

**PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DI BANK JATIM CABANG  
MOJOKERTO**

**ARTIKEL ILMIAH**

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



Oleh:

**PUTRI INDAH CHOIRUNISA'**

**NIM : 2014110203**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2017**

## PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Putri Indah Choirunisa'  
Tempat, Tanggal Lahir : Mojokerto, 24 Mei 1995  
N.I.M : 2014110203  
Program Studi : Keuangan & Perbankan  
Program Pendidikan : Diploma 3  
Judul : Pelayanan Customer Service Di Bank Jatim Cabang  
Mojokerto

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 19 September 2017



(Hj. Anggraeni., SE., M.Si)

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



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

## THE SERVICE OF CUSTOMER SERVICE AT A BANK JATIM BRANCH MOJOKERTO

**Putri Indah Choirunisa'**

STIE Perbanas Surabaya

Email : [2014110203@students.perbanas.ac.id](mailto:2014110203@students.perbanas.ac.id)

**Hj. Anggraeni., SE., M.Si**

STIE Perbanas Surabaya

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

Jl. Nginden Semolo 34–36 Surabaya

### ABSTRACT

*Bank is defined as a business entity that collects funds from the community in the form of funds to channel funds to the community in the form of credit, and or other forms in order to improve the standard of living of many people.*

*The purpose of this study to determine the duties and authority of a customer service, the role of customer service in a bank and the basic rules of ethics and constraints passed as customer service. The method used to conduct this research is using interview method and secondary data. And the results of this research as customer service served as a communicator, handling complaint, help facilitate customers and market bank products. The role of customer service is as an intermediary between the bank with the customer, in providing service as a customer service must pay attention to the basic rules and the bank's special ethics.*

*Constraints commonly passed by a customer service is in the system and the character of the customer.*

*In this case, as a Customer Service must deepen the various characters of customers, in the sense of having to know and understand what to do when faced with various customer characteristics. In order to experience problems in the field practice, Customer Service is not nervous and can solve the problem and can solve problems faced well, fast, precise, nimble and without causing problems in the future.*

**Keywords** : *the service, customer service, and implementation.*

### PENDAHULUAN

Bank didefinisikan sebagai badan usaha yang menghimpun dana (*funding*) dari masyarakat dalam bentuk simpanan dana menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit, dan atau

bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Menurut Kasmir (2008:25) Undang-Undang No 10 tahun 1998. Dengan adanya bank, baik konvensional atau pun syariah, memang sangat membantu gaya

hidup masyarakat. Perkembangan di dunia perbankan sekarang ini demikian pesatnya begitu juga dengan kebutuhan manusia yang semakin beranekaragam, dan semua itu mendorong meningkatnya setiap kebutuhan manusia. Hal ini mengakibatkan persaingan di dalam dunia bisnis perbankan juga semakin meningkat. Dengan demikian mendorong masing-masing bank untuk menciptakan produk-produk yang spesifik dan mendetail, yang diharapkan menarik nasabah dan mampu memberikan pelayanan yang maksimal agar dapat memenangkan persaingan.

Salah satunya dengan memberikan pelayanan berupa *Service Excellent*, sehingga bank harus menitik beratkan pada peningkatan terhadap pelayanan nasabah maupun calon nasabah. Tujuannya agar nasabah merasa nyaman terhadap bank tersebut dan tidak pindah ke bank lain. Disini para praktisi perbankan sangat menyadari pentingnya peranan *Customer Service*. Kalau diperhatikan, nasabah yang membutuhkan pelayanan mempunyai berbagai macam pilihan, kebanyakan menggunakan jasa perbankan baik itu bank pemerintah, bank swasta maupun lembaga keuangan bukan bank yang secara umum lembaga ini memberikan pelayanan yang sama bentuknya.

Dengan demikian peranan *Customer Service* sangat diperlukan disini untuk menjembatani hubungan antar pihak bank dengan nasabah agar dapat saling berkomunikasi dengan baik. Seorang *Customer Service* yang baik tidak hanya dilihat dari segi fisik, namun juga dilihat

dari segi non-fisik seperti kemampuan (*skill*) dan etika pelayanan terhadap nasabah. Peranan yang sangat penting inilah yang sangat berpengaruh terhadap image bank dan berimbas pada kesetiaan nasabah pada bank yang bersangkutan.

