, dalam dunia perbankan banyak terjadi sebuah fenomena. Salah satunya yaitu penurunan suku bunga kredit. Hal ini tentunya tidak luput dari campur tangan pemerintah. Karena program penurunan suku bunga kredit ini merupakan target pemerintahan presiden dan wakil presiden Republik Indonesia, dengan tujuan untuk membuat suku bunga kredit di Negara

Indonesia sejajar dengan Negara – negara ASEAN yaitu berkisar 6 sampai dengan 7 persen. Dengan adanya penurunan suku bunga kredit, ini tentunya akan menambah minat masyarakat luas untuk mengambil atau mengajukan kredit di suatu Bank. Dengan adanya hal tersebut seorang *Customer Service* memiliki tugas untuk memberikan pelayanan prima kepada

nasabah, agar nasabah merasa nyaman dan dapat menjadi nasabah yang memiliki loyalitas tinggi terhadap bank tersebut, dan hal inilah yang menjadi alasan penulis untuk meneliti tentang *Customer Service* dan *Service excellence*. Disamping itu penulis juga memiliki alasan tersendiri untuk mengadakan penelitian di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan, karena berdasarkan sumber dari wikipedia Bank Rakyat Indonesia merupakan bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia, dengan pelayanannya yang terfokus pada masyarakat kecil. Didalam penelitiannya yang diadakan di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan, penulis ingin memfokuskan penelitiannya pada hal-hal yang dijadikan sebagai rumusan masalah yaitu mengenai persyaratan untuk menjadi *Customer Service*, tugas dan tanggung jawab *Customer Service*, bentuk pelayanan prima *Customer Service* kepada nasabahnya, usaha *Customer Service* untuk tetap memberikan pelayanan prima kepada nasabahnya, pengaruh pelayanan prima terhadap peningkatan kepuasan nasabah, serta hambatan *Customer Service* dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah yang disertai dengan solusi untuk mengatasi hambatan tersebut.

Adapun tujuan penulis untuk melakukan penelitian di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yaitu untuk mengetahui dan memahami mengenai segala hal yang berkaitan dengan rumusan masalah yang telah disampaikan pada paragraf di atas.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep dasar perbankan

Konsep dasar perbankan menurut Dr. Kasmir (2012 : 24), dinyatakan bahwa:

Bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan, dan deposito. Kemudian bank juga

dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Di samping itu, bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah dan pembayaran lainnya.

Sehingga berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa bank adalah badan usaha yang bermotifkan *profit oriented* dan juga sosial, yang berperan sebagai perantara keuangan antara pihak yang kelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana.

Usaha bank umum

Usaha bank umum menurut UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan dapat dikelompokkan ke dalam tiga jenis kegiatan yaitu pertama, kegiatan penghimpunan dana melalui produk-produk perbankan seperti tabungan, deposito, giro, dan lain-lain. Kedua, kegiatan penyaluran dana kepada masyarakat seperti pemberian kredit berdasarkan sistem konvensional maupun syariah, dan lain-lain. Ketiga, kegiatan penyediaan jasa-jasa perbankan seperti transfer, kliring, dan lain-lain.

Fungsi dan tujuan perbankan

Menurut pasal 3 Undang-Undang No. 7 Tahun 1992, fungsi utama Perbankan Indonesia adalah “sebagai penghimpun dan sebagai penyalur dana masyarakat”. Menurut Pasal 4 Undang-Undang No. 7 Tahun 1992, Perbankan Indonesia “bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas ekonomi ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak”.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fungsi dan tujuan perbankan adalah untuk menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat untuk meningkatkan pemerataan, pertumbuhan

ekonomim dan stabilitas ekonomi ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

Definisi *Customer Service*

Customer Service merupakan perantara antara pihak bank dengan nasabah yang menjalankan aktivitas untuk memberi kepuasan kepada nasabah dengan berorientasi pada keinginan dan kebutuhan dari nasabah.

Standar sikap dan penampilan *Customer Service*

Standar sikap dan penampilan *Customer Service* meliputi banyak hal yang kesemuanya dilakukan bank untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, sehingga akan membuat nasabah merasa nyaman dengan bank tersebut. Adapun standar penampilan *Customer Service* baik pria maupun wanita kesemuanya haruslah berpakaian rapi dan nampak *good looking*, sedangkan standar sikap dari *Customer Service* meliputi sikap *Customer Service* pada saat nasabah datang hingga nasabah akan meninggalkan meja *Customer Service* yang kesemuanya harus dilakukan *Customer Service* dengan ramah, penuh perhatian, sabar, dan selalu memberikan senyuman terbaiknya kepada nasabah.

Tugas *Customer Service*

Seorang *Customer Service* bertugas untuk melakukan pembukaan, pemeliharaan, serta penutupan rekening nasabah, disamping itu *Customer Service* juga bertugas untuk melayani seluruh keperluan nasabah dengan baik.

Tanggung jawab *Customer Service*

Tanggung jawab seorang *Customer Service* secara garis besar adalah menangani semua hal yang berkaitan dengan nasabah, menjaga kebersihan dan kerapian ruang kerja, juga mengamankan alat-alat identitas *Customer Service*, serta bertanggung jawab atas kepatuhan terhadap peraturan perusahaan.

