

**PELAKSANAAN *SERVICE EXCELLENCE* BAGI *CUSTOMER SERVICE* PADA  
BANK JATIM CABANG SIDOARJO**

**ARTIKEL ILMIAH**



Oleh :

**GITA PUTRI AMALIA**  
**NIM : 2014110928**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

**SURABAYA**

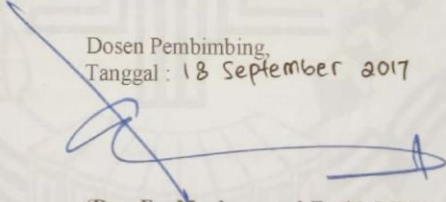
**2017**

**PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH**

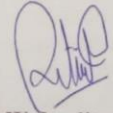
Nama : Gita Putri Amalia  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 04 Desember 1995  
NIM : 2014110928  
Program Studi : Manajemen/Keuangan dan Perbankan  
Program Pendidikan : Diploma 3  
Judul : Pelaksanaan *Service Excellence* bagi *Customer Service* pada Bank Jatim Cabang Surabaya

Disetujui dan Diterima baik Oleh :

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 18 September 2017

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

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

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

**PELAKSANAAN SERVICE EXCELLENCE BAGI CUSTOMER SERVICE PADA  
BANK JATIM CABANG SIDOARJO**

**GITA PUTRI AMALIA**

STIE Perbanas Surabaya

E-mail : gitaputriamalia1@gmail.com

Bumi Suko Indah A4 No. 07 Sidoarjo

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

STIE Perbanas Surabaya

E-mail : farid@perbanas.ac.id

Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

**ABSTRACT**

*Service excellence is a very important part in banking especially in the frontliner like customer service. The purpose of applying the excellent service is to build customer loyalty. The turning of bank customers can be caused by the lack of professional services. In this final project will be discussed about service excellence that exist in bank jatim sidoarjo branch. By conducting research in the form of direct interviews to supervisors of customer service and secondary data such as books and internet sources. The results obtained from the research is Bank jatim Surabaya branch has an effort in the implementation of service excellence. With the implementation of operational standard service excellence by customer service and employee devotion will be given training and held roleplay activity every one month twice. Likewise with the rolling activities of employees in the same division, so that employees do not feel bored with the task. The main target of the bank is to get customers who are loyalty. So the bank will do its best to provide good service to customers. This, there will be positive results for both the customer and the bank*

**Keyword : Customer Service, Service Excellence, Customer Loyalty**

**PENDAHULUAN**

Dalam dunia perbankan, bank memiliki peranan yang sangat penting dalam dunia perekonomian. Keberadaan perbankan didunia perekonomian membawa peranan penting yaitu sebagai stabilitas moneter. Selain itu, keberadaan bank juga penting dalam pengendalian inflasi, pencetakan uang, sebagai sistem pembayaran, penghimpun dana dan menawarkan jasa – jasa bank. Dalam bisnis perbankan, dibutuhkan suatu pemahaman yang tepat dalam mengoperasikan perusahaan. Salah satu

diantaranya adalah sumber daya manusia. Mereka adalah kunci penting dalam menjalankan perusahaan, Kurangnya sumber daya yang tepat dapat mengakibatkan timbulnya masalah bagi perusahaan. Sumber daya manusia yang ada dalam dunia perbankan salah satunya yaitu *Customer Service* dengan *Service Excellence* atau disebut juga dengan Pelayanan Prima. Artinya, bank wajib memberikan pelayanan yang profesional yang harus ditunjukkan kepada nasabah bank melalui frontliner seperti *Customer Service* maupun *Teller*, dengan

memberikan pelayanan yang bermutu tinggi akan membuat citra bank terlihat baik di mata masyarakat.

*Service Excellence* atau Pelayanan Prima 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 lebih tertarik untuk melakukan kerjasama dengan perusahaan kita. Dalam dunia perbankan *Service Excellence* tidak hanya diterapkan pada *Customer Service* dan *Teller* saja, melainkan semua petugas bank wajib memiliki sikap *Service Excellence*. *Service Excellence* yang diterapkan pada *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. Sebagai petugas *frontliner* yang merupakan ujung tombak bank, baik *Customer Service* dan *Teller*, mereka juga dituntut untuk memiliki penampilan yang menarik, baik dari sikap, penampilan, tindakan dan tanggung jawab.

Saat ini, dapat diketahui bahwa perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kini berkembang pesat, baik dalam perusahaan, industri bahkan perbankan. Dalam dunia perbankan, salah satunya yaitu tentang bagaimana bank dalam melayani nasabahnya, apakah bank sudah baik dalam melayani *customernya* atau masih membutuhkan perbaikan lagi. Untuk dapat mengelola suatu perusahaan maupun bank, mereka harus pintar dalam bagaimana menyusun manajemen sumber daya manusia. Beberapa hal yang harus

diperhatikan agar dapat berjalan dengan baik seperti perekrutan, pendidikan, latihan, pengembangan *staf* dan lain-lain. Adanya pelaksanaan *Service Excellence* sangat bermanfaat bagi bank untuk dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan dalam melayaninya sesuai standar kualitas suatu pelayanan. Semakin bagus pelayanannya maka akan semakin profesional dalam menangani banyak nasabah.

Pelaksanaan *Service Excellence* yang baik dibutuhkan fungsi *training and development*, hal ini berguna untuk para tenaga kerja mampu dalam menghadapi pekerjaan yang sebelumnya belum dikuasai di masa depan. Biasanya pada bank, setelah tugas – tugas pegawai bank selesai mereka akan dikumpulkan dalam aula untuk melakukan *roleplay* kegiatan guna untuk mengingatkan kembali tanggung jawab tugasnya, agar mereka bisa lebih profesional lagi dalam menjalankan semua tugasnya. Namun, tidak setiap hari bank memberikan kegiatan *roleplay*.

Dalam menyusun Tugas Akhir ini, penulis memilih judul “Pelaksanaan *Service Excellence* kepada *Customer Service* pada Bank Jatim Cabang Sidoarjo” untuk dijadikan bahan penelitian. Sebelum penulis memilih judul tersebut, Penulis memiliki alasan dalam memilih judul tersebut, yaitu dengan penerapan *Service Excellence* pada *Customer Service* diharapkan pelayanan pada Bank berjalan dengan baik untuk mencapai tujuan bank salah satunya yaitu mendapatkan kesetiaan dan kepercayaan dari nasabah. Karena sebelumnya ada sebuah kasus berdasarkan sumber yang saya dapat dari sebuah blog bahwa, pada Bank “X” dimana nasabahnya dibuat kecewa oleh *Customer Service* di Bank “X” tersebut. Nasabah datang ke Bank “X” kemudian, pihak *Customer Service* menawarkan untuk mengganti kartu ATM menjadi yang baru dengan bebas biaya tambahan dan akses *internet banking* yang keduanya dapat aktif secara langsung. Namun, ternyata apa

yang terjadi tidak sesuai seperti yang telah dijanjikan oleh *Customer Service* di awalnya. *Customer Service* tersebut kurang memahami produk dan jasa bank yang ditawarkan. Dari kasus tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan oleh *Customer Service* kepada nasabahnya sangat tidak bagus.

