

**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENANGANI KOMPLAIN
KARTU ATM NASABAH PADA BANK JATIM KANTOR CABANG
SUMENENEP**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian

Program Pendidikan Diploma 3

Program Studi Perbankan dan Keuangan



Oleh :

NOUALIA PUTRI ISLAMI

NIM : 2015110182

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2018**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Nouvalia putri islami
Tempat, Tanggal Lahir : Sumenep, 21 Januari 1997
N.I.M : 2015110182
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Program : Diploma 3
Judul : Peranan *Customer Service* Dalam Menangani
Komplain Nasabah Pada Bank Jatim Kantor
Cabang Sumenep

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing

Tanggal :



(Hj. Anggraeni, S.E., M.Si)

Ketua Program Studi Diploma 3

Tanggal :



(Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.)

*The Role Of Customer Service In The Face Of Customer Complaints ATM
Card On The Bank Jatim Office Branch Sumenep*

NOUVALIA PUTRI ISLAMI

2015110182

E-MAIL: NOUVALIA19@GMAIL.COM

ABSTRACT

In the development of the banking world required services that really can provide excellent service, This could mean that every banking institution needs to create excellent service, the role of Customer Service here can be referred to as a very important front-line unit of the Bank, that is, as the initial process implementer of Bank activities that deal directly with customers. In the implementation of bank operations, there is often a failure in service. Service failure may cause a complaint from the customer. Complaints can occur due to customer dissatisfaction, Customer who complains, must be handled and responded well and appropriately. If the handling of the complaint is handled properly then the good name and corporate image will be maintained. In addition, it can also increase customer loyalty to the Bank.

Keywords : *Complain, Customer Service.*

PENDAHULUAN

Bank adalah suatu lembaga keuangan yang kegiatannya adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam pemberian kredit atau pinjaman dengan meningkatnya persaingan antar Bank yang semakin ketat dalam menarik nasabah sebanyak-banyaknya, untuk itu Bank harus menciptakan berbagai produk atau jasa guna yang memenuhi kebutuhan masyarakat yang beraneka ragam serta berusaha membuat nasabah merasa aman dengan meningkatkan pelayanan,

Sumber daya manusia menjadi unsur penting dalam penawaran jasa, perbedaan utama antara perusahaan penghasil produk

berupa barang dengan perusahaan jasa adalah pada pelayanannya, dimana perusahaan jasa di tuntut lebih mengoptimalkan kualitas dari *Customer Service*. Bagi perusahaan jasa tentu saja cukup sulit untuk mendapatkan standart pelayanan yang sama di mata konsumen. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka Bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakat, dengan kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan tanpa ada citra positif maka kepercayaan yang sedang di bangun tidak akan efektif. Pelayanan nasabah atau *Customer Service* pada sebuah Bank merupakan jasa pelayanan yang diberikan oleh Bank

kepada nasabah. Di tengah kondisi persaingan di sektor jasa yang semakin meningkat, perusahaan perbankan sebaiknya terus meningkatkan *Customer Service*. Untuk mencapai kinerja yang tinggi hendaknya *Customer Service* mampu berkomunikasi personal dengan kualitas yang baik mengingat *Customer Service* merupakan unit terdepan yang langsung berhadapan dengan nasabah atau calon nasabah.

Fungsi utama dari *Customer Service* untuk memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung keluhan nasabah, *Cross Selling*, dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul. Peran *Customer Service* dapat disebut sebagai unit *front line* Bank yang sangat penting, yaitu sebagai pelaksana proses awal kegiatan yang berhubungan langsung dengan nasabah.

Dalam pelaksanaan kegiatan operasional perbankan, seringkali ditemukan kegagalan dalam pelayanan. Kegagalan layanan dapat melahirkan komplain dari nasabah. Komplain dapat terjadi karena adanya ketidakpuasan dari nasabah. Nasabah yang komplain, harus ditangani dan ditanggapi dengan baik dan tepat. Bila penanganan keluhan ditangani dengan tepat maka nama baik dan citra perusahaan akan tetap terjaga. Selain itu, juga dapat meningkatkan loyalitas nasabah

Pengertian Bank

Pengertian bank menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 10 November 1998 tentang perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan

menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka taraf hidup rakyat banyak.