Peranan *Customer Service*

Peranan dari seorang *Customer Service* adalah sebagai pihak yang menjembatani antara pihak bank dengan nasabah untuk menyampaikan segala informasi yang ingin disampaikan oleh pihak bank kepada nasabah, dan juga untuk menyampaikan keinginan, keperluan, serta *complain* nasabah kepada pihak bank.

Definisi *Service Excellence*

Service excellence merupakan pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabahnya dengan sangat baik untuk menangani semua keluhan nasabah.

Budaya *Service Excellence*

Budaya *Service Excellence* atau layanan prima memang harus ada di dalam pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* kepada nasabahnya agar tercipta kepuasan nasabah dan menciptakan *image* yang baik bagi bank, yang diwujudkan dengan ciri budaya layanan prima dan faktor yang terkait dengan budaya layanan prima.

Mengukur kepuasan pelanggan

Mengukur kepuasan pelanggan merupakan cara yang dilakukan sebuah bank untuk mengetahui tingkat kepuasan dari nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh bank dengan cara mengkaji keenam konsep yaitu kepuasan pelanggan keseluruhan, dimensi kepuasan pelanggan, konfirmasi harapan, minat pembelian ulang, kesediaan untuk merekomendasi, serta ketidakpuasan pelanggan.

GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN

Sejarah berdirinya Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan

Berdasarkan sumber yang diperoleh dari website resmi Bank Rakyat Indonesia mengenai sejarah berdirinya Bank Rakyat Indonesia yaitu, Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) di dirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh

Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

Berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang Undang-undang Pokok Perbankan dan Undang-undang No. 13 tahun 1968 tentang Undang-undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor

Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-undang No. 21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai bank umum.

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100 persen di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30 persen saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini.

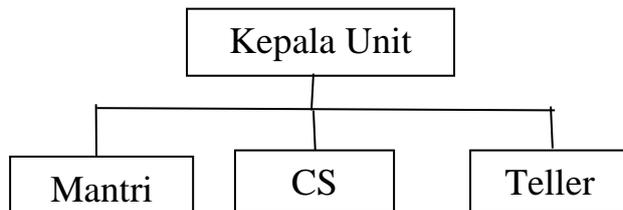
Visi Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan

Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah

Misi Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan

1. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
2. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal dengan melaksanakan manajemen risiko serta praktek *Good Corporate Governance (GCG)* yang sangat baik.
3. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).

Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan



Sumber: Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan

Gambar 1
STRUKTUR ORGANISASI BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU UNIT GONDANG WETAN PASURUAN

Job Description

Berdasarkan sumber informasi yang diperoleh dari karyawan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan, uraian tugas dari Kepala Unit, Mantri, *Deskman* atau *Customer Service*, dan Teller dari Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan adalah sebagaimana berikut:

1. Kepala unit

- a. Kepala Unit membawahi mantri, *Customer Service*, dan teller.
- b. Melaksanakan prosedur kredit.
- c. Mengoptimalkan kinerja BRI Unit.
- d. Berperan serta secara aktif dalam strategi pengembangan bisnis serta menjalin hubungan profesional dengan debitur.
- e. Menyampaikan masalah-masalah yang timbul berkaitan dengan kredit kepada atasannya.
- f. Melakukan persetujuan terhadap pengajuan kredit nasabah sesuai dengan kewenangannya.

2. Mantri

- a. Melaksanakan prosedur kredit di unit kerjanya.
- b. Mempelajari dan melakukan analisis terhadap potensi ekonomi di wilayah kerjanya.

- c. Menetapkan prioritas pembinaan atas debitur yang di kelolanya.
- d. Bertindak sebagai pemrakarsa atau penganalisa dan atau rekomendasi untuk setiap permohonan kredit.
- e. Melaporkan situasi dan kondisi bisnis debitur baik yang masih lancar maupun memburuk, serta memberikan usul, saran pemecahan atau penanggulangannya (RTL) dan menindak lanjuti RTL yang telah di putuskan oleh Kepala Unit.

3. *Customer Service*

- a. Memberikan pelayanan kepada nasabah dan calon nasabah pinjaman dengan baik.
- b. Mengelola penyimpanan berkas pinjaman dengan baik.
- c. Mengerjakan semua laporan BRI yang berkaitan dengan kredit.
- d. Memberikan pelayanan kepada nasabah untuk pembukaan serta penutupan rekening tabungan, giro dan juga deposito, melakukan pembukaan *mobile banking*, serta pengaktifan Kartu ATM.
- e. Mengerjakan semua laporan BRI yang berkaitan dengan pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro, dan deposito nasabah, serta pembukaan *mobile banking*.
- f. Memberikan pelayanan kepada nasabah atas segala keperluan nasabah terhadap Bank Rakyat Indonesia, seperti pencetakan buku tabungan, penanganan terhadap *complain* nasabah, dan konsultasi.