Dalam penelitian tersebut, penulis juga harus mencari lokasi untuk dijadikan tempat penelitian Tugas Akhir. Oleh karena itu, penulis tertarik memilih objek Bank Jatim Cabang Sidoarjo sebagai tempat penelitian dengan judul yang sudah disiapkan yaitu “Pelaksanaan *Service Excellence* bagi *Customer Service* pada Bank Jatim Cabang Sidoarjo”. Alasan penulis memilih Bank Jatim yang terletak di daerah Sidoarjo yaitu karena Bank Jatim Cabang Sidoarjo pernah dijadikan sebagai tempat untuk melakukan kegiatan pemagangan. Selain itu Bank Jatim juga memiliki letak yang strategis dalam berbisnis.

Adapun rumusan masalah yang dibahas dalam tugas akhir, antara lain: Apa saja persyaratan untuk dapat menjadi *Customer Service* pada Bank, Bagaimana sikap dan penampilan seorang *Customer Service* pada Bank dalam melayani nasabah, Apa saja tugas dan tanggung jawab *Customer Service* pada Bank Jatim Cabang Sidoarjo, Apa manfaat dari penerapan *Service Excellence* oleh *Customer Service* bagi Bank, nasabah dan diri sendiri, Bagaimana upaya yang diberikan Bank untuk karyawannya agar meningkatkan *Service Excellence* untuk nasabah Bank Jatim Cabang Sidoarjo, Bagaimana standar *Service Excellence* (Pelayanan Prima) yang diterapkan oleh *Customer Service* pada Bank Jatim Cabang Sidoarjo dalam melayani nasabah, Apa saja hambatan dan solusi yang terjadi dalam *Customer Service* ketika menjalankan *Service Excellence* pada Bank Jatim Cabang Sidoarjo, Bagaimana cara mengatasi adanya *complain*

(pemecahan masalah) yang terjadi pada *Service Excellence*.

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut : Untuk mengetahui persyaratan yang ada untuk menjadi *Customer Service* pada Bank, Untuk mengetahui sikap dan penampilan *Customer Service* yang baik dalam melayani nasabah, Untuk mengetahui fungsi, tugas, dan tanggung jawab *Customer Service* yang telah dipercayakan oleh Bank, Untuk mengetahui pengaruh *Service Excellence* (Pelayanan Prima) yang dilakukan *Customer Service* bagi Bank, nasabah (bertujuan untuk meningkatkan kepuasan dalam melayani nasabah) dan diri sendiri, Untuk mengetahui upaya yang diberikan bank untuk karyawannya dalam meningkatkan *Service Excellence*, Untuk mengetahui bagaimana standar *Service Excellence* yang diterapkan oleh *Customer Service* pada Bank untuk bisa melayani nasabahnya dengan profesional, Untuk mengetahui hambatan – hambatan yang terjadi dalam *Customer Service* dalam menjalankan *Service Excellence* pada Bank Jatim Cabang Sidoarjo, Untuk mengetahui cara mengatasi *complain* yang baik dan benar agar setiap masalah yang terjadi dapat terpecahkan dengan solusi yang tepat

## **TINJAUAN PUSTAKA**

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

*Customer Service* merupakan satuan unit yang bekerja dalam *frontliner* atau bagian depan bank. Dalam bank *Customer Service* memiliki fungsi yaitu melayani nasabah atau calon nasabah. *Customer Service* wajib memberikan pelayanan yang dapat memuaskan nasabah. Sehingga nasabah atau calon nasabah tersebut bisa diajak bekerja sama dengan perusahaan kita. *Customer Service* juga melakukan kegiatan *cross selling* dengan nasabah, artinya *Customer Service* ikut menawarkan produk dan jasa kepada nasabah guna untuk mencari klien agar

nasabah atau calon nasabah tersebut mau menginvestasikan atau menabungkan dananya dengan Bank tersebut.

Menurut Ikatan Bankir Indonesia, bahwa *Customer Service* sendiri adalah satuan unit kerja yang ditugaskan untuk melayani nasabah atau calon nasabah, dengan cara memberikan kepuasan dalam pelayanan (Ikatan Bankir Indonesia, 2014: 64)

*Customer Service* berkaitan dengan prinsip penerapan kehati-hatian dan manajemen resiko Bank melalui KYC (Know Your *Customer*) dan Anti Money Laundering. Dengan menerapkan prinsip tersebut, dapat membantu dalam hal perlindungan kerahasiaan nasabah seperti informasi profil nasabah, sehingga jika Bank tidak menerapkannya, dapat mengganggu kegiatan operasional perbankan.

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

#### **a. Fungsi *Customer Service***

- 1) *Front Line Officer, Customer Service* sebagai cerminan penilaian baik atau buruk pelayanan di Bank.
- 2) *Liasson Officer*, Sebagai perantara penghubung antara bank dengan nasabah.
- 3) Pusat Informasi, *Customer Service* sebagai pusat dan narasumber informasi kepada nasabah mengenai produk dan jasa Bank.
- 4) *Sales* (penjual), *Customer Service* menjual produk yang ada pada Bank dalam berbagai jenis. Misalnya giro, deposito, tabungan, kredit.
- 5) *Servicing* (pelayanan), Menyambut nasabah dengan baik, sopan dan ramah.
- 6) *Financial Advisor / Konsultan*, Dalam perencanaan pengelolaan keuangan nasabah, *Customer Service* dibekali wawasan dan pengetahuan yang luas dan bijak.
- 7) *Maintenance Customer* (Pembinaan Nasabah), *Customer Service* sebagai

Pembina bagian setiap account atau rekening nasabah non kredit.

- 8) Penanganan Masalah, Jika ada nasabah yang kurang puas atau komplain terhadap Bank maka, *Customer Service* harus memberikan pemecahan atau penanganan masalah dengan baik.

#### **b. Tugas – Tugas dalam *Customer Service***

- 1) Memberikan pelayanan terhadap nasabah terkait dengan pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekening.
- 2) Memberikan pelayanan informasi atau penjelasan informasi kepada nasabah. Informasi ini terkait dengan produk – produk dan jasa Bank, cara pengisian formulir transaksi Bank, kurs transaksi, tingkat suku bunga, biaya transaksi.
- 3) Memperkenalkan dan menawarkan (*Cross Selling*) produk dan jasa kepada nasabah.
- 4) Menerima dan mengatasi berbagai keluhan dari nasabah yang kurang puas dalam pelayanannya.
- 5) Mengarahkan nasabah ke tempat yang sesuai dengan tujuannya.
- 6) Memberikan informasi rekening saldo dan mutasi rekening nasabah.
- 7) Melayani nasabah untuk pengambilan rekening koran, nota kredit, nota debit, buku cek, bilyet giro, deposito, counter cek, warkat tolakan kliring, surat keterangan penolakan dan tolakan inkaso.
- 8) Memproses permohonan dan pencabutan status blokir, stop bayar dan buku hilang.
- 9) Menyiapkan dan mengelola buku tabungan.
- 10) Memonitor persediaan brosur dan slip transaksi.

