

**IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER*  
*SERVICE* PADA BANK MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU  
KUPANG JAYA SURABAYA**

**ARTIKEL ILMIAH**

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Studi Diploma Tiga  
Jurusan Perbankan dan Keuangan



Disusun Oleh :

**YUNI PRATIWI**

**2016110552**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA**

**2019**

## PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Yuni Pratiwi

Tempat, tanggal lahir : Sidoarjo, 09 Juni 1998

N.I.M : 2016110552

Program Studi : Perbankan dan Keuangan

Program Pendidikan : Diploma 3

Judul : Implementasi *Service Excellence* Oleh *Customer Service* Pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya

**Disetujui dan Diterima baik oleh :**

Dosen Pembimbing,

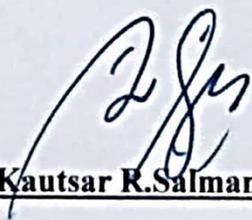
Tanggal : 26-08-2019



**(Chitra Laksmi Rithmava, SE., MM.)**

Ketua Program Studi Diploma 3,

Tanggal : 26-08-2019



**(Dr. Kautsar R. Salman, SE. M.Si. Ak. BKP. SAS. CA. AWP.)**

**IMPLEMENTASI SERVICE EXCELLENCE OLEH CUSTOMER  
SERVICE PADA BANK MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU  
KUPANG JAYA SURABAYA**

**YUNI PRATIWI**

**2016110552**

[20161105522@students.perbanas.ac.id](mailto:20161105522@students.perbanas.ac.id)

**STIE Perbanas Surabaya**

**CHITRA LAKSMI RITHMAYA, SE., MM.**

STIE Perbanas Surabaya

Email : [Chitra@perbanas.ac.id](mailto:Chitra@perbanas.ac.id)

**ABSTRACT**

*PT. Bank Mandiri Kupang Jaya Surabaya Sub-Branch Office has implemented Service Excellence that has been standardized by the head office. The best services provided by Customer Service officers are crucial to the level of satisfaction and loyalty of donations. The research objective at PT. Bank Mandiri Kupang Jaya Surabaya Sub-Branch Office is to implement the implementation of Service Excellence that is implemented by Mandiri Bank Customer Service. The research method used is descriptive qualitative research with data collection techniques namely interviews, documentation and questionnaires. Based on the results of the analysis and the results of the study indicate that customer service is able to apply the standards. Service excellence that has been implemented by independent banks in their services. The results of the questionnaire show that most independent banks are filled with the services provided by Customer Services.*

*Keywords: Implementation, Service Excellence, Customer Service.*

**PENDAHULUAN**

Di era yang semakin canggih dan serba modern saat ini, suatu perusahaan dalam pencapaian keunggulan dan keuntungan perusahaan secara menyeluruh tidak lepas dari penyediaan produk dan jasa yang berkualitas. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat

layanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Produk atau jasa yang disebut berkualitas apabila produk dan jasa tersebut memenuhi bahkan melampaui harapan konsumen.

Saat ini kualitas pelayanan perbankan semakin meningkat dan

persaingan pada jasa perbankan semakin kompleks.

Persaingan dalam dunia perbankan tidak hanya bertumpu pada produknya saja, melainkan bertumpu pada pelayanan yang disediakan. Maka dalam sebuah usaha lembaga keuangan. *Service Excellence* atau pelayanan prima menjadi prioritas utama dalam kegiatan operasionalnya sehingga mampu bertahan dalam iklim persaingan yang ketat.

*Service Excellence* tidak hanya dimiliki dalam dunia perbankan saja, melainkan semua organisasi baik swasta, pemerintah, bahkan perusahaan besar dan kecilpun juga wajib memiliki *Service Excellence*. Dengan menerapkan sistem pelaksanaan *Service Excellence* dapat membuat nasabah maupun konsumen akan lebih tertarik dan merasa nyaman sehingga mereka akan memilih untuk melakukan kerjasama dengan perusahaan tersebut.

Bank Mandiri adalah salah satu lembaga keuangan perbankan yang bertempat di wilayah Surabaya, Jawa Timur. Tentunya Bank Mandiri bukan satu-satunya lembaga keuangan yang berdiri di wilayah Surabaya, namun banyak bank yang juga berada di wilayah tersebut. *Service Excellence* merupakan pelayanan yang baik atau pelayanan prima yang dilakukan oleh seorang *Customer Service* dalam melayani nasabah atau pelanggan. Setiap bank pasti mempunyai ketentuan dalam pelayanan prima dari masing – masing pegawainya. *Service Excellence* yang diimplementasikan

oleh *Customer Service* sangat bermanfaat bagi kepentingan nasabah, karena mereka tidak hanya memberikan layanan yang ramah saja, melainkan juga memberikan kecepatan dalam melayani, menawarkan produk-produk bank seperti tabungan, giro, deposito, menawarkan adanya penggunaan *e-banking* kepada nasabah dan mencari pemecahan solusi yang baik dan tepat dari adanya komplain yang datang dari keluhan-keluhan nasabah.

Agar pembahasan dalam penelitian ini terarah maka akan dibatasi masalah-masalah yaitu apa saja tugas dan tanggung jawab serta ketentuan dan syarat *Customer Service* PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya, seperti apa standard *Service Excellence* yang diterapkan *Customer Service* PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya, Bagaimana pengaruh *Service Excellence* terhadap peningkatan kepuasan pada nasabah PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya, dan Apa saja Hambatan dan solusi yang terjadi dalam *Customer Service* ketika menjalankan *Service Excellence* pada PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya.

