

**KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* KEPADA NASABAH
PT. BRI CABANG WARU SIDOARJO**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma 3
Program Studi Keuangan dan Perbankan



Oleh :

ROSADELLA NIDA YANTI

NIM :2014110146

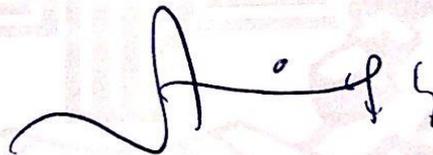
**SEKOLAH TINGGI ILMU PERBANAS
SURABAYA
2017**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Rosadella Nida Yanti
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 31 Oktober 1995
N.I.M : 2014110146
Pogram Studi : Keuangan dan Perbankan
Program Pendidikan : Diploma 3
J u d u l : Kualitas Pelayanan *Customer Service* Kepada
Nasabah PT. BRI Cabang Waru Sidoarjo

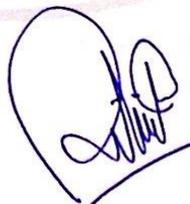
Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 19-09-2017



(Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si)

Pjs. Ketua Program Studi Diploma 3
Tanggal : 20-9-17



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

**QUALITY SERVICE CUSTOMER SERVICE TO CUSTOMERS
PT. BRI BRANCH WARU SIDOARJO**

Rosadella Nida Yanti
STIE Perbanas Surabaya
Email : 2014110146@students.perbanas.ac.id

Aniek Maschudah Ilfitriah
STIE Perbanas Surabaya
Email : aniek@perbanas.ac.id
Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

ABSTRACT

Customer Service plays an important role in the banking industry. Customer Service's main tasks provide the best service and build good relationships to customers. Customer Service in serving must apply excellent service that is attitude or how to serve customer satisfactorily. In the role of Customer Service in serving the customer must have the ability to serve customers accurately and quickly. Customer Service is required to have the ability to communicate, be polite, friendly and responsible to the customer. PT. Bank Rakyat Indonesia Branch Waru Sidoarjo is a government-owned bank. Bank Rakyat Indonesia is a business in the field of services and products. This writing aims to determine the quality of customer service Bank Rakyat Indonesia Branch Waru Sidoarjo to customers. This research method using quantitative research methods by using questionnaires distributed to 100 respondents of customers Bank Rakyat Indonesia Branch Waru Sidoarjo. From the results of the observation can be concluded that Customer Service Bank Rakyat Indonesia Branch Waru Sidoarjo has implemented Standard Operational Procedure or SOP.

Keyword : Quality Of Service, Customer Service, Bank Bri

Pendahuluan

Tingkat keberhasilan suatu bank adalah dari kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Salah satu pendekatan pelayanan yang banyak dijadikan acuan riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*)

dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithml, dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka yang melibatkan delapan ratus pelanggan terhadap enam sektor jasa yaitu reparasi, peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan

telepon jarak jauh, perbankan ritel, dan pialang sekuritas hasil penelitiannya terdapat lima dimensi SERVQUAL mengenai teori Pasuraman, Zeithaml dan Benny menyatakan bahwa: *Tangibles*, atau bukti fisik oleh kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan serta sarana perusahaan dan keadaan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan sebagainya), perlengkapan dan memberi pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas persepsi yang negatif dalam pelayanan. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Bank sebagai salah satu lembaga pada industri keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan terbaiknya (*excellent service*). Upaya menghadapi persaingan antar bank

peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawai. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan akurasi yang tinggi. *Responseveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan

perbankan yang semakin ketat, masing-masing bank harus mengembangkan konsep “pelayanan terbaik bagi nasabahnya”, hal itu bertujuan untuk mempertahankan nasabah yang telah ada dan menjangkau nasabah baru yang potensial. Untuk mempertahankan serta untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra yang baik dan positif di mata masyarakat. Untuk mendukung pencapaian tujuan tersebut, maka lembaga perbankan harus menyiapkan karyawan yang kompeten, handal, dapat dipercaya, serta mampu menangani berbagai kebutuhan nasabahnya, terutama dalam hal ini yang menjadi salah satu ujung tombak perbankan (dalam hal pelayanan) adalah petugas *Customer Service*.