Bank perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan sehingga berbicara mengenai bank tidak terlepas dari masalah keuangan (Kasmir, 2010:23)

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat, kemudian menyalurkan dana kepada masyarakat dengan tujuan bahwa dengan adanya intermediasi ini dapat mendorong peningkatan taraf hidup rakyat banyak. Dengan menyalurkan dana dari masyarakat yang sedang membutuhkan melalui pemberian kredit, maka secara tidak langsung akan memberikan pengaruh positif bagi peningkatan ekonomi masyarakat banyak. Peran bank sangat besar dalam mendorong kegiatan perkembangan ekonomi suatu negara. Hampir semua sektor usaha, yang meliputi sektor industri, perdagangan, pertanian, perkebunan, dan jasa perumahan.

Fungsi Bank

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 10 Tahun 1998, fungsi bank Sebagai lembaga intermediasi keuangan, Bank memiliki fungsi utama dan fungsi sampingan. Sesuai dengan tugasnya, fungsi utama Bank dapat dikategorikan menjadi

- a. Menghimpun dana dari masyarakat
- Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Masyarakat yang

kelebihan dana sangat membutuhkan keberadaan bank untuk menyimpan dananya sangat aman. Selain rasa aman, bank sebagai tempat untuk melakukan investasi. Dengan menyimpan uang di bank, nasabah akan mendapatkan keuntungan return atas penyimpanan yang besarnya tergantung kebijakan masing-masing bank. Return merupakan imbalan yang diperoleh nasabah atas jumlah dana yang disimpan di bank. Imbalan yang diberikan berupa bunga simpanan.

b. Menyalurkan dana kepada masyarakat

Menyalurkan dana merupakan aktivitas yang sangat penting bagi bank, karena bank akan memperoleh pendapatan atas dana yang disalurkan. Disamping merupakan aktivitas yang dapat menghasilkan keuntungan juga untuk memanfaatkan dana yang menganggur. Dengan demikian, bank tidak boleh membiarkan dana masyarakat tersebut mengendap dan harus menyalurkan kepada Masyarakat yang membutuhkan agar memperoleh pendapatan atas dana yang disalurkan.

c. Layanan jasa perbankan

Aktivitas pelayanan perbankan merupakan aktivitas yang diharapkan oleh bank untuk dapat meningkatkan pendapatan bank yang berasal dari fee atas pelayanan jasa tersebut. Pelayanan yang dapat memuaskan nasabah adalah pelayanan jasa yang akurat dan cepat. Nasabah dalam pelayanan jasa bank adalah kecepatan dan keakuratan, sehingga bank berlomba-lomba

untuk selalu berinovasi dalam memberikan produk pelayanan jasanya.

Tujuan Bank

Bedasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 10 Tahun 1998, tujuan perbankan adalah membantu pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak. Dengan demikian, dapat disimpulkan dengan menerima dana dari nasabah dan meminjamkan kepada pihak yang membutuhkan dana, Bank berarti sebagai penyedia mekanisme dan alat pembayaran yang efisien bagi nasabah dan meningkatkan arus dana untuk investasi dan pemanfaatan yang lebih produktif

Pengertian Customer Service

Customer Service adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah (Kasmir, 2004:68) *Customer Service* memegang peranan sangat penting dalam perusahaan maupun Bank.

Fungsi Customer Service

1. Penerima tamu

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

menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.

2. *Customer Relation office*

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

3. Komunikator

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

Peran *Customer Service*

Ada beberapa peran strategis yang dimiliki oleh *Customer Service*. Pertama, *Customer Service* membantu Bank untuk mempertahankan nasabah mereka. Pilihan yang banyak tersedia membuat nasabah mudah berpindah ke Bank lain. Kedua *Customer Service* membantu Bank dalam membentuk *image* yang baik dimata nasabah. Seorang *Customer Service* pada sebuah Bank harus dapat menciptakan suasana yang aman bagi seorang nasabah. Jdi, tidak hanya rapid an menarik, seorang *Customer Service* harus mampu mengkomunikasikan secara non verbal, nilai-nilai yang ingin ditanamkan kepada pelanggan.