Adapun yang menjadi tujuan yang hendak dicapai adalah mengetahui Implementasi *Service Excellence* Oleh *Customer Service* Pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya.

## TINJAUAN PUSTAKA

### **Pengertian *Customer Service***

Pelayanan nasabah atau *Customer Service* merupakan jasa yang diberikan oleh bank kepada nasabah pada khususnya dan masyarakat pada umumnya yang berkaitan dengan kegiatan usaha dan operasional bank sehari-hari.

Menurut Kasmir (2014:64) dalam buku *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan Ikatan Bankir Indonesia* bahwa *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah, melalui pelayanan, dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Berdasarkan tersebut dapat disimpulkan bahwa *Customer Service* adalah kegiatan pelayanan segala kebutuhan nasabah secara memuaskan. Seorang *Customer Service* yang merupakan bagian dari unit perusahaan yang berada di *front office* yang memiliki fungsi yaitu sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank. Sesuai dengan fungsinya, *Customer Service* diharapkan dapat menjelaskan ataupun melayani kebutuhan nasabah atau calon nasabah.

### **Fungsi, Tugas, Tanggung Jawab dan wewenang *Customer Service***

*Customer Service* memiliki fungsi, tugas, tanggung jawab sebagai seorang yang berada di *front office* yang diberi kepercayaan oleh bank untuk melayani nasabahnya, sehingga nasabah memperoleh layanan terbaik dari bank tersebut.

Fungsi *Customer Service* adalah untuk memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung keluhan nasabah, *cross selling*, dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul.

### **Tugas-Tugas *Customer Service***

Selain memiliki fungsi, seorang *Customer Service* juga memiliki tugas. Tugas ini pada hakekatnya adalah penerapan dari fungsi-fungsi yang telah disebutkan diatas dan tugas ini nantinya yang dapat dijumpai oleh nasabah dalam kegiatan sehari-hari seorang petugas *Customer Service*. Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:67) Tugas yang dilakukan oleh *Customer Service* yaitu memberikan pelayanan terhadap nasabah mengenai pembukaan, pemeliharaan dan penutupan rekening nasabah, memberikan pelayanan informasi atau penjelasan kepada nasabah mengenai produk dan jasa bank, memperkenalkan dan menawarkan (*Cross Selling*) produk dan jasa bank kepada nasabah, melayani keluhan nasabah, mencatat/mengadministrasikan, meneruskan, dan memonitor ke unit kerja terkait, serta menginformasikan penyelesaian keluhan ke nasabah.

### **Tanggung Jawab *Customer Service***

Dalam menjalankan tugasnya seorang *Customer Service* bertanggung jawab secara penuh untuk melayani nasabah, sehingga nasabah merasa puas dengan segala pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service*. Dalam buku

Ikatan Bankir Indonesia (2014:69) Tanggung jawab *Customer Service* dalam bank secara rinci yaitu *Customer Service* bertanggung jawab atas pengenalan pelayanan nasabah yang dihadapi, menjaga Kerahasiaan bank dan data nasabah, kebersihan dan kerapian ruang kerja, keamanan alat-alat identitas *Customer Service*, pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan, berkaitan dengan kelancaran jalannya operasional cabang, kepatuhan terhadap peraturan perusahaan.

#### **Wewenang *Customer Service***

Terkait dengan fungsi, tugas dan tanggung jawab dari *Customer Service*, maka seorang *Customer Service* memiliki wewenang untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam buku Ikatan Bankir Indonesia (2014:69) Wewenang *Customer Service* adalah yaitu Melihat nasabah mengisi dan menandatangani formulir, aplikasi maupun perjanjian-perjanjian, memeriksa dan melakukan verifikasi tanda tangan nasabah, melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan, melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening apabila nasabah tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh bank, melakukan penutupan rekening baik atas permintaan nasabah atau karena sebab lainnya berdasarkan prosedur internal bank.

#### **Sikap dan penampilan yang baik oleh *Customer Service***

Sebagai seorang *Customer Service* dalam pelayanan prima atau

*Service Excellence* diperlukan suatu sikap dan penampilan yang baik, profesional, dan menarik. Dalam buku Ikatan Bankir Indonesia (2014:72) Sikap dan penampilan *Customer Service* diperlukan guna membangun keyakinan bagi nasabah dan *image* positif bagi perusahaan. Sikap yang perlu diperhatikan *Customer Service* dalam melayani nasabah adalah menyapa dengan lembut nasabah yang datang, memperhatikan posisi duduk condong ke depan, kontak mata harus selaras dengan nasabah, fokus kepada nasabah, bersikap tenang ramah dan percaya diri. Sedangkan penampilan yang perlu diperhatikan *Customer Service* dalam melayani nasabah yaitu untuk pria menggunakan seragam sesuai ketentuan bank (antara lain: kemeja lengan panjang, menggunakan dasi, *name tag*, celana kain, tidak kumal. Tidak kusut dan tidak ada noda), rambut pendek tidak melebihi kerah baju dan tersisir rapi, jika berkumis dicukur rapi dan tidak boleh bercabang. Sedangkan untuk wanita yaitu menggunakan seragam sesuai ketentuan bank (antara lain: rok, blous dan blazer serta *name tag*), bagi wanita berkerudung dimasukkan kedalam blazer, warna hijab senada dengan pakaian yang digunakan dan tidak bermotif, bagi wanita non hijab rambut dicepol dengan rapi, rambut wajib berwarna hitam dan tidak berwarna lain, kuku bersih dan terpelihara, rias wajah dengan warna tidak menyolok, menggunakan sepatu formal berwarna hitam model pantopel dengan hak minimal 3 cm dan maksimal 7 cm.

