

**PELAKSANAAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP  
NASABAH DI BANK SYARIAH BUKOPIN  
CABANG SURABAYA**

**ARTIKEL ILMIAH**



Oleh :

**YALLES APRILIANINGSIH**  
**NIM : 2014110608**

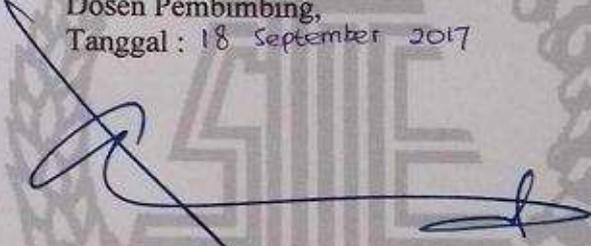
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2017**

## PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Yalles Aprilianingsih  
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 19 April 1996  
N.I.M : 2014110608  
Program Studi : Keuangan dan Perbankan  
Program Pendidikan : Diploma 3  
Judul : Pelaksanaan *Customer Service* dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh:

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 18 September 2017

  
**(Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.)**

Pjs. Ketua Program Studi Diploma 3,  
Tanggal : 18 September 2017

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

# PELAKSANAAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP NASABAH DI BANK SYARIAH BUKOPIN CABANG SURABAYA

**Yalles Aprilianingsih**  
STIE Perbanas Surabaya  
Email : [2014110608@students.perbanas.ac.id](mailto:2014110608@students.perbanas.ac.id)

**Mochammad Farid**  
STIE Perbanas Surabaya  
Email: [farid@perbanas.ac.id](mailto:farid@perbanas.ac.id)  
Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

## ABSTRACT

*The background of this research is the service is an important thing that must be considered by banks to face increasingly competitive competition in the banking world. Therefore the implementation of Customer Service holds an important role in services to customers. The purpose of this research is to discuss the problems of: requirement to become Customer Service at Bank Syariah Bukopin Surabaya Branch, duties and responsibilities of Customer Service at Bank Syariah Bukopin Surabaya Branch, service standard of Customer Service at Bank Syariah Bukopin Surabaya Branch, effort of Customer Service in improving services to customers at Bank Syariah Bukopin Surabaya Branch, barriers experienced by Customer Service and its solution in improving service to customer at Bank Syariah Bukopin Surabaya Branch. In this research using data collection methods are: literature study method, observation, and interview. The results of research at Bank Syariah Bukopin Surabaya branch that the implementation of Customer Service in improving services to customers very needed and the service of the customer is always improved for customer satisfaction. Implementation of this research is Bank Syariah Bukopin Surabaya Branch can improve service better, good service will able to increase customer loyalty.*

**Keywords : *Implementation of Customer Service, Customer Service, Service***

## PENDAHULUAN

Di zaman yang sudah maju ini, keberadaan lembaga perbankan sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk menunjang kegiatan perekonomian, *Customer Service* memegang peranan yang sangat penting dalam pelayanan nasabah. Tugas utama seorang *Customer Service* adalah memberikan pelayanan kepada nasabah dan juga membina hubungan baik dengan nasabah. *Customer Service* yang berada di *front office* merupakan wajah bank karena baik buruknya bank dapat dilihat dari pelayanan *Customer Service*. pelayanan yang dilakukan oleh *Customer Service* meliputi pemberian informasi mengenai produk dan jasa bank secara jelas dan akurat, selain itu

juga menawarkan produk dan jasa-jasa perbankan lainnya. Dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah *Customer Service* juga harus menerapkan pelayanan prima, karena pelayanan yang baik akan meningkatkan loyalitas nasabah kepada bank. Loyalitas nasabah sangat dibutuhkan oleh bank karena berkembang atau tidaknya suatu bank bergantung terhadap nasabah bank. Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya yang melaksanakan proses pelayanan prima terhadap nasabahnya. Bank Syariah Bukopin cabang Surabaya ini terletak di Jalan Darmo No. 136 Surabaya. PT Bank Syariah Bukopin dimana secara resmi mulai efektif beroperasi tanggal 9

Desember 2008. Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk mengulas mengenai *Customer Service* dalam kaitannya dengan pelayanan terhadap nasabah. Oleh karena itu, dapat diambil judul tugas akhir mengenai “**Pelaksanaan *Customer Service* dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya**”.

Dalam penelitian ini terdapat beberapa hal yang dibahas dan menjadikan batasan dalam penelitian ini. Berikut adalah beberapa permasalahan yang akan dibahas dalam Tugas Akhir ini, antara lain: Apa sajakah persyaratan menjadi *Customer Service* di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya?, Apa sajakah tugas dan tanggung jawab *Customer Service* di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya?, Bagaimanakah standar pelayanan *Customer Service* di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya?, Apa sajakah upaya *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya?, Apakah hambatan yang dialami *Customer Service* beserta solusinya dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya?

Sesuai dengan permasalahan di atas, maka tujuan dari penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut: Untuk mengetahui persyaratan menjadi *Customer Service* di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya, Untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab *Customer Service* di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya, Untuk mengetahui standar pelayanan *Customer Service* di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya, Untuk mengetahui upaya *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya, Untuk mengetahui hambatan yang dialami *Customer Service* beserta solusinya dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Bank Syariah

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah bahwa Bank Syariah adalah “bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Syariah”. Kasmir (2012:37) menjelaskan bahwa dalam menentukan harga atau mencari keuntungan bank syariah adalah sebagai berikut:

- a. Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudhorabah*).
- b. Pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarokah*).
- c. Prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*).
- d. Pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*).
- e. Atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang di sewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarohwaiqtina*).

### Asas, Tujuan, dan Fungsi Bank Syariah

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.21 Tahun 2008 asas, tujuan, dan fungsi dari bank syariah adalah sebagai berikut:

#### 1. Asas

Asas dari Perbankan Syariah adalah Perbankan Syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berasaskan Prinsip Syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian.

#### 2. Tujuan

Tujuan dari Perbankan Syariah adalah Perbankan Syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berasaskan Prinsip Syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian.