#### **c. Tanggung Jawab dalam *Customer Service***

*Customer Service* juga memiliki tanggung jawab yang harus dijalankan dan dipatuhi secara penuh

dalam melayani nasabah, sehingga nasabah akan merasa puas dengan segala pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service*. Jangan sampai nasabah menjadi kecewa terhadap pelayanan yang diberikan *Customer Service* seperti, *Customer Service* yang lalai atau mengobrol dengan karyawan lainnya. Hal tersebut akan membuat nasabah menjadi merasa kurang diperhatikan sehingga menimbulkan kesan negatif terhadap pegawai tersebut. terutama terkait dengan pencitraan Bank.

d. Wewenang dalam *Customer Service*

- 1) Melihat nasabah saat mengisi dan menandatangani formulir data, aplikasi maupun perjanjian.
- 2) Mengecek atau memverifikasi tandan tangan nasabah.
- 3) Melakukan pemblokiran rekening nasabah baik atas permintaan nasabah maupun sebab yang lain seperti menyimpang kebijakan Bank.
- 4) Melakukan penolakan terhadap permintaan produk dan jasa yang dilakukan nasabah apabila tidak memenuhi persyaratan Bank.
- 5) Melakukan penutupan rekening nasabah baik atas permintaan nasabah maupun sebab yang lainnya berdasarkan kebijakan Bank yang berlaku.

**Dasar – Dasar *Customer Service***

- 1) Sikap yang perlu diperhatikan *Customer Service* dalam melayani nasabah, yaitu sebagai berikut :
  - a. Menyapa dengan lembut *customer* dengan ramah
  - b. Memperhatikan posisi duduk condong ke depan
  - c. Kontak mata harus selaras dengan nasabah
  - d. Fokus kepada nasabah
  - e. Bersikap tenang, ramah dan percaya diri
  - f. Menghindari sikap interupsi

- g. Bersikap profesional
  - h. Tidak bersikap merendahkan *customer* (nasabah)
  - i. Mendengarkan dengan baik
  - j. Berbicara dengan jelas dan tegas
- 2) Penampilan yang perlu diperhatikan *Customer Service* dalam melayani nasabah, yaitu sebagai berikut :
- A. Pria

- a) Menggunakan kemeja lengan panjang, dan celana kain yang bersih dan tidak kumal
- b) Model rambut pendek, berwarna hitam, tidak melebihi batas kerah baju dan rapi
- c) Menggunakan *name tag*
- d) Menggunakan dasi, warna sesuai dengan pakain yang digunakan
- e) *Accessories* hanya jam tangan dan maksimal satu cincin
- f) Tidak tercium bau badan dan bau mulut
- g) Kuku terpelihara, pendek dan bersih
- h) Jika memiliki kumis, wajib dicukur bersih
- i) Sepatu formal dan berwarna gelap (hitam)

B. Wanita

- a) Menggunakan pakaian etika bank, *blouse*, rok atau celana panjang, blazer
- b) Bagi wanita berhijab : kerudung dimasukkan kedalam blazer
- c) Hijab senada dengan pakaian yang digunakan dan tidak bermotif
- d) Bagi wanita non-hijab : rambut di cepol dengan rapi
- e) Rambut wajib berwarna hitam tidak berwarna lain
- f) Menggunakan *name tag*
- g) Kuku bersih dan terpelihara
- h) Sepatu formal (*fantofel*) dengan hak minimal 5 cm dan maksimal 7 cm, berwarna gelap (hitam)
- i) Merias wajah dan tidak terlalu mencolok

## **Pengertian *Service Excellence* atau Pelayanan Prima**

*Service Excellence* atau disebut juga dengan pelayanan prima, merupakan hal yang sudah diwajibkan untuk dimiliki bagi semua unit kerja baik perusahaan maupun perbankan. Karena, dengan adanya pelayanan prima yang baik dapat memberikan keuntungan baik bagi nasabah, *Customer Service* bagi bank. Salah satunya yaitu keuntungan dalam kepercayaan dan kenyamanan bagi nasabah, memberikan kesan profesional bagi *Customer Service*, dan dapat menjaga *image* atau citra yang baik bagi bank.

Fandy Tjiptono berpendapat, bahwa terdapat empat unsur pokok yang menjadi acuan dalam *Service Excellence* atau pelayanan prima, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan (Fandy Tjiptono, 2008)

Empat unsur tersebut adalah poin penting ketika akan menghadapi nasabah atau calon nasabah. Sehingga, *Customer Service* dapat bersikap profesional dalam menjalankan kegiatan operasional bank.

## **Manfaat *Service Excellence***

Adanya Pelayanan Prima oleh *Customer Service* akan sangat bermanfaat baik bagi Bank, nasabah dan diri sendiri.

- 1) Bagi Bank : Meningkatkan citra Bank, karena dengan diterapkannya *Service Excellence* membuat kesan yang positif dimata nasabah; Meningkatkan keuntungan Bank, karena dengan diterapkan *Service Excellence* akan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah; Membangun loyalitas nasabah, karena dengan diterapkannya pelayanan prima yang baik dan profesional membuat nasabah menjadi merasa nyaman dan setia terhadap Banknya sehingga, nasabah tidak mudah beralih tempat.
- 2) Bagi nasabah : Membuat kesan pertama yang baik dimata nasabah; Menciptakan suasana yang nyaman karena dapat membangun kerjasama antara *Customer Service* dengan nasabahnya.

- 3) Bagi diri sendiri : Menjadi pribadi yang lebih baik atau professional; Dapat membuat lebih percaya diri; Membangun *image* (citra) yang baik pada diri sendiri.

## **Konsep dalam *Service Excellence***

- 1) Titik tolak dalam kepuasan nasabah
  - a) Kenyamanan. Kenyamanan disini sangat berpengaruh. Karena, dengan kenyamanan tersebut nasabah akan merasa lebih rileks saat berkomunikasi. Dan tidak timbul kesan canggung dalam komunikasi.
  - b) Keramahan. Dalam keramahan, akan menjadi titik tolak dalam kepuasan nasabah. Karena, dengan sikap ramah seorang *Customer Service* dapat membuat kerjasama yang baik antara nasabah dengan *Customer Service*.
  - c) Kecepatan. Nasabah akan melihat apakah kinerja seorang *Customer Service* tersebut terlihat lambat atau cepat. Nasabah cenderung menginginkan pelayanan yang cepat karena tidak akan memakan waktu yang lama. Terutama bagi nasabah yang terlihat tidak memiliki banyak waktu dan sangat sibuk dengan pekerjaannya.
  - d) Ketepatan. Nasabah juga menginginkan hasil ketepatan yang baik. Karena dengan ketepatan tersebut nasabah tidak akan terlihat ragu dalam melakukan kerjasama.  
(Ikatan Bankir Indonesia, 2014: 77)
- 2) Hal – Hal yang Perlu Diketahui oleh *Customer Service*
  1. *Knowledge* (Pengetahuan). *Knowlegde* (Pengetahuan) seorang *Customer Service* adalah hal utama yang sangat penting diperhatikan. Karena, *Customer Service* akan terlihat sangat professional dengan mengetahui berbagai pengetahuan yang nantinya akan dijelaskan kepada nasabah. Terutama jika *Customer Service* akan menawarkan



produk – produk dan jasa (*Cross Selling*) kepada nasabah.