Dalam dunia bisnis, perubahan adalah faktor yang penting untuk terus menerus dilakukan oleh manajemen. Bila awalnya bank menggunakan strategi "standar service" untuk memelihara nasabah, kemudian pesaing bank tersebut menggunakan hal yang serupa untuk meraih pasar, maka pihak bank harus berkembang dengan cara menggunakan strategi pelayanan prima atau biasa disebut *service excellent*. Hal ini dilakukan agar selain bank tersebut dapat memelihara nasabah, bank juga dapat mengambil nasabah baru dan mampu menguasai pasar.

Pelayanan baik dan memuaskan yang diberikan oleh *Customer Service* memang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bank yang bersangkutan. Di samping bank dapat mempertahankan nasabah lama untuk terus membeli atau mengkonsumsi produk bank tersebut, bank juga dapat menarik calon nasabah baru untuk ikut membeli produk yang ditawarkan oleh bank tersebut. Apabila pelayanan seorang *Customer Service* yang diberikan kepada nasabahnya dinilai memuaskan, maka kemungkinan besar nasabah akan bersifat loyal terhadap bank tersebut. Sedangkan apabila pelayanan yang diberikan kepada nasabah tidak memuaskan atau bahkan mengecewakan, maka kemungkinan nasabah tersebut akan

meninggalkan bank tersebut dan berpindah ke bank lain. Seorang *Customer Service* juga dituntut cekatan dalam bertidak, apabila menemukan nasabah yang perlu dicurigai dan juga harus pintar menganalisis calon nasabahnya. Sesuai dengan fungsinya, *Customer Service* diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik, cepat akurat dan tidak meninggalkan keramahannya. Mengingat pentingnya pelayanan seorang *Customer Service* dalam dunia perbankan yang tugasnya untuk memberikan pelayanan terhadap nasabah dan calon nasabah baru, maka penulis tertarik untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan Customer Service Di Bank Jatim Cabang Kota Mojokerto”.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Istilah bank dalam kehidupan sehari-hari bukan suatu hal yang asing bagi masyarakat. Bank dijadikan sebagai tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti tempat mengamankan atau penyimpanan uang, melakukan pembayaran maupun penagihan yang dianggap aman dan dapat dipercaya. Pengertian bank yang dikemukakan oleh para ahli ekonomi memang sangat berbeda-beda tetapi pada dasarnya sama. Walaupun ada perbedaan, itu hanya nampak pada tugas usaha bank. Menurut Kasmir (2008:7) : Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa lainnya.

Pengertian bank yang dipakai secara hukum, yang berlaku di Indonesia dituangkan dalam rumusan Undang-Undang Republik Indonesia nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang tahun 1992 tentang perbankan (1998: BAB I pasal 1 ayat 2) bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit, dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Menurut modul LOB STIE Perbanas Surabaya, Bank adalah industri jasa usaha pokoknya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dalam bentuk kredit atau pinjaman serta menawarkan jasa-jasa lainnya.

Menurut Dahlan Siamat dalam bukunya Manajemen Lembaga Keuangan, Bank dalam menjalankan usahanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dalam bentuk alternative investasi. Sehingga sering disebut sebagai lembaga kepercayaan.

Menurut Kasmir (2008:9) fungsi bank adalah sebagai berikut :

Menghimpun dana (*funding*) dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dalam hal ini banyak bank sebagai tempat untuk menyimpan uang atau berinvestasi bagi masyarakat. Tujuan lainnya ialah untuk memudahkan melakukan

investasi dengan harapan memperoleh bunga dari hasil simpanannya. Tujuan lainnya ialah untuk memudahkan melakukan transaksi pembayaran, untuk memenuhi tujuan diatas baik mengamankan uang maupun untuk melakukan investasi, bank menyediakan sarana yang disebut dengan simpanan. Secara umum jenis simpanan yang ada di bank adalah terdiri dari simpanan giro (*demand deposit*), simpanan tabungan (*saving deposit*) dan simpanan deposito (*time deposit*).