Customer Service memegang peranan penting dalam industri perbankan. Tugas utama *Customer Service* memberikan pelayanan terbaik dan membina hubungan yang baik kepada nasabah. *Customer Service* dalam melayani harus menerapkan pelayanan prima

yakni sikap atau cara melayani nasabah secara memuaskan.

Pelayanan yang diberikan oleh seorang petugas *Customer Service* haruslah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabahnya, ini dilakukan dengan sikap siap membantu, bersahabat, dan bersikap profesional dengan demikian memberikan kepuasan kepada nasabah sehingga nasabah tersebut mau datang kembali untuk melakukan transaksi dengan bank.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui bukti fisik bagi *Customer Service* pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo.
2. Mengetahui upaya *Customer Service* memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo.
3. Mengetahui upaya *Customer Service* memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo.
4. Mengetahui upaya *Customer Service* menumbuhkan rasa percaya kepada nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo.
5. Mengetahui upaya *Customer Service* memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo.

6. Mengetahui hambatan dan solusi *Customer Service* terhadap kualitas pelayanan kepada nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian *Customer Service*

Customer Service berasal dari dua kata yaitu "*Customer*" yang artinya Pelanggan, dan "*Service*" yang artinya adalah Pelayanan. Istilah *customer service* yang di terjemahkan dalam bahasa Indonesia mengandung arti melayani nasabah, yang dimana untuk bidang bisnis secara umum diartikan sebagai pelayanan pelanggan.

Menurut Kasmir (2008:194) pengertian *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah, melalui pelayanan, dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Jadi pengertian *Customer Service* adalah sebuah unit kerja yang bertugas untuk meayani nasabah atau calon nasabah. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan berdasarkan informasi dan pelayanan jasa yang tujuannya untuk memberikan kepuasan nasabah dan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dalam buku Sangadji (2013:99) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Fandy Tjiptono (2010:59) menyatakan bahwa kualitas

pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Pasuraman, Zeithaml dan Benny dalam buku Fandy Tjiptono (2012:174) mengemukakan kualitas pelayanan adalah suatu konsep yang secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu pelayanan, dalam penelitian awalnya sepuluh dimensi pokok, yaitu reliabilitas, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan dan bukti fisik. Dari kesepuluh dimensi tersebut Parasuraman telah merangkum menjadi lima dimensi dan dikembangkan sebagai berikut :

1. Berwujud (*Tangible*)
 - a. Memiliki peralatan dan teknologi mutakhir.
 - b. Memiliki fasilitas-fasilitas yang menarik secara visual.
 - c. *Customer Service* berpenampilan rapi dan profesional.
2. Keandalan (*Reliability*)
 - a. *Customer Service* memberikan sambutan yang baik pada saat nasabah datang.
 - b. Waktu pelayanan yang disediakan sesuai dengan jadwal yang diinformasikan.
 - c. *Customer Service* bersikap simpatik dalam menghadapi masalah/komplain nasabah.
 - d. Menyediakan layanan sesuai yang dijanjikan.
 - e. Menyimpan data secara benar dan akurat.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*)
 - a. Selalu memberitahukan mengenai jadwal pelayanan.

- b. Memberikan layanan bagi pelanggan secara cepat dan tepat waktu.
 - c. *Customer Service* mau membantu pelanggan didalam kelengkapan administrasi.
 - d. *Customer Service* tidak pernah merasa sibuk dalam menanggapi permintaan nasabah.
4. Keyakinan (*Assurance*)
 - a. *Customer Service* mampu menanamkan kepercayaan kepada nasabah.
 - b. *Customer Service* memberikan rasa aman dalam memberikan layanan terhadap nasabah.
 - c. *Customer Service* senantiasa bersikap sopan dan ramah.
 - d. *Customer Service* memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan nasabah.
 - e. *Customer Service* dapat dipercaya.
 5. Kepedulian (*Empathy*)
 - a. *Customer Service* memperhatikan terhadap kepentingan nasabah.
 - b. *Customer Service* tanggap terhadap kebutuhan nasabah yang diinginkan.
 - c. *Customer Service* selalu siap merespon permintaan nasabah.
 - d. *Customer Service* menangani nasabah dengan penuh perhatian dan kesabaran.

