

**PERANAN DAN PELAKSANAAN *CUSTOMER SERVICE*
PADA BANK JATIM SYARIAH CABANG
DARMO SURABAYA**

ARTIKEL ILMIAH



Oleh :

FAUZIA HARDI
NIM : 2014110960

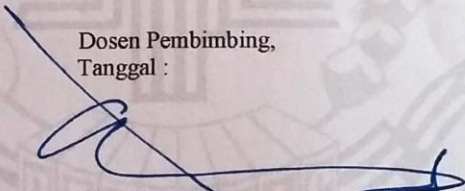
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

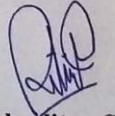
Nama : Fauzia Hardi
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 09 Mei 1996
NIM : 2014110960
Program Studi : Manajemen/Keuangan dan Perbankan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Peranan dan Pelaksanaan *Customer Service* pada
Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya

Disetujui dan Diterima baik Oleh :

Dosen Pembimbing,
Tanggal :


(Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.)

Pjs. Ketua Program Studi Diploma 3,
Tanggal :


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

**PERANAN DAN PELAKSANAAN CUSTOMER SERVICE
PADA BANK JATIM SYARIAH CABANG
DARMO SURABAYA**

Fauzia Hardi

STIE Perbanas Surabaya

E-mail : fauziahardi09@gmail.com

Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.

STIE Perbanas Surabaya

E-mail : farid@perbanas.ac.id

Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

ABSTRACT

The role of banking in the economy of the people own it is important to facilitate and launch various economic sectors in Indonesia. Therefore, the existence of the assets of the Bank in the form of public confidence is crucial in order to improve the efficiency of the use of the guarded banks. Whereas the implementation of a Bank is a business entity that carries out a wide range of services. Including lending, giving excellent service, storage of money and certain items. So encourage each Bank to create new products that are expected to attract the customer and provide the maximum in order to win the competition. This research aims to know the terms, roles, implementation services provided Customer Service against the customer as well as the barriers in the service provided in the Bank Jatim Sharia Branch Darmo Surabaya. Research obtained from interviews and data Customer service regarding the formulation of issues related to the title of "the role and implementation of Customer Service At Bank Jatim Sharia Branches Darmo Surabaya" to improve the quality of service.

Keywords : *Role Customer Service, Implementation Customer Service, Bank Jatim Syariah*

PENDAHULUAN

Akhir-akhir ini, perkembangan dan kemajuan dalam dunia kerja yang sangat pesat maka diperlukan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan sesuai dengan kebutuhan pasar dan berkompeten. Dengan kualitas sumber daya manusia yang semakin berkembang maka akan terjadi persaingan yang ketat, dimana kualitas yang baik memiliki keterampilan khusus dan pengetahuan yang luas akan lebih unggul untuk menghadapi persaingan tersebut. Peranan perbankan dalam perekonomian rakyat sendiri itu sangatlah penting untuk

memudahkan dan melancarkan berbagai sektor ekonomi di Indonesia. Selain turut serta dalam usaha menstabilkan keadaan perekonomian di Indonesia, perbankan di tiap daerah-daerah juga mendukung dan menciptakan usaha-usaha yang ada diwilayah tersebut.

Peranan Bank sangat menentukan bagi perekonomian suatu Negara. Oleh karena itu, keberadaan asset Bank dalam bentuk kepercayaan masyarakat sangat penting dijaga guna meningkatkan efisiensi penggunaan Bank dan efisiensi intermediasi

serta untuk mencegah terjadinya *bank runs and panics*. Kepercayaan masyarakat juga diperlukan karena bank tidak memiliki uang tunai yang cukup untuk membayar kewajiban kepada seluruh nasabahnya sekaligus. Industri perbankan di Indonesia telah mengalami masalah-masalah yang apabila diamati akar penyebabnya (*root causes*) adalah lemah dan tidak diterapkannya tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance*).

Hal ini menyebabkan industri perbankan tidak dapat secara berhati-hati (*prudent*) menyerap pertumbuhan risiko kredit dan harga domestic yang cepat berubah. Sementara itu, tidak transparannya praktik dan pengelolaan (*practices and governance*) suatu Bank mengakibatkan badan pengawas sulit mendeteksi praktik kecurangan yang dilakukan pengurus dana pejabat Bank. Tantangan lain yang dihadapi Bank adalah berpalingnya nasabah tradisional bank kepada sumber pembiayaan lain.

Tersediannya banyak alternative sumber dana bagi perusahaan-perusahaan besar yaitu antara lain dari perusahaan-perusahaan modal ventura, perusahaan-perusahaan *leasing* perusahaan-perusahaan piutang, pasar uang, dan pasar modal dengan berbagai *debt intrumentsnya* seperti *promissory notes* dan obligasi serta *equity instrumentsnya* mempertajam persaingan yang dihadapi bank. Sementara itu, larangan terhadap bank untuk melakukan kegiatan dipasar modal mempersempit kemampuan bank dalam menyalurkan dananya sehingga menjadi alasan bagi bank untuk melakukan kegiatan pada pemberian kredit yang beresiko tinggi yang pada gilirannya berakibat pada keamanan dan kesehatan industri perbankan.

Sedangkan Pelaksanaan Bank merupakan suatu badan usaha yang melaksanakan berbagai macam jasa. Diantaranya memberi pinjaman, memberi

pelayanan prima, penyimpanan uang dan barang tertentu. Atau sebagai lembaga perantara antar pihak kelebihan dana dengan kekurangan dana (Jopie Jusuf; dasar-dasar account officer 2008;54). Banyak Bank yang bermunculan dan persaingan perbankan pun semakin meningkat. Sehingga mendorong masing-masing Bank untuk menciptakan produk-produk baru yang diharapkan dapat menarik nasabah dan memberikan pelayanan yang maksimal agar dapat memenangkan persaingan. Dengan menyediakan berbagai layanan jasa perbankan, Bank harus aktif dalam meningkatkan pelayannya terhadap nasabah agar nasabah tersebut merasa terpuaskan akan pelayanan yang diberikan. Trend permintaan konsumen di era modern ini cenderung lebih suka yang instant atau tidak direpotkan untuk masalah administrasi dan lain lain. Oleh karena itu, banyak Bank yang menawarkan kepada masyarakat atau calon nasabah produk yang dia dijual, dengan cara mempermudah system administrasi dan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh nasabah. Hal ini dilakukan oleh Bank, untuk merebut calon nasabah dan unggul dalam persaingan.

Sehingga perbankan membutuhkan peran *Customer Service* untuk melakukan interaksi dan memberikan pelayanan terhadap nasabah dan calon nasabah yang terkait dengan jasa yang akan digunakan. *Customer Service* merupakan salah satu bagian dari unit organisasi yang berada digaris depan (*Front Office*), yang berfungsi sebagai jembatan hubungan antara pihak Bank dengan nasabah, sumber informasi dan perantara bagi Bank dengan nasabah yang ingin menikmati dan mengkonsumsi produk dan jasa yang ditawarkan oleh Bank. (anggraeni; modul *customer service*). Peran *customer service* ini dinilai sangat menentukan kelancaran usaha perbankan (Kasmir Etika *Customer Service*;2008;45).