### **Pengertian *Service Excellence***

*Service Excellence* adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi / perusahaan. Barata (2006:20).

Dapat diambil kesimpulan bahwa keberhasilan suatu pelayanan prima atau *Service Excellence* tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya saat menyampaikan jasa. Dimana pelayanan prima yang diberikan perusahaan melalui penyampaian jasa oleh karyawan dengan melampaui harapan dapat menimbulkan kepuasan dan konsumen akan menjadi loyal terhadap perusahaan.

### **Tujuan *Service Excellence***

Dalam buku Manajemen Pelayanan Prima, Rahmayanty (2013). Tujuan dari *service excellence* atau pelayanan prima yaitu mencegah berpalingnya pelanggan dan membangun kesetiaan pelanggan (*customer loyalty*). Berpalingnya pelanggan disebabkan karena kesalahan pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan, Memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya. Dalam pelaksanaanya pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan sebagai pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*), menjaga

dan merawat kepercayaan pelanggan agar merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya. Dengan memiliki standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, maka pelanggan akan tetap loyal terhadap perusahaan.

### **Manfaat *Service Excellence***

*Service Excellence* atau pelayanan prima memiliki manfaat yang sangat besar bagi bank, selain untuk meningkatkan citra baik bank dihadapan nasabah, *Service Excellence* juga dapat menjaga loyalitas nasabah terhadap bank karena kepuasan yang diterima nasabah dari pelayanan yang diberikan, dan ketika nasabah sudah loyal maka nasabah tersebut akan enggan untuk berpindah ke bank lain, sehingga secara tidak langsung bank akan memperoleh keuntungan dalam waktu jangka panjang. Selain manfaat bagi bank yang diperoleh, *Service Excellence* juga bermanfaat bagi personal diri sendiri, karena dengan melakukan *Service Excellence* yang baik secara tidak langsung akan membentuk pribadi yang lebih baik dan profesional, percaya diri dalam bekerja dan memungkinkan untuk jenjang karir di masa depan.

### **Konsep dalam *Service Excellence* Titik Tolak Kepuasan Nasabah**

Seorang nasabah harus bisa mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service*. Nasabah akan melihat bagaimana seorang *Customer*

*Service* dapat melayaninya dengan baik dan profesional. Hal yang menjadi titik tolak dalam kepuasan nasabah yaitu **Kecepatan**, Kecepatan berarti kemampuan untuk membantu nasabah dan memberikan layanan yang cepat. **Keramahan**, Keramahan merupakan kunci keberhasilan suatu pelayanan untuk menciptakan kerjasama yang baik antara nasabah dengan *Customer Service*. **Ketepatan**, dengan ketepatan nasabah tidak akan terlihat ragu dalam melakukan kerjasama dengan perusahaan. **Kenyamanan**, suasana yang nyaman sangat berpengaruh dalam membangun kinerja karyawan serta untuk menciptakan nasabah yang loyal terhadap perusahaan. (Ikatan Bankir Indonesia. 2014 : 77)

#### **Hal-hal yang perlu diketahui oleh Customer Service**

Sebagai modal dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, seorang *Customer Service* perlu mengetahui tentang 3 pilar dalam budaya *Service Excellence* yaitu KSA (*Knowledge, Skill, Attitude*). *Knowledge* (Pengetahuan) adalah hal utama yang sangat penting diperhatikan. Karena, *Customer Service* akan terlihat sangat profesional dalam mengetahui berbagai pengetahuan yang nantinya akan dijelaskan kepada nasabah. Terutama jika *Customer Service* akan melakukan *Cross Selling* yaitu menawarkan produk-produk dan jasa bank kepada nasabah. *Skill* (Kemampuan) merupakan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang layanan prima seorang *Customer Service*.

Kemampuan yang harus dimiliki diantaranya yaitu mampu membina relasi (hubungan) kepada nasabah, berkomunikasi secara efektif, mendengar dengan baik, kemampuan dalam mengambil setiap keputusan dengan cepat dan tepat. *Attitude* (Sikap) merupakan sikap atau perilaku seseorang dalam berinteraksi dengan orang lain. Dalam *Customer Service attitude* sangat diperlukan bagi bank. Karena dengan attitude nasabah dapat melihat bagaimana sikap *Customer Service* dalam melayani nasabahnya.