Menyediakan tempat layanan yang nyaman dan aman.

Pelayanan Yang Baik

Menurut Kasmir (2008:194) pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan Bank dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan kepada nasabah dengan standar yang telah ditetapkan.

Pada dasarnya nasabah selalu ingin memperoleh perhatian

dari perusahaan dalam arti dipenuhi keinginan dan kebutuhannya secara cepat dan tepat, oleh karena itu, pelayanan yang baik harus dapat dipenuhi oleh perusahaan sehingga yang diinginkan nasabah diberikan secara maksimal.

Pelayanan yang baik harus didukung oleh sarana dan prasarana perusahaan. Ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan untuk mempercepat pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN

Sejarah Berdirinya Perusahaan

Secara singkat sejarah berdirinya Bank Rakyat Indonesia atau biasa disebut BRI adalah 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 *Nederland 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 Rular, 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% di tangan Pemerintah Republik Indonesia pada tahun 2003. Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, Sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, yang masih digunakan sampai dengan saat ini.

Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo

a. Visi

Bank Rakyat Indonesia adalah Menjadi bank komersial

terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

b. Misi

Bank Rakyat Indonesia memiliki misi sebagai berikut:

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 resiko serta praktek *Good Corporate Governance* (GCG) yang sangat baik.
3. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak yang berkepentingan (*stakeholder*).

Produk dan Layanan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo

Produk di Bank Rakyat Indonesia terdiri dari produk dana, produk kredit, dan produk jasa yang diklarifikasikan sebagai berikut :

A. Produk Dana

1. Simpedes
Simpanan masyarakat dalam bentuk tabungan dengan mata uang rupiah, yang dapat dilayani di Kantor Cabang Khusus BRI / Kanca BRI / KCP BRI / BRI Unit / Teras BRI, yang jumlah penyetoran dan pengambilannya tidak diabatasi baik frekuensi maupun jumlahnya, sepanjang memenuhi ketentuan yang berlaku.
2. BritAma
Produk tabungan yang memberikan beragam kemudahan

dalam melakukan transaksi perbankan dengan didukung fasilitas e-banking dan sistem real time online yang akan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun.

3. Tabungan BRI BritAma Edisi Anak Muda

Produk tabungan dengan desain kartu debit khusus yang elegan untuk anak muda serta memberikan beragam kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan dengan didukung fasilitas e-banking dan sistem real time online yang akan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun.

4. Simpedes TKI

Tabungan yang diperuntukkan bagi para TKI untuk mempermudah transaksi mereka termasuk untuk penyaluran / penampungan gaji TKI.

5. Tabungan BRI Sempel

Tabungan untuk siswa/pelajar yang ditertibkan oleh Bank BRI dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

6. Tabungan Haji

Produk yang diperuntukkan bagi perorangan guna mempersiapkan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH).

7. BritAma Valas

Tabungan dalam mata uang asing yang menawarkan kemudahan transaksi dan nilai tukar yang kompetitif. Tersedia dalam 7 jenis currency meliputi USD, AUD, SGD, CNY, EUR, AED dan HKD.

8. Tabungan BRI Junio

Produk Tabungan BRI yang ditujukan khusus kepada segmen anak dengan fasilitas dan fitur yang menarik bagi anak.

9. Deposito BRI Rupiah

Deposito BRI memberikan kenyamanan dan keamanan dalam investasi dana Anda.

10. Deposit On Call (DOC)

Deposit on Call (DOC) BRI merupakan produk deposito yang menawarkan investment gain yang tinggi.

11. GiroBRI Rupiah

Giro dari Bank BRI yang mempermudah transaksi bisnis dan keuangan anda.

12. GiroBRI Valas

Produk Giro dari Bank BRI dalam mata uang asing.