4. Teller

- a. Mengisi aplikasi penerimaan kas di awal hari dan menerima uang tersebut dari Kepala Unit.
- b. Menerima uang setoran dari nasabah dan mencocokkan dengan slip setoran.
- c. Melakukan pembayaran kepada nasabah bagi nasabah yang ingin melakukan penarikan tunai atas rekening tabungannya melalui Teller, dengan mencocokkan identitas nasabah yang tertera pada buku tabungan seperti nama nasabah, nomor rekening, serta tanda

- tangan nasabah dengan slip penarikan yang telah diisi oleh nasabah.
- d. Meminta pengesahan atau flat bayar kepada pihak yang berwenang atas transaksi yang melebihi batas wewenangnya.
 - e. Membayar biaya-biaya hutang, realisasi kredit dan transaksi lainnya yang kwitansinya telah disahkan oleh pihak yang berwenang.
 - f. Mengisi aplikasi penyetoran kas di akhir hari dan menyetorkan uang tersebut kepada Kepala Unit.

Profil usaha

Berdasarkan sumber informasi yang diperoleh dari karyawan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan, profil usaha dari Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan adalah sebagaimana berikut:

1. Menghimpun dana dari masyarakat Tabungan
 - a. Tabungan ONHBRI, adalah sarana untuk melunasi ongkos naik haji dalam jangka waktu yang tidak terbatas, dengan melalui sarana tabungan terlebih dahulu.
 - b. Tabungan BRITAMA, adalah produk tabungan masyarakat dalam mata uang rupiah yang di dalamnya terdapat fasilitas asuransi kecelakaan diri dengan premi gratis. Adapun saldo minimal untuk mendapatkan fasilitas asuransi kecelakaan diri dengan premi gratis yaitu Rp 500.000.
 - c. Tabungan SIMPEDES, adalah simpanan masyarakat dalam bentuk tabungan dengan mata uang rupiah yang penyetoran dan penarikannya tidak dibatasi baik frekuensi maupun jumlahnya sepanjang memenuhi ketentuan yang berlaku. Adapun saldo minimum dari produk tabungan SIMPEDES ini adalah Rp 50.000, dengan denda di bawah saldo minimum Rp 5.000 per bulan.

- d. TabunganKu, adalah produk tabungan yang setoran awalnya sangat ringan yaitu Rp 20.000, dan untuk setoran selanjutnya minimal Rp 10.000. Adapun bunga dari produk TabunganKu ini yaitu, 0,25 persen per tahun jika saldo 500.000 sampai dengan 1.000.000 dan 1 persen per tahun untuk saldo diatas 1.000.000.

Deposito

- a. DEPOBRI RUPIAH, adalah simpanan pihak ketiga dalam rupiah yang hanya dapat diambil dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan yang telah diperjanjikan.
- b. SERTIBRI, adalah sertifikat deposito BRI yang diterbitkan atas pembawa (atas unjuk) dan dapat diperjualbelikan atau dipindah tangankan kepada pihak ketiga.

Giro

Giro merupakan simpanan dari masyarakat baik perorangan maupun non perorangan yang setoran awal minimal untuk perorangan Rp 500.000, sedangkan untuk non perorangan Rp 1.000.000. Adapun fasilitas dari produk giro BRI adalah ATM dan E-Banking, Cek atau Bilyet Giro, dan transfer dana otomatis.

2. Menyalurkan dana ke masyarakat KUPEDES

Kupedes adalah kredit yang bersifat umum, individual, selektif dengan bunga sebesar 1,2 persen serta plafon kredit sampai dengan Rp 200.000.000 untuk mengembangkan atau meningkatkan usaha kecil yang layak dan UMKM yang memiliki usaha produktif yang akan mendapat penjaminan dari perusahaan penjamin bila debitur meninggal dunia.

Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro

KUR Mikro adalah kredit modal kerja dan atau kredit investasi dengan plafon kredit sampai dengan Rp 25.000.000 yang diberikan kepada UMKM yang produktif dengan bunga sebesar 2,4 persen.

3. Pemberian jasa-jasa bank lainnya
Transfer
Kliring

Dresscode karyawan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan

1. Senin : Seragam *Corporate* (Blazer biru bagi karyawan wanita)
2. Selasa : Pakaian Batik
3. Rabu : Seragam *Corporate* (Blazer biru bagi karyawan wanita)
4. Kamis : Pakaian Batik
5. Jum'at : Pakaian Casual

Agenda rutin karyawan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan

1. Agenda rutin harian

Briefing pada setiap pukul 07.15 sampai dengan 07.30 WIB, adapun *Briefing* tersebut dipimpin langsung oleh Kepala Unit Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan, dan setelah itu persiapan bagi masing-masing bagian untuk mengerjakan tugas sesuai dengan *job description*.

2. Agenda rutin bagi karyawan yang baru menduduki jabatannya

Agenda rutin berikutnya adalah pendidikan bagi para karyawan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan. Pendidikan tersebut dilaksanakan pada Universitas BRI, yang berlokasi di daerah Surabaya. Setiap karyawan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan memiliki dua kali kesempatan untuk mengikuti pendidikan profesi ini, adapun pendidikan profesi ini terdiri dari pendidikan utama dan pengembangan pendidikan utama.

3. Agenda rutin bagi karyawan di saat terdapat sistem atau produk baru

Agenda rutin selanjutnya yaitu pembekalan bagi karyawan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan. Adapun pembekalan ini dilaksanakan ketika terdapat produk atau sistem baru yang diterapkan

oleh Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan.