#### 3. Fungsi

Dalam menjalankan kegiatan sebagai bank syariah maka fungsi dari Perbankan Syariah adalah sebagai berikut:

- a. Bank Syariah dan UUS wajib menjalankan fungsi menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat.
  - b. Bank Syariah dan UUS dapat menjalankan fungsi social dalam bentuk lembaga baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana social lainnya dan menyalurkannya kepada organisasi pengelola zakat.
  - c. Bank Syariah dan UUS dapat menghimpun dana social yang berasal dari wakaf uang dan menyalurkan kepada pengelola wakaf (*nazhir*) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf (*wakif*).
  - d. Pelaksanaan fungsi social sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- d. *Al-Musaqah*  
*Al-Musaqah* adalah bagian dari *al-Muza'arah*, yaitu penggarap hanya bertanggung jawab atas penyiraman dan pemeliharaan dengan menggunakan dana dan peralatan mereka sendiri.
3. *Bai' Al Murabahah*  
*Bai' Al Murabahah* merupakan kegiatan jual beli pada harga pokok dengan tambahan keuntungan yang diseoakati.
  4. *Bai' As-salam*  
*Bai' As-salam* adalah pembelian barang yang diserahkan kemudian hari, sedangkan pembayaran dilakukan di muka.
  5. *Bai Al-istihna'*  
*Bai Al-istihna'* adalah kontrak penjualan antara pembeli dengan produsen (pembuat barang).
  6. *Al-Ijarah (Leasing)*  
*Al-Ijarah (Leasing)* merupakan akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa, melalui pembayaran sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang itu sendiri.
  7. *Al-Wakalah*  
*Al-Wakalah* atau wakilah artinya penyerahan atau pendelegasian atau pemberian mandate dari satu pihak kepada pihak lain.
  8. *Al-Kafalah*  
*Al-Kafalah* adalah jaminan yang diberikan penanggung kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang ditanggung.
  9. *Al-Hawalah*  
*Al-Hawalah* merupakan pengalihan utang dari orang yang berutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya.
  10. *Ar-Rahn*  
*Ar-Rahn* adalah kegiatan menahan salah satu harta milik si penjamin sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya.

### **Produk Bank Syariah**

Pada produk-produk bank syariah ini menurut Kasmir (2012:168) jenis-jenis produk bank syariah yang ditawarkan adalah sebagai berikut:

1. *Al-wadi'ah* (simpanan)  
*Al-Wadi'ah* merupakan titipan atau simpanan pada bank syariah..
2. Pembiayaan dengan bagi hasil
  - a. *Al-Musyarokah*  
*Al-Musyarokah* merupakan akad kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk melakukan usaha tertentu.
  - b. *Al-Mudhorobah*  
*Al-Mudhorobah* merupakan akad kerja sama antara dua pihak atau lebih, dimana pihak pertama menyediakan seluruh modal dan pihak lain menjadi pengelola.
  - c. *Al-Muza'arah*  
*Al-Muza'arah* merupakan kerja sama pengelolaan pertanian antara pemilik lahan dengan penggarap.

### **Sumber Dana Bank Syariah**

Amir Machmud dan Rukmana (2010 : 26) menjelaskan bahwa “dalam Bank Syariah,

sumber dana berasal dari modal inti (*core capital*) dan dana pihak ketiga, yang terdiri dari dana titipan (wadi'ah) dan ekuitas (*mudarabah account*)”.

### **Customer Service**

Kasmir (2011:180), menjelaskan pengertian *Customer Service* secara umum adalah “setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang”. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan berdasarkan informasi dan pelayanan jasa yang tujuannya untuk memberikan kepuasan nasabah dan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Dari pengertian tersebut dapat dijelaskan bahwa *Customer Service* sendiri memegang peranan yang sangat penting, karena awal pelayanan semua berada di *Customer Service*. ketika seorang nasabah datang maka *Customer Service*lah yang akan dituju. *Customer Service* harus mengetahui produk dan jasa bank dengan baik, hal ini berkaitan dengan peran seorang *Customer Service* sebagai informan bank. Dengan penguasaan yang penuh akan produk dan jasa bank maka seorang *Customer Service* bisa memberikan pelayanan yang bagus terhadap nasabah. Pentingnya keberadaan *Customer Service* adalah karena semua informasi bisa didapatkan melalui *Customer Service*. Dalam melaksanakan pekerjaannya *Customer Service* juga mempunyai tugas, tanggung jawab, dan wewenang dalam melayani nasabah.

### **Fungsi Customer Service**

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:65) fungsi *Customer Service* adalah sebagai berikut:

#### **1. Front Liner Officer**

Keberadaan *Customer Service* berada di bagian depan suatu bank, maka *Customer Service* menjadi cerminan penilaian baik atau buruknya pelayanan suatu bank. Pelayanan yang dilakukan oleh *Customer Service*

dapat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh suatu bank.

#### **2. Liasson Officer**

*Customer Service* adalah suatu aparat yang menjadi perantara antara bank dengan nasabah. Orang pertama yang dihubungi oleh nasabah sewaktu datang ke bank adalah petugas *Customer Service*, baik untuk meminta informasi maupun untuk melaksanakan transaksi.

#### **3. Pusat Informasi**

*Customer Service* adalah satu-satunya personil yang dapat dengan mudah dihubungi oleh nasabah pada kesempatan pertama, maka petugas *Customer Service* menjadi pusat dari nara sumber informasi mengenai produk dan jasa bank.

#### **4. Sales (penjual)**

*Customer Service* dapat berfungsi sebagai penjual produk, dengan menjual produk yang ada pada bank, seperti berbagai jenis tabungan, giro, deposito, kredit, serta mengetahui keluhan dan keberatan nasabah.

#### **5. Servicing (pelayanan)**

Sesuai dengan fungsinya *Customer Service*, atas nama bank penerima dan menyambut baik kedatangan nasabah selanjutnya akan mengerjakan kebutuhan nasabah sampai seluruh transaksinya dapat dirampungkan.

#### **6. Financial Advisor (konsultan)**

Dalam melayani nasabah tidak jarang pula aparat *Customer Service* dengan bekal pengetahuan dan wawasan yang bijak sehubungan dengan perencanaan pengelolaan keuangan nasabah.

#### **7. Maintenance Customer (pembinaan nasabah)**

Permasalahan pembinaan nasabah baru (*solisitas*). Seorang petugas *Customer Service* harus adalah account assistant atau Pembina bagi setiap account atau rekening nasabah non kredit. Hal ini merupakan perpanjangan dan pengembangan fungsi kedua yaitu *Liasson officer*.

8. Penanganan Masalah  
Unit *Customer Service* apabila dalam operasionalnya, nasabah tidak puas, karena ketidakcocokan atau kesepakatan, complain dan lain-lain sebagainya, maka adalah tepat apabila orang pertama yang dihubungi adalah petugas *Customer Service*. dalam hal ini dituntut tidak saja dapat menangani keluhan akan tetapi juga diharap dapat memecahkan masalah dengan baik sebagai “*roubleshooter*”.

### **Pelayanan Prima**

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:76), Pelayanan prima adalah “layanan yang bermutu tinggi, layanan yang istimewa yang terbaik dan layanan yang prima. *Service excellent* menggambarkan etos/budaya kerja suatu perusahaan/bank/organisasi dan karyawannya”. Budaya pelayanan prima merupakan hal yang sangat penting dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah. Dengan adanya penerapan budaya pelayanan prima merupakan salah satu langkah perusahaan untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabahnya.