B. Produk Pinjaman

1. Kredit Modal Kerja

Fasilitas kredit untuk membiayai operasional usaha termasuk kebutuhan untuk pengadaan bahan baku, proses produksi, piutang dan persediaan

2. Kredit Investasi

Fasilitas kredit jangka menengah atau jangka panjang untuk membiayai barang modal/aktiva tetap perusahaan, seperti pengadaan mesin, peralatan, kendaraan, bangunan dan lain-lain.

C. Layanan dan Jasa di BRI

1. Bank Garansi

Seringkali pemilik proyek (bowheer) mensyaratkan Jaminan Bank (Bank Garansi) untuk kepastian pelaksanaan atas suatu kontrak yang telah disepakati. Bank BRI bersedia membantu kelancaran para pelaku bisnis UMKM dengan mengeluarkan Jaminan Bank dalam bentuk Bank Garansi.

2. Bank Kliring

Kliring adalah proses penyampaian suatu surat berharga yang belum merupakan suatu kewajiban bagi Bank, dimana surat berharga tersebut disampaikan oleh Bank Penarik, hingga adanya pengesahan oleh Bank Tertarik melalui lembaga kliring, yang dinyatakan dalam mata uang rupiah.

3. Bill Payment

Bill Payment adalah sarana pembayaran tagihan publik dengan memanfaatkan fasilitas ATM dan layanan di Teller BRI.

Jenis tagihan yang dapat diibayar di BRI:

a. Tagihan PLN

b. Tagihan Telepon

c. Tagihan Telkomsel

4. Jasa Penerimaan Setoran

BRI melayani transaksi setoran atau pembayaran (payment) untuk berbagai macam keperluan sebagai berikut:

a. Setoran pembayaran tagihan rekening listrik.

b. Setoran pembayaran tagihan rekening telepon.

c. Setoran pembayaran Pajak Bumi Bangunan.

d. Setoran pembayaran gaji pegawai.

e. Setoran pembayaran Pensiun Pegawai (Taspen).

4. Transfer dan LLG

Layanan Transfer adalah layanan pengiriman uang dalam bentuk mata uang rupiah dan valas melalui BRI. Layanan (LLG) Lalu Lintas Giro adalah layanan pengiriman uang ke Bank lain melalui sistem kliring.

b. Jasa SPP On line

Penerimaan Setoran Mahasiswa Secara On line Melalui Jaringan Pelayanan BRI.

- c. E-Banking
- b. ATM BRI

Kami semakin mendekatkan diri kepada Anda. Saat ini Anda dapat melakukan transaksi perbankan di ATM BRI yang tersebar di seluruh unit kerja BRI seluruh Indonesia dan tempat-tempat strategis lainnya.

- c. E-Buz

Layanan perbankan di atas kendaraan yang telah didesain sedemikian rupa, sehingga layanan ini menyerupai Kantor Kecil (Mini Mobile Branch) yang dapat bergerak dan berpindah-pindah.

- d. KIOSK BRI

Sarana Anda untuk melakukan transaksi yang bersifat non tunai dilengkapi pula dengan tampilan Informasi, Simulasi, Promosi dan lainnya.

- e. Mini ATM BRI

Untuk melayani transaksi perbankan non tunai Anda dan self service, sebagaimana halnya fitur-fitur yang tersedia di ATM, seperti transaksi informasi saldo, informasi mutasi, transfer maupun transaksi pembayaran tanpa uang tunai.

- f. MoCash

Dengan Mobile Cash BRI, Anda dapat melakukan pembayaran dalam transaksi belanja Anda di merchant dengan menggunakan telepon seluler.

- g. EDC Merchant

EDC Merchant adalah Mesin gesek kartu yang digunakan untuk menerima transaksi pembayaran (purchase) dengan kartu kredit, kartu debit dan kartu prepaid yang diletakkan di merchants. Untuk menampung dana hasil transaksi Merchant di EDC BRI, maka Merchant diwajibkan untuk

membuka/memiliki rekening Giro atau tabungan.