Seorang *Customer Service* juga dituntut cekatan dalam bertindak apabila

menemukan nasabah yang memerlukan bantuan. *Customer Service* juga harus pintar menganalisis calon nasabahnya. Apabila kerja dari seorang *Customer Service* tidak cekatan, maka akan berimbas pada pekerjaan karyawan lainnya, yang nanti pada ujungnya akan berimbas juga pada image Bank tersebut.

Selain itu seorang *Customer Service* sebagai arah untuk mengarahkan nasabah dan melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan kepada nasabah atau calon nasabah. Misalnya, memberikan informasi kepada nasabah mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank tersebut, menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank, serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.

Adanya Peranan dan Pelaksanaan *Customer Service*, menurut saya membantu nasabah saat kesulitan dan membuat nasabah merasa senang serta dihargai. Keadaan di Bank pula selalu ramai nasabah, sehingga nasabah akan kembali lagi dan melanjutkan hubungan bisnis dengan perusahaan tersebut. Kemudian nasabah akan menceritakan kepuasan dan kebaikan pelayanan di Bank tersebut kepada rekan-rekannya.

Penulis tertarik melakukan penelitian mengenai *Customer Service* di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya, karena saya senang dengan pelayanan *Customer Service* yang ramah serta menjelaskan apa yang diinginkan oleh nasabah dan mengarahkan nasabah untuk kebutuhan produknya.

Penulis memilih Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya karena pada pelaksanaan magang yang lalu, penulis mendapat izin dari SDM untuk melakukan penelitian, sehingga penulis berkesempatan dapat mempercepat penentuan lokasi penelitian, dan mencari materi yang dibutuhkan untuk penulisan Tugas Akhir.

Adapun rumusan masalah yang dibahas dalam tugas akhir, antara lain: Apa persyaratan untuk menjadi *Customer Service* di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya, Bagaimana peranan *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya, Apa saja tugas, wewenang dan tanggung jawab *Customer Service* pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya, Bagaimana prosedur *Customer Service* dalam memberikan pelayanan di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya, Bagaimana upaya Bank kepada *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya, Hambatan apa saja yang dihadapi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya, Bagaimana solusi dan langkah pemecahan dari hambatan yang dihadapi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya.

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut : Untuk mengetahui persyaratan apa saja menjadi *Customer Service* di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya, Untuk mengetahui seberapa besar Peranan *Customer Service* di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya, Untuk mengetahui apa saja tugas, wewenang dan tanggung jawab *Customer Service* di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya, Untuk mengetahui prosedur *Customer Service* dalam memberikan pelayanan di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya, Untuk mengetahui upaya yang dilakukan Bank kepada *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya, Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan di Bank Jatim

Syariah Cabang Darmo Surabaya, Untuk mengetahui solusi dan langkah pemecahan dari hambatan yang dihadapi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Dasar Perbankan

Menurut Jopie Jusuf pengertian Bank, dinyatakan bahwa, Bank merupakan suatu badan usaha yang melaksanakan berbagai macam jasa. Diantaranya memberi pinjaman, memberi pelayanan prima, penyimpanan uang dan barang tertentu. Atau sebagai lembaga perantara antar pihak kelebihan dana dengan kekurangan dana.

Adapun menurut B.N. Ajuha, menyatakan bahwa: Pengertian Bank adalah suatu tempat untuk menyalurkan modal atau investasi dari mereka yang tidak dapat menggunakan modal tersebut secara menguntungkan kepada mereka yang dapat membuat modal tersebut lebih produktif untuk keuntungan masyarakat.

Sedangkan menurut **UU No.7 Tahun 1992**, menyatakan bahwa : Pengertian Bank adalah suatu badan usaha yang menghimpun dananya dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk bentuk lainnya guna meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Fungsi Bank Syariah

Menurut pasal 3 Undang-Undang No. 7 Tahun 1992, fungsi utama Perbankan Indonesia adalah “sebagai penghimpun dan sebagai penyalur dana masyarakat”. Menurut pasal 4 Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Perbankan Indonesia “bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas ekonomi ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak”.

Dalam Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 pasal 4 tentang Perbankan Syariah, dijelaskan fungsi Bank Syariah yaitu sebagai berikut:

- a. Bank Syariah dan UUS wajib menjalankan fungsi menghimpun dana dan menyalurkan dana masyarakat.
- b. Bank Syariah dan UUS dapat menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga baitulmal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infaq, sedekah, hibah, atau dana social lainnya dan menyalurkannya kepada organisasi pengelola zakat.
- c. Bank Syariah dan UUS dapat menghimpun dana social yang berasal dari dana wakaf uang dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (nadzir) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf (wakif).
- d. Pelaksanaan fungsi sosial sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Wiroso (2009, 82-87) fungsi Bank Syariah dibagi ke dalam empat fungsi utama, antara lain:

1. Fungsi manajer investasi

Bank Sayariah merupakan manajer investasi dari pemilik dana (shahibulmaal) dari dana yang dihimpun dengan prinsip mudharabah, karena besar kecilnya imbalan (bagi hasil) yang diterima oleh pemilik dana, sangat tergantung pada hasil usaha yang diperoleh (dihasilkan) oleh Bank Syariah dalam mengelola.

2. Fungsi Investor

Dalam penyaluran dana, baik dalam prinsip bagi hasil atau prinsip jual-beli, Bank Syariah berfungsi sebagai investor (sebagai pemilik dana). Oleh karena itu sebagai pemilik dana maka dalam menanamkan dana dilakukan dengan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan dan tidak melanggar syariah, ditanamkan pada

sektor-sektor produktif dan memiliki resiko yang minim.

3. Fungsi Jasa Perbankan

Dalam operasionalnya, Bank Syariah juga memiliki fungsi jasa perbankan, berupa layanan kliring, transfer, inkaso, pembayaran gaji dan lainnya yang tidak melanggar prinsip syariah.

4. Fungsi Sosial

Dalam konsep perbankan syariah mewajibkan Bank Syariah memberikan layanan social melalui dana qard, zakat, dan dana sumbangan lainnya yang sesuai dengan prinsip syariah. Konsep perbankan syariah juga mengharuskan bank-bank syariah untuk memajukan dan memberikan kontribusi bagi perlindungan dan pengembangan lingkungan. Fungsi ini juga merupakan yang membedakan Bank Syariah dengan Bank Konvensional, dalam Bank Syariah fungsi social tidak dapat dipisahkan dari fungsi-fungsi lainnya dan merupakan identitas khas Bank Syariah. Bahkan dalam Kerangka Dasar Penyusunan dan Penyajian laporan Keuangan Syariah (KDPPLKS) yang dikeluarkan IAI, bahwa salah satu unsur laporan keuangan yang mencerminkan kegiatan syariah, berupa Laporan dan Penggunaan Dana Zakat, Laporan Sumber dan Penggunaan Dana Kebijaksanaan.

Sedangkan fungsi Bank secara luas yaitu sebagai alat pemerintah untuk menjaga kestabilan ekonomi moneter dan keuangan. Fungsi Bank secara sempit yaitu sebagai alat penarik uang kartal dan uang giral dari masyarakat dan menyalurkannya ke masyarakat.