### **Faktor yang berkaitan dengan budaya pelayanan prima**

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:78) dalam melakukan pelayanan prima terhadap nasabah juga terdapat beberapa faktor yang berkaitan dengan budaya pelayanan prima yang dilakukan *Customer Service*. Berikut ini adalah beberapa faktor yang berkaitan dengan budaya pelayanan prima:

1. Kemampuan (*ability*)  
Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi menggunakan *public relation* sebagai instrument dalam membawa hubungan

kedalam dan keluar organisasi/perusahaan.

2. Sikap (*attitude*)  
Setiap insan mempunyai perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kredibilitas nasabah.
3. Penampilan (*appearance*)  
Penampilan adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non-fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan deviden kredibilitas dari pihak lain.
4. Perhatian (*attention*)  
Curahan perhatian seseorang adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun peramahan atas saran dan kritikan seorang nasabah.
5. Tindakan (*action*)  
Melakukan sesuatu harus memerlukan tindakan. Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
6. Tanggung jawab (*accountability*)  
Melaksanakan kegiatan tentu mempunyai tanggungjawab, yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

### **GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN**

Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya merupakan bank yang bergerak dengan menggunakan prinsip - prinsip syariah. Bank Syariah Bukopin yang berada di cabang Surabaya ini didirikan tahun 2003, dimana pada saat itu masih berupa UUS (Unit Usaha Syariah) yang masih berada di bawah naungan Bank Bukopin Konvensional, kemudian berubah menjadi bank syariah pada tahun 2008, sejak tahun tersebut Bank Syariah Bukopin sudah

menjalankan operasional sebagai bank syariah sendiri dan terlepas dari Bank Bukopin. Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya dipimpin oleh Ibu Trisna Surjatri sebagai Pimpinan Cabang. Untuk jumlah karyawan di Bsnk Syariah Bukopin sendiri terdapat sekitar empat puluh delapan karyawan yang terbagi dalam beberapa unit.

Berikut merupakan berbagai jenis produk dan juga jasa-jasa pelayanan perbankan yang disediakan oleh Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya, yaitu:

1. Jenis Produk pendanaan Bank Syariah Bukopin : Tabungan iB SiAga, Tabunganku iB, Tabungan iB Multiguna, SimPel iB, Giro iB, dan Deposito iB
2. Produk Pembiayaan Bank Syariah Bukopin Surabaya : Pembiayaan Konsumsi, Pembiayaan Modal Kerja, dan Pembiayaan Investasi
3. Produk Jasa Bank Syariah Bukopin Surabaya : Transfer, *Payment Point*, Kliring, RTGS, *Save Deposit Box*, SKBDB iB, Bank Garansi, SMS *Banking BSB*, dan *Mobile Banking BSB (m-BSB)*

## PEMBAHASAN

Sesuai dengan tujuan penelitian Tugas Akhir ini, maka pada bab 4 ini dijelaskan mengenai rumusan masalah sebagai berikut:

### **Persyaratan Menjadi *Customer Service* di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya**

Berikut ini merupakan persyaratan yang harus dipenuhi untuk menjadi seorang *Customer Service* di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya, yaitu sebagai berikut:

1. Pendidikan minimal D3.
2. IPK minimal 3,00.
3. Berpenampilan menarik.
4. Memiliki tingkat ketelitian yang tinggi.
5. Mampu berkomunikasi dengan baik (*good communication*).

6. Tinggi minimal 160cm (wanita), 170cm (pria).
7. Dapat menjalankan tugas dengan baik.

### **Tugas dan Tanggung Jawab *Customer Service* di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya**

Berikut ini merupakan tugas dan tanggung jawab seorang *Customer Service* di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya.

### **Tugas *Customer Service* di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya**

Berikut merupakan tugas-tugas dari seorang *Customer Service* di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya, yaitu:

1. Memberikan pelayanan  
Tugas utama seorang *Customer Service* adalah memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah. Pelayanan itu sendiri berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan nasabah.
2. Mengatasi masalah atau keluhan yang disampaikan oleh nasabah  
Seorang *Customer Service* bertugas menyelesaikan masalah atau keluhan nasabah berkaitan dengan produk atau jasa yang ada di bank tersebut dan memberikan solusi yang baik terhadap permasalahan nasabah tersebut.
3. Mengadministrasikan CIF nasabah  
CIF (*Customer Information File*) merupakan sebuah sistem bank yang berfungsi untuk menyimpan catatan data nasabah, hal ini untuk mempermudah pihak bank dalam melihat data pribadi, data keuangan, dan data lainnya terkait dengan nasabah.
4. Melakukan *cross selling* produk maupun jasa perbankan  
*Customer Service* juga melakukan *cross selling* atau menawarkan produk dan jasa bank kepada nasabah, dalam melakukan *cross selling Customer Service* juga memperhatikan kebutuhan dari pihak nasabah sendiri.
5. Menjaga nama baik Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya  
Menjadi petugas *front office* maka

perilaku dan melakukan pelayanan yang baik menjadi sebuah kewajiban untuk menjaga nama baik dari bank itu sendiri.

### **Tanggung jawab *Customer Service* di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya**

Berikut merupakan tanggung jawab *Customer Service* di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya, yaitu sebagai berikut:

1. Memahami semua produk dan jasa di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya  
Sebagai seorang *Customer Service* yang bertugas untuk melayani nasabah dan memberikan informasi kepada nasabah, maka seorang *Customer Service* harus mampu memahami secara detil mengenai produk dan jasa yang disediakan oleh Bank Syariah Bukopin agar bisa memberikan penjelasan yang baik kepada nasabah yang memerlukan informasi mengenai produk dan jasa tersebut.
2. Menjaga kerahasiaan data nasabah  
*Customer Service* harus bisa menjaga kerahasiaan data tersebut karena hal tersebut bersifat privasi yang hanya nasabah dan pihak bank yang mengetahui.
3. Menjaga kerapian dan kebersihan meja kerja  
Selain harus menjaga penampilan diri seorang *Customer Service* juga harus menjaga kerapian dan kebersihan tempat kerjanya. Penampilan area kerja juga menjadi salah satu faktor penilaian dari nasabah, jika area kerja *Customer Service* rapi bersih maka nasabah juga bisa merasa nyaman dan sebaliknya.
4. Menjaga keamanan *user - ID Customer Service*  
Sebagai seorang *Customer Service* harus bisa menjaga kerahasiaan *User-ID* tersebut. Hal itu berkaitan dengan kode etik perbankan dimana seluruh pegawai harus merahasiakan *User-ID*

miliknya. Hal itu dilakukan untuk menjaga keamanan data dan kerahasiaan yang ada di bank agar tidak hilang maupun diketahui oleh pihak lain.