Memberikan jasa-jasa bank lainnya (*service*) seperti pengiriman uang (*transfer*), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari dalam kota (*clearing*), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari luar kota dan luar negeri (*inkaso*), *letter of credit* (L/C), safe deposit box (SDB), bank garansi, bank notes, travelers cheuqe dan jasa-jasa lainnya. Jasa-jasa bank lainnya ini merupakan jasa pendukung dari kegiatan pokok bank yaitu menghimpun dana dan menyalurkan dana.

Dalam praktiknya, bank juga memiliki fungsi sebagai lembaga perantara keuangan antara masyarakat yang kelebihan dana dengan masyarakat yang kekurangan dana. Masyarakat kelebihan dana maksudnya adalah masyarakat yang memiliki dana lebih dan kemudian disimpan di bank. Penyimpanan uang di bank selain aman, juga menghasilkan bunga dari uang yang disimpannya. Oleh bank, dana simpanan masyarakat ini disalurkan kembali kepada masyarakat yang kekurangan dana.

Dunia perbankan dalam era globalisasi akhir-akhir ini mengalami persaingan yang sangat ketat dan memaksa pihak-pihak perbankan melakukan perubahan dalam operasionalnya. Untuk meningkatkan citranya, bank sangat perlu untuk menyiapkan strategi-strategi yang bagus dan mampu menangani keinginan dan kebutuhan akan nasabahnya. Setiap bagian yang berhubungan langsung dengan nasabah harus memiliki kecakapan bahkan keramahan yang cukup karena itulah merupakan kunci utama dari cara bank untuk meningkatkan pelayanan di bank tersebut. *Customer* (nasabah) dibuat senyaman dan sepuas mungkin agar nasabah merasa betah untuk menyimpan dananya di bank. Menurut Kasmir (2008:201) *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang di peruntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah. *Customer Service* memegang peranan yang sangat penting di dalam dunia perbankan, tugas utama seorang *Customer Service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer Service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.

*Customer Service* memegang peranan yang sangat penting, oleh sebab itu tugas dari seorang *Customer Service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional perbankan.

Menurut Kasmir (2008:181) peranan *Customer Service* bank adalah sebagai berikut :

Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.

Berusaha untuk mendapatkan nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya, meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk yang kita miliki.

Sebagai seorang *Customer Service*, tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti mampu melaksanakan dengan sebaik-baiknya. *Customer Service* juga harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah.

Fungsi dan tugas-tugas *Customer Service* harus benar-benar dipahami sehingga dapat menjalankan tugasnya secara prima. Menurut Kasmir (2008:203) tentang fungsi *Customer Service* adalah sebagai berikut :

Sebagai *resepsionist* artinya seorang *Customer Service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke suatu bank. Dalam hal menerima tamu, *Customer Service* harus bersikap ramah tamah, sopan dan menyenangkan.

Sebagai *deskman* artinya seorang *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Sebagai *Salesman* maksudnya *Customer Service* berfungsi sebagai

orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*.

Sebagai *Customer Relation Officer* yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah. Sebagai komunikator *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah yang memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya anatar bank dan nasabah.

Menurut Kasmir (2008:189) pengertian tugas-tugas *Customer Service* adalah hal-hal yang harus dilakukan atau dijalankan oleh *Customer Service* dalam rangka melayani nasabah. Setiap tugas yang dijalankan harus dilakukan secara sungguh-sungguh karena melayani nasabah bukanlah tugas yang ringan.

Persyaratan yang harus dipenuhi mulai dari calon karyawan melamar sebagai karyawan khususnya untuk *Customer Service*. Kemudian persyaratan selama menjadi atau telah menjalankan tugasnya sebagai *Customer Service*.