Tujuan Bank Syariah

Tujuan Bank Syariah yaitu untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat. Bank Syariah juga memiliki tujuan atau berorientasi tidak hanya pada profit saja melainkan juga

didasarkan pada falah (*falah oriented*). Pada Bank Konvensional orientasi perbankan hanya pada profit saja (*falah oriented*). Sedangkan tujuan Bank Konvensional yaitu menurut UU No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan (bab II pasal 4) tujuan perbankan adalah untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan hidup rakyat banyak.

Definisi Customer Service

Menurut Kasmir dalam bukunya Etika Customer Service (2004 : 201), memberikan pengertian *Customer Service* secara umum adalah “setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Persyaratan Menjadi Customer Service

Menurut Yuniasih Warjui (2016) mendefinisikan mengenai persyaratan untuk menjadi seorang *Customer Service* yaitu sebagai berikut :

1. Persyaratan Fisik
Seorang *Customer Service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik seperti tinggi dan berat badan yang ideal dengan.
2. Persyaratan Mental
Customer Service harus memiliki perilaku yang baik seperti : sabar, ramah dan murah senyum. Hindarkan petugas
3. Persyaratan Kepribadian
Syarat lain, CS harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan, lemah lembut, simpatik, lincah, enerjik, menyenangkan, berjiwa bisnis, memiliki rasa humor, dan ingin maju.
4. Persyaratan Sosial
CS harus memiliki jiwa sosial yang tinggi, bijaksana, memiliki budi pekerti luhur, pandai bergaul, pandai bicara,

dan fleksibel. CS juga harus cepat menyesuaikan diri dan mudah bekerjasama dengan berbagai pihak.

5. Syarat Pendidikan

Biasanya di tiap institusi memiliki standar masing-masing dalam menentukan kriteria calon kandidat CS-nya. Tetapi lazimnya adalah berpendidikan sekurang-kurangnya D3 (Diploma 3) atau S1 (Sarjana). Selain itu CS juga harus menguasai bahasa asing.

6. Syarat Tambahan

Mampu memahami materi dengan baik yang nantinya akan berkaitan dengan Product Knowledge institusi tersebut.

7. Syarat Nilai

Nilai disini bukanlah nilai secara akademis, tetapi lebih kepada attitude seseorang yang siap melayani nasabah dengan segenap kelebihan yang ia miliki.

Peranan Customer Service

Menurut Kasmir (2004 : 98) mendefinisikan peranan *Customer Service* sebagai berikut :

1. Bertanggung jawab terhadap kelancaran dan layanan bank.
2. Melakukan investigasi terhadap keluhan masalah yang sesuai dengan standar penanganan keluhan.
3. Menjamin kelancaran dan pemahaman arus informasi yang tepat guna bagi nasabah, khususnya mengenai semua jenis produk dan jasa bank dalam hal ini customer service menjawab pertanyaan nasabah mengenai pelayanan jasa perbankan serta menampung keluhan nasabah tentang layanan jasa perbankan.
4. Menjamin kelancaran dan keramahan-pelayanan jasa bank terhadap nasabah baik itu kredit maupun tabungan.

Fungsi dan Tugas Customer Service

Fungsi dan tugas yang harus dilaksanakan dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan bertanggung jawab dari awal sampai sesuatu pelayanan. Fungsi dan tugas *Customer Service* yang harus benar-benar dipahami sehingga seorang *Customer Service* dapat menjalankan tugasnya secara prima. Menurut Kasmir (2004 : 203), fungsi dan tugas *Customer Service* sebagai berikut:

1. Sebagai *Receptionist*

Receptionist artinya *customer service* sebagai penerima tamu/nasabah yang datang dengan ramah tamah, tenang simpatik, menarik dan menyenangkan. Dalam hal ini *customer service* harus bersikap memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas dengan bahasa yang mudah dimengerti. Selama melayani pelanggan *customer service* tidak diperkenankan merokok, makan dan minum.

2. Sebagai *Deskman*

Deskman artinya *customer service* sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Untuk memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri bank. Kemudian menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu pelanggan untuk mengisi formulir aplikasi.

3. Sebagai *Salesman*

Saleman artinya *customer service* sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru serta berusaha mempertahankan nasabah lama. Juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah termasuk keberatan atau keluhan nasabah.

4. Sebagai *Customer Service Relation Officer*

Customer service artinya sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh pelanggan.

5. Sebagai Komunikator

Komunikator *customer service* sebagai orang yang menghubungi pelanggan dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara perusahaan dengan pelanggan.

Wewenang *Customer Service*

Sehubungan dengan wewenang *Customer Service* yaitu perihal penolakan permintaan pembukaan rekening bilamana tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh Bank, maka dalam hal ini telah dikeluarkan peraturan dari Bank Indonesia, yaitu Peraturan Bank Indonesia No. 3/10/PBI/2001 tanggal 18 Juni 2001 tentang penerapan prinsip mengenal nasabah (*Know Your Customer Principles*). Dimana peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dimaksudkan untuk memperkecil risiko yang dihadapi Bank terutama dari sisi keuangan bank yaitu sisi aktiva maupun passiva. Adapun wewenang tersebut antara lain:

1. Menyaksikan nasabah mengisi dan menandatangani formulir, aplikasi, perjanjian-perjanjian.
2. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening bilamana tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh Bank.
3. Melakukan verifikasi tanda tangan *customer*.
4. Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan.

5. Melakukan penutupan rekening baik atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur intern bank.

Tanggung Jawab *Customer Service*

Menurut Ikatan Bankir Indonesia, dalam bukunya yang berjudul *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan (2014 : 69)* tanggung jawab seorang *Customer Service* adalah sebagai berikut :

1. Pengenalan Nasabah.
2. Pelayanan Nasabah.
3. Kerahasiaan Bank dan nasabah.
4. Kebersihan dan kerapian ruang kerja.
5. Keamanan alat-alat identitas *Customer Service*, yaitu User-ID, password, anak kunci cash box dan laci.
6. Pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan, berkaitan dengan kelancaran jalannya operasional cabang.
7. Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan.

Definisi Pelayanan

Menurut Ikatan Bankir Indonesia, dalam bukunya yang berjudul *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan (2014 : 75)* mendefinisikan Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan pengertian tersebut, dapat dijabarkan karakteristik dari suatu pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan social.
3. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Pengertian Budaya Layanan Prima

Menurut Ikatan Bankir Indonesia, mendefinisikan bahwa Layanan Prima atau layanan unggulan adalah pihak bank memberikan layanan yang istimewa atau yang maksimal kepada nasabah, dan kesiapan dalam memecahkan suatu permasalahan secara profesional. Sedangkan Budaya layanan prima pun muncul sebagai pedoman dalam pelaksanaan layanan prima yang bertujuan untuk menyenangkan dan memuaskan nasabah (Ikatan Bankir Indonesia, 2014 : 76), yaitu :

1. Kecepatan
Kecepatan adalah kemampuan untuk membantu nasabah dalam mengatasi masalahnya dengan cepat dan tidak memakan waktu lama, hal ini akan memberikan kesan sikap positif bagi nasabah.
2. Keramahan
Keramahan merupakan sikap positif bagi bank yang harus dimiliki dan kunci utama keberhasilan dalam suatu pelayanan.
3. Ketepatan
Ketepatan adalah menangani keinginan nasabah dengan pelayanan yang cepat dengan disertai ketepatan.
4. Kenyamanan
Kenyamanan yang sangat berpengaruh dalam kinerja karyawan untuk menciptakan nasabah yang loyal dengan suasana nyaman.