#### **Mengatasi Handling Complain bagi Customer Service**

Berdasarkan peraturan Bank Indonesia (PBI) No.7/7/PBI/2005 tentang 'Penyelesaian Pengaduan Nasabah' kemudian dilengkapi oleh PBI No.10/10/PBI/2008 tentang 'Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005, yaitu :

Bank Indonesia sebagai regulator menaruh perhatian yang sangat jelas tentang penyelesaian pengaduan nasabah yang dilakukan oleh pihak perbankan. Sehingga, agar pelaksanaan ketika melayani nasabah yang sedang mengajukan pengaduan keluhan dapat berjalan dengan baik. Bank wajib untuk menetapkan kebijakan dan prosedur terkait dengan penerimaan pengaduan, penanganan pengaduan, penyelesaian pengaduan, serta pemantauan pengaduan, dan penyelesaian pengaduan. Setiap pengaduan yang diajukan nasabah wajib di catat sehingga dapat dipergunakan sebagai bukti atas pengaduan. Dengan dibuatnya PBI yang mengatur

tentang Pengaduan Nasabah, maka setiap bank diharuskan untuk mempunyai sistem penanganan pengaduan dengan baik. Secara garis besar ada beberapa tahapan dalam menghadapi proses pengaduan nasabah.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Subyek Penelitian**

#### **Sejarah Singkat Perusahaan**

Bank Mandiri didirikan pada tanggal 2 Oktober 1998, sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank pemerintah yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia di gabungkan menjadi Bank Mandiri, dimana masing-masing bank tersebut memiliki peran yang tak terpisahkan dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Sejarah keempat Bank (BBD, BDN, Bank Exim, dan Bapindo) tersebut telah turut membentuk riwayat perkembangan dunia perbankan Indonesia, dan masing-masing telah memainkan peranan yang penting dalam pembangunan ekonomi di Indonesia. Sampai dengan saat ini Bank Mandiri meneruskan tradisi selama lebih dari 140 tahun memberikan kontribusi dalam dunia perbankan dan perekonomian Indonesia.

#### **Visi dan Misi**

**Visi :** “ *Indonesia’s best, ASEAN’s prominent* “ Menjadi Lembaga Keuangan Indonesia yang paling dikagumi dan selalu progresif.

**Misi :** Berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar, Mengembangkan sumber daya manusia professional, Memberi keuntungan yang maksimal bagi stakeholder, Melaksanakan manajemen terbuka, Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan.

### **Hasil penelitian**

#### **Kondisi Bank Mandiri Sebelum adanya pelayanan *Service Excellence***

Kondisi secara umum bank mandiri sebelum adanya pelayanan *service excellence* yang diterapkan oleh seluruh karyawan Bank Mandiri menurut hasil wawancara dengan salah satu manajer operasional Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya yaitu tingkat kepuasan nasabah tidak sebaik pada saat ini, artinya dapat dikatakan bahwa nasabah kurang puas dengan pelayanan dari Bank Mandiri. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa faktor. Yaitu fasilitas sarana dan prasarana bank mandiri, minimnya karyawan Bank Mandiri, gangguan teknis sering kali terjadi tiba-tiba seperti *server* yang tidak dapat digunakan dan jaringan menjadi tidak bagus, hal tersebut membuat penghambat bagi *Customer Service* dalam melakukan pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan menjadi tidak maksimal dan nasabah pun menjadi kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Mandiri.

### **Kondisi Bank Mandiri setelah menerapkan Pelayanan *Service Excellence***

Setelah Bank Mandiri Kantor cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya menerapkan pelayanan *Service Excellence* kepada nasabah. Selanjutnya penulis melakukan penelitian dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 50 nasabah pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya untuk membuktikan bahwa ada peningkatan kepuasan nasabah atas pengaruh *Service Excellence* terhadap peningkatan kepuasan nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya. Dari hasil penyebaran kuesioner tersebut, penulis dapat berkesimpulan bahwa pada saat ini tingkat kepuasan nasabah terhadap implementasi *Service Excellence Customer Service* Bank Mandiri semakin membaik dengan dibuktikan dari hasil penyebaran kuesioner terhadap 50 orang nasabah dari berbagai kualifikasi dan indikator yang dapat dijelaskan berikut ini :

#### **Tingkat Kepuasan Nasabah Gambaran Umum Responden**

Kuesioner yang berhasil kembali kepada peneliti dan yang digunakan adalah 50 dari 50 yang disebarkan. Responden yang menjadi obyek penelitian Tugas Akhir ini adalah nasabah *Customer Service* PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya. Identitas responden dalam kuesioner yaitu umur, jenis kelamin, karyawanan, dan lama waktu menjadi nasabah di Bank Mandiri

Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya. Adapun gambaran tentang identitas responden dapat dilihat mulai tabel di bawah ini :

#### 1) Deskripsi Jenis Kelamin Responden

Sumber : Olahan Data

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase
Laki-Laki	21	42%
Perempuan	29	58%
Jumlah	50	100%

#### 2) Deskripsi Usia Responden

Umur	Jumlah Responden	Persentase
<15 Tahun	0	0%
16-19 Tahun	5	10%
20-29 Tahun	18	36%
30-40 Tahun	14	28%
41-50 Tahun	9	18%
>50 Tahun	5	10%
Jumlah	50	100%

Sumber : Olahan Data

#### 3) Deskripsi Karyawanan Responden

Karyawanan	Jumlah Responden	Persentase
PNS/TNI/POLRI	10	20%
Wiraswasta	12	24%
Pegawai Swasta	18	36%
Pelajar/mahasiswa	5	10%
Ibu Rumah Tangga	5	10%
Jumlah	50	100%

Sumber : Olahan Data

#### 4) Deskripsi Lama Menjadi Nasabah Bank Mandiri

Lama Menjadi Nasabah	Jumlah Responden	Persentase
----------------------	------------------	------------