- h. BRILink

BRILink merupakan perluasan layanan BRI dimana BRI menjalin kerjasama dengan nasabah BRI sebagai Agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara real time online menggunakan fitur EDC miniATM BRI dengan konsep sharing fee.

PEMBAHASAN HASIL

PENELITIAN

Gambaran Subyek Penelitian

Subyek penelitian ini adalah responden yang merupakan nasabah PT. BRI Cabang Waru Sidoarjo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa puas nasabah atas pelayanan *Customer Service* PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang berisi pertanyaan tertulis kepada 100 nasabah dengan jumlah 12 pertanyaan yang terdiri atas bukti fisik yaitu penampilan dan peralatan, kehandalan yaitu pahamiannya *Customer Service* PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo akan produk perbankannya dan ketepatan *Customer Service* dalam memenuhi janji, ketanggapan yaitu tanggapnya *Customer Service* PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo sehingga nasabah tidak menunggu dan respon cepat saat nasabah complain, jaminan yaitu memberikan rasa aman dan menjaga kerhasiaan nasabah, perhatian khusus yaitu memahami keinginan, memahami kesulitan dan permohonan maaf atas pelayanan yang kurang baik. Penyebaran

kuesioner dalam penelitian ini membutuhkan waktu 12 hari.

Nasabah dalam penelitian ini merupakan nasabah yang bertempat tinggal di Sidoarjo sebagai pekerja maupun sebagai ibu rumah tangga serta mahasiswa, dan lainnya bertempat tinggal di Surabaya dan bekerja di Sidoarjo.

Karakteristik Responden

Hasil pengumpulan data menggunakan kuesioner didapatkan sebanyak 100 responden yang dapat yang sesuai dengan kriteria dalam penelitian. Berdasarkan responden didasarkan pada 8 pertanyaan yang direkapitulasi menurut frekuensi dan persentase yaitu sebagai berikut :

Tabel 1
KARAKTERISTIK RESPONDEN PT. BRI CABANG WARU
SIDOARJO

Kriteria	Keterangan	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	75%
	Perempuan	25%
Usia	$19 \leq x \leq 25$ Tahun	14%
	$25 < x \leq 35$ Tahun	34%
	$35 < x \leq 45$ Tahun	33%
	$45 < x \leq 55$ Tahun	19%
Pendidikan Terakhir	SLTP	2%
	SLTA	40%
	Diploma	16%
	Sarjana	36%
	Lain-lain	6%
Pekerjaan	Pegawai Negri	28%
	Pegawai Swasta	47%
	Wiraswasta	14%
	Lain-lain	11%
Penghasilan Per Bulan	Rp. $\leq 1.500.000$	9%
	Rp. $1.500.000 < x \leq 2.500.000$	27%
	Rp. $2.500.000 < x \leq 3.500.000$	36%
	$> \text{Rp. } 3.500.000$	28%
Lamanya Menggunakan Produk	$1 \leq x \leq 3$ Tahun	22%
	> 3 Tahun	78%
Penggunaan Produk dan Jasa Bank Lain	Ya	6%
	Tidak	94%
Lama Berkunjung	$3 \leq x \leq 5$ kali	61%
	$x > 5$ kali	39%

Dari hasil data yang ditampilkan pada Tabel 1 adalah

kebanyakan nasabah PT. BRI Cabang Waru Sidoarjo kebanyakan

berjenis kelamin laki-laki dengan persentase 75%. Berdasarkan usia kebanyakan nasabah PT. BRI Cabang Waru Sidoarjo berusia $25 < x \leq 35$ tahun dengan persentase 34%. Berdasarkan pendidikan terakhir nasabah PT. BRI Cabang Waru Sidoarjo adalah berpendidikan terakhir SLTA dengan persentase 40%. Berdasarkan pekerjaan nasabah PT. BRI Cabang Waru Sidoarjo adalah bekerja sebagai pegawai swasta dengan persentase 14%. Berdasarkan penghasilan Per Bulan kebanyakan nasabah PT. BRI Cabang Waru Sidoarjo penghasilan