Faktor Budaya Layanan Prima

Menurut Ikatan Bankir Indonesia, dalam bukunya yang berjudul Mengelola Kualitas Layanan Perbankan (2014 : 78) mendefinisikan bahwa Budaya pelayanan prima adalah “cara bagaimana menyelaraskan faktor-faktor yang berkaitan dengan budaya pelayanan prima. Adapun faktor-faktor yang terkait budaya layanan prima”, yaitu :

1. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menunjang layanan prima dalam bidang kerja untuk melaksanakan komunikasi yang efektif.

2. Sikap (*Attitude*)

Sikap merupakan perilaku positif yang diberikan kepada nasabah yang menunjang untuk menghadapi pelanggan yang bermacam-macam sifat sesuai kemauan nasabah.

3. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan adalah kreatifitas seseorang baik bersifat fisik maupun non fisik yang sangat menunjang untuk memberikan rasa kepercayaan agar menarik pelanggan.

4. Perhatian (*Attention*)

Perhatian adalah rasa kepedulian penuh terhadap pelanggan baik perhatian kebutuhan maupun saran dan kritikan seorang nasabah.

5. Tindakan (*Action*)

Tindakan merupakan kecepatan dalam menangani masalah dengan nyata yang harus dilakukan dan memberikan pelayanan kepada pelanggan.

6. Tanggung jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab yaitu, suatu sikap yang berpihak kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian dan meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Manfaat Pelayanan Prima

Menurut Ikatan Bankir Indonesia, dalam bukunya yang berjudul Mengelola Kualitas Layanan Perbankan (2014 : 79), manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan atau institusi perbankan dengan melaksanakan budaya pelayanan prima bagi nasabah, yaitu:

1. Meningkatkan citra perusahaan
2. Promosi bagi bank
3. Menciptakan kesan pertama yang baik
4. Meningkatkan daya saing
5. Meningkatkan Loyalitas nasabah

Etika, Etiket Dan Sikap *Customer Service*

Menurut Tjipto (2008 : 56) etika dasar *Customer Service* dalam melayani nasabah, sebagai berikut :

- a. Mengenal Nasabah
Supaya *Customer Service* dapat memberikan pelayanan prima, maka harus mengenal karakteristik nasabah dengan baik. Karakteristik yang berbeda-beda menanganinya juga berbeda.
- b. Mengetahui Kemauan Nasabah
Sebagai *Customer Service* Bank harus memahami apa saja kemauan nasabah. *Customer Service* harus yakin berprinsip bahwa calon nasabah semuanya loyal, tunjukkan pada nasabah bahwa Bank tersebut adalah Bank yang dapat memenuhi keinginannya sehingga tidak berpaling pada Bank lain.
Menginformasikan Produk-produk Bank
- c. Tidak Memaksakan Kehendak
- d. Melayani sampai Tuntas
- e. Menjamin Rahasia Nasabah
- f. Melayani Dengan Ceria dan Senyum
- g. Tidak Berprasangka Negatif
- h. Mendengarkan Keluhan Nasabah
- i. Mengucapkan Terima Kasih

GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN Sejarah Berdirinya Bank Jatim Syariah

Pada masa era reformasi Bank Syari'ah mendapat persetujuan dengan dibuatkannya Undang - Undang No. 10 Tahun 1998, yang mengatur dengan rinci tentang landasan hukum serta jenis usaha yang dapat dioperasikan dan di implementasikan oleh Bank Syari'ah. Undang – Undang tersebut juga memberikan arahan bagi Bank Konvensional untuk membuka cabang Syari'ah atau bahkan mengkoversikan diri secara total menjadi Bank Syari'ah, demikian pula yang

dilakukan oleh Bank Jatim Konvensional dengan membuka cabang Syari'ah.

Bank Jatim Unit Usaha Syariah atau Bank Jatim Syariah (BJS) didirikan berdasarkan Surat Bank Indonesia Nomor 9/75/DS/Sb tanggal 4 April 2007 perihal : Persetujuan Prinsip Pendirian Unit Usaha Syariah (UUS), Pembukaan Kantor Cabang Syariah dan Anggota Dewan Pengawas Syariah serta Surat Bank Indonesia Nomor 9/148/DPIP/Prz/Sb tanggal 24 Juli 2007 perihal : Izin Pembukaan Kantor Cabang Syariah. Operasional BJS diresmikan pada hari Selasa tanggal 21 Agustus 2007 bertepatan dengan tanggal 8 Syaban 1428 H. Dalam perjalanannya selama tujuh tahun beroperasi BJS telah hadir dengan banyak melakukan pengembangan dan inovasi guna memberikan layanan financial yang terbaik sesuai kebutuhan nasabah melalui beragam produk dengan prinsip syariah.

Pelayanan menjadi salah satu unsur penting dalam pengembangan bisnis bank. Terkait dengan hal itu, BJS berkomitmen untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam bertransaksi melalui perluasan jaringan, baik jaringan kantor, layanan syariah, maupun *electronic channel* berupa ATM (*Automatic Teller Machine*, *SMS Banking*, EDC dan *Mobile Banking*).

Sebagai lembaga keuangan yang terpercaya Bank Jatim Syariah membangun karakter Sumber Daya Insani (SDI) dengan prinsip luhur yang dicontohkan oleh Rasulullah SAW yaitu insan BJS yang beriman, cerdas, amanah, jujur, berkomunikasi dengan baik. Pribadi demikian diharapkan akan memiliki empati, edifikasi, dan berorientasi hasil yang sepenuhnya mengutamakan layanan fokus kepada nasabah. Kami menyebut karakter tersebut dengan BJS FASTER (Fathonah, Amanah, Sidiq, Tabligh, Empati dan Edifikasi, Result Oriented).

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk (“Bank Jatim”) didirikan dengan nama PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur pada tanggal 17 Agustus 1961 dengan akta yang dibuat oleh Notaris Anwar Mahajudin, No. 91 tanggal 17 Agustus 1961 dan dilengkapi dengan landasan operasional Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor BUM.9-4-5 tanggal 15 Agustus 1961.

Selanjutnya berdasarkan Undang – Undang Nomor 13 Tahun 1962 tentang Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah dan Undang – Undang Nomor 14 Tahun 1967 tentang Pokok-Pokok Perbankan, pada tahun 1967 dilakukan penyempurnaan melalui Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat 1 Jawa Timur Nomor 2 Tahun 1967 yang menyangkut Status Bank Pembangunan Daerah dari bentuk Perseroan Terbatas (PT) menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Secara operasional dan seiring dengan perkembangannya, maka pada Tahun 1990 Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur meningkatkan statusnya dari Bank Umum menjadi Bank Umum Devisa, hal ini ditetapkan dengan Surat Keputusan Bank Indonesia Nomor 23/28/KEP/DIR tanggal 2 Agustus 1990.