2. *Skill* (Kemampuan), yaitu : Berkomunikasi secara efektif, Mampu dalam membina relasi (hubungan) kepada nasabah (Customer), Mampu bekerja dibawah tekanan, Mendengar dengan baik, Mampu menganalisa setiap kejadian, Kemampuan dalam mengambil setiap keputusan dengan cepat dan tepat
3. *Attitude* (Sikap), merupakan sikap atau perilaku seseorang dalam berinteraksi dengan orang. Dalam *Customer Service attitude* sangat diperlukan bagi Bank. Karena dengan *attitude* nasabah dapat melihat bagaimana sikap *Customer Service* dalam melayani nasabahnya.

#### **Etika yang Terkait dalam Service Excellence**

1. Etika ketika berbicara yaitu: Dengarkan nasabah berbicara terlebih dahulu, Simaklah apa yang dibicarakan oleh nasabah, Jangan pernah memotong atau menyela pembicaraan nasabah, Menanggapi dengan cara yang baik dan ramah, Selalu tersenyum, jangan pernah menampilkan wajah yang terlihat murung, cemberut atau cuek, Berbicara menggunakan bahasa formal, Ketika berbicara tatap mata lawan pembicara, Jangan pernah melayani nasabah dengan mengobrol atau bercanda.
2. Etika ketika menerima nasabah yaitu: Berdiri untuk menyambut nasabah, Ucapkan salam, sapa dan senyum (selamat pagi/siang bu). Jika mengetahui namanya lebih baik disebutkan nama nasabah, Mempersilakan nasabah untuk duduk terlebih dahulu, Memperkenalkan diri terlebih dahulu sebelum memulai pembicaraan, tanyakan apakah yang diperlukan oleh nasabah (permisi bu/pak ada yang bisa kami bantu?), jika sudah selesai berbicara dengan nasabah,

tanyakan lagi (ada yang bisa saya bantu lagi bu/pak?). jika sudah tidak ada pembicaraan anda bisa mengakhiri dengan ucapan terima kasih dengan baik dan tidak lupa salam kembali.

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

Dalam melayani nasabah, *Customer Service* tidak hanya melakukan pelayanan dalam hal pembukaan atau penutupan rekening maupun *cross selling* saja, melainkan juga menangani keluhan – keluhan nasabahnya. Keluhan yang diajukan nasabah akan selalu berhubungan dengan bank. Beberapa keluhan yang biasa diajukan yaitu keluhan berupa *financial* atau terkait dengan produk dan jasa – jasa bank.

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.7/7/PBI/2005 tentang ‘Penyelesaian Pengaduan Nasabah’ dan 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 penanganan dan penyelesaian pengaduan. Setiap pengaduan yang diajukan nasabah wajib di catat sehingga dapat digunakan sebagai bukti atas pengaduan.

#### **Training Communication bagi Customer Service**

*Training communication* adalah kunci untuk kesuksesan dalam pelayanan. *Training communication* atau pelatihan komunikasi merupakan suatu teknik yang harus dijalani oleh banyak pekerja agar

pekerja dapat melayani dengan baik. Oleh karena itu, dibutuhkan adanya *training communication* disetiap perusahaan baik swasta maupun non swasta bahkan perbankan juga wajib diadakan kegiatan *training communication*, karena untuk dapat menarik nasabah atau calon nasabah dibutuhkan *skill* yang profesional bagi unit pekerja.

- 1) Manfaat dari adanya *training communication* adalah :
  - a. Membangun keterampilan teknik dalam berkomunikasi yang efektif
  - b. Membantu dalam mengontrol emosi. Sehingga kita bisa mengontrol emosi yang baik agar komunikasi dapat efektif
  - c. Memahami etika yang ada dalam komunikasi baik baik
- 2) Kegiatan yang dilakukan dalam *training communication*
  - a. Presentasi
  - b. Diskusi
  - c. Roleplay
  - d. Game
- 3) Materi yang ada dalam *training communication*
  - a. Materi tentang etika dan sikap dalam pelayanan yang baik
  - b. Teknik komunikasi yang efektif
  - c. Konsep pelayanan prima (*Service Excellence*)
- 4) Hal yang biasanya dilakukan dalam *Training Communication*
  - a. Presentasi
  - b. Diskusi
  - c. Roleplay
  - d. Game

([www.trainingcenter.co.id](http://www.trainingcenter.co.id))

### **Training Peralatan bagi Customer Service**

*Training* peralatan ini biasanya dilakukan tentang bagaimana cara mengoperasikan peralatan yang mendukung untuk sumber daya manusia dalam bekerja. Contohnya jika dalam perbankan, pasti diajarkan bagaimana cara

mengoperasikan komputer serta aplikasi atau software yang berkaitan dengan pekerjaannya seperti cara menghitung bunga, menginput data nasabah, menginput data keuangan, cara menggunakan alat-alat perbankan seperti pin Pad, *cash box*, *passbook* printer, ban uang, *tellstruk*, lampu ultra violet, mesin penghitung uang, mesin deteksi kertas asing, dan lain-lain. Begitu juga dengan perusahaan, para karyawan juga diajarkan bagaimana mengoperasikan komputer yang mendukung pekerjaannya.

### **Sertifikasi**

Semakin majunya perkembangan zaman, semakin ketat pula untuk bisa bekerja dalam perusahaan. Terutama perbankan, untuk dapat lolos seleksi karyawan dalam divisi yang sangat penting, karyawan dituntut untuk memiliki sertifikasi yang berkaitan dengan perbankan. Sertifikasi yang ada dalam dunia perbankan seperti : sertifikasi *customer service*, sertifikasi manajemen resiko, dan sertifikasi lainnya.

### **Kursus Bahasa Inggris atau TOEFL**

Kursus bahasa inggris atau *TOEFL* merupakan salah satu tolak ukur yang sebagian perusahaan maupun perbankan lihat kemampuannya. Karena semakin majunya dunia bisnis ditambah dengan adanya MEA, kini tidak hanya pekerja dari lokal aja yang melamar, melainkan orang luar negeri juga dapat bekerja di negeri orang. Sehingga untuk dapat bersaing dengan orang luar negeri, kita dipacu untuk bisa berbahasa inggris walaupun penggunaan bahasa inggrisnya masih pasif. Namun, jika bagi *Customer Service* atau *Teller* yang merupakan frontliner Bank dan langsung berhadapan dengan nasabahnya, Bank akan menuntut karyawannya untuk dapat berbahasa Inggris dengan aktif.