1 Bulan	10	20%
1-2 Tahun	25	50%
> 3 Tahun	15	30%
Jumlah	50	100%

Sumber : Olahan data

### Tanggapan Responden

Pada Tahap ini dilakukan analisa data dan pengujian untuk menjawab permasalahan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Hal ini bertujuan untuk mengetahui hasil rata-rata jawaban responden terhadap indikator yang dipakai dalam penelitian. Skala pengukuran menggunakan skala likert dengan interval lima skala. Kategori ini dibuat untuk lebih memudahkan penelitian, yaitu dengan membuat daftar distribusi frekuensi dengan panjang kelas yang sama. Penentuan interval yaitu dengan menggunakan rumus :

$$IK = \frac{STt - STr}{JK}$$

$$IK = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Keterangan :

IK = Interval Kelas

STt = Skor tertinggi yaitu 5

STr = Skor terendah yaitu 1

JK = Jumlah Kelas

Dengan interval kelas 0.8 kemudian disusun kriteria rata-rata jawaban responden yang disajikan pada tabel 4.6 berikut ini :

Tabel 4.6

Tabel Interval Class

Nilai	Kategori	Interval
1	Sangat Tidak Puas	$1 < X \leq 1,8$
2	Tidak Puas	$1,8 < X \leq 2,6$
3	Cukup Puas	$2,6 < X \leq 3,4$
4	Puas	$3,4 < X \leq 4,2$
5	Sangat Puas	$4,2 < X \leq 5$

Sumber : Syofian Siregar 2010

Untuk mengetahui mean dari masing-masing responden terhadap indikator pernyataan, selanjutnya keseluruhan jawaban diketahui berdasarkan nilai mean dari tiap pernyataan yang diukur dengan menggunakan yang sudah dijelaskan pada tabel 4.6 tersebut. berikut merupakan hasil-hasil dari tanggapan responden terhadap variabel mengenai beberapa indikator yang sudah diajukan oleh peneliti :

#### a) Tanggapan Responden Terhadap Indikator mengenai Kecepatan

Diketahui dari hasil kuesioner yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, maka dilakukan analisis tanggapan responden terhadap tiga pernyataan pada indikator kecepatan hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator mengenai kecepatan secara keseluruhan responden menyatakan “puas” dengan nilai rata-rata 3,93 dan P3 adalah mean tertinggi yaitu sebesar 4,08 yang menyatakan bahwa “Customer Service cepat dalam menanggapi keluhan nasabah”. Nilai rata-rata keseluruhan 50 responden yang telah mengisi kuesioner menyatakan “puas” terhadap pernyataan yang ada dalam kuesioner indikator kecepatan.

**b) Tanggapan Responden Terhadap Indikator Mengenai Keramahan**

Diketahui dari hasil kuesioner yang telah dilakukan sebelumnya, maka dilakukan analisis tanggapan responden terhadap 3 pernyataan pada indikator keramahan menunjukkan bahwa indikator mengenai keramahan secara keseluruhan responden menyatakan “puas” dengan nilai rata-rata 4,06, nilai rata-rata yang tertinggi 4,4 adalah Q1 yang menyatakan “Customer Service menyambut nasabah dengan memberi senyum & salam serta mempersilahkan duduk pada saat nasabah datang” dengan responden yang menyatakan “sangat puas” dan untuk nilai rata-rata terendah yaitu 3,5 adalah Q2 yang menyatakan “Customer Service membantu nasabah dalam mengisi formulir dan mengumpulkan kelengkapan persyaratan”. Nilai rata-rata 50 responden yang telah mengisi kuesioner menyatakan “puas” terhadap pernyataan yang ada pada indikator keramahan.

**c) Tanggapan Responden Terhadap Indikator Mengenai Ketepatan**

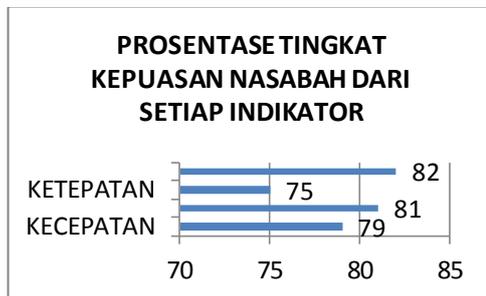
Diketahui dari hasil kuesioner yang telah dilakukan sebelumnya, maka dilakukan analisis tanggapan responden terhadap 3 pernyataan pada indikator ketepatan menunjukkan bahwa indikator mengenai ketepatan secara keseluruhan responden menyatakan “puas” dengan nilai

rata-rata 3,72 dan R2 adalah mean tertinggi yaitu sebesar 3,82 yang menyatakan bahwa “Customer Service membantu memberikan solusi atas keluhan yang dirasakan nasabah”. Responden dengan nilai rata-rata terendah adalah R3 dengan mean 3,6 yang menyatakan “Customer Service memahami semua produk dan jasa bank”. Nilai rata-rata keseluruhan 50 responden yang telah mengisi kuesioner menyatakan “puas” terhadap pernyataan yang ada dalam kuesioner indikator ketepatan.