per bulannya adalah Rp. $2.500.000 < x \leq 3.500.000$ dengan persentase 36%. Berdasarkan lamanya menggunakan produk kebanyakan nasabah PT. BRI Cabang Waru Sidoarjo adalah > 3 Tahun dengan persentase 78%. Berdasarkan produk dan jasa lain kebanyakan nasabah PT. BRI Cabang Waru Sidoarjo menjawab tidak menggunakan produk dan jasa lain dengan persentase 94%. Berdasarkan lamanya berkunjung kebanyakan nasabah PT. BRI Cabang Waru Sidoarjo lama berkunjung adalah $3 \leq x \leq 5$ kali dengan persentase 61%.

Analisis Tanggapan Responden terhadap 5 dimensi terhadap Customer Service

Hasil pengumpulan data menggunakan kuesioner secara tertulis didapatkan sebanyak 100 responden, berdasarkan responden

didasarkan pada 12 pertanyaan yang direkapitulasi menurut dimensi dan penilaian sebagai berikut :

Tabel 2
ANALISIS TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP 5 DIMENSI TERHADAP CUSTOMER SERVICE DI PT. BRI CABANG WARU SIDOARJO

Dimensi	Atribut	Penilaian
Bukti Fisik	<i>Customer Service</i> BRI Cabang Waru Sidoarjo berpenampilan sangat rapi.	4,20 Setuju
	<i>Customer Service</i> BRI Cabang Waru Sidoarjo menggunakan peralatan yang sudah modern.	
	<i>Customer Service</i> BRI Cabang Waru Sidoarjo mejanya sangat bersih tidak ada berkas yang berserakan.	
Kehandalan	<i>Customer Service</i> BRI Cabang Waru Sidoarjo sangat memahami produk perbankannya dengan baik.	4,22 Sangat Setuju
	Ketepatan <i>Customer Service</i> BRI Cabang Waru Sidoarjo dalam memenuhi janji.	
Ketanggapan	<i>Customer Service</i> BRI Cabang Waru Sidoarjo	3,86

	sangat tanggap sehingga nasabah tidak menunggu. <i>Customer Service</i> BRI Cabang Waru Sidoarjo memberikan respon yang cepat dalam perhatiannya saat menerima complain.	Ragu-Ragu
Jaminan	<i>Customer Service</i> BRI Cabang Waru Sidoarjo memberikan rasa aman dalam bertransaksi. <i>Customer Service</i> BRI Cabang Waru Sidoarjo dalam menjaga kerahasiaan jumlah simpanan serta pinjaman nasabahnya.	4,42 Sangat Setuju
Pehatian Khusus	<i>Customer Service</i> BRI Cabang Waru Sidoarjo senantiasa memahami keinginan nasabahnya. <i>Customer Service</i> BRI Cabang Waru Sidoarjo bersedia memahami kesulitan yang dialami nasabah. <i>Customer Service</i> BRI Cabang Waru Sidoarjo bersedia meminta maaf apabila pelayanan kurang baik.	4,40 Sangat Setuju

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan Bukti Fisik *Customer Service* atas penampilan, peralatan yang modern dan kebersihan atau kerapian tempat kerjanya responden menilai 4,40 yang menyatakan setuju akan bukti fisik *Customer Service* PT. BRI Cabang Waru Sidoarjo. Berdasarkan Keandalan *Customer Service* PT. BRI Cabang Waru Sidoarjo atas pemahaman produk dan ketepatan dalam memenuhi janji responden menyatakan sangat setuju dengan total nilai 4,22. Berdasarkan Ketanggapan *Customer Service* atas tanggapnya *Customer Service* PT. BRI Cabang Waru Sidoarjo sehingga nasabah tidak menunggu lama dan memberikan respon yang cepat saat menerima complain responden menilai 3,86 yang menyatakan ragu-

Hambatan Yang Sering Dialami *Customer Service* PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah dan Solusi

ragu akan ketanggapan *Customer Service* PT. BRI Cabang Waru Sidoarjo. Berdasarkan Jaminan *Customer Service* PT. BRI Cabang Waru Sidoarjo atas memberikan rasa aman saat bertransaksi dan menjaga kerahasiaan jumlah simpanan dan pinjaman nasabahnya responden menyatakan sangat setuju dengan total nilai 4,42. Berdasarkan Perhatian Khusus *Customer Service* atas senantiasa memahami keinginan nasabahnya, kesediaan *Customer Service* memahami kesulitan yang dialami nasabah dan meminta maaf apabila pelayanan kurang baik responden menilai 4,40 yang menyatakan sangat setuju akan ketanggapan *Customer Service* PT. BRI Cabang Waru Sidoarjo.