Untuk memperkuat permodalan, maka pada tahun 1994 dilakukan perubahan terhadap Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 1992 tanggal 28 Desember menjadi Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat 1 Jawa Timur Nomor 26 Tahun 1994 tanggal 29 Desember 1994 yaitu merubah Struktur Permodalan/Kepemilikan dengan diijinkannya Modal Saham dari Pihak Ketiga sebagai salah satu unsur kepemilikan dengan komposisi maksimal 30%. Dalam rangka mempertahankan eksistensi dan mengimbangi tuntutan perbankan saat itu, maka sesuai dengan Rapat Umum Pemegang Saham Tahun Buku 1997 telah disetujui perubahan bentuk Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah menjadi

Perseroan Terbatas. Berdasarkan Pasal 2 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 1998 tentang Bentuk Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah, maka pada tanggal 20 Maret 1999 Dewan Perwakilan rakyat Daerah (DPRD) Propinsi Daerah Tingkat 1 Jawa Timur telah mensahkan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 1999 tentang Perubahan Bentuk Hukum Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur.

Sesuai dengan Akte Notaris R. sonny Hidayat Yulistyo, SH. Nomor 1 tanggal 1 Mei 1999 yang telah ditetapkan dengan Surat Keputusan Menteri Kehakiman Nomor C2-8227.HT.01.01.Th tanggal 5 Mei 1999 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia tanggal 25 Mei 1999 Nomor 42 Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor 3008, selanjutnya secara resmi menjadi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur.

Anggaran Dasar Bank telah mengalami beberapa kali perubahan. Perubahan pada tahun 2006 tercantum dalam akta yang dihadapan Notaris Untung Darnosoewirjo, S.H, No.108 tanggal 27 April 2006 berkaitan dengan penambahan kegiatan Unit Usaha Syariah dan perubahan jumlah saham seri A dan seri B, dan perubahan tersebut telah disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dalam Surat Keputusan No.C-07001HT.01.04-TH.2007 tanggal 17 Desember 2007.

Di Tahun 2008, berdasarkan Berita Acara Rapat Umum Pemegang Saham seperti yang dituangkan dalam akta No.56 tanggal 17 April 2008 yang dibuat oleh Untung Darnosoewirjo, S.H, berkaitan dengan tambahan modal dasar Bank dan komposisi jumlah saham seri A dan B dan juga penyesuaian anggaran dasar perseroan berdasarkan Undang – Undang No. 40

Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, yang diperbaharui dalam Akta No. 38 tanggal 30 Desember 2008 yang dibuat dihadapan Notaris Untung Darnosoewirjo, S.H., dan telah memperoleh persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No.AHU-15113.AH.01.02.Tahun 2009 tertanggal 23 April 2009.

Selanjutnya Anggaran Dasar telah mengalami beberapa kali perubahan, terakhir dengan Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor AHU-AH.01.10-31887 Tahun 2012 tanggal 31 Agustus. 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.Tahun 2012 tanggal 30 April 2012 serta berdasarkan Surat Keputusan Bapepam Nomor tanggal 29 Juni 2012 dinyatakan efektif untuk pernyataan pendaftaran dan kemudian pada tanggal 12 Juli 2012, PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur mencatatkan 20% sahamnya di Bursa Efek Indonesia atau menjadi perseroan terbuka dan berubah nama menjadi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk.

Visi dan Misi

Visi: Menjadi bank yang sehat berkembang secara wajar serta memiliki manajemen dan sumber daya manusia yang profesional

Dalam menjalankan bisnis dan mengembangkan usaha Bank Jatim Syari'ah secara sehat serta untuk memperoleh hasil yang optimal, Bank Jatim Syari'ah berupaya melaksanakan kegiatannya dengan tetap berpegang pada peraturan perundang-undangan yang berlaku serta prinsip tata kelola perusahaan yang baik. Untuk melaksanakan hal tersebut dibutuhkan Sumber Daya Manusia dengan integritas dan loyalitas yang tinggi, mempunyai jiwa melayani dan bertindak profesional.

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

Peningkatan pertumbuhan perekonomian daerah merupakan tujuan utama Bank Jatim Syari'ah dalam melaksanakan kegiatan usahanya yang diaplikasikan dalam pemberian bantuan permodalan bagi usaha-usaha yang produktif baik dalam bidang UMKMK maupun usaha berskala besar, disamping itu berupaya memperoleh laba yang optimal merupakan tujuan yang diharapkan agar semakin menambah kepercayaan *stakeholder* terhadap kinerja Bank Jatim Syar'iah.

PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas mengenai peranan dan pelaksanaan *Customer Service* pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya. Pada bab ini akan membahas kembali rumusan masalah yang ada pada bab sebelumnya.

Persyaratan Untuk Menjadi *Customer Service* Pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada *Customer Service* Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya mengenai persyaratan untuk menjadi seorang *Customer Service*, diperoleh hasil wawancara sebagaimana berikut:

Persyaratan untuk menjadi seorang *Customer Service* pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya adalah memiliki penampilan yang menarik, pandai berkomunikasi, bicaranya mudah dimengerti, ramah, santun, murah senyum, dan berwawasan luas.

Adapun yang dimaksud dengan memiliki penampilan yang menarik sebagai persyaratan untuk menjadi seorang *Customer Service* pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya yaitu berpenampilan rapi, wajah terlihat *fresh* dengan sentuhan *make up* yang tidak berlebihan bagi wanita, dan memiliki postur badan yang proporsional serta tinggi minimal 155 cm untuk wanita dan 160 cm untuk pria.

Nilai tambah bagi pelamar yaitu pelamar diutamakan pandai berbahasa Inggris. Jika Anda ingin melamar menjadi frontliner usahakan bisa berbahasa Inggris karena menjadi keuntungan untuk pelamar.

Sedangkan yang dimaksud dengan memiliki kemampuan untuk berkomunikasi atau pandai berkomunikasi sebagai persyaratan untuk menjadi seorang *Customer Service* pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya yaitu mampu untuk berkomunikasi dengan bahasa yang baik, mampu mencairkan suasana saat terdapat nasabah yang *complain* dengan rasa amarah, mampu menjelaskan secara detail kepada nasabah yang kurang memahami produk-produk dan jasa dari Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya hingga nasabah tersebut memahaminya, mampu membuat nasabah nyaman jika berbicara dengan *Customer Service*, seperti mendengarkan keluhan nasabah dengan saksama dan memberikan solusi atas keluhannya, serta mengajak nasabah berbincang-bincang namun tidak sampai keluar dari topic pembicaraan agar tidak terjadi menyinggung privasi dari nasabah, dan dapat mempersuasi nasabah untuk

menggunakan produk-produk dari Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya.