(LPPI Sertifikasi Keahlian Perbankan. 2017)

### **GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN**

## Sejarah Berdirinya Perusahaan

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk (“Bank Jatim”) didirikan dengan nama PT Bank Pembangunan Daerah Djawa Timur pada tanggal 17 Agustus 1961 dengan akta yang dibuat oleh Notaris Anwar Mahajudin, No. 91 tanggal 17 Agustus 1961. Dengan adanya Undang-Undang No. 13 tahun 1962 tentang Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah, yang mengharuskan Bank Pembangunan Daerah didirikan dengan Peraturan Pemerintah Daerah, maka Pemerintah Daerah Tingkat I Jawa Timur mengeluarkan Peraturan Daerah No. 2 tahun 1976. Atas dasar peraturan daerah tersebut, nama PT Bank Pembangunan Daerah Djawa Timur diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur.

Peraturan Pemerintah Daerah tersebut disahkan oleh Menteri Dalam Negeri dalam Surat Keputusan No. Pem.10/5/26-18 tanggal 31 Januari 1977 dan diumumkan dalam Lembaran Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur Tahun 1977 Seri C No. I/c tanggal 1 Februari 1977. Peraturan Daerah tersebut mengalami beberapa kali perubahan, dan yang terakhir diubah dengan Peraturan Daerah No. 11 tahun 1996, tanggal 30 Desember 1996 yang disahkan oleh Menteri Dalam Negeri dengan Surat Keputusan No. 584.35-280 tanggal 21 April 1997. Dengan pengesahan Peraturan Daerah No. 1 tahun 1999 oleh DPRD Propinsi Jawa Timur tanggal 20 Maret 1999, dan oleh Menteri Dalam Negeri dengan Surat Keputusan No. 584.35-317 tanggal 14 April 1999, maka bentuk hukum Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur diubah dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas.

Perubahan status bentuk hukum tersebut sesuai dengan akta No. 1 tanggal 1 Mei 1999 yang dibuat oleh Notaris R. Sonny Hidayat Julisty, S.H., dan telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat

Keputusan No. C2.8227.HT.01.01.TH.99 tanggal 5 Mei 1999 serta diumumkan dalam Lembaran Berita Negara Republik Indonesia tanggal 25 Mei 1999 No. 42, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 3008/1999.

Seiring dengan perkembangan perekonomian dan dalam rangka memenuhi persyaratan sebagai BPD Regional Champion yang salah satunya parameternya adalah untuk memperkuat permodalan, maka dilakukan perubahan Anggaran Dasar Perseroan berdasarkan Akta Pernyataan Keputusan Rapat Umum Luar Biasa Perseroan Terbatas Nomor 89 tanggal 25 April 2012, dibuat oleh Notaris Fathiah Helmi, S.H., di Jakarta yang telah memperoleh persetujuan dari Kementerian Hukum dan HAM berdasarkan Surat Keputusan Nomor AHU-22728.AH.01.02.Tahun 2012 tanggal 30 April 2012, telah didaftarkan dalam Daftar Perseroan sesuai dengan Undang Undang Perseroan Terbatas dengan Nomor AHU-0038044.AH.01.09 Tahun 2012 Tanggal 30 April 2012 serta berdasarkan Surat Keputusan Bapepam tanggal 29 Juni 2012 dinyatakan efektif untuk pernyataan pendaftaran dan berubah nama menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.

Bank mulai melakukan kegiatan operasional sesuai Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. BUM 9-4-5 pada tanggal 15 Agustus 1961. Sedangkan Unit Usaha Syariah (UUS) dibentuk dan mulai beroperasi sejak tanggal 21 Agustus 2007 sesuai dengan surat Persetujuan Prinsip Pendirian UUS dari Bank Indonesia No. 9/75/DS/Sb tanggal 4 April 2007

Entitas induk terakhir dari Bank adalah Pemerintah Propinsi Jawa Timur. Bank memperoleh ijin untuk beroperasi sebagai Bank Devisa berdasarkan SK Direksi Bank Indonesia (“BI”) No 23/28/KEP/DIR tanggal 2 Agustus 1990.

Sesuai dengan Pasal 3 Anggaran Dasar Bank tersebut, ruang lingkup kegiatan Bank adalah menjalankan

kegiatan usaha di bidang perbankan, termasuk perbankan berdasarkan prinsip Syariah serta kegiatan perbankan lainnya yang lazim sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tugas utama Bank adalah ikut mendorong pertumbuhan potensi ekonomi daerah melalui peran sertanya dalam mengembangkan sektor-sektor usaha kredit kecil dan menengah dalam rangka memperoleh laba yang optimal. Kegiatan utamanya yaitu menghimpun dan menyalurkan dana serta memberikan jasa-jasa perbankan lainnya.

### **Visi bank Jatim**

Menjadi bank yang sehat berkembang secara wajar serta memiliki manajemen dan sumber daya manusia yang professional

### **Misi bank Jatim**

Mendorong pertumbuhan ekonomi daerah serta ikut mengembangkan usaha kecil dan menengah serta memperoleh laba optimal

## **PEMBAHASAN**

### **Persyaratan Menjadi *Customer Service* pada Bank Jatim Cabang Sidoarjo**

1. Pendidikan minimal D3 (Diploma 3)
2. Dapat berkomunikasi dengan baik
3. Kemampuan dalam produk-produk bank
4. Integritas dalam bekerja
5. Memiliki badan yang ideal atau proporsional
6. Dapat berbahasa Inggris dengan lancar
7. Tinggi minimal 155 cm, berat badan 55 kg
8. Sertifikasi *Customer Service* (akan lebih bagus)

### **Sikap dan Penampilan *Customer Service* Bank Jatim Cabang Sidoarjo**

- a. Sikap *Customer Service*
  - 1) Bersikap ramah kepada nasabah
  - 2) Terapkan sistem 3S (Senyum, Sapa dan Salam)
  - 3) Dapat mengontrol emosi
  - 4) Sikap percaya diri dan selalu tenang

- 5) Berbicara dengan jelas dan lancar
- 6) Duduk tegap tidak membungkuk

- b. Penampilan yang baik bagi *Customer Service*

- 1) Pakaian harus terlihat rapi tidak boleh kusut
- 2) Menggunakan pakaian yang bersih. Usahakan jangan sampai ada noda sedikitpun. Jika pakaian terdapat noda akan menimbulkan kesan yang tidak baik untuk nasabah
- 3) Pakaian harus kontras dan tidak berlebihan
- 4) Jangan menggunakan warna yang mencolok
- 5) Bagi perempuan yang tidak berhijab: rambut harus dicepol agar terlihat rapi. Sedangkan, bagi yang berhijab: kerudung harus dimasukkan kedalam baju dan ditata dengan rapi.
- 6) Bagi perempuan: gunakan make-up yang natural, jangan terlihat berlebihan. Sedangkan untuk laki-laki: usahakan wajah tidak terlihat kumis-kumis
- 7) Gunakan jam tangan yang cocok bagi Anda