***Customer Service* Dari Hambatan Tersebut**

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada *Customer Service* PT. Bank Rakyat Indonesia Waru, diperoleh hasil sebagai berikut :

Hambatan yang sering dialami *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah yaitu terjadinya gangguan sistem (*offline*) pada komputer Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo sehingga menyulitkan tugas dari *Customer Service* untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Hambatan selanjutnya adalah kurangnya wawasan yang luas *Customer Service*, saat mengatasi *complain* nasabah terhadap produk dan jasa, akibatnya *Customer Service* tidak dapat menyelesaikannya dengan solusi yang tepat, sehingga mengakibatkan nasabah menunggu lama dan antrian panjang.

Solusi dari hambatan saat terjadi gangguan sistem (*offline*) pada komputer Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo yaitu *Customer Service* akan melayani nasabah dengan cara mencatat keperluan nasabah secara manual dengan cepat dan tepat agar nasabah tetap merasa nyaman walaupun terjadi *trouble* pada sistem.

Solusi dari hambatan selanjutnya adalah kurangnya wawasan yang luas *Customer Service*, saat mengatasi *complain* nasabah terhadap produk dan jasa, akibatnya *Customer Service* tidak dapat menyelesaikannya dengan solusi yang tepat, sehingga mengakibatkan nasabah menunggu lama dan antrian panjang yaitu tidak perlu panik, mencatat permasalahan nasabah yang belum teratasi dan setelah itu segera meminta bantuan kepada AMO (*Assistant Manager Operasional*) secara langsung agar masalah atau *complain* nasabah bisa diatasi dengan cepat.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan mengenai peranan *Customer Service* terhadap kualitas pelayanan kepada nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo di bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Bukti atau bukti nyata *Customer Service* disimpulkan bahwa menurut responden pelayanan yang diberikan Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo kepada nasabah sangat baik yang meliputi penampilan *Customer Service* yang rapi, *Customer Service* selalu menjaga kebersihan tempat kerjanya sebelum bank beroperasi, serta peralatan yang digunakan *Customer Service* sudah modern.
2. Kehandalan merupakan kemampuan bank dalam memenuhi janjinya kepada nasabah. Dapat disimpulkan bahwa *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo sudah baik dalam pemahaman produk perbankan dan ketepatan memenuhi keinginan.
3. Ketanggapan merupakan kemampuan bank memberi pelayanan yang cepat, tepat kepada nasabah dengan penyampaian informasi yang jelas. Dapat disimpulkan bahwa *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo kurang tanggapnya *Customer Service* dalam menangani masalah yang dikeluhkan nasabah.
4. Jaminan merupakan kemampuan bank dalam menumbuhkan rasa percaya nasabah. Disimpulkan bahwa *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo membuat rasa

percaya dan aman yang tinggi kepada nasabah dalam bertransaksi.

5. Perhatian khusus atau *emphaty* merupakan kemampuan bank dalam memberikan kepedulian penuh terhadap nasabah seperti memahami kebutuhan nasabah. Dapat disimpulkan bahwa Customer Service Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo peduli akan kebutuhan nasabahnya.

6. Hambatan yang sering dialami *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah yaitu Terjadinya gangguan sistem (*offline*) pada komputer Bank Rakyat Indonesia Cabnag Waru Sidoarjo sehingga menyulitkan tugas dari *Customer Service* untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Hambatan selanjutnya adalah kurangnya wawasan yang luas Customer Service, saat mengatasi *complain* nasabah terhadap produk dan jasa, akibatnya *Customer Service* tidak dapat menyelesaikannya dengan solusi yang tepat, sehingga mengakibatkan nasabah menunggu lama dan antrian panjang.