**d) Tanggapan Responden Terhadap Indikator Mengenai Kenyamanan**

Diketahui dari hasil kuesioner yang telah dilakukan sebelumnya, maka dilakukan analisis tanggapan responden terhadap 3 pernyataan pada indikator kenyamanan menunjukkan bahwa indikator mengenai Kenyamanan secara keseluruhan reponden menyatakan “sangat puas” dengan nilai rata-rata 4,16, untuk nilai rata-rata yang tertinggi 4,4 adalah S3 yang menyatakan “Customer Service menggunakan pakaian kerja sesuai dengan ketentuan bank”. Responden yang menyatakan “puas” dengan nilai rata-rata terendah yaitu 4,08 adalah S1 yang menyatakan “Ruang kerja Customer Service yang rapi dan bersih”. Niali rata-rata 50 responden yang telah mengisi kuesioner menyatakan “sangat puas” terhadap pernyataan yang ada pada kuesioner indikator kenyamanan.

Dari hasil kuesioner tersebut peneliti dapat menyimpulkan kembali melalui gambar diagram berikut ini :



Berdasarkan gambar diagram tersebut menjelaskan bahwa prosentase tertinggi untuk tingkat kepuasa nasabah dinilai dari prosentase tiap indikator yaitu pada indikator kenyamanan sebesar 82%, sedangkan nilai prosentase terendah terdapat pada indikator ketepatan yaitu sebesar 75%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 50 responden nasabah Bank Mandiri menyatakan “sangat puas” dengan kenyamanan yang diberikan oleh Bank Mandiri di bagian Customer Service. selain itu, 50 responden juga menyatakan “puas” dari indikator ketepatan yang dilakukan oleh Customer Service Bank Mandiri.

#### **Hasil Wawancara Tugas Customer Service di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya**

Tugas keseharian seorang Customer Service dapat terbilang cukup banyak. Namun, pada umumnya tugas utama bagi Customer Service yaitu memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabahnya terkait produk-produk atau jasa bank agar nasabah merasa

puas dan menjadi nasabah yang loyal untuk bank. Tugas-tugas yang dilakukan oleh Customer Service, yaitu Menjawab dan menyelesaikan kebutuhan nasabah jika ada kendala dan permasalahan yang dihadapi oleh nasabah, Melakukan pelayanan pembukaan rekening, Menjelaskan syarat-syarat dalam pembukaan rekening, Membantu nasabah mengisi aplikasi/form pembukaan rekening, Memverifikasi identitas nasabah, Menawarkan fasilitas kartu ATM atau debit, Membantu mengganti kartu ATM nasabah yang hilang, ketelan mesin atau sudah rusak, Membantu nasabah yang ingin membuka produk produk perbankan, dan memberikan layanan perubahan data nasabah, pelayanan penambahan fasilitas tambahan, pelayanan pengaduan nasabah serta penanganan keluhan nasabah dan pelayanan penutupan rekening.

#### **Tanggung jawab Customer Service di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya**

Tanggung jawab Customer Service merupakan hal yang wajib diemban dan tidak boleh lalai untuk dilakukan. Kelalaian seorang Customer Service terhadap tanggung jawabnya akan berdampak buruk terhadap bank. Beberapa tanggung jawab bagi seorang Customer Service pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya yaitu Menjaga kerahasiaan data nasabah dengan menerapkan sistem kehati-hatian melalui KYC (*Know Your Customer*) dan anti *Laundring*, Mematuhi segala peraturan yang ada

di bank, Menjaga kerapian dan kebersihan meja kerja, Menjaga keamanan alat identitas/user *Customer Service*, Melakukan pelayanan yang baik dan profesional.

### **Sikap *Customer Service***

Sikap umum yang baik bagi *Customer Service* Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya, yaitu Bersikap ramah kepada nasabah, Sikap percaya diri dan selalu tenang, Menerapkan sistem 3S (senyum, sapa dan salam), Dapat mengontrol emosi, Berbicara dengan jelas dan lancar, Duduk tegap dan tidak membungkuk.

### **Penampilan yang baik bagi *Customer Service***

Penampilan yang baik untuk *Customer Service* wajib diperhatikan, menyangkut cara berpakaian yang benar, terlihat rapi dan juga *fresh* artinya *Customer Service* tidak dalam keadaan berkeringat, Seperti Menggunakan pakaian bersih, usahakan tidak ada noda yang terlihat sedikitpun, Pakaian rapi dan tidak kusut, Pakaian harus kontras dan tidak berlebihan, Tidak menggunakan warna yang mencolok, Bagi perempuan yang tidak berhijab, rambut harus dicepol agar terlihat rapi, Bagi perempuan gunakan make up yang natural dan tidak berlebihan. Sedangkan untuk laki-laki usahakan wajah tidak terlihat berkeringat dan kusam, Menggunakan asesoris yang tidak berlebihan, Menggunakan Sepatu hitam fantovel.

### **Persyaratan menjadi *Customer Service* pada Bank Mandiri Kantor**

### **Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya.**

Pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya, untuk dapat menjadi *Customer Service* ada beberapa persyaratan yang harus diperhatikan dan dipenuhi, diantaranya yaitu Pendidikan minimal D3 (Diploma 3), Bukan lulusan dari kesehatan dan keagamaan, IPK minimal 2,75, *Good Looking*, Memiliki badan yang ideal dan proposional, Dapat berkomunikasi dengan baik, Tinggi badan Perempuan minimal 155 cm, Tinggi badan Laki-laki minimal 165 cm, Mengikuti tahap seleksi tes masuk dan dinyatakan lulus.