Selanjutnya yang dimaksud dengan ramah, dan santun sebagai persyaratan untuk menjadi seorang *Customer Service* pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya yaitu memiliki etika yang baik, tidak mudah emosi saat memberikan pelayanan kepada nasabah, baik jika nasabah tersebut tidak dapat memahami tentang apa yang telah dijelaskan oleh *Customer Service* maupun jika nasabah melakukan *complain* kepada *Customer Service* disertai dengan amarah, namun mampu membantu semua kesulitan nasabah yang berkaitan dengan Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya dengan baik, sabar, dan telaten.

Kemudian yang dimaksud dengan murah senyum sebagai persyaratan untuk menjadi seorang *Customer Service* pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo yaitu mampu untuk selalu menghadapi sifat nasabah yang berbeda-beda dengan selalu memberikan senyuman yang tulus, bukan senyum yang terpaksa ataupun senyuman yang sinis walau bagaimanapun situasinya, saat nasabah tersebut sedang emosi maupun tidak. Dan yang terakhir yaitu, berwawasan luas. Adapun yang dimaksud dengan berwawasan luas sebagai persyaratan untuk menjadi seorang *Customer Service* pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo yaitu yang memiliki pengetahuan yang luas, baik pengetahuan perbankan maupun pengetahuan umum, namun yang lebih diutamakan adalah mampu menguasai pengetahuan tentang produk-produk dan jasa serta segala hal mengenai Bank Jatim Syariah Cabang Darmo.

Peranan *Customer Service* Dalam Memberikan Pelayanan Pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya

Dalam perkembangannya, fungsi *Customer Service* memang semakin lama

semakin penting. Apalagi dengan semakin tingginya persaingan dan keinginan pelanggan yang semakin sulit terpenuhi, maka pekerjaan *Customer Service* pun semakin lama semakin tidak ringan.

Customer Service sendiri bisa diartikan sebagai pihak yang langsung menjembatani antara pelanggan dengan Bank, dalam hubungannya dengan transaksi atau operasional sehari-hari. Setiap bagian perusahaan bisa saja melakukan kesalahan, yang mengakibatkan pelanggan marah. Namun kemarahan pelanggan ini akan ditimpakan semuanya kepada *Customer Service* dan bukan kepada bagian yang melakukan kesalahan tersebut. Contohnya, jika telepon mati, pelanggan akan melakukan komplain kepada *Customer Service* dan bukan kepada bagian teknis.

Adapun beberapa peran strategis yang dimiliki oleh *Customer Service* di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya :

Pertama, *Customer Service* membantu Bank untuk dapat mempertahankan pelanggan. Pilihan yang banyak tersedia membuat pelanggan mudah berpindah ke penyedia layanan lain. Industri kartu seluler adalah contoh bagaimana kebocoran pelanggan banyak terjadi akibat persaingan. Demikian pula dengan industri-industri lain seperti perbankan, penerbangan, otomotif, dan lain-lain. Peran *Customer Service* akibatnya sangat strategis dalam menanggulangi migrasi pelanggan.

Kedua, *Customer Service* membantu perusahaan dalam membentuk image yang baik di mata pelanggan. Seorang *Customer Service* harus mencerminkan nilai-nilai yang ingin ditampilkan oleh perusahaan. Seorang *Customer Service* pada perusahaan IT misalnya, harus terlihat sebagai seorang yang pintar dan menguasai teknologi. Seorang *Customer Service* pada sebuah bank harus dapat menciptakan perasaan aman bagi seorang nasabah. Jadi, tidak hanya rapi

dan menarik, seorang *Customer Service* harus mampu mengkomunikasikan secara non verbal, nilai-nilai yang ingin ditanamkan kepada pelanggan.

Dengan peran yang teramat strategis ini, tentu saja perusahaan harus dapat membentuk pasukan *Customer Service*-nya dengan lebih baik. Ada tiga tingkatan *Customer Service* yang harus dinilai oleh perusahaan: *Bad Customer Service*, *Fine Customer Service* dan *Caring Customer Service*. *Bad Customer Service* adalah *Customer Service* yang selalu membuat pelanggan pergi. *Customer Service* dengan ciri-ciri ini selalu melayani dengan setengah hati, tidak berempati dan tidak melihat pelanggan sebagai aset yang berharga.

Tingkatan kedua adalah *Fine Customer Service*. *Customer Service* pada tingkatan ini selalu memberikan pelayanan yang standar dan hanya berupaya mencapai titik minimum dari standar pelayanan. *Customer Service* ini hanya mampu memberikan kepuasan sesaat kepada pelanggan dan sebenarnya masih memiliki peluang untuk terjadinya keraguan nasabah. Yang paling baik tentu saja adalah *Caring Customer Service*. *Customer Service* pada tingkatan ini selalu memberikan pelayanan prima melebihi apa yang diinginkan pelanggan. Mereka ini adalah *Customer Service* yang berempati kepada pelanggan.

Agar dapat menjadi perusahaan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan, perusahaan harus memiliki *Customer Service* yang berada pada tingkatan tiga atau *Caring Customer Service*. Dalam hal ini, tidak cukup memiliki pengetahuan akan produk saja, tetapi mereka perlu memiliki keterampilan (*skills*) dan sikap (*attitude*) yang positif bagi pelanggan.

Tugas, Wewenang, Dan Tanggung Jawab *Customer Service* Pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada *Customer Service* Bank

Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya mengenai tugas, wewenang dan tanggung jawab seorang *Customer Service*, diperoleh hasil wawancara sebagaimana berikut:

Tugas Dan Tanggung Jawab *Customer Service* Di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya

Seorang *Customer Service* Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya memiliki tugas yaitu memberikan pelayanan dan melayani nasabah atas keperluan nasabah dan membina hubungan baik dengan masyarakat, sehingga harus ditekuni dengan penuh kesabaran dan kecekatan. Selain itu seorang *Customer Service* juga harus mempunyai tanggung jawab sehari-harinya dari awal sampai selesainya pelayanan seperti pembukaan rekening tabungan, giro dan deposito, *mobile banking*, pengaktifan Kartu ATM, pencetakan buku tabungan, mengerjakan semua laporan Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, dan deposito nasabah, *mobile banking*, serta pengaktifan Kartu ATM, melakukan penanganan ketika ada *complain* nasabah dan konsultasi dengan nasabah, menata usaha register-register yang berkaitan dengan pemberian kredit, menata usaha register pemberantasan tunggakan, memberikan pelayanan administrasi kepada nasabah atau calon nasabah pinjaman dengan sebaik-baiknya, mengelola penyimpanan berkas-berkas pinjaman dan melakukan review dokumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta mengerjakan semua laporan Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya yang berkaitan dengan kredit sampai penutupan. Namun di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya sama dengan *Service assistance* yang memiliki tugas utama melayani nasabah. Adapun tugas dan tanggung jawab utama seorang *Customer Service* sebagai berikut :

1. Penerimaan Tamu

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

2. *Customer Relation Office*

Artinya bahwa *Customer Service* adalah orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabahnya sehingga merasa senang, puas dan makin percaya. *Customer Service* harus menyiapkan brosur dan aplikasi formulir pembukaan nasabah dan membantu mengisi formulir.