### **Tugas dan Tanggung Jawab *Customer Service* Bank Jatim Cabang Sidoarjo**

- a. Tugas *Customer Service*
  - 1) Melakukan pelayanan pembukaan rekening
  - 2) Menerima permohonan pembukaan rekening
  - 3) Menjelaskan syarat – syarat dalam pembukaan rekening
  - 4) Memverifikasi identitas nasabah
  - 5) Membantu nasabah dalam mengisi aplikasi pembukaan rekening
  - 6) Menawarkan fasilitas kartu ATM atau Debit
  - 7) Mencatat aplikasi pada buku register
  - 8) Menginput menu ESTIM
  - 9) Mencetak bukti kepemilikan rekening
  - 10) Minta verifikasi dan pengesahan pembukaan rekening kepada PN (Penyelia Nasabah)

- 11) Menyerahkan bukti kepemilikan rekening ke nasabah
  - 12) Mengarsipkan berkas nasabah
  - 13) Menyusun laporan pembukaan rekening
  - 14) Berkoordinasi dengan kantor pusat dalam melayani permohonan pelayanan kartu ATM dan layanan Bank berbasis teknologi
  - 15) Memberikan layanan perubahan data nasabah, pelayanan penambahan fasilitas tambahan, pelayanan pengaduan nasabah serta penanganan keluhan nasabah dan pelayanan penutupan rekening
  - 16) Memberikan penjelasan terkait produk bank (kredit, dana dan jasa)
  - 17) Melayani permohonan kredit, dana maupun jasa dalam negeri yang secara langsung diajukan oleh nasabah dan calon nasabah atau melalui *staff* pemasaran
  - 18) Memberikan informasi mengenai produk dana atau jasa dalam negeri kepada nasabah
  - 19) Melakukan pengkinian profil nasabah dan profil transaksi nasabah
- b. Tanggung Jawab *Customer Service*
- 1) Kerahasiaan identitas nasabah dengan Menerapkan sistem kehati-hatian dan juga manajemen resiko Bank. Melalui KYC (*Know Your Customer*) dan *Anti Money Laundering*.
  - 2) Melayani nasabah dengan sepenuh hati
  - 3) Kepatuhan terhadap segala peraturan yang ada di Bank
  - 4) Kerapihan dan kebersihan meja kerjanya
  - 5) Menjaga keamanan alat identitas *Customer Service*
- adanya pelayanan prima oleh pihak *Customer Service* yang langsung berhadapan dengan nasabahnya, membuat nasabah menjadi nyaman untuk dapat diajak bekerja sama.
- 2) Meningkatkan *profit* atau keuntungan laba bagi Bank Jatim Cabang Sidoarjo. Karena dengan pelayanan prima yang baik dan terlihat profesional, sehingga membuat nasabah menjadi merasa puas dan aman serta nasabah menjadi percaya untuk menabung atau menginvestasikan dananya baik dana tersebut kecil maupun banyak di Bank tersebut
  - 3) Membangun loyalitas nasabah pada Bank Jatim Cabang Sidoarjo
- b. Manfaat bagi Nasabah, yaitu :
- 1) Membuat kesan yang positif dimata nasabah
  - 2) Nasabah merasa puas akan pelayanan yang baik
  - 3) Nasabah akan nyaman dan merasa aman serta percaya terhadap apa yang ditawarkan produk Bank tersebut
- c. Manfaat bagi Diri Sendiri
- 1) Membuat lebih percaya diri
  - 2) Memiliki sikap profesional yang baik
  - 3) Dapat menarik perhatian nasabah

**Manfaat Penerapan *Service Excellence* dalam *Customer Service* bagi Bank, Nasabah dan Diri Sendiri**

- a. Manfaat bagi Bank, yaitu :
- 1) Meningkatkan citra Bank Jatim Cabang Sidoarjo. Karena dengan

**Upaya Bank untuk Meningkatkan Service Excellence pada Bank Jatim Cabang Sidoarjo**

- 1) Pengucapan Janji Bintang Layanan Bank Jatim bagi petugas Bank kecuali satpam
- 2) Pengucapan Janji Bintang Pengamanan Bank Jatim oleh satpam
- 3) Untuk informasi tambahan dari pendapat penulis ketika magang di Bank Jatim, Bank memberikan peraturan dalam hal penampilan bagi petugas Bank Jatim Cabang Sidoarjo.
- 4) Memberikan peraturan waktu kehadiran.

**Standar Service Excellence oleh Customer Service pada Bank Jatim Cabang Sidoarjo**

A. Sikap Customer Service

Tabel 4.1

**STANDAR SERVICE EXCELLENCE  
CUSTOMER SERVICE BANK JATIM  
CABANG SIDOARJO**

No .	Aspek Standar	Keterangan
1.	Waktu tunggu nasabah	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Jangan biarkan nasabah menunggu antrian lebih dari 1 menit</li> <li>b) Segera panggilan anrian ke nasabah</li> <li>c) Jika masih butuh waktu untuk masalah pekerjaan administrasi dan belum dapat melayani nasabah berikutnya, maka papan petunjuk diganti “tutup/close”</li> </ol>
2.	Posisi panggil nasabah	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Telapak tangan terbuka keatas 45 derajat</li> <li>b) Lakukan panggilan dengan</li> </ol>

		script sebagai berikut : “panggilan nomer antrian ... (telapak tangan terbuka keatas 45 derajat) “antrian selanjutnya ... silakan” Saat ada nasabah berjalan hampiri petugas : “silakan ...”
3.	Sikap menyambut	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Berdiri tegak dan wajah tersenyum ke nasabah dan mengatupkan tangan didada</li> <li>b) Beri salam “selamat pagi/siang/sore Bapak/Ibu”</li> </ol>
4.	Sikap mengawali layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Mempersilahkan nasabah untuk duduk dengan kata-kata sambil mengarahkan “silahkan duduk, bapak/Ibu</li> </ol>
5.	Menawarkan bantuan ke nasabah	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Senyum kepada nasabah</li> <li>b) Menawarkan bantuan dengan hangat dan antusias sambil mengatakan “Bapak/Ibu ada yang bisa saya bantu ?”</li> <li>c) Menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu</li> <li>d) Konsisten selalu menyebutkan nama nasabah</li> </ol>
6.	Melakukan customer intimacy (membangun	Tujuan: Agar tidak terjadi hambatan komunikasi

	kedekatan) dengan nasabah agar tercipta suatu kondisi keakraban namun tetap tidak berlebihan dan menimbulkan rasa percaya diri dari nasabah ke petugas (pendekatan secara personal)	
7.	Kontak mata	<i>Customer Service</i> harus menatap pertengahan antara kedua mata, jangan langsung menatap mata lawan bicara. Karena, hal itu dapat membuat lawan bicara menjadi tertantang
8.	Posisi selama melayani: duduk tegak, tidak bersandar kursi, bahu agak condong ke depan dan kedua tangan diatas meja	
9.	Fokus selama melayani nasabah	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Tetap fokus dan perhatian ke nasabah</li> <li>b) Tidak sambil berbicara dengan rekan kerja</li> <li>c) Tidak melakukan pekerjaan lain</li> </ul>
10.	Memperhatikan kondisi nasabah saat pengisian	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Perhatikan nasabah</li> <li>b) Menanyakan apa ada kesulitan</li> </ul>