Tugas *Customer Service*

1. Sebagai resepsionis Dalam hal ini *Customer Service* bertugas menerima tamu/nasabah yang

datang ke bank dengan ramah tamah, sopan, terang, simpatik, menarik dan menyenangkan. Dalam hal ini *Customer Service* harus bersikap selalu memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas. Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam “selamat pagi/siang/sore” sesuai kondisinya. Selama melayani nasabah *Customer Service* tidak diperkenankan merokok, makan, minum, atau ngobrol sesama karyawan.

2. Sebagai deskman Tugas *Customer Service* antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat, dan ciri-ciri produk bank. Kemudian menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.

3. Sebagai salesman Tugasnya adalah menjual produk perbankan, melakukan *Cross Selling*, mengadakan pendekatan, dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru sertaberusaha mempertahankan nasabah yang lama. Juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan nasabah.

4. Sebagai *Customer Relation Officer* Dalam hal ini *Customer Service* harus menjaga image bank dengan cara, membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas dan makin

percaya kepada bank. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah

5. Sebagai komunikator Memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Disamping itu juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi. (Kasmir, 2004 :182)

Dasar- Dasar Pelayanan Nasabah

Seorang *Customer Service* dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima pada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka seorang *Customer Service* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang *Customer Service* (Kasmir, 2004 : 15)

- 1 Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih Artinya petugas *Customer Service* harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. *Service* diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang telah ditetapkan.
- 2 Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum Dalam melayani nasabah
- 3 Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal
- 4 Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan

setiap pembicaraan Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu - buru,

- 5 Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
- 6 Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya.
- 7 Jangan menyela atau memotong pembicaraan
- 8 Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan
- 9 Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan
- 10 Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani

Sikap Melayani Nasabah

Berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah. (kasmir, 2012: 69)

1. Beri kesempatan nasabah berbicara Seorang
2. Dengarkan baik-baik Selama nasabah mengemukakan pendapatnya
3. Jangan menyela pembicaraan .
4. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara
5. Jangan marah dan jangan mudah tersinggung
6. Jangan berdebat nasabah Jika ada hal-hal yang kurang disetujui

7. Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang
8. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya
9. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu.

Etika Dasar Pelayanan Yang Baik

Secara garis umum, kegiatan profesi sebagai *Customer Service* memiliki standar operasional sebagai dasar dalam melakukan fungsinya dengan baik. Salah satu standar tersebut mengatur mengenai etika dalam kerja sebagai *Customer Service*. Menurut (Irmim Soejitno, dan Abdul Rocmi. 2004:40) etika dasar melayani nasabah yaitu sebagai berikut :

- a Mengenal Nasabah.
Nasabah adalah bagian vital dunia perbankan karena itu wajib hukumnya bagi *Customer Service* sebagai karyawan untuk memberikan yang terbaik kepada nasabah. Agar *Customer Service* dapat memberikan pelayanan yang prima, *Customer Service* harus mengenal karakteristik nasabah dengan baik. Tipe-tipe nasabah bermacam-macam, beberapa diantaranya dapat disebut seperti tipr pemimpin, tipe pembujuk, tipe penyabar, tepe pendian, tipe hati-hati, dan tipe bebas, masing-masing tipe ini harus dekat dengan metode yang berbeda sesuai

dengan tipe yang nasabah tersebut miliki.

- b Mengetahui Kemauan Nasabah

Sebagai karyawan Bank *Customer Service* harus memahami sebenarnya apa saja kemauan nasabah. *Customer Service* harus berprinsip bahwa calon nasabah yang datang akan menjadi nasabah setia. Tunjukkan kepadanya bahwa Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep adalah Bank yang dapat memenuhi keinginannya sehingga tidak mudah berpaling kepada Bank lain.

- c Menginformasikan Produk-Produk Bank

Menjadi kewajiban karyawan Bank untuk selalu memperkenalkan produk-produk miliknya kepada nasabahnya. Setiap Bank biasanya gencar mempromosikan dirinya, apalagi kalau ada produk terbaru. Promosi dilakukan dimana saja, tujuannya agar masyarakat lebih cepat mengenal sehingga diharapkan nabah lebih tertarik untuk membeli produknya.