3. Komunikator

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

(PT Bank Jatim 2010, Panduan Standar Layanan, Pasal Dua dan Tiga) Selain itu tugas pokok diatas *Customer Service* juga mempunyai tugas yang tidak kalah penting, antara lain :

- a. Melayani pembukuan rekening tabungan dan rekening giro
- b. Melayani dalam pembuatan kartu ATM
- c. Melayani keluhan, kritik dan saran yang disampaikan oleh nasabah
- d. Melakukan penutupan rekening tabungan dan rekening giro sesuai dengan permintaan nasabah maupun sebab lainnya.
- e. Memperkenalkan produk dan jasa yang dimiliki Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya.
- f. Menyetujui maupun menolak permintaan pembukaan rekening tabungan maupun giro apabila

persyaratan kurang terpenuhi/tidak memenuhi syarat.

- g. Mencocokkan tanda tangan atau cap jempol nasabah yang ada dikartu pemeriksaan.
- h. Melakukan pemantauan dan pemberi informasi tentang saldo rekening nasabah.

Wewenang Customer Service Di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya

Wewenang merupakan tugas secara lebih khusus terhadap pekerjaansesuai dengan ketentuan yang diterapkan oleh Bank yaitu menyelesaikan setiap pekerjaan dan tugas sampai tuntasdengan baik dan tidak ada masalah yang timbul dari pekerjaannya. Adapun wewenang *Customer Service* di Bank Jattim Syariah Cabang Darmo Surabaya, yaitu :

- a. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening bila tidak memenuhi syarat atau prosedur yang ditetapkan oleh Bank.
- b. Melakukan verifikasi tanda tangan nasabah.
- c. Melakukan penolakan permintaan buku bilyet girodan cek apabila tidak memenuhi syarat.
- d. Melakukan penutupan rekening baik atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya sesuai prosedur Bank.
- e. Menyaksikan serta membantu nasabah mengisi dan menandatangani formulir aplikasi.

Prosedur Pelayanan Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Sesuai SOP di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Customer Service Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya

mengenai prosedur pelayanan sesuai SOP, sebagai berikut:

1. Pakaian dan penampilan yang rapi dan bersih

Customer Service Officer harus mengenakan seragam yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Pakaian yang dikenakan harus memberikan kesan yang benar-benar memikat konsumen atau nasabah. Warna seragam atau busana yang dipakai tidak menyolok atau tidak berkesan terlalu terbuka atau bahkan terlalu mini, bisa distandarkan batasan untuk wanita rok yang digunakan sebatas lutut dan tidak diperkenankan diatas lutut. Apabila pria maka petugas juga mengenakan warna kemeja yang soft atau lembut dan hindari kemeja berwarna warnisebaiknya warna-warna kantor (*office look*).

2. Percaya diri, bersikap akrab, ramah dan penuh senyum (*smiling face*)

Dalam melayani nasabah, seorang *Customer Service* tidak boleh ragu-ragu, apalagi yang namanya tidak menguasai produk, sehingga ketika nasabah bertanya maka jawabannya ngambang, akan tetapi harus memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi *Customer Service* juga harus bersikap akrab, ramah dan penuh senyum dengan raut muka yang menarik setulus hati serta tidak dibuat buat. Tetapi yang harus diperhatikan juga tidak berkesan *want to know* banget atau sebaliknya SKSD, sok kenal sok dekat, sewajar-wajarnya saja dan tidak berlebih lebihan.

3. Menyapa dengan lembut dan menyebutkan nama pelanggan atau nasabah

Pada saat nasabah datang, *Customer Service Officer* harus menyapanya terlebih dahulu. Usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya agar terasa lebih akrab. Apabila petugastelah beberapa kali

bertemu dan melayani nasabah yang datang untuk bertransaksi maka memang akan sangat baik apabila kita menyebutkan namanya, tapi kalau tidak yakin ingat namanya sebaiknya tidak usah disebutkan saja daripada salah menyebutkan nama nasabah.

4. Tenang, sopan, sabar dan hormat dalam mendengarkan setiap pembicaraan

Pada saat melayani nasabah, Customer Service harus dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, dan sopan dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati sekaligus berusaha memahami nasabah. Apalagi kalau yang datang itu nasabah yang complain, maka jangan sekali-kali petugas melayani sambil lalu dan tidak menghargai ketika nasabah menyampaikan keluhannya, pantang bagi petugas *Customer Service* mengabaikan nasabah yang sedang menyampaikan keinginan atau bahkan harapannya terhadap bank dimana ia mempercayakan uangnya untuk disimpan. Sekalipun memang ada juga nasabah yang terkesan terlalu banyak maunya, selama itu tidak menyimpang dari aturan dan bisa diterima, maka sikap seorang petugas *Customer Service* tetap harus ramah, sekalipun ia harus menerima omelan atau bahkan ancaman sekalipun. Itulah fungsi seorang *frontliners*, harus bisa menguasai situasi bahkan yang terburuk sekalipun.

5. Mendengarkan setiap pembicaraan dan menerima keluhan dengan baik

Customer Service harus tekun mendengarkan pembicaraan nasabah dan berusaha menerima keluhan nasabah dengan baik. Dengan begitu, nasabah akan merasa dihargai dengan baik. Seperti apa yang sudah saya sampaikan diatas, petugas *Customer Service* harus bisa memposisikan diri, seandainya

nasabah yang mengalami hal yg tidak nyaman itu adalah dirinya, itu sangatlah penting, suatu rasa empati.

6. Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar

Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar adalah dengan menggunakan Bahasa Indonesia. Suara yang digunakan juga harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah sulit yang tidak dipahami oleh nasabah. Mungkin saja untuk bank-bank daerah (BPD) seringkali untuk memikat hati nasabahnya maka petugas akan merasa lebih dekat dengan nasabahnya apabila ia menggunakan bahasa daerah setempat. Sekalipun itu bukan suatu yang sesuai dengan standar operasional prosedur bagi sebuah Bank.

7. Antusias dalam melayani dan tunjukkan kemampuan

Seorang *Customer Service* harus menunjukkan pelayanan yang prima dengan memahami keinginan dan kemauan nasabah. Dalam memberikan informasi ke nasabah, *Customer Service* harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang produk bank sehingga nasabah dapat terbantu. Hal ini penting sekali, informasi yang seragam antara produk-produk yang ada dengan pengetahuan yang dimiliki oleh seorang petugas *Customer Service*. Bahkan yang lebih lagi harus dimiliki adalah kepandaian menggali kebutuhan nasabah dan menawarkan produk-produk yang menarik bahkan mampu memberikan masukan kepada nasabah untuk memilih produk yang ditawarkan (fungsi *cross selling*).

8. Jangan menyela atau memotong pembicaraan

Keragaman nasabah yang dilayani, harus membuat seorang petugas *customer service* menjadi pandai dan

cekatan dalam melayani nasabah, dan ketika saat nasabah sedang berbicara jangan sekali kali menyela atau memotong pembicaraannya. Kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran, dan jangan berdebat apabila terjadi sesuatu dengan nasabah. Ibaratnya nasabah selalu yang harus lebih didengarkan pendapatnya. Dan belajarlah melapangkan hatidan menerima kondisi-kondisi yang ada.