5. Patuh terhadap peraturan perusahaan  
Dalam menjalankan tugas sebagai *Customer Service* yang melayani nasabah, maka harus bisa patuh terhadap peraturan yang ada, baik itu budaya kerja, standar kerja, maupun etika kerja.

### **Standar Pelayanan *Customer Service* di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya**

Berikut ini merupakan standar pelayanan yang ada di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya yaitu sebagai berikut:

### **Budaya pelayanan *Customer Service* di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya**

Dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah, maka terdapat beberapa budaya pelayanan *Customer Service* yang diterapkan oleh Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya, budaya pelayanan ini selalu dilaksanakan oleh *Customer Service* yaitu sebagai berikut:

1. Segera merespon permintaan nasabah pada kesempatan pertama.
2. Tidak menunda-nunda pekerjaan.
3. Selalu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dari waktu yang dijanjikan.
4. Menyelesaikan pekerjaan dengan benar pada kesempatan yang pertama.
5. Memastikan nasabah tidak menunggu terlalu lama.
6. Memberikan pelayanan secara cepat dan efisien.
7. Membuat semua proses menjadi lebih sederhana (*one stop service*).
8. Memastikan nasabah tidak dipermudah dan tidak dipersulit.
9. Memberikan penjelasan dengan bahasa/istilah yang mudah dimengerti.
10. Mengenakan pakaian yang baik, rapi, dan profesional.
11. Berebicara rileks dan ramah.

12. Selalu menunjukkan ekspresi yang menyenangkan.
13. Menjaga tata karma dan kesopanan.
14. Selalu berinisiatif membuka pembicaraan.
15. Mempunyai pengetahuan yang cukup untuk memberi jawaban yang tepat atas pertanyaan nasabah.
16. Jangan membiarkan nasabah menunggu dilayani lebih dari 5 (lima) menit.
17. Memastikan semua prasarana tersedia.
18. Memastikan semua peralatan berfungsi dengan baik.
19. Memastikan kebersihan *area public* dan area kerja.
20. Memiliki ruang tunggu yang menarik, bersih dan nyaman.

#### **Standar penampilan *Customer Service* di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya**

Penampilan merupakan aspek yang sangat penting bagi para petugas di *front office*. Berikut merupakan standar penampilan *Customer Service* di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya, yaitu sebagai berikut:

1. Seragam rapi dan bersih.
2. Memakai jilbab dengan rapi.
3. Wajah bersih dan segar.
4. Memakai nama dada.
5. Perhiasan dan aksesoris serasi.
6. Memakai sepatu pantourel.
7. Bagi pria memakai dasi.
8. Bagi pria kemeja lengan panjang, tidak digulung, bersih dan rapi.
9. Bagi pria rambut dipotong pendek dan rapi.
10. Memakai nama dada.

Selain penampilan diri dari *Customer Service* sendiri, penampilan dari **area wilayah kerja** juga harus diperhatikan. Berikut merupakan standar area kerja *Customer Service* Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Meja utama dan meja samping bersih dan rapi.
2. Tidak ada barang atau benda lain diatas meja utama, kecuali papan

nama *Customer Service*, komputer, tempat brosur, tempat permen, kalender dan tempat pulpen.

3. Alat-alat tulis kantor diletakkan pada tempatnya dengan rapi.
4. Komputer terawat, bersih dari pernak-pernik perhiasan.
5. File tersusun rapi di dalam lemari dan mudah dicari.
6. Kursi tamu terawat dan bersih.
7. Area sekitar meja terawat tampak bersih dan rapi.

#### **Prinsip dasar pelayanan *Customer Service* Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya**

Prinsip dasar pelayanan yang harus dilakukan *Customer Service* tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Ramah.
2. Antusias.
3. Selalu membantu nasabah (*helpfull*).
4. Cepat.
5. Memberikan solusi.
6. Empati.
7. Menawarkan produk (*cross selling*).
8. Profesional.

Saat melayani nasabah ketika **awal** melakukan pelayanan terhadap nasabah, maka hal yang dilakukan oleh *Customer Service* Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya adalah:

1. Berdiri dengan agak condong kedepan, dan pastikan posisi berdiri sebelum nasabah menghampiri.
2. *Eye contac*.
3. Senyum.
4. Ramah dan sopan.
5. Mengucapkan salam.
6. Berjabat tangan.
7. Memperkenalkan diri dan menanyakan nama nasabah.
8. Mempersilahkan nasabah duduk.

Standar yang harus dilakukan oleh *Customer Service* Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya **saat** melayani nasabah adalah sebagai berikut:

1. Selalu berada ditempat dan dalam keadaan siap melayani ketika nasabah datang.

2. Duduk tegak, maju ke depan dan tidak bersandar pada sandaran kursi.
3. Antusias, ramah, sopan dan selalu senyum.
4. Menjaga nada bicara sehingga menimbulkan kesan yang ramah dan tenang.
5. Sering menyebut nama nasabah.
6. Mencatat janji dan menepati janji dengan nasabah.
7. Menawarkan produk lain.

Pada saat **akhir** melayani nasabah seorang *Customer Service* juga harus melakukan standar yang harus dilakukan yaitu sebagai berikut:

1. *Eye contac*.
2. Senyum.
3. Menawarkan bantuan lain.
4. Sebut nama.
5. Mengucapkan terima kasih.
6. *Greeting* (salam).
7. Berdiri, berjabat tangan, tersenyum, ramah dan sopan.

#### **Penanganan keluhan**

Dalam menangani keluhan atau permasalahan nasabah, maka yang dilakukan *Customer Service* Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Meminta maaf.
2. Meminta nasabah menjelaskan dengan detail tentang keluhannya.
3. Memproses keluhan tersebut.
4. Memberikan solusi atas keluhan.

#### **Menggali kebutuhan nasabah**

Dalam menggali kebutuhan nasabah, maka yang dilakukan oleh *Customer Service* di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Bertanya tujuan membuka rekening kepada nasabah (untuk perorangan atau perusahaan) dan apa yang diharapkan oleh nasabah dengan pembukaan rekening yang dimaksudkan.
2. Penuh perhatian terhadap apa yang disampaikan nasabah dan mencatat poin-

poin yang penting (untuk data yang sesuai dengan *KYC-Know Your Customer* dapat langsung dicatat pada formulir).