### **Standar *Service Excellence* oleh *Customer Service* Pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya**

#### **A. Sikap *Customer Service***

- 1) Sikap Menerima Nasabah  
Yaitu *Customer service* berdiri tegak dengan wajah tersenyum ke arah nasabah dan melakukan jabat tangan, lalu memberi salam, dan memperkenalkan diri *customer service*.
- 2) Sikap melayani Nasabah  
Mempersilahkan duduk nasabah senyum kepada nasabah, dan menawarkan bantuan kepada nasabah.
- 3) Sikap Mengakhiri Layanan  
Menawarkan bantuan kembali kepada nasabah, jika tidak ada *Customer service* berdiri setelah nasabah berdiri, lalu berjabat tangan

sambil mengucapkan terimakasih, dan memberi salam.

#### **B. Skill Customer Service**

*Skill* yang harus di miliki oleh *Customer Service* yaitu pembukaan rekening nasabah dengan metode *Service Level Agreement*, menjelaskan fitur tabungan, melakukan *cross selling*, dan cara menanggapi keluhan nasabah harus sabar fokus tenang dan memberi masukan yang tepat.

#### **C. Penampilan dan Kondisi meja Customer Service**

##### 1) Penampilan

Harus rapi, bersih, memakai seragam yang ditentukan oleh bank untuk pria memakai kemeja lengan panjang dan celana kain, untuk wanita memakai rok, blous, blezer, dan jilbab yang tidak mencolok, memakai *nametag*, rambut tidak panjang, wanita memakai make up yang tidak mencolok, tidak tercium bau badan dan terlihat fresh.

##### 2) Kondisi Meja

Bersih,rapi, tidak berdebu, tidak ada benda pribadi diatas meja kerja, tersedia alat tulis, komputer, rak brosur, kalender, permen, dan ada tanaman hias kecil.

#### **Pengaruh *Service Excellence* terhadap peningkatan kepuasan pada nasabah PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya**

Dari hasil wawancara dengan *Customer Service* Bank Mandiri

mengatakan bahwa pengaruh *Service Excellence* terhadap peningkatan kepuasan nasabah yaitu bisa meningkatkan loyalitas nasabah dengan terpenuhinya kebutuhan dan keinginan nasabah, selain itu nasabah merasa dihargai dan diperhatikan dengan pelaksanaan *Service Excellence* yang dilaksanakan oleh *Customer Service*, dan juga tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank semakin tinggi.

Sedangkan dari hasil penelitian dengan nasabah melalui kuesioner yaitu 50 responden dari nasabah menyatakan puas dengan pelayanan *Service Excellence* yang dilaksanakan oleh *Customer Service* Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya melalui empat indikator sebagai pernyataan diantaranya kecepatan, keramahan, ketepatan dan kenyamanan.

#### **Hambatan *Customer Service* ketika menjalankan *Service Excellence* kepada nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya**

Hambatan-hambatan *Customer Service* ketika menjalankan *Service Excellence* kepada nasabah seperti Sarana dan prasarana yang kurang memenuhi, seperti kursi tidak cukup karena kebanyakan nasabah yang datang dan antri dengan berdiri sehingga kantor dalam keadaan ramai yang mengakibatkan konsentrasi *Customer Service* berkurang, Minimnya sumber daya manusia dalam hal ketika ada petugas *Customer Service* yang sakit,

cuti dan *resign* sulit mencari pengganti. Keterbatasan sumber daya manusia bagian *Customer Service* sering kali membuat petugas *Customer Service* merasa kualahan melayani nasabah yang dalam keadaan ramai dan antri, Gangguan teknis yang diluar kendali petugas *Customer Service* seperti server nya bermasalah, komputer bank mengalami error atau sistem networknya tidak stabil bahkan mengalami kejadian *offline* yang disebabkan oleh listrik mati. Sehingga kejadian tersebut dapat menghambat kinerja operasional bank, Selalu ada *case* terbaru menyangkut pengeluaran produk baru Bank Mandiri seperti pengisian saldo OVO dan produk bank lainnya sehingga *Customer Service* Bank tidak bisa melakukan *crossselling* dengan nasabah secara maksimal karena keterbatasan pengetahuan.

#### **Solusi atas hambatan yang terjadi pada *Customer Service* ketika menjalankan *Service Excellence***

Dalam hal mengatasi sarana prasana yang terbatas seperti kursi nasabah *Customer Service* yang kurang, dari pihak Bank Mandiri sudah mengetahui dan mengusahakan untuk menindak lanjuti dengan memenuhi bagian tempat tunggu nasabah *Customer Service* yang kurang. Selain itu, untuk mengatasi keramaian nasabah karena terlalu lama antri menunggu, di kantor Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya sudah memasang layar TV yang menempel di dinding yang menayangkan berita-berita seputar

sektor keuangan. Ketika ada petugas *Customer Service* yang sedang sakit, cuti atau resign pihak pimpinan Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu segera menghubungi kantor wilayah untuk menginformasikan bahwa ada bagian *Customer Service* yang kosong dalam operasional. Untuk mengatasi petugas *Customer Service* yang minim pengetahuan tentang pengeluaran produk baru, *Customer Service* harus meng update informasi terbaru dalam hal prduk perbankan sehingga *Customer Service* tidak lagi ketinggalan informasi dan pengetahuan. Untuk menghadapi sistem jaringan yang error atau *offline* yang diakibatkan dari bank nya sendiri. Petugas Bank Mandiri bisa melakukan kegiatan operasional tersebut dengan cara manual untuk sementara waktu.