9. Mampu meyakinkan pelanggan atau nasabah serta memberikan kepuasan

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. *Customer Service* juga harus mampu memberikan kepuasan kepada nasabah atas pelayanan yang diberikan. Maksudnya adalah penting bagi seorang petugas customer service meyakinkan bahwa tabungan nasabah terjamin dan produk yang diambil adalah produk yang menguntungkannya, sebab kalau ditanya maka keinginan nasabah adalah uang yang ditabungnya logikanya itu akan bertambah terus dengan adanya bunga bank yang ditawarkan dengan beraneka persaingan yang menarik dan bukan sebaliknya malah berkurang.

10. Apabila tidak bisa menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan

Dalam praktiknya, terkadang ada hal-hal yang tidak mampu atau tidak sanggup diselesaikan sendiri. Dalam hal ini, jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan kepada yang sanggup dan mengerti akan permasalahan tersebut atau seringkali juga permasalahan yang ada diluar wewenang dari *Customer Service*. Dalam hal ini yang levelnya diatas *Customer*

Service Officer, bisa juga minta bantuan kepada *Duty Manager* yang saat itu sedang bertugas atau atasan yang bertanggung jawab. Dan apabila dibutuhkan waktu untuk menyelesaikannya, maka beritahukan juga berapa lama kira-kira nasabah harus menunggu, kalau seandainya tidak dapat memastikan waktu untuk menyelesaikannya karena mungkin berhubungan dengan divisi yang lain, maka mintalah nomor telepon nasabah yang bisa dihubungi, dan katakan apabila telah ada penyelesaiannya maka nasabah akan secepatnya dihubungi kembali.

KESIMPULAN, SARAN, dan IMPLIKASI

Kesimpulan

Sehingga simpulan secara keseluruhan setelah penulis memahami mengenai segala hal yang berkaitan dengan *Customer Service* dan dalam kaitannya dengan Peranan dan Pelaksanaan *Customer Service* pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya yaitu Bank akan berupaya sebaik mungkin di dalam melayani nasabahnya dan dalam menciptakan *image* yang baik bagi bank tersebut, salah satunya dengan pelaksanaan pelayanan yang baik oleh *Customer Service* ini. Jika diamati dari bagaimana Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya melakukan seleksi kepada calon *Customer Service*, tugas, wewenang dan tanggung jawab dari *Customer Service*, Peranan *Customer Service* dalam memberikan pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service*, Prosedur Pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk tetap memberikan pelayanan prima kepada nasabah, pengaruh dari pemberian pelayanan prima oleh *Customer Service* kepada nasabah, Upaya Bank kepada *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan di Bank Jatim

Syariah Cabang darmo Surabaya, Hambatan *Customer Service* di dalam memberikan pelayanan serta solusi dari hambatan tersebut, telah jelas tergambar bahwa Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya sangat memprioritaskan nasabahnya terutama dalam hal pelayanan nasabah, agar nasabah tersebut merasa puas sehingga Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya menjadi sebuah Bank yang terpercaya dan memiliki *image* yang baik di kalangan masyarakat luas.

Saran

Adapun saran bagi Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya yang dapat diberikan demi kemajuan pelaksanaan pelayanan oleh *Customer Service* adalah sebagai berikut :

1. Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya diharapkan dapat segera *done time*-nya semakin hari semakin berkurang dan setiap ada kejadian gangguan sistem *offline* berkurang lamanya.
2. Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya diharapkan tidak hanya memberikan sekedar pengetahuan kepada seluruh bagian yang bekerja di kantor cabang tersebut mengenai tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian, melainkan juga melakukan *training* kepada seluruh bagian agar menguasai tugas dan tanggung jawab dari seluruh bagian kerja di kantor cabang tersebut, tidak hanya menguasai pada bagian kerjanya saja. Sehingga, jika terdapat salah satu bagian yang membutuhkan bantuan, maka bagian kerja yang lain siap untuk membantu rekan kerjanya, termasuk jika *Customer Service* kebingungan saat melayani nasabah antrian panjang, terdapat bagian lain yang menggantikan *Customer Service* tersebut dengan sigap dan memberikan pelayanan yang baik.

Implikasi

Adapun implikasi penelitian bagi Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya untuk kemajuan *Customer Service* dalam memberikan pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Untuk implikasi dari saran yang diberikan penulis kepada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya agar segera *done time*-nya semakin hari semakin berkurang dan setiap ada kejadian gangguan sistem *offline* berkurang lamanya, penerapannya adalah sering menghubungi dan melakukan komunikasi secara intensif dengan tender ISP (*Internet Service Provider*).
2. Untuk implikasi dari saran yang diberikan penulis kepada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya agar melakukan *training* kepada seluruh bagian agar menguasai tugas dan tanggung jawab dari seluruh bagian kerja di kantor cabang tersebut, penerapannya adalah diharapkan pihak Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya untuk mengadakan pendidikan profesi kepada karyawan sesuai dengan *job description* nya masing-masing serta memberikan pendidikan yang berisi pelatihan dan penjelasan mengenai tugas dan tanggung jawab dari bagian kerja lain, bukan hanya menjadi *job description* dari karyawan tersebut. Sehingga, karyawan yang berada pada seluruh bagian unit kerja di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya memahami dan siap untuk melaksanakan tugas secara kondisional, walaupun bagian yang dikerjakan bukanlah yang menjadi *job description* nya.

DAFTAR RUJUKAN

- Achmad, 2012. Pengertian Bank Menurut UU Republik Indonesia, (Online).

- (<http://definisipengertian.com/2012/pengertian-definisi-bank-menurut-para-ahli/> 29 April 2017)
- B.N. Ajuha. 2016. *Pengertian Bank*, (Online).
(<https://informasiana.com/pengertian-bank-sejarah-dan-fungsi-bank-menurut-ahli/> 29 April 2017)
- Dimas Kharisma Dimawan. 2012. “Peranan Costumer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Cabang Probolinggo”. Tugas Akhir, STIE Perbanas Surabaya
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Jatim. 2017. “Sejarah Bank Jatim” www.bankjatim.co.id diakses pada tanggal 20 April 2017
- Jopie Jusuf, 2008, *Analisis Kredit untuk Account Officer*, Cetakan ketujuh, Penerbit Ikror Mandiri Abadi, PT. Jakarta
- Kasmir. 2004. *Etika Customer Service*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- _____, 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta : PT Raja Grafindo
- Tjipto. 2008. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Etika dasar *Customer Service*. Jakarta
- UU No.7.1992. “Pengertian bank”, (Online).
(<http://blank-pengetahuan.blogspot.co.id/2013/03/tugas-11-pengertian-bank.html>)
- Wirosa. 2009. *Fungsi Bank Syariah*, (Online).
(<https://gustani.blogspot.co.id/2012/11/fungsi-bank-syariah.html> 29 April 2017)
- Yuniasih Warjui. 2016. *Persyaratan menjadi Customer Service*, (Online).
(<http://www.yuniasihwarjui.com/2016/02/syarat-menjadi-costumer-service-cs.html> 29 April 2017)