3. Memastikan informasi dan memahami konteks pembicaraan dengan benar.
4. Menyimpulkan garis besar pembicaraan nasabah.

#### **Menawarkan produk lain sesuai kebutuhan nasabah**

Dalam melakukan penawaran produk maka yang dilakukan *Customer Service* Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya adalah:

1. Menyebut dan menjelaskan benefit dan fitur produk/layanan Bank Syariah Bukopin.
2. Menyebutkan dan menjelaskan biaya.
3. Menyebut dan menjelaskan persyaratan.
4. Menyebut, menjelaskan risiko (risiko yang terjadi dengan memiliki produk perbankan yang dimaksud serta menjelaskan antisipasinya).
5. Menawarkan produk lain yang terkait dengan kebutuhan nasabah.
6. Memastikan nasabah memiliki cukup waktu untuk mendengarkan penjelasan saat melakukan *cross selling*.

#### **Cara menerangkan brosur**

Cara menerangkan dan menggunakan brosur oleh *Customer Service* Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Brosur dihadapkan kepada nasabah sehingga nasabah dapat melihat bagian depan/isi brosur.
2. Menjelaskan fitur yang disebutkan sambil menunjukkan point penjelasan pada brosur dengan menggunakan tangan kanan terbuka.

#### **Hal-hal yang harus diketahui *Customer Service***

Berikut merupakan beberapa hal yang harus diketahui oleh seorang *Customer Service*:

## 1. Pembukaan Rekening

### a. Tabungan iB SiAga

Persyaratan dan ketentuan pembukaan rekening Tabungan iB SiAga adalah:

- 1) Nasabah perorangan.
- 2) Kartu identitas (Sim atau KTP)/SK domisili/SK Pekerjaan dan NPWP.
- 3) Setoran awal : Rp. 50.000,-; Saldo minimal : Rp. 35.000,-  
Setoran minimal : Rp. 10.000,-

### b. TabunganKu iB

Persyaratan dan ketentuan pembukaan rekening TabunganKu iB adalah:

- 1) Nasabah perorangan.
- 2) Usia minimal 17 tahun.
- 3) Fotocopy KTP/SIM/Paspor. (Pelajar/usia dibawah 17 tahun menyerahkan kartu pelajar/ surat keterangan dari sekolah disertai dokumen identitas dan surat persetujuan orang tua atau wali.)
- 4) Setoran awal: Rp 20.000,-; Setoran selanjutnya:Rp 10.000,-  
Saldo minimum : Rp 20.000,-
- 5) Penarikan melalui *Teller*: minimal Rp 100.000,- maksimal Rp 100.000.000/hari.

### c. Tabungan SimPel iB

Persyaratan dan ketentuan pembukaan rekening Tabungan SimPel iB:

- 1) Fotocopy kartu keluarga, KTP orang tua/wali, kartu pelajar/surat keterangan dari sekolah.
- 2) Nasabah merupakan siswa yang terdaftar pada PAUD, TK/RA, SD/MI, SMP/MTs, SMA/MA, atau sederajat. Nasabah berusia dibawah 17 tahun dan belum memiliki

KTP pada saat pembukaan rekening.

- 3) Setoran awal, setoran minimal, dan setoran selanjutnya :Rp 1.000,-

### d. Tabungan iB Multiguna

Persyaratan dan ketentuan pembukaan rekening Tabungan iB Multiguna adalah:

- 1) Perorangan.
- 2) Usia nasabah minimal 17 tahun dan maksimal 55 tahun pada saat pembukaan, serta maksimal 65 tahun pada saat akhir kontrak.
- 3) Memiliki Rekening Tabungan iB Siaga, dan Kartu identitas.
- 4) Kartu identitas (SIM atau KTP) /SK domisili/SK Pekerjaan.
- 5) Perlindungan asuransi gratis.
- 6) Setoran minimal Rp. 100.000,- , Setoran bulanan diteruskan hingga maksimal Rp. 500.000.000,-/nasabah.
- 7) Mendapatkan santunan duka sebesar 20x setoran bulanan maksimal Rp. 100.000.000,-/.

### e. Tabungan iB Pendidikan

Persyaratan dalam pembukaan Tabungan iB Pendidikan adalah sebagai berikut:

- 1) Nasabah perorangan.
- 2) Usia nasabah minimal 17 tahun dan maksimal 55 tahun pada saat pembukaan, serta maksimal 65 tahun pada saat akhir kontrak.
- 3) Menyerahkan fotokopi identitas diri penabung (KTP/SIM/Paspor) yang masih berlaku.
- 4) Memiliki tabungan iB Siaga atau Giro iB.
- 5) Menyerahkan akte kelahiran atau kartu keluarga untuk pencantuman nama anak di sertifikat.

- 6) Usia anak bertanggung maksimal 17 tahun pada awal kontrak.
- f. Tabungan iB SiAga Bisnis  
 Persyaratan dan ketentuan pembukaan rekening Tabungan iB SiAga Bisnis adalah:
- 1) Perorangan maupun badan usaha.
  - 2) KTP/SIM/SK domisili/SK Pekerjaan.
  - 3) Akta pendirian Usaha, Anggaran Dasar Usaha, NPWP, SIUP, TDP, Kartu Keluarga.
  - 4) Setoran awal dan saldo minimal : Rp. 1.000.000,-
  - 5) Setoran selanjutnya minimal : Rp. 100.000,-.
  - 6) Biaya administrasi : Rp. 10.000,-/bulan.
  - 7) Biaya administrasi untuk saldo tabungan iB Bisnis di bawah minimal adalah sebagai berikut:
    - a. Perorangan : Rp. 10.000,-/bulan.
    - b. Badan usaha : Rp. 20.000,-/bulan.
- Proses yang dilakukan dalam pembukaan rekening tabungan adalah sebagai berikut:
- 1) Nasabah datang ke *Customer Service* untuk membuka rekening Tabungan iB.
  - 2) Nasabah membawa persyaratan dan mengisi formulir pembukaan rekening. Khusus untuk Tabungan iB SiAga Bisnis Persyaratan yang dibawa oleh nasabah kemudian diserahkan ke bagian Legal untuk dikoreksi kelengkapannya, kemudian di paraf legal.
  - 3) *Customer Service* melakukan pengecekan CIF terlebih dahulu pada sistem *powerterm*.
  - 4) *Customer Service* melakukan penginputan nomer CIF, apabila sudah memiliki CIF maka tidak diinput lagi.
  - 5) *Customer Service* melakukan pembuatan rekening tabungan nasabah.
  - 6) *Customer Service* melakukan autorhize ke supervisor.
  - 7) *Customer Service* mencetak buku tabungan nasabah.
  - 8) Nasabah melakukan petoran awal ke *Teller*.
  - 9) *Customer Service* melakukan registrasi ATM dan *e-banking* (jika nasabah berkenan).
  - 10) *Customer Service* menyerahkan buku tabungan, sertifikat tabungan (untuk tabungan iB Multiguna), ATM, dan PIN kepada nasabah.
  - 11) ATM baru bisa aktif maksimal 1x24jam.
- g. Giro iB  
 Persyaratan dan ketentuan pembukaan rekening Giro iB Bank Syariah Bukopin adalah:
- 1) Perorangan maupun badan usaha.
  - 2) Bank referensi.
  - 3) KTP/SIM/Paspor/SK domisili/SK Pekerjaan.
  - 4) SIUP, NPWP, Akta Pendirian beserta beserta Anggaran Dasar Dan Perubahannya, Ijin Usaha.
  - 5) kartu keluarga.
  - 6) Setoran awal:
    - a. Perorangan & Koperasi: Rp. 1.000.000,-.
    - Yayasan & Perusahaan: Rp. 2.000.000,-.
    - Denda diBawah saldo minimum:
    - a. Perorangan & Koperasi: Rp. 20.000,-.