PEMBAHASAN

Persyaratan untuk menjadi *Customer Service* pada Bank rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan

Persyaratan untuk menjadi seorang *Customer Service* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan adalah memiliki penampilan yang menarik, pandai berkomunikasi, ramah, santun, murah senyum, dan berwawasan luas. Adapun yang dimaksud dengan memiliki penampilan yang menarik sebagai persyaratan untuk menjadi seorang *Customer Service* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yaitu berpenampilan rapi, wajah terlihat *fresh* dengan sentuhan *make up* yang tidak berlebihan bagi wanita, dan memiliki tinggi badan minimal 160 cm.

Sedangkan yang dimaksud dengan memiliki kemampuan untuk berkomunikasi atau pandai berkomunikasi sebagai persyaratan untuk menjadi seorang *Customer Service* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yaitu mampu untuk berkomunikasi dengan bahasa yang baik, mampu mencairkan suasana saat terdapat nasabah yang *complain* dengan disertai amarah, mampu menjelaskan secara detail kepada nasabah yang kurang memahami produk-produk dari Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan hingga nasabah tersebut memahaminya, mampu menciptakan kesan yang membuat nasabah nyaman jika berbicara dengan *Customer Service*, seperti mendengarkan keluhan nasabah dengan saksama dan memberikan solusi atas keluhan tersebut, serta mengajak nasabah berbincang-bincang namun tidak sampai menyinggung privasi dari nasabah, dan dapat mempersuasi nasabah untuk menggunakan produk-produk dari Bank

Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan tersebut.

Selanjutnya yang dimaksud dengan ramah, dan santun sebagai persyaratan untuk menjadi seorang *Customer Service* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yaitu memiliki sikap yang baik, tidak mudah emosi saat memberikan pelayanan kepada nasabah, baik jika nasabah tersebut tidak kunjung memahami tentang apa yang telah dijelaskan oleh *Customer Service* maupun jika nasabah melakukan *complain* kepada *Customer Service* disertai dengan amarah, mampu membantu semua kesulitan nasabah yang berkaitan dengan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan dengan baik, sabar, dan telaten.

Kemudian yang dimaksud dengan murah senyum sebagai persyaratan untuk menjadi seorang *Customer Service* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yaitu mampu untuk selalu menghadapi nasabah dengan selalu memberikan senyuman yang baik, bukan senyum yang terpaksa ataupun senyuman yang sinis walau bagaimanapun situasinya, baik nasabah tersebut sedang emosi maupun tidak

Dan yang terakhir yaitu, berwawasan luas. Adapun yang dimaksud dengan berwawasan luas sebagai persyaratan untuk menjadi seorang *Customer Service* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yaitu memiliki ilmu pengetahuan yang luas, baik ilmu mengenai perbankan maupun ilmu yang bersifat umum atau pengetahuan umum, namun yang lebih diutamakan adalah menguasai ilmu yang berkaitan dengan produk-produk dan segala hal mengenai Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan.

Tugas dan tanggung jawab seorang *Customer Service* pada Bank rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan

1. Tugas

Adapun tugas dari *Customer Service* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yaitu,

a. Pembukaan rekening

Tugas dari seorang *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yaitu melayani segala keperluan nasabah salah satunya yaitu untuk pembukaan rekening tabungan, deposito, atau giro nasabah. Adapun atas hal tersebut, seorang *Customer Service* harus membantu nasabah untuk melengkapi persyaratan yang diperlukan atas pembukaan rekening nasabah tersebut.

b. Penutupan rekening

Tugas dari seorang *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan selain melakukan pembukaan rekening nasabah, *Customer Service* juga memiliki tugas untuk melakukan penutupan rekening nasabah tabungan, deposito, maupun giro berdasarkan permintaan dari nasabah itu sendiri. Pada umumnya, penutupan rekening di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan dikarenakan terdapat nasabah yang meninggal dunia, dan nasabah yang ingin beralih kepada produk lain yang terdapat pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan.

c. Pembukaan *Mobile Banking*

Tugas selanjutnya dari seorang *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yaitu membantu nasabah yang ingin melakukan pembukaan *Mobile Banking* dengan tujuan untuk dapat bertransaksi dimanapun dan kapanpun secara praktis dan mudah. Adapun atas hal tersebut, seorang *Customer Service* harus membantu nasabah untuk melengkapi persyaratan yang diperlukan atas pembukaan *Mobile Banking* tersebut.