- d Tidak Memaksakan Kehendak

Dalam melayani nasabah *Customer Service* harus menghindari kesan memaksakan kehendak. *Customer Service* bukan pedagang kaki lima yang suka menarik-narik tangan konsumen atau membujuk

- dengan setengah memaksa orang untuk membeli barang dagangan. Karna karyawan Bank harus memiliki etika tinggi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.
- e Luwes Dalam Melayani Bersikap luwes merupakan salah satu etika pergaulan yang harus *Customer Service* pahami dengan betul. Sebagai karyawan *Customer Service* harus mampu bersikap luwes dalam melayani nasabah. Itulah pentingnya kenapa harus mengenal karakteristik nasabah dengan baik disamping mengetahui apa saja keinginan nasabah. Kalau *Customer Service* bersikap luwes dalam melayani nasabah, mereka akan merasa senang dan membutuhkan keakraban antara *Customer Service* dengan nasabah.
- f Melayani Sampai Tuntas Nasabah bisa diibaratkan air bagi ikan. Ikan tidak mungkin bisa bertahan hidup tanpa air. Sebagai karyawan Bank *Customer Service* harus menjaga agar 'air' itu selalu jernih sehingga memungkinkan bagi 'ikan' untuk berkembang biak dengan sebaik-baiknya. *Customer Service* harus bisa meningkatkan volumenya sehingga *Customer Service* bisa lebih leluasa untuk bergerak
- g Menjamin Rahasia Nasabah Menjadi kewajiban pihak perbankan untuk menjaga kerahasiaan nasabahnya. Kerahasiaan ini akan menjamin rasa aman nasabah menyimpan uangnya dan menggunakannya tanpa merasa takut mendapat ancaman dari pihak lain. Bank harus mampu meyakinkan nasabahnya bahwa uangnya terjamin dan aman dari intervensi pihak manapun.
- h Melayani Dengan Wajah Ceria Dan Senyum Sebagai karyawan Bank yang punya nilai plus dibanding institusi dan instansi lain, *Customer Service* mestinya memahami betul apa itu politik senyum. Senyum bagi karyawan Bank menjadi wajib hukumnya, dalam arti hilangnya senyum akan mengurangi respek publik kepadanya. Senyum adalah segala-galanya. Itulah kenapa karyawan bank harus memiliki bukan saja kecerdasan intelektual tetapi juga mengimbangnya dengan kecerdasan emosional. Apaun yang terjadi *Customer Service* harus tetap mampu menampilkan wajah ceria dan selalu senyum kepada nasabah.
- i Tidak Berprasangka Negatif

Selalu berpikir positif merupakan dasar-dasar bagi karyawan Bank dalam melayani nasabahnya. Berpikir positif akan meningkatkan kualitas kemitraan dengan nasabah, sebaliknya jika pikiran negaif yang dikedepankan akibatnya sungguh fatal. Karyawan Bank yang masih suka berpikir negatif kepada nasabahnya berarti belum memahami etika profesionalnya dengan baik. Sama sekali tidak ada manfaat bagi karyawan Bank untuk berperasangka buruk kepada nasabah atau rekan kerja yang lain.

j Tekun Mendengarkan Keluhan Nasabah Dengan berprinsip berusaha memberi pelayanan yang baik, maka *Customer Service* dituntut untuk bisa bersikap sabar menghadapi keluhan nasabah. Walaupun *Customer Service* selalu berusaha semaksimal mungkin, namun tidak selalu pelayanan yang *Customer Service* berikan memuaskan nasabah. Dalam hal ini *Customer Service* harus bersikap hati-hati mungkin apa yang *Customer Service* lakukan setidaknya tidak mengecewakan nasabah.

k Mengucapkan Terima Kasih Disamping beberapa etika yang dikemukakan di atas, terakhir tapi tak kala

pentingnya adalah kebiasaan mengucapkan terimakasih. *Customer Service* jangan merasa berat untuk mengucapkan terimakasih kepada nasabah meskipun mereka bukan nasabah yang potensial. Kehadiran nasabah di Bank *Customer Service* sudah merupakan keuntungan tersendiri meskipun nasabah datang tidak membawa uang. Ucapan terimakasih dengan wajah ceria dan senyum manis merupakan jurus memikat yang ampuh untuk menaklukkan hati nasabah.