	form	c) Menjawab pertanyaan dari nasabah
11.	Melakukan generatif listening yaitu pintar mendengarkan dengan seksama tanpa menyela pembicaraan nasabah	
12.	Melakukan empati	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mengatakan “mohon maaf ya pak/bu atas ketidaknyamanan, saya pasti juga merasa marah atau kesal dan cemas kalau mengalami kejadian seperti ini</li> <li>b) Terhadap nasabah yang komplain, empati yang diberikan bersamaan dengan <i>service recovery</i> (pemulihan layanan)</li> <li>c) Langkah yang harus dilakukan agar kekecewaan yang dirasakan dan dialami nasabah kembali merasa tenang dan puas.</li> </ul>
13.	Sikap ketika melakukan interupsi	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Maksimal 4 kali interupsi</li> <li>b) Yang boleh <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Menggandakan kartu identitas nasabah</li> <li>2. Mengambil formulir atau</li> </ul> </li> </ul>

		<p>brosur untuk kebutuhan nasabah</p> <p>3. Melakukan otorisasi transaksi nasabah ke pimpinan</p> <p>4. Menghubungi cabang lain untuk konfirmasi tarik tunai dengan mengatakan “Mohon ditunggu sebentar Bapak/Ibu, saya akan menggandakan kartu identitas bapak/ibu dan setelah menyelesaikan interupsi sebaiknya mengatakan “terimakasih bapak/ibu atas kesediaannya menunggu”</p> <p>*wajib minta ijin ke nasabah tiap lakukan proses transaksi seperti ketika izin input data*</p> <p>“permisi mohon maaf bapak/ibu, sambil menunggu bapak/ibu mengisi form CIF in, saya mohon izin untuk input data bapak/ibu saya”</p>		<p>“Bapak/Ibu perlu kami konfirmasi kembali bahwa bapak/ibu berkenan untuk memilih produk kami yaitu...(sebut produk)</p> <p>b) Setelah nasabah selesai mengisi form CIF bapak/ibu saya akan melakukan pengecekan kembali data yang telah bapak/ibu tuliskan di CIF.</p> <p>c) Setelah petugas selesai input pembukaan rekening rekening bapak/ibu, ini buku tabungan bapak/ibu dengan nama... alamat, nomor rekening.... dan apabila sudah benar mohon tanda tangan disini (ditunjukkan) mohon untuk disebarkan PIN</p>	
			15.	Menggunakan nama nasabah minimal 3kali	
			16.	Selalu mengakhiri layanan	<p>a) Menawarkan bantuan kembali</p> <p>b) Apabila tidak ada</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berdiri (namun mendahulukan nasabah)</li> <li>2. Tersenyum</li> <li>3. Mengatupkan kedua tangan,</li> </ol>
14.	Melakukan konfirmasi ke nasabah	a) Setelah nasabah menetapkan untuk pilih produk tertentu.			



		<p>sambil mengucapkan terimakasih</p> <p>4. Menyebutkan nama bapak/ibu</p> <p>5. Menyebutkan nama nasabah</p> <p>6. Mengucapkan salam</p>
--	--	---

	rekening tersebut akan digunakan untuk kepentingan pribadi atau perusahaan	akan digunakan untuk keperluan pribadi atau perusahaan?"
3.	Menyebutkan beberapa jenis produk investasi Bank Jatim (maksimal 3 jenis produk) sesuai kebutuhan nasabah	Script : "Bank Jatim mempunyai beberapa produk tabungan dan investasi jangka panjang, antara lain, Simpeda, TabunganKu, Siklus, Tabungan Haji, atau jelaskan produk investasi lainnya"

### B. Skill Customer Service

No.	Aspek - Aspek	Keterangan
1.	Pembukaan rekening tabungan (SLA maksimal 20 menit)	<p>A. Menanyakan perihal kepemilikan rekening untuk efisiensi proses pengumpulan data nasabah Script : "Mohon maaf Bapak/Ibu (nama), apakah sebelumnya sudah pernah memiliki rekening di Bank Jatim?"</p> <p>B. Menjajaji kebutuhan nasabah dengan menanyakan tujuan atau kebutuhan dari pembukaan rekening Script : "Kalau boleh tahu, tujuan Bapak/Ibu membuka rekening ini untuk keperluan bisnis, investasi, investasi jangka panjang atau tabungan?"</p>
2.	Bertanya kepada nasabah apakah	Script : "Baik Bapak/Ibu (nama), rekening ini

### C. Tampilan Ruang Kerja

No.	Aspek - Aspek	Keterangan
1.	Meja Kerja <i>Customer Service</i>	<p>a) Do's atau boleh :</p> <p>1) Tanaman hidup sirih gading</p> <p>2) Pot kecil bahan keramik (boleh warna hitam, putih, merah, abu-abu) atau bahan kuningan, ukuran 10-15 cm</p> <p>3) Sales kit, bahan acrylic bening untuk standar brosur</p> <p>4) Brosur produk bank</p> <p>5) Standing bulpoin (hitam atau abu-abu)</p> <p>6) Tempat permen, bahan crystal atau kaca bening dengan bentuk bulat, diameter 5-10 cm</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>7) Varian permen dapat disesuaikan</li> <li>8) Tempat pembungkus permen</li> <li>9) Komputer</li> <li>10) Keranjang buku tabungan</li> <li>11) Kalender duduk bank</li> <li>b) Don't atau tidak boleh : <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Tanaman plastik</li> <li>2) Telepon kantor atau PABX</li> <li>3) Telepon seeler pribadi dan alat charger</li> <li>4) Foto pribadi atau keluarga</li> <li>5) Buku register, stopmap, dokumen dan lain-lain</li> <li>6) Kotak tisu</li> <li>7) Tempat minum atau kue</li> <li>8) Bulpoin warna-warni</li> <li>9) Tempat permen warna-warni yang terbuat dari plastik atau anyaman</li> </ul> </li> </ul>
2.	Kursi	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Do's atau boleh : <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Kursi dalam keadaan bersih</li> <li>2) Posisi kursi rapi menghadap kearah <i>Customer Service</i></li> </ul> </li> <li>b) Don't atau tidak boleh : <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Kursi kotor</li> <li>2) Posisi tidak rapi dan letaknya miring</li> </ul> </li> </ul>

## KESIMPULAN, SARAN, dan IMPLIKASI

### Kesimpulan

Simpulan secara keseluruhan yang didapat oleh penulis dari adanya penjelasan diatas mengenai *Service Excellence* (Pelayanan Prima) terhadap *Customer Service* pada Bank Jatim Cabang Sidoarjo yaitu, Bank pasti akan melakukan upaya untuk dapat mencapai visi dan misi Bank tersebut. Salah satunya yaitu dengan adanya penerapan *Service Excellence* (Pelayanan Prima) oleh *Customer Service*. Sasaran Bank yang utama adalah mendapatkan nasabah yang loyalitas terhadap Banknya. Sehingga Bank akan berupaya sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan kepada nasabahnya. Sehingga dengan pelayanan yang profesional akan didapatkan keuntungan yang positif, seperti menciptakan citra (image) bagi Bank, Bank tersebut dapat dipercaya dan aman untuk dijadikan tempat menginvestasikan uang nasabah.