- b. Yayasan & Perusahaan:  
Rp. 30.000,-.

Proses yang dilakukan dalam pembukaan rekening Giro iB adalah sebagai berikut:

- 1) Nasabah datang ke *Customer Service* untuk membuka rekening Giro iB.
- 2) Mengisi formulir pembukaan rekening dan menyerahkan persyaratan ke *Customer Service*.
- 3) *Customer Service* melakukan pengecekan data nasabah di Daftar Hitam Nasional (DHN).
- 4) Dilakukan pengecekan di bagian legal untuk giro perusahaan
- 5) *Customer Service* mengecek CIF nasabah, jika belum terdaftar maka dibuatkan CIF badan usaha.
- 6) Pembuatan rekening Giro iB oleh *Customer Service*.
- 7) *Customer Service* melakukan otorisasi ke supervisor.
- 8) Nasabah melakukan penyetoran awal ke *Teller*.
- 9) Pemberian cek / BG kepada nasabah.

- h. Deposito iB  
Persyaratan dan ketentuan pembukaan rekening Deposito iB adalah:

- 1) KTP/SIM/Paspor/SK domisili/SK Pekerjaan, jika badan usaha ditambah SIUP, NPWP, Akta Pendirian, Ijin Usaha, Pajak Bagi Hasil 20%.
- 2) Setoran Awal Rp. 1.000.000,-.

Proses yang dilakukan dalam pembukaan rekening Deposito iB adalah sebagai berikut:

- 1) Nasabah datang ke *Customer Service* untuk menyampaikann maksud membuka rekening Deposito iB.

- 2) *Customer Service* menjelaskan tentang sistem Deposito iB oleh *Customer Service*.
- 3) Pengisian form pembukaan rekening deposito beserta penyerahan persyaratan.
- 4) Nasabah diarahkan ke *Teller* terlebih dahulu untuk menyerahkan setoran awal Deposito.
- 5) *Customer Service* melakukan pengecekan nomor CIF nasabah
- 6) *Customer Service* membuat CIF di sistem *powerterm* jika nasabah belum mempunyai CIF di Bank Syariah Bukopin.
- 7) *Customer Service* membuat master Deposito iB di sistem *poweterm*.
- 8) *Customer Service* melakukan Authorize ke supervisor.
- 9) *Customer Service* melakukan pencetakan bilyet deposito IB nasabah.
- 10) Menyerahkan bilyet lembar 1 kepada nasabah nasabah yang sudah ditandatangani nasabah dan sudah ditutup oleh lertas *spectroline*.

## 2. Penutupan rekening

- a. Tabungan

Pada saat nasabah melakukan penutupan rekening tabungan maka adalah:

- 1) Untuk rekening tabungan:
  - a) iB SiAga, iB SiAga Bisnis, Pendidikan, SimPel, TabunganKu: penarikan buku tabungan dan ATM.
  - b) iB Multiguna: penarikan buku tabungan+sertifikat dan distempel paid+tanggal penutupan.
- 2) Pengambilan saldo di *Teller*. biaya penutupan sebesar:
  - a. iB siAga: Rp. 15.000,-
  - b. TabunganKu :Rp. 20.000,-

- c. iB SiAga Bisnis Perorangan :Rp. 25.000,-  
Badan Usaha : Rp.50.000,-  
Proses dalam penutupan berbagai rekening tabungan di atas sama adalah sebagai berikut
- 1) Nasabah datang ke *Customer Service* untuk melakukan penutupan rekening tabungan.
  - 2) Mengisi surat permohonan penutupan dan fotokopi identitas.
  - 3) *Customer Service* melakukan penarikan atas buku tabungan, ATM, sertifikat (iB Multiguna).
  - 4) Nasabah Mengisi slip penarikan (jumlah saldo – biaya penutupan) lalu dijadikan satu dengan surat permohonan+fotokopi KTP+buku tabungan kemudian nasabah diarahkan ke *Teller*.
  - 5) Pengambilan sisa saldo di *Teller*.
- b. Giro iB  
Ketika nasabah melakukan penutupan rekening Giro iB maka Persyaratan adalah:
- 1) KTP.
  - 2) Surat Kuasa (bermaterai).
  - 3) Form Penutupan Rekening.
  - 4) Warkat diminta.
- Proses yang dilakukan dalam penutupan rekening Giro iB adalah sebagai berikut:
- 1) Nasabah datang ke *Customer Service* untuk melakukan penutupan rekening Giro iB.
  - 2) Nasabah mengisi formulir penutupan rekening yang disediakan bank.
  - 3) Nasabah melakukan penyerahan sisa Cek/BG yang masih ada.
  - 4) *Customer Service* melakukan pengecekan warkat melalui sistem *powerterm*.
- 5) *Customer Service* melakukan pengecekan saldo melalui sistem *powerterm*.
  - 6) Penutupan rekening Giro IB melalui sistem oleh *Customer Service*.
  - 7) *Customer Service* melakukan autorhize oleh supervisor.
  - 8) Penarikan sisa saldo oleh nasabah melalui *Teller*.
- c. Deposito iB  
Ketika nasabah datang untuk mencairkan Deposito iB maka persyaratannya adalah:
- 1) Bilyer Deposito iB dan KTP.
- Proses yang dilakukan dalam pencairan Deposito iB adalah sebagai berikut:
- 1) Nasabah datang ke *Customer Service* untuk melakukan pencairan Deposito iB.
  - 2) *Customer Service* melakukan Pengecekan bilyet deposito jatuh tempo atau tidak. Penalti untuk deposito yang belum jatuh tempo sebagai berikut :
    - a. Nominal <sup>s/</sup><sub>d</sub> Rp. 100.000.000: Rp. 25.000,-
    - b. Nominal Rp. 100.000.000 <sup>s/</sup><sub>d</sub> 1 M: Rp. 50.000,-
    - c. Nominal > Rp. 1M: Rp. 100.000,-
  - 3) Bilyet diminta, ditanda tangani oleh nasabah pada kolom sebelah *spektroline* kemudian diverifikasi di bagian *Teller*.
  - 4) *Customer Service* melakukan autoriztion ke supervisor.
  - 5) pengambilan saldo deposito nasabah di *Teller*.