- d. Pengaktifan Kartu ATM
Tugas berikutnya dari seorang *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yaitu melakukan pengaktifan Kartu ATM dari nasabah baru yang membuka rekening tabungan di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan.
- e. Pencetakan buku tabungan
Tugas selanjutnya dari seorang *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yaitu melakukan pencetakan buku tabungan. Adapun dalam hal ini *Customer Service* membantu nasabah yang ingin mengetahui mutasi pada rekening tabungannya dengan cara melakukan pencetakan buku tabungan dari nasabah tersebut.
- f. Mengerjakan laporan-laporan
Tugas berikutnya dari seorang *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yaitu mengerjakan laporan-laporan mengenai pembukaan serta penutupan rekening tabungan, giro, dan deposito nasabah, pembukaan *mobile banking*, serta mengerjakan laporan yang berkaitan dengan kredit.
- g. Melakukan penanganan terhadap *complain* nasabah dan melayani nasabah yang ingin melakukan konsultasi
Tugas selanjutnya dari seorang *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yaitu melakukan penanganan atas nasabah yang melakukan *complain* terhadap Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan dengan cara melayani nasabah tersebut dengan sabar, murah senyum, dan melakukan tindakan yang terbaik perihal *complain* dari nasabah tersebut. Selain itu, *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan juga melakukan pelayanan terhadap nasabah yang ingin melakukan konsultasi kepada *Customer Service* dengan sabar dan memberikan respon serta jawaban atau solusi yang terbaik atas hal yang dikonsultasikan nasabah tersebut terhadap *Customer Service*.
- h. Memberikan pelayanan kepada nasabah dan calon nasabah pinjaman
Tugas berikutnya dari seorang *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yaitu memberikan pelayanan kepada nasabah dan calon nasabah pinjaman dengan baik. Adapun dalam hal ini bagi calon nasabah pinjaman, *Customer Service* bertugas untuk membantu calon nasabah pinjaman tersebut melengkapi persyaratan dengan membantu melakukan pengisian berkas-berkas yang diperlukan untuk persyaratan pengajuan pinjaman. Sedangkan bagi nasabah pinjaman, *Customer Service* bertugas untuk menjelaskan ketentuan mengenai pinjaman pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan, seperti jumlah pinjaman yang disetujui, jangka waktu pelunasan pinjaman, serta jumlah angsuran setiap bulan.
- i. Mengelola penyimpanan berkas-berkas pinjaman
Tugas selanjutnya dari seorang *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yaitu melakukan pengelolaan terhadap penyimpanan berkas-berkas pinjaman dengan baik. Adapun pengelolaan terhadap penyimpanan berkas-berkas pinjaman yang dilakukan oleh *Customer Service* yaitu *Customer Service* melakukan penyimpanan terhadap berkas pendaftaran, proses, serta pencairan pinjaman nasabah, adapun model pengelolaan terhadap penyimpanan berkas pinjaman nasabah yaitu bagi setiap nasabah pinjaman,

masing-masing memiliki berkas sendiri (satu nasabah satu berkas) yang berisi berkas pendaftaran, proses, serta pencairan pinjaman nasabah tersebut, dan kemudian berkas masing-masing nasabah ditata rapi oleh *Customer Service* di dalam tempat penyimpanan berkas khusus nasabah pinjaman.

2. Tanggung jawab

Adapun tanggung jawab dari seorang *Customer Service* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yaitu dapat mengenal karakteristik dan sifat nasabah dengan baik sehingga dapat menjalin hubungan baik kepada nasabah dengan tujuan agar nasabah tersebut tetap setia terhadap Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan, dengan selalu mempercayakan dana yang dimiliki untuk disimpan dan dikelola oleh Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan. Selain itu, *Customer Service* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan juga memiliki tanggung jawab untuk memberikan informasi kepada nasabah mengenai produk serta jasa yang ditawarkan oleh Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan, serta memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan.

Bentuk dari pelayanan prima (*Service Excellence*) yang diberikan oleh *Customer Service* kepada nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan

1. Dari segi sikap

- a. Ketika nasabah datang *Customer Service* berdiri, mengucapkan salam, dan mempersilahkan nasabah untuk duduk.
- b. *Customer Service* di dalam mengawali layanan berjabat tangan dengan nasabah, sambil memperkenalkan diri dan menanyakan nama nasabah, serta

menawarkan bantuan terhadap nasabah yang selalu diiringi dengan senyum terbaik *Customer Service* untuk nasabah.

c. *Customer Service* di dalam melayani nasabah, fokus kepada nasabah, sabar, dan memberikan sikap sigap, ramah, dan cekatan di dalam memenuhi keperluan nasabah.

d. *Customer Service* di dalam melayani nasabah, jika terdapat interupsi berupa telepon masuk maka *Customer Service* meminta izin terlebih dahulu kepada nasabah untuk menerima telepon, meminta nasabah untuk menunggu sebentar, dan memohon maaf kepada nasabah setelah menutup telepon atas kesediaan nasabah untuk menunggu.

e. *Customer Service* di dalam mengakhiri pelayanan terhadap nasabah, menawarkan bantuan, mengucapkan terima kasih, mengucapkan salam sambil menyebutkan nama nasabah, dan berjabat tangan.

2. Dari segi kemampuan

a. *Customer Service* menjelaskan secara detail mengenai segala produk dan yang dimiliki oleh Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan.

b. *Customer Service* melakukan *cross selling* kepada nasabah pada saat pertengahan ataupun saat akhir layanan.

c. *Customer Service* di dalam menanggapi *complain* nasabah, selain mendengarkan dan tidak menyela pembicaraan nasabah, *Customer Service* juga memberikan alternatif solusi beserta solusi yang tepat bagi nasabah tersebut.

3. Dari segi *performance* dan kondisi meja kerja

a. *Customer Service* mengenakan pakaian beserta atribut sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan.

b. *Customer Service* selalu menjaga penampilannya agar terlihat *fresh*,

dengan menggunakan *make up* yang *simple* bagi wanita dan mengenakan parfum yang tidak berlebihan.