#### **Simpulan Dan Saran**

Berdasarkan 4 rumusan masalah, maka kesimpulan yang didapat adalah Seorang *Customer Service* Bank Mandiri memiliki tugas sehari-hari untuk membantu pelayanan nasabah seperti pembukaan dan penutupan rekening, mengganti kartu ATM, melakukan *cross selling*, pendaftaran mandiri *online* dan *handling complain*. Untuk menjadi *Customer Service* yang mampu dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab tersebut, maka Bank Mandiri menetapkan persyaratan untuk para pelamar *Customer Service* yaitu pendidikan minimal D3 dan bukan lulusan dari kesehatan maupun keagamaan, berpenampilan menarik, dapat

berkomunikasi dengan baik, dan memiliki badan yang ideal. Standard *Service Excellence* yang diterapkan oleh Bank Mandiri sudah sesuai dengan ketentuan, seperti memiliki 3 tahap mengenai *skill* layanan yang wajib diterapkan *Customer Service* yaitu sikap awal layanan seorang *Customer Service* wajib memberikan senyum salam dan sapa kepada nasabah, yang kedua sikap saat melayani nasabah seorang *Customer Service* wajib menanyakan keperluan nasabah serta mendengarkan keluhan nasabah, dan sikap mengakhiri nasabah yaitu *Customer Service* wajib menawarkan bantuan kembali kepada nasabah dan mengucapkan terimakasih. Penerapan *Service Excellence* yang diterapkan *Customer Service* sebagai peningkatan kepuasan nasabah, berpengaruh pada kepuasan nasabah. Penilaian dari nasabah sudah cukup membuktikan bahwa pelayanan *Service Excellence* bank mandiri sudah baik, dilihat dari hasil penilaian beberapa indikator pelayanan yaitu kecepatan, keramahan, ketepatan dan kenyamanan. Dalam melakukan tugasnya *Customer Service* biasanya mengalami beberapa hambatan dalam pelayanan. Hambatan *Customer Service* Bank Mandiri saat menjalankan *Service Excellence* yaitu berupa sarana prasarana yang kurang memadai karena kondisi nasabah sedang ramai dan antri, minimnya pengganti petugas *Customer Service* ketika ada *Customer Service* yang tidak masuk, adanya gangguan teknis yang menyebabkan listrik mati dan server

tidak bisa digunakan oleh *Customer Service*. Adapun solusi yang harus dilakukan oleh *Customer Service* salah satunya selalu tetap fokus dan tenang ketika nasabah dalam keadaan ramai dan tetap melayani nasabah dengan sebaik mungkin walaupun dalam keadaan *offline* agar nasabah tetap nyaman dan merasa tidak kecewa.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran untuk peneliti selanjutnya yaitu Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan judul maupun pembahasan yang sama sebaiknya dilakukan di bank lain yang berbeda mengenai standar pelayanan *Customer Service* karena bisa saja berbeda standar pelayanannya. Bagi penelitian yang akan melakukan penelitian dengan topik serta pembahasan yang sama pada PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya. Sebaiknya, menggunakan aturan-aturan terbaru yang berlaku pada tahun tersebut.

### **Implikasi**

Berdasarkan dari berbagai saran dan kesimpulan di atas maka diharapkan dapat memberikan implikasi dan manfaat bagi Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya sebagai berikut :

1. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya dapat melakukan pengecekan secara berkala terhadap sistem pelayanan bank yang digunakan

agar kinerja *Customer Service* dapat lebih maksimal untuk meminimalisir hambatan yang akan diterima.

2. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya dapat melakukan pengoptimalan kepada seluruh karyawan untuk membantu tercapainya *Service Excellence* bank yang baik.

## DAFTAR PUSTAKA

Amalia Gita. (2014). *Pelaksanaan Service Excellence Bagi Customer Service Pada Bank Jatim Cabang Sidoarjo*. (Tugas Akhir, STIE Perbanas Surabaya, Indonesia).

Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo. hal 30.

-----, (2006). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo: hal 20.

Bank Mandiri. ([www.bankmandiri.co.id](http://www.bankmandiri.co.id)) diakses pada tanggal 8 Juli 2019.

Febrianto, M. (2016). *Aplikasi Prinsip Service Excellence Oleh Customer Service Pada Bri Syariah Kcp Sragen* (Doctoral Dissertation, IAIN Salatiga).

Ikatan Bankir Indonesia dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (2014). *Mengelola*

*Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta

Juliansyah Noor. (2011). *Metode Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.

Jonathan Sarwono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Edisi Pertama*. Graha Ilmu: Yogyakarta.

Kasmir. (2004). *Pemasaran Bank*. Jakarta : Kencana Prenada Media Grup. hal 202.

-----, (2014). dalam buku Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta.

Maddy, Khairul. (2009) *Peran pelayanan prima (service excellence) terhadap kepercayaan (trust) nasabah di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Malang*. Undergraduate thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim. (Skripsi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang 2015)

Makruflis, M. (2014). *Penerapan Konsep Service Excellence Perbankan Syariah Pada Pt. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Sarif Kasim Riau).