Syarat/Kriteria Seorang Customer Service

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah yang terpenting pertama adalah kualitas pelayan. Petugas *Customer Services* dan karyawan lainnya memiliki peranan yang sangat penting agar pelayanan yang berkualitas dapat diberikan, perlu ada beberapa persyaratan bagi seseorang untuk menjadi *Customer Services* (Dr. Kasmir, Manajemen Perbankan, 2010:259)

GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk (“Bank Jatim”) didirikan dengan nama PT Bank Pembangunan Daerah Di Jawa 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 Di Jawa Timur diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur.

Visi Dan Misi Bank Jatim

Visi

Menjadi “Bank Regional terbaik”

Misi

1. Meningkatkan pangsa pasar
2. Meningkatkan profesionalisme, memiliki integritas yang tinggi dan berorientasi pada kebutuhan pasar
3. Memberikan nilai yang optimal bagi pemangku kepentingan (*stakeholder*) dan pemegang saham (*shareholder*)
4. Memfasilitasi pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah
5. Mendorong pertumbuhan ekonomi Jawa Timur

PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan diuraikan tentang pembahasan hasil penelitian menjelaskan tentang tujuan dari rumusan masalah adapun penjelasannya sebagai berikut:

Peran *Customer Service* Dalam Menghadapi Komplain Kartu ATM Nasabah

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada *Customer Service* pada Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep, Peranan *Customer Service* disini dapat disebut sebagai unit *front line* bank yang sangat penting, yaitu sebagai pelaksana proses awal

kegiatan bank yang berhubungan langsung dengan nasabah, Oleh karena itu, apabila ada nasabah yang mengalami kesulitan kaitannya dengan produk-produk, maupun operasional Bank ataupun nasabah yang mengeluhkan tentang pelayanan Bank yang kurang berkenan, nasabah pertama kali akan menyampaikannya kepada *Customer Service*. Dan tentunya *Customer Service* pula yang akan mencoba untuk menangani keluhan yang disampaikan oleh nasabah. Salah satu fasilitas produk tabungan dari Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep adalah kartu ATM. Kartu ATM sebagai sarana yang di gunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi non tunai. Kartu ATM sejenis kartu debit bukan kartu kredit, perbedaan yang mendasar kartu debit dan kartu kredit adalah kartu kredit merupakan kartu yang jika dipakai untuk bertransaksi atau berbelanja maka akan menimbulkan hutang kepada pihak yang menerbitkan kartu kredit tersebut, sedangkan kartu debit atau ATM merupakan kartu yang apabila digunakan untuk bertransaksi atau berbelanja maka saldo tabungan rekening pemegang akan terpotong secara otomatis.

Pada kartu ATM terkadang juga mengalami beberapa masalah yang bisa membuat nasabah Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep mengajukan komplain kepada Bank, masalah-masalah yang ditimbulkan diantaranya adalah :

1. Kesalahan dalam memasukkan PIN
2. Kartu ATM tertelan mesin ATM
3. Kartu ATM hilang
4. Kartu ATM kadaluarsa

Dalam penanganan komplain dari nasabah, *Customer Service* adalah salah satu petugas Bank yang mempunyai peranan penting dalam menghadapi nasabah, karena pada umumnya nasabah yang mengajukan komplain akan bertemu langsung dengan *Customer Service*. Adapun beberapa peran *Customer Service* dalam menangani nasabah yang melakukan komplain adalah:

1. Mendengarkan keluhan nasabah
2. Ikut perihatin dan berempati kepada nasabah
3. Meminta maaf
4. Menanyakan kepada nasabah bagaimana kronologi kejadiannya
5. Usahakan membantu jangan menyalahkan
6. Melakukan langkah konkrit untuk secepatnya menangani komplain
7. Mengucapkan terimakasih

Hal-Hal Yang Harus Di Hindari Ketika Nasabah Komplain Pada Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep

Nasabah adalah salah satu komponen penting dalam berjalannya suatu Perbankan, maka keberadaannya harus diperhatikan dengan benar. Sebuah perbankan yang memiliki sedikit nasabah dipastikan perjalanan usahanya tidak akan lancar, bahkan tidak sedikitpun pelaku usaha terpaksa menutup usahanya karena tidak banyak memiliki pelanggan. Berikut ini hal-hal yang harus di hindari ketika nasabah komplain

- a. Berdebat dengan nasabah
- b. Memberikan respon yang lambat
- c. Membeda-bedakan pelayanan

- d. Memperlihatkan kegelisahan
- e. Tidak menanggapi keluhan
- f. Jangan menyela atau memotong pembicaraan

Hambatan-Hambatan Yang Dihadapi *Customer Service* Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada *Customer Service* pada Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep mengenai hambatan yang sering dialami oleh customer service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah pada Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep serta tindakan dari *Customer Service* untuk mengatasi hambatan tersebut, diperoleh hasil dari wawancara sebagaimana berikut:

- 1 Hambatan yang sering dialami *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep yaitu terjadinya sistem kepada nasabah yang bersangkutan atas terhambatnya proses transaksi. Selanjutnya akan melayani nasabah secara manual terlebih dahulu dengan sigap dan cepat agar nasabah tetap merasa nyaman walaupun terjadi *trouble* pada sistem Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep.
- 2 Apabila *Customer Service* mengalami kondisi kurang sehat saat melayani nasabah, maka sebagai *Customer Service* yang baik harus menunjukkan

sikap professional dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah dan tetap ramah dalam menghadapi komplain nasabah.

TUGAS CUSTOMER SERVICE DI BANK JATIM KANTOR CABANG SUMENEP

Seorang *Customer Service* bank jatim cabang sumenep memiliki tugas yaitu memberikan pelayanan dan melayani nasabah atas keperluan nasabah dan membina hubungan baik dengan nasabah, sehingga harus ditekuni dengan penuh kesabaran dan kecekatan. Selain itu seorang *Customer Service* juga harus mempunyai tanggung jawab sehari-hari dari awal sampai selesainya pelayanan seperti pembukaan rekening tabungan, giro, deposito, *mobile banking*, pengaktifan kartu ATM, pencetakan buku tabungan, mengerjakan semua laporan bank jatim kantor cabang sumenep yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, dan deposito nasabah, *mobile banking*, serta pengaktifan kartu ATM, melakukan penanganan ketika *komplain* nasabah.

WEWENANG, CUSTOMER SERVICE DI BANK JATIM KANTOR CABANG SUMENEP

Wewenang mer tugas secara lebih khusus terhadap pekerjaan sesuai dengan ketentuan yang diterapkan oleh Bank yaitu menyelesaikan setiap pekerjaan dan tugas sampai tuntas dengan baik dan tidak ada masalah yang timbul dari pekerjaannya, kecuali hal tersebut memang terjadi diluar jangkauannya.

Tanggung Jawab Customer Service Di Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep

Pada umumnya tanggung jawab seorang *Customer Service* adalah memberikan informasi pelayanan terbaik kepada nasabah.

1. memahami semua produk dan jasa di Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep,
2. menjaga kerahasiaan data nasabah,
3. menjaga kebersihan dan kerapian meja kerja,
4. menjaga keamanan user –ID *Customer Service*

KESIMPULAN

Berdasarkan penjelasan pada bab-bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Peranan *Customer Service* dalam menghadapi komplain nasabah adalah sebagai pihak yang langsung berhadapan antara nasabah yang mengajukan komplain dengan pihak Bank yang akan menyelesaikan klaim tersebut (kartu ATM), *Customer Service* juga memegang peranan penting dalam menghadapi komplain, karena pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* kepada nasabah yang menyampaikan keluhannya akan berpengaruh terhadap penilaian nasabah pada Bank. Adapun beberapa peranan *Customer Service* dalam menangani nasabah yang melakukan komplain adalah :
 - a. Mendengarkan keluhan nasabah
 - b. Ikut perihatin dan berempati kepada nasabah