- c. *Customer Service* selalu menjaga kerapian meja kerja sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan.
4. Selain dari segi sikap, kemampuan, *performance*, dan kondisi meja kerja
- a. *Customer Service* memberikan pelayanan berupa kunjungan langsung kepada nasabah pensiun yang sedang berhalangan untuk hadir pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan, sedangkan untuk waktu kunjungan langsung yang dilakukan oleh *Customer Service* pada nasabah pensiun tersebut dilaksanakan diluar jam kerja (*service hour*) dari *Customer Service* tersebut. Adapun kunjungan langsung tersebut bertujuan untuk memberikan dana pensiun yang seharusnya diambil oleh nasabah pensiun sendiri, namun karena terdapat suatu halangan misalnya nasabah berhalangan hadir karena sakit maka pihak bank mempermudah nasabah pensiun untuk mengambil dana pensiun dengan fasilitas tersebut.
 - b. Apabila terdapat nasabah pinjaman yang jaminan kreditnya lunas, namun nasabah pinjaman tersebut berhalangan untuk hadir dan mewakilkan seorang kerabat atau pihak keluarganya untuk mengambil jaminan tersebut, maka *Customer Service* tidak diperkenankan memberikan jaminan tersebut kepada selain pihak yang bersangkutan. *Customer Service* akan pergi ke kediaman nasabah pinjaman yang jaminannya lunas, dengan tujuan untuk memberikan jaminan tersebut, meminta tanda tangan pihak yang bersangkutan, beserta melakukan dokumentasi dengan nasabah pinjaman yang jaminannya lunas, beserta dengan jaminan yang telah diserahkan pihak Bank Rakyat

Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan kepada nasabah tersebut. Dan kedua point di atas telah tertera pada SOP Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan

Usaha *Customer Service* untuk tetap memberikan pelayanan prima (*Service Excellence*) kepada nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan

Usaha *Customer Service* untuk tetap memberikan pelayanan prima (*service excellence*) kepada nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yaitu secara otodidak, tidak ada *training* atau pelatihan khusus untuk mengembangkan kemampuan *Customer Service* dalam memberikan *service excellence*. Hanya saja, segala hal bentuk pelayanan prima atau *service excellence* yang diberikan oleh *Customer Service* kepada nasabah semuanya harus berdasarkan ijin dari pihak atasan dan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Rakyat Indonesia kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan, selain itu *Customer Service* di dalam melakukan pelayanan prima atau *service excellence* kepada nasabah, seperti kunjungan langsung ke kediaman nasabah pensiun yang berhalangan hadir ke bank untuk mengambil dana pensiunnya dan mengembalikan jaminan nasabah pinjaman yang jaminannya telah lunas ke kediaman nasabah tersebut dikarenakan nasabah berhalangan hadir ke bank untuk mengambil jaminannya yang telah lunas, semua hal tersebut tidak diperkenankan untuk dilakukan oleh *Customer Service* seorang diri, melainkan harus terdapat pihak lain yang menemani *Customer Service* di dalam melakukan pelayanan prima kepada nasabahnya tersebut, baik dari pihak sesama *Customer Service* sendiri, maupun rekan kerja pada bagian lain.

Disamping itu, *Customer Service* juga ditunjang dengan adanya pendidikan profesi yang diadakan oleh Bank Rakyat

Indonesia yang dilaksanakan di Universitas Bank Rakyat Indonesia. Adapun pendidikan profesi ini diberikan kepada *Customer Service* dan unit kerja bagian lain sebanyak dua kali, yaitu pendidikan utama dan pengembangan pendidikan utama. Pendidikan profesi ini bertujuan agar *Customer Service* dan unit kerja bagian lain dapat bekerja sesuai dengan standar operasi yang telah ditetapkan oleh Bank Rakyat Indonesia, khususnya Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan.

Pengaruh pelayanan prima (*Service Excellence*) terhadap peningkatan kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan

Pengaruh pelayanan prima (*service excellence*) terhadap peningkatan kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yaitu menjadikan nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan menjadi lebih puas, hal ini tercermin dari ekspresi nasabah setelah *Customer Service* memberikan pelayanan prima kepada nasabah, ekspresi nasabah tersebut menampilkan wajah yang gembira dengan terus mengucapkan terima kasih kepada *Customer Service* perihal pelayanan prima yang telah diberikan oleh *Customer Service* tersebut.

Disamping nasabah menjadi lebih puas, nasabah tersebut juga akan terus memberikan kepercayaan kepada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit gondang Wetan Pasuruan dengan terus menanamkan dananya pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit gondang Wetan Pasuruan tersebut. Misal sebelumnya nasabah merupakan nasabah pensiun saja, namun dengan pelayanan prima yang telah diberikan oleh *Customer Service* nasabah tersebut menanamkan dananya pada produk deposito, selain itu juga terdapat nasabah pinjaman yang jaminannya lunas dan juga mendapatkan pelayanan prima dari

Customer Service, hal tersebut menjadikan nasabah mengajukan pinjaman kembali kepada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan.

Hambatan yang sering dialami oleh *Customer Service* dalam memberikan pelayanan prima (*Service Excellence*) kepada nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan dan tindakan dari *Customer Service* untuk mengatasi hambatan tersebut

Hambatan yang sering dialami oleh *Customer Service* dalam memberikan pelayanan prima (*Service Excellence*) kepada nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yaitu terjadinya sistem *offline* atau gangguan sistem yang terjadi pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yang menyulitkan tugas dari *Customer Service* untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah.