### Upaya Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya

Berikut merupakan upaya-upaya yang dilakukan *Customer Service*

Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya dalam melakukan peningkatan pelayanan terhadap nasabah, sebagai berikut:

1. Menjaga sopan santun dan rasa hormat kepada nasabah  
Dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah sopan santun dan rasa hormat kepada nasabah selalu ditunjukkan tanpa membedakan nasabahnya. Hal ini bertujuan agar nasabah merasa nyaman dilayani oleh *Customer Service*.
2. Bersikap ramah dan selalu tersenyum  
Hal tersebut akan mempermudah *Customer Service* maupun nasabah dalam melakukan kerjasama dalam bidang perbankan. Kerahaman akan menciptakan suasana yang bersahabat antara nasabah dengan *Customer Service*.
3. Memiliki rasa empati terhadap keluhan nasabah  
*Customer Service* Bank Syariah Bukopin pun selalu menerapkan sikap empati terhadap setiap nasabah yang dilayani.
4. Selalu *care* kepada nasabah  
Sikap *care* atau perhatian juga selalu ditunjukkan oleh *Customer Service* saat melakukan pelayanan terhadap nasabah. Dengan menunjukkan sikap *care* maka nasabah akan merasa bahwa keperluannya sangat diperhatikan oleh pihak bank, hal ini juga akan meningkatkan kepercayaan nasabah kepada pihak bank.
5. Tahu akan kebutuhan nasabah dengan cara menggali informasi dengan nasabah  
Ketika nasabah datang ke *Customer Service* untuk membuka suatu rekening, maka *Customer Service* mengarahkan nasabah kepada pembukaan rekening yang paling sesuai dengan kebutuhan nasabah.
6. Menepati janji  
Tepat janji merupakan hal yang sangat penting. Sebagai *Customer Service* yang baik selalu bisa meyakinkan

nasabah bahwa janji yang sudah dibuat bisa ditepati pada waktunya.

7. Segera memproses klaim / komplain nasabah  
Untuk melakukan pelayanan yang baik terhadap nasabah maka *Customer Service* sigap dan cepat tanggap dalam melayani keperluan nasabah tersebut. Proses yang cepat akan membuat nasabah merasa bahwa kepentingannya diutamakan dan merasa dilayani dengan baik.
  8. Mengedukasi nasabah terhadap produk baru dan kebijakan baru atau sesuatu hal yang nasabah belum paham  
Sebagai seorang *Customer Service* maka *Customer Service* harus memberitahukan hal-hal tersebut kepada nasabah, seperti adanya kebijakan pengenaan saldo dorman untuk rekening pasih.
  9. Selalu mengkonfirmasi ulang permintaan nasabah agar tidak terjadi kegagalan komunikasi  
Dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah pihak *Customer Service* akan selalu mengkonfirmasi ulang permintaan nasabah sebelum diproses, hal tersebut untuk menghindari adanya kesalahan atau kegagalan komunikasi antara *Customer Service* dan juga nasabah.
- Selain dari *Customer Service*, upaya peningkatan pelayanan terhadap nasabah juga dilakukan oleh pihak Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya, sebagai berikut:
1. Pengadaan seragam khusus petugas *front office* (FO)  
Dengan adanya seragam yang bagus dan menarik maka akan membuat nasabah senang melihatnya karena terkesan rapi dan indah.
  2. Adanya *coaching/trainig* untuk petugas *front office* setiap bulan  
*coaching* ini dilakukan untuk meningkatkan kemampuan petugas *front office* dalam melayani nasabah. *Coaching* yang dilakukan berupa

- pemberian materi seperti penjelasan ulang produk dan jasa yang ada bank.
3. Melakukan sosialisasi produk baru kepada para karyawan terutama bagian *front office*  
Penjelasan produk ini sangat penting untuk dilakukan supaya *Customer Service* dapat menjelaskan dan menginformasikan produk baru tersebut dengan baik kepada nasabah, sehingga proses *cross selling* juga bisa terlaksana dengan efektif.
  4. Adanya *role play* untuk petugas *front office* dua kali dalam satu bulan  
Adanya *role play* yang dilakukan oleh pihak Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana *front office* terutama *Customer Service* mampu untuk melakukan pelayanan yang baik terhadap nasabah, selain itu juga bisa untuk meningkatkan kemampuan *Customer Service* dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah.
  5. Adanya *quiz* dari pusat secara online untuk petugas *front office* tentang *produc knowledge* dan perbankan syariah setiap bulan  
Selain yang disebutkan diatas peningkatan terhadap pelayanan nasabah di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya juga dilakukan oleh kantor pusat dengan mengadakan kuis online mengenai kaitannya dengan produk dan jasa yang ada yang diadakan setiap bulannya. Hal ini bertujuan untuk menilai sejauh mana pemahaman para *front office* terutama *Customer Service* dalam memahami produk dan jasa yang ada. Setiap nilai dari kuis akan menambah nilai kinerja dari karyawan *front office*.
  6. Menugaskan petugas *office boy* (OB) untuk mengkondisikan *banking hall* agar selalu rapi dan bersih  
Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan yang di Bank Syariah Bukopin juga menjadi pelayanan bagi nasabah. Dalam hal ini pihak bank bekerjasama dengan *office boy* untuk

mengkondisikan area *banking hall* agar tetap terjaga kerapian, kebersihan dan kenyamanannya agar nasabah yang datang bisa merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank.

7. Mengadakan tutorial *make up* dan hijab  
Pihak Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya secara berkala mengadakan tutorial hijab dan *make up* bagi para petugas *front office*. Hal ini untuk meningkatkan citra dan penampilan dari para karyawannya..

### **Hambatan yang Dialami Customer Service beserta Solusinya dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya**

Berikut ini merupakan hambatan yang dialami oleh *Customer Service* dalam melakukan peningkatan pelayanan terhadap nasabah di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya:

1. Adanya karyawan yang berhalangan hadir saat diadakan pelatihan  
Saat dilakukan pelatihan atau *coaching* dari bank, kadangkala terdapat karyawan yang tidak bisa hadir dikarenakan sakit, cuti, atau sedang ada keperluan atau urusan mendesak lainnya. Ketidakhadiran karyawan terutama *Customer Service* dalam pelatihan akan berpengaruh terhadap informasi ataupun materi yang diterima sehingga mempengaruhi pelayanan terhadap nasabahnya.
2. *Customer Service* terkadang lupa mengenai beberapa hal dalam produk maupun jasa bank yang ditawarkan  
Karena banyak produk dan jasa bank yang ditawarkan oleh Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya maka terkadang *Customer Service* lupa akan beberapa hal yang berkaitan dengan produk dan jasa bank. Misalnya terkadang *Customer Service* lupa

menjelaskan mengenai ketentuan yang berlakuk pada produk.