### Saran

Adapun saran yang dapat saya berikan untuk Bank Jatim Cabang Sidorjo demi kelancaran dan kemajuan bagi Bank, yaitu :

- 1) Untuk dapat menghadapi nasabah yang memiliki sifat berbeda setiap individu, terutama saat membantu nasabah dalam mengatasi complain (handling complain) yaitu sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia (PBI) menetapkan kebijakan dan prosedur terkait penerimaan pengaduan, penanganan, penyelesaian serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.
- 2) Sedangkan untuk masalah *trouble* sistem jaringan komputer atau internet. Bank dapat melakukan pencarian provider yang lebih bagus dari sebelumnya. Walaupun harganya mahal, kemungkinan tidak masalah. Daripada harga murah namun koneksinya melambat. *Provider*

sendiri adalah penyedia jasa – jasa layanan yang menyangkut internet atau biasa disebut juga dengan ISP (*Internet Service Provider*).

- 3) Sebaiknya Customer harus lebih mempersiapkan terlebih dahulu sebelum kegiatan dimulai. Semua kebutuhan yang akan diperlukan saat akan menghadapi nasabahnya agar nasabah tidak harus menunggu lama.

### **Implikasi**

- 1) Praturan Bank Indonesia (PBI) menyatakan bahwa Bank Indonesia sebagai regulator dimana Bank akan menaruh perhatian lebih terhadap penyelesaian pengaduan nasabah oleh pihak perbankan. Dimana terdapat tahapan dalam menghadapi proses pengaduan nasabah, yaitu : Pertama, nasabah menyampaikan keluhan yang terjadi bisa datang ke Bank atau melalui *Call Center*; Kedua, *Customer Service* atau *Call Center* akan menerima pengaduan tersebut dan segera diidentifikasi kebenarannya; Ketiga, pengaduan dikirim kepada pihak departemen *Resolving Party* untuk dilakukan investigasi dan mencari jalan keluar (alternatif dan solusi yang terbaik). Lamanya investigasi tergantung dari jenis pengaduan dan perkiraan kerja yang dibutuhkan (*Service Level Agreement/ SLA*); Keempat, setiap SLA yang dilalui harus melalui tingkatan pemberitahuan kepada tiap tingkatan manajemen di departemen yang bersangkutan; Terakhir, setelah dilakukan investigasi dan jalan keluar, pihak *Resolving Party* akan menghubungi bagian *Logger* bahwa pengaduan nasabah telah selesai ditindaklanjuti. Kemudian, bagian *Logger* akan menghubungi nasabah untuk memberitahukan bahwa pengaduan nasabah tersebut telah diinvestigasi dan menemukan jalan keluar yang terbaik.
- 2) Keberadaan ISP (*Internet Service Provider*) merupakan hal yang

dibutuhkan, karena dengan ISP ini kecepatan koneksi internet akan sangat mempengaruhi. Kecepatan transfer data pada provider memiliki basis yang berbeda-beda. Untuk pemilihan yang lebih bagus, semakin cepat transfer data ISP akan cepat pula koneksi internet tersebut. beberapa hal yang harus diperhatikan untuk memilih ISP yang bagus selain transfer data yaitu, membandingkan bandwidth dengan ISP lain, semakin besar bandwidthnya maka kecepatan transfer datanya juga cepat ; pastikan layanan ISP ini memiliki keamanan data yang memiliki firewall bagus ; pemilihan hardware harus benar-benar terjamin keasliannya.

- 3) Saat Bank belum memulai kegiatan operasionalnya, semua petugas Bank diberikan jeda waktu 10 menit untuk mempersiapkan briefing dan 5 menit untuk mempersiapkan segala kebutuhan seperti formulir KYC, Pin ATM dan buku register nasabah. Briefing dilaksanakan oleh semua petugas Bank begitu juga dengan kepada cabangnya, dan didalam briefing akan dibahas masalah-masalah yang terjadi (jika ada) dan memberikan evaluasi sebentar. Setelah briefing dilakukan, jeda selama 5 menit terutama bagi *frontliner* harus memeriksa kebutuhannya dan jika kurang usahakan penuhi kebutuhan yang kurang tersebut, jika waktunya tidak mencukupi bisa meminta bantuan bagian petugas lain.

### **DAFTAR RUJUKAN**

- Fandy Tjiptono. 2008. *Service Management* “Mewujudkan Layanan Prima”. Yogyakarta : Andi
- Herman Darmawi. 2012. *Manajemen Perbankan “Customer Service dan Etika Perbankan”*. Jakarta : Bumi Aksara
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*.

- Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Jatim. 2017. "Sejarah Bank Jatim" [www.bankjatim.co.id](http://www.bankjatim.co.id) diakses pada tanggal 06 April 2017
- LPPI. 2017. "Sertifikasi Keahlian Perbankan" Sumber : <http://www.lppi.or.id/index.php/module/Editorial/id/sertifikasi-kompetensi-bankir> diakses pada tanggal 04 April 2017
- Maddy. Khairul. 2009. Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima. Jakarta : Kata Buku. Sumber : <http://globallavebookx.blogspot.co.id/2015/02/pengertian-pelayanan-menurut-ahli.html> diakses pada tanggal 02 April 2017
- Mas Jaya, SP. Penyelia Pelayanan Nasabah di Bank Jatim Cabang Sidoarjo. Sidoarjo. 14 Juli 2017
- Nina Rahmayanty. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Edisi 1. Yogyakarta : Graha Ilmu
- OJK. 2017. "Perbankan" Sumber : <http://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Bank-Umum.aspx> diakses pada tanggal 04 April 2017
- Rahardjo Adisasmita. 2011. Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah. Yogyakarta : Graha Ilmu. Sumber : <http://www.pengertianpakar.com/2014/12/pengertian-pengelolaan-perencanaan-dan.html> diakses pada tanggal 02 April 2017
- Rahmah Sari. 2013. "Pelaksanaan Service Excellence di PT. Bank Yudha Bhakti, Tbk Cabang Darmo". Tugas Akhir, STIE Perbanas Surabaya
- Rozy Pratiwi Agustin. 2013. "Pelaksanaan Service Excellence oleh Customer Service pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya". Tugas Akhir, STIE Perbanas Surabaya
- Training Center. 2017. "Skill Communication" Sumber <http://www.trainingcenter.co.id/communication-skill-7> diakses pada tanggal 04 April 2017