Dan mengenai solusi atas hambatan di atas, *Customer Service* akan melayani nasabah secara manual terlebih dahulu dengan sigap dan cepat agar nasabah tetap merasa nyaman walaupun terjadi *trouble* pada sistem Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan.

SIMPULAN

Berdasarkan penjelasan mengenai pelaksanaan *service excellence* oleh *Customer Service* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Persyaratan untuk menjadi seorang *Customer Service* pada Bank Rakyat Indonesia kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yaitu memiliki penampilan yang menarik,

- pandai berkomunikasi, ramah, santun, murah senyum, dan berwawasan luas.
2. Tugas seorang *Customer Service* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yaitu melayani nasabah atas segala keperluan nasabah seperti pembukaan dan penutupan rekening tabungan, deposito, giro, pembukaan *mobile banking*, pengaktifan Kartu ATM, pencetakan buku tabungan, mengerjakan semua laporan BRI yang berkaitan dengan pembukaan serta penutupan rekening tabungan, giro, dan deposito nasabah, serta pembukaan *mobile banking*, dan juga mengerjakan laporan yang berkaitan dengan kredit, melakukan penanganan terhadap *complain* nasabah dan melayani nasabah yang ingin melakukan konsultasi dengan *Customer Service*, memberikan pelayanan kepada nasabah atau calon nasabah pinjaman, mengelola penyimpanan berkas-berkas pinjaman. Selain memiliki tugas, *Customer Service* juga memiliki tanggung jawab terhadap Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yaitu dapat mengenal karakteristik dan sifat nasabah dengan baik sehingga dapat menjalin hubungan baik kepada nasabah dengan tujuan agar nasabah tersebut tetap setia terhadap Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan, memberikan informasi kepada nasabah mengenai produk serta jasa yang ditawarkan oleh Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan, serta memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan.
 3. Bentuk dari pelayanan prima (*Service Excellence*) yang diberikan oleh *Customer Service* kepada nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan

Pasuruan terdapat beberapa aspek diantaranya dari segi sikap, kemampuan, *performance*, serta kondisi meja kerja. Adapun dari segi sikap, wujud dari pelayanan prima yang diberikan kepada nasabah yaitu menekankan kepada sikap *Customer Service* yang melayani nasabah dengan baik sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan. Sedangkan dari segi kemampuan, wujud dari pelayanan prima yang diberikan kepada nasabah yaitu menekankan kepada kemampuan *Customer Service* untuk dapat menjelaskan secara detail mengenai produk maupun jasa yang dimiliki oleh Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan, melakukan *cross selling* dengan baik, dan menanggapi *complain* nasabah dengan memberikan solusi yang tepat dan akurat. Dari segi *performance* dan kondisi meja kerja, wujud dari pelayanan prima yang diberikan kepada nasabah yaitu menekankan kepada *performance* serta kerapian meja kerja *Customer Service* di dalam melayani nasabah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan. Selain hal-hal tersebut, wujud dari pelayanan prima yang diberikan *Customer Service* kepada nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yaitu dengan memberikan pelayanan berupa kunjungan langsung kepada nasabah pensiun yang sedang berhalangan untuk hadir pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan, sedangkan untuk waktu kunjungan langsung yang dilakukan oleh *Customer Service* pada nasabah pensiun tersebut dilaksanakan diluar jam kerja (*service hour*) dari *Customer Service* tersebut. Disamping itu, bentuk

lain dari pelayanan prima (*service excellence*) yang diberikan oleh *Customer Service* kepada nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yaitu apabila terdapat nasabah pinjaman yang jaminan kreditnya lunas, namun nasabah pinjaman tersebut berhalangan untuk hadir dan mewakilkan seorang kerabat atau pihak keluarganya untuk mengambil jaminan tersebut, maka *Customer Service* tidak diperkenankan memberikan jaminan tersebut kepada selain pihak yang bersangkutan melainkan *Customer Service* akan pergi ke kediaman nasabah pinjaman yang jaminannya lunas tersebut.

4. Usaha *Customer Service* Untuk Tetap Memberikan Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Kepada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yaitu secara otodidak, tidak ada *training* atau pelatihan khusus untuk mengembangkan kemampuan *Customer Service* dalam memberikan *service excellence*. Hanya saja, segala hal bentuk pelayanan prima atau *service excellence* yang diberikan oleh *Customer Service* kepada nasabah semuanya harus berdasarkan ijin dari pihak atasan, dan *Customer Service* di dalam melakukan pelayanan prima atau *service excellence* kepada nasabah, seperti kunjungan langsung ke kediaman nasabah pensiun yang berhalangan hadir ke bank untuk mengambil dana pensiunnya dan mengembalikan jaminan nasabah pinjaman yang jaminannya telah lunas ke kediaman nasabah tersebut dikarenakan nasabah berhalangan hadir ke bank untuk mengambil jaminannya yang telah lunas, semua hal tersebut tidak diperkenankan untuk dilakukan oleh *Customer Service* seorang diri, melainkan harus terdapat pihak lain yang menemani *Customer Service* di dalam melakukan pelayanan prima

kepada nasabahnya tersebut, baik dari pihak sesama *Customer Service* sendiri, maupun rekan kerja pada bagian lain. Disamping itu, *Customer Service* juga ditunjang dengan adanya pendidikan profesi yang diadakan oleh Bank Rakyat Indonesia yang dilaksanakan di Universitas Bank Rakyat Indonesia.

5. Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap Peningkatan Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yaitu menjadikan nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan menjadi lebih puas, hal ini tercermin dari ekspresi nasabah setelah *Customer Service* memberikan pelayanan prima kepada nasabah, ekspresi nasabah tersebut menampakkan wajah yang gembira dengan terus mengucapkan terima kasih kepada *Customer Service* perihal pelayanan prima yang telah diberikan oleh *Customer Service* tersebut. Disamping itu, nasabah tersebut juga akan terus memberikan kepercayaan kepada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit gondang Wetan Pasuruan dengan terus menanamkan dananya pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit gondang Wetan Pasuruan tersebut.
6. Hambatan Yang Sering Dialami Oleh *Customer Service* Dalam Memberikan Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Kepada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yaitu Terjadinya sistem *offline* atau gangguan sistem yang terjadi pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan. Sehingga dari hambatan tersebut, diperoleh solusi yaitu *Customer Service* akan melayani nasabah secara manual terlebih dahulu dengan sigap dan cepat agar nasabah tetap merasa nyaman walaupun terjadi *trouble* pada sistem

Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan.

Sehingga simpulan secara keseluruhan setelah penulis memahami mengenai segala hal yang berkaitan dengan *Customer Service* dan *Service Excellence* dalam kaitannya dengan pelaksanaan *service excellence* oleh *Customer Service* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yaitu Bank akan berupaya sebaik mungkin di dalam melayani nasabahnya dan dalam menciptakan *image* yang baik bagi bank tersebut, salah satunya dengan pelaksanaan *service excellence* oleh *Customer Service* ini. Jika diamati dari bagaimana Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan melakukan seleksi kepada calon *Customer Service*, tugas dan tanggung jawab dari *Customer Service*, bentuk atau wujud dari pelayanan prima (*service excellence*) yang diberikan oleh *Customer Service*, upaya *Customer Service* untuk tetap memberikan pelayanan prima kepada nasabah, pengaruh dari pemberian pelayanan prima oleh *Customer Service* kepada nasabah, hambatan *Customer Service* di dalam memberikan pelayanan prima serta solusi dari hambatan tersebut, telah jelas tergambar bahwa Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan sangat memprioritaskan nasabahnya terutama dalam hal pelayanan nasabah, agar nasabah tersebut merasa puas sehingga Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan menjadi sebuah Bank yang terpercaya dan memiliki *image* yang baik di kalangan masyarakat luas.

SARAN

Adapun saran bagi Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yang dapat diberikan demi kemajuan pelaksanaan *service excellence* oleh *Customer Service* adalah sebagai berikut:

Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan

Pasuruan diharapkan dapat segera membentuk SOP untuk mengatur sistem operasional saat jaringan pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan sedang *offline*, agar segala keperluan nasabah termasuk yang membutuhkan jaringan *online* dapat terselesaikan saat itu juga walaupun sistem pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan sedang mengalami gangguan.

IMPLIKASI

Implikasi penelitian bagi Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan untuk kemajuan pelaksanaan *service excellence* oleh *Customer Service* adalah sebagai berikut:

Implikasi dari saran yang diberikan penulis kepada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yaitu pihak Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan membentuk SOP untuk mengatur sistem operasional saat jaringan pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan sedang *offline* dengan cara mendapatkan persetujuan terlebih dahulu dari pihak Bank Rakyat Indonesia Cabang Pasuruan melalui rapat yang dihadiri oleh pimpinan dan staff. Setelah mendapatkan persetujuan dari pihak Bank Rakyat Indonesia Cabang Pasuruan maka Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan segera menerapkan SOP tersebut dengan melakukan *briefing* kepada karyawan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan atas pemberlakuan SOP baru tersebut, mengingat lokasi Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan berada pada pelosok desa yang memungkinkan jaringan sering terganggu. Dan yang terakhir setelah SOP baru diterapkan, Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan

Pasuruan mengadakan pemantauan dan evaluasi atas penerapan SOP baru tersebut guna untuk memperbaiki hal-hal yang dirasa kurang dari pelaksanaan SOP baru tersebut.

DAFTAR RUJUKAN

Dilla. Wawancara Personal di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan, 22 Mei sampai dengan 24 Mei 2017

Kasmir. edisi revisi 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*. Jakarta : Rajawali Pers

Pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992. 1992. Asas, Fungsi, dan Tujuan Perbankan. Jakarta : Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia

Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992. 1992. Asas, Fungsi, dan Tujuan Perbankan. Jakarta : Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia

Website resmi Bank Rakyat Indonesia. Sejarah Bank Rakyat Indonesia. (<http://www.bri.co.id/>, diakses 3 Mei 2016)

Wikipedia. Profil Bank Rakyat Indonesia. ([https://id.wikipedia.org/wiki/Bank Rakyat Indonesia](https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Rakyat_Indonesia), diakses 13 maret 2017)