Dari hambatan yang ada di atas maka solusi untuk menghadapi hambatan atau masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Mengganti hari pelatihan agar semua karyawan bisa mengikuti pelatihan  
Pelatihan/*training/coaching* merupakan hal yang wajib dilakukan bagi karyawan yang diharuskan mengikuti kegiatan tersebut. Ketika ada karyawan yang tidak bisa hadir maka karyawan tersebut harus memberikan keterangan berupa surat izin tertulis secara jelas mengenai alasan ketidak hadirannya. Jika banyak yang tidak bisa hadir biasanya pelatihan akan diganti di hari lain, hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi kesalahan informasi yang disampaikan selama proses pelatihan berlangsung. Namun untuk pelatihan yang diadakan dari pusat maka semua karyawan wajib mengikuti tanpa terkecuali.
2. Menyediakan buku pedoman bagi *Customer Service*  
Ketika *Customer Service* lupa untuk beberapa hal dalam produk yang ditawarkan maka *Customer Service* selalu menyediakan buku pedoman yang berkaitan dengan produk-produk dan jasa bank yang ditawarkan. Buku pedoman ini membantu *Customer Service* untuk menjelaskan lebih detail mengenai produk dan jasa yang ditawarkan kepada nasabah.

## **KESIMPULAN, SARAN, DAN IMPLIKASI**

### **Kesimpulan**

Dari berbagai kesimpulan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya sangatlah dibutuhkan dan berpengaruh dalam operasional perbankan, karena tanpa *Customer Service* kegiatan

operasional perbankan akan terhambat. Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik terhadap nasabahnya, hal ini dapat diketahui dari seleksi persyaratan untuk menjadi *Customer Service* yang lumayan tinggi, Jika dibandingkan dengan bank lain, persyaratan menjadi *Customer Service* di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya ini cukup baik, dan juga bank ini menetapkan standar IPK yang cukup tinggi, tugas dan tanggung jawab *Customer Service* dalam pelayanan yang sangat baik, penerapan standar pelayanan *Customer Service* yang sangat membantu dalam meningkatkan pelayanan dengan adanya budaya pelayanan, prinsip pelayanan, dan hal terkait dengan pelayanan nasabahnya, dengan diterapkannya standar pelayanan ini maka proses pelayanan terhadap nasabah pun juga bisa lebih baik dan meningkatkan kepuasan nasabah, upaya-upaya yang dilakukan oleh *Customer Service* maupun oleh bank sendiri yang selalu berusaha agar pelayanan tetap ditingkatkan dari berbagai aspek meliputi cara pelayanan dan penampilan, kemudian dengan adanya hambatan yang terjadi baik pihak *Customer Service* maupun pihak bank sendiri selalu berusaha untuk mengatasinya dengan baik sehingga pelayanan terhadap nasabah pun tetap bisa ditingkatkan. Dari berbagai hal tersebut jelas terlihat bahwa Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabahnya dan selalu mengutamakan pelayanan terhadap nasabahnya agar nasabah selalu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan bisa meningkatkan loyalitas nasabah. Dengan pelayanan yang baik maka akan meningkatkan citra maupun *image* Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya.

### **Saran**

Dari berbagai permasalahan yang diuraikan di atas maka terdapat

beberapa saran yang dapat diuraikan oleh penulis yaitu:

1. Untuk mengatasi karyawan yang tidak hadir dalam pelatihan mungkin sebaiknya pihak bank menerapkan sistem *punishment* pada karyawan yang tidak mengikuti pelatihan, disamping itu pihak Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya juga bisa memberika *reward* ataupun hadiah bagi karyawan yang mengikuti pelatihan dengan baik.
2. Untuk menanggulangi *Customer Service* yang lupa akan beberapa hal mengania produk dan jasa bank yang disediakan maka pihak Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya bisa melakukan tes evaluasi produk dan jasa yang dilakukan setiap bulannya untuk mengetahui sejauh mana pemahaman dan daya ingat *Customer Service* terhadap produk dan jasa yang tersedia di Bank Syariah Bukopin.

#### DAFTAR RUJUKAN

Amir Machmud dan Rukmana. 2010. *Bank Syariah "Teori, Kebijakan, dan Studi Empiris di Indonesia"*. Jakarta : Erlangga

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

Instruktur Laboratorium Bank STIE Perbanas Surabaya. 2016. *Modul Klasikal Laboratorium Operasional Perbankan*. Surabaya.

Kamus Besar Bahasa Indonesia Online. (online) (<http://kbbi.web.id> diakses pada 20 Februari 2017)

#### Implikasi Penelitian

Dari beebagai saran di atas maka implikasi penelitian yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk pelaksanaan dari memberikan *punishment* dan juga *reward* untuk karyawan yang mengikuti training maka bisa dilakukan dengan cara: memberikan atau pengurangan terhadap point prestasi yang didapat. Dimana point prestasi itu merupakan *point* yang digunakan untuk menilai tingkat kinerja karyawan. Point prestasi kerja juga bisa digunakan sebagai salah satu penilaian untuk promosi kenaikan jabatan.
2. Untuk pelaksanaan tes evaluasi maka dilakukan dengan melakukan tes secara lisan yang dilakukan sebulan sekali. Tes lisan ini dilakukan oleh MPO (Manager Pelayanan Operasi) terhadap *Customer Service* berkaitan dengan produk dan jasa di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya, pelayanan terhadap nasabah, dan sekitar perbankan syariah.

Kasmir . 2011. *Etika Customer Service*. Jakarta : PT Raja grafindo Persada.

\_\_\_\_\_. 2012. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : Rajawali Pers.

Produk dan jasa Bank Syariah Bukopin. (online).(<http://www.syariahbukopin.co.id> diakses pada 15 April 2017).

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta

\_\_\_\_\_. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Undang - undang pasal 10 Tahun 1998  
Tentang Perbankan (online).  
([www.hukumonline.com/pusat\\_data/downloadfile/lt4cce89fb14e43/parent/334](http://www.hukumonline.com/pusat_data/downloadfile/lt4cce89fb14e43/parent/334) diakses pada  
21 Februari 2017)

Undang - undang No. 21 Tahun 2008  
Tentang Perbankan Syariah.  
(online)  
([http://www.bi.go.id/id/perbankan/syariah/Documents/UU\\_21\\_08\\_Syariah.pdf](http://www.bi.go.id/id/perbankan/syariah/Documents/UU_21_08_Syariah.pdf) diakses  
pada 20 Juli 2017)