Solusi dari hambatan saat terjadi gangguan sistem (*offline*) pada komputer Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo yaitu *Customer Service* akan melayani nasabah dengan cara mencatat keperluan nasabah secara manual dengan cepat dan tepat agar nasabah tetap merasa nyaman walaupun terjadi *trouble* pada sistem.

Solusi dari hambatan selanjutnya adalah kurangnya wawasan yang luas Customer Service, saat mengatasi *complain* nasabah terhadap produk dan jasa, akibatnya *Customer Service* tidak

dapat menyelesaikannya dengan solusi yang tepat, sehingga mengakibatkan nasabah menunggu lama dan antrian panjang yaitu tidak perlu panik, mencatat permasalahan nasabah yang belum teratasi dan setelah itu segera meminta bantuan kepada AMO (*Assistant Manager Operational*) secara langsung agar masalah atau *complain* nasabah bisa diatasi dengan cepat.

Sehingga diamati dari bagaimana Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo melakukan seleksi kepada calon *Customer Service*, bukti nyata yang meliputi penampilan *Customer Service*, peralatan modern serta keadaan lingkungan kerja, kehandalan *Customer Service* dalam pemahaman produk perbankan dan ketepatan memenuhi keinginan, ketanggapan *Customer Service*, jaminan *Customer Service* membuat rasa percaya dan rasa aman yang tinggi kepada nasabah dalam bertransaksi, perhatian khusus *Customer Service* peduli akan kebutuhan nasabahnya, hambatan *Customer Service* di dalam memberikan kualitas pelayanan serta solusi dari hambatan tersebut, telah jelas terlihat bahwa Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo sangat memprioritaskan nasabahnya dalam hal pelayanan, agar nasabah merasa puas sehingga Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo menjadi sebuah Bank yang terpercaya dan memiliki *image* yang baik di kalangan masyarakat luas.

Saran

Adapun saran bagi Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo yang dapat diberikan demi kemajuan pelaksanaan Kualitas

Pelayanan oleh *Customer Service* adalah sebagai berikut:

1. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo membuat schedul secara periodik untuk pengecekan sistem jaringan yang sering mengalami gangguan, agar proses operasional pada bagian *Customer Service* tidak terganggu.
2. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo mengadakan training pada petugas *Customer Service* secara periodik supaya petugas dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan standart operasional prosedur (SOP) Bank Rakyat Indonesia.

Implikasi Penelitian

Adapun implikasi penelitian bagi Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo untuk kemajuan kualitas pelayanan oleh *Customer Service* adalah sebagai berikut:

DAFTAR RUJUKAN

- Kasmir. 2008. *Etika Customer Service*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta
- Revika Sari. 2016. "Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Persepsi terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Tabungan Simpeda di Bank Jatim Cabang Surabaya". Skripsi tak diterbitkan, STIE Perbanas Surabaya
- Sumarwan. 2011. *Tingkat Kepuasan Pelanggan Dari Segi Kualitas Pelayanan*. Jakarta: PT Anugrah Printing.
- Modul Klasikal Laboratorium Operasional Bank. 2016. Penerbit STIE Perbanas Surabaya.
- Mengelola Kualitas Layanan Perbankan. 2014. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.

1. Untuk implikasi dari saran yang diberikan penulis kepada Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo agar dapat segera memperbaiki sistem jaringan yang sering mengalami gangguan, agar proses operasional pada bagian *Customer Service* tidak terganggu, penerapannya adalah menghubungi bagian teknisi untuk memperbaiki masalah tersebut.

2. Untuk implikasi dari saran yang diberikan penulis kepada Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo adalah mengadakan training pada petugas *Customer Service* secara periodik supaya petugas dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan standart operasional prosedur (SOP) Bank Rakyat Indonesia, penerapannya adalah diharapkan pihak Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo mengadakan pendidikan profesi kepada *Customer Service*.