- c. Meminta maaf
 - d. Menanyakan kepada nasabah bagaimana kronologi kejadiannya
 - e. Usahakan membantu jangan menyalahkan
 - f. Melakukan langkah konkrit untuk secepatnya menangani komplain
 - g. Mengucapkan terimakasih
2. Hal-hal yang harus dihindari ketika nasabah komplain
 - a. Berdebat dengan nasabah
 - b. Memberikan respon yang lambat
 - c. Membeda-bedakan pelayanan
 - d. Memperlihatkan kegelisahan
 - e. Tidak menanggapi keluhan
 - f. Jangan menyela atau memotong pembicaraan
3. Hambatan yang dihadapi oleh *Customer Service* pada saat melayani nasabah adalah terjadinya sistem *offline* atau gangguan sistem yang terjadi pada Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep yang menyulitkan tugas dari *Customer Service* untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah. Dan dari *Customer Service* itu sendiri, misalnya karena kondisi *Customer Service* sedang sakit atau merasa kurang sehat pada saat melayani nasabah.
 - a. Tugas dari seorang *Customer Service* Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep yaitu, memberikan pelayanan dan melayani nasabah atas keperluan nasabah dan membina hubungan baik dengan nasabah, misalnya memberikan pelayanan, mengatasi masalah atau keluhan yang disampaikan oleh nasabah, mengadministrasikan CIF nasabah, melakukan *Cross Selling* produk maupun jasa perbankan, dan menjaga nama baik Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep
 - b. Wewenang dari seorang *Customer Service* Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep yaitu, menyaksikan nasabah mengisi formulir, aplikasi, perjanjian-perjanjian, melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening bila tidak memenuhi syarat atau prosedur yang ditetapkan oleh Bank, melakukan verifikasi tanda tangan nasabah, melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi syarat, melakukan penutupan rekening baik atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya sesuai prosedur Bank
 - c. Tanggung jawab *Customer Service*,
4. Tugas, wewenang, dan tanggung jawab *Customer Service*.
 - a. Tugas dari seorang *Customer Service* Bank
 - c. Tanggung jawab *Customer Service*,

memahami semua produk dan jasa di Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep, menjaga kerahasiaan data nasabah, menjaga kebersihan dan kerapian meja kerja, menjaga keamanan user –ID
Customer Service

SARAN

1. Untuk hambatan saat terjadinya sistem *offline* atau gangguan sistem yang terjadi pada Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep, *Customer Service* meminta maaf kepada nasabah yang bersangkutan atas terhambatnya proses transaksi. Selanjutnya akan melayani nasabah secara manual terlebih dahulu dengan sigap dan cepat agar nasabah tetap merasa nyaman walaupun terjadi *trouble* pada sistem Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep.
2. Untuk hambatan saat terjadinya apabila *Customer Service* mengalami kondisi kurang sehat saat melayani nasabah, maka sebagai *Customer Service* yang baik harus menunjukkan sikap professional dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah dan tetap ramah dalam menghadapi complain nasabah.

<http://eprints.walisongo.ac.id/6329/1/132503050.pdf>, diakses pada 24 Mei 2018

<https://pelatihanbank.wordpress.com/2012/12/22/apa-fungsi-tugas-wewenang-customer-service-bank/>, diakses pada 27 Mei 2018

<https://rosnelly.wordpress.com/2008/08/25/peran-costumer-service-dalam-memuaskan-pelanggan/>, diakses pada 27 Mei 2018

<http://www.definisimenurutparaahli.com/pengertian-komplain-atau-keluhan/>, diakses pada 24 Mei 2018

<http://www.bankjatim.co.id/>, di akses pada 22 Mei 2018

Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta :

PT Gramedia Pustaka Utama
Juvencio Ataide Soares. 2014. *Peranan Customer Service terhadap nasabah di Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk Surabaya*. Tugas Akhir, STIE Perbanas Surabaya.

Kasmir, 2004. *Etika Customer Service*. Raja Graffindo Persada, Jakarta.

_____, 2010, *Bank Dan Lembaga Keuangan*, Raja Graffindo Persada, Jakarta

_____, 2010, *manajemen perbankan*, Raja Graffindo Persada, Jakarta

_____, 2012, *dasar-dasar perbankan*, Raja Graffindo Persada, Jakarta

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 November 1998 tentang pengertian, fungsi, tujuan Bank

DAFTAR RUJUKAN