Menurut Kasmir (2008:194) syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seorang *Customer Service* adalah sebagai berikut :

Seorang *Customer Service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik dari segi wajah, warna kulit, atau ukuran badan, dan wajah harus terlihat menarik. Demikian pula untuk ukuran badan misalnya tinggi yang ideal seorang wanita 160 cm dan laki—laki 165 cm. Berat badan juga harus ideal dengan tinggi badan.

Jangan melihat berat normal yang ideal. *Customer Service* yang terlalu kurus atau gemuk sangat tidak menarik. Demikian pula yang terlalu pendek atau terlalu tinggi.

Di samping harus memiliki wajah yang menarik dan menawan, tubuh juga harus seimbang antara tinggi dan berat badan. *Customer Service* juga harus memiliki jiwa yang sehat. Artinya *Customer Service* harus sehat jasmani dan rohaninya.

Persyaratan mental merupakan persyaratan nonfisik tetapi kejiwaan. *Customer Service* harus memiliki mental yang kuat dalam melayani nasabah karena mental yang kuat dalam melayani nasabah akan memberikan kepercayaan diri yang lebih baik. Mental yang juga mampu memberikan keyakinan kepada nasabah. Mental yang kuat akan menimbulkan sifat kejujuran dan tanggung jawab yang besar terhadap apa yang dilakukannya. Mental seorang *Customer Service* harus ditunjukkan dengan perilaku yang baik seperti sabar, ramah dan murah senyum. Hindari bersikap marah atau emosi dan cepat putus asa. *Customer Service* juga harus memiliki rasa percaya diri *self confidence* yang tinggi, tidak rendah diri, memiliki inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati dan memiliki rasa tanggung jawab. Semua ini merupakan ukuran mental yang harus dipenuhi oleh *Customer Service*.

*Customer Service* harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan dan lemah lembut melayani nasabah. *Customer Service* juga harus memiliki jiwa bisnis yang

tinggi, memiliki rasa humor dan selalu ingin maju.

Dalam melayani nasabah, kesan pertama yang mengesankan (*first impression*) perlu ditonjolkan. *Customer Service* juga harus mampu mengendalikan diri (*self control*), tidak mudah marah, tidak terpancing untuk berbuat dan berkata kasar. *Customer Service* harus mampu mengendalikan gerakan-gerakan tubuh yang mengesankan serta tidak terpancing untuk berbicara hal-hal yang bersifat negatif.

*Customer Service* harus memiliki jiwa sosial yang tinggi terhadap seluruh nasabah. *Customer Service* juga harus bijaksana dan memiliki budi pekerti yang luhur. Disamping itu, *Customer Service* harus pandai bergaul dengan semua kalangan. Hal ini yang harus diperhatikan dari persyaratan sosial adalah bahwa *Customer Service* harus pandai berbicara dan tidak kaku. *Customer Service* juga harus mampu dengan cepat menyesuaikan diri dengan lingkungannya. *Customer Service* harus dapat bekerja sama dengan berbagai pihak.

Agar nasabah dapat merasa puas, sikap kita dalam melayani nasabah harus diatur sedemikian rupa. Janganlah ketika kita mengerjakan sesuatu, kita bersikap pura-pura jengkel atau sikap yang tidak menyenangkan lainnya. Dampak dari sikap berpura-pura jengkel atau emosi akan menyebabkan pelayanan yang diberikan menjadi tidak sempurna dan pada akhirnya nasabah akan kecewa.

Pada dasarnya pelayanan terhadap nasabah tergantung pada latar belakang karyawan tersebut,



baik suku bunga, pendidikan, pengalaman, budaya atau adat istiadat. Namun agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendasar tentang dasar-dasar pelayanan. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standart tertentu seperti yang diinginkan.

Menurut Kasmir (2008:69-73) beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani seluruh jenis nasabah adalah sebagai berikut :

Beri Kesempatan Nasabah Berbicara artinya *Customer Service* memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan segala keinginannya terlebih dahulu. Dalam hal ini, *Customer Service* harus dapat menyimak setiap pembicaraan yang dikemukakan nasabah. *Customer Service* juga harus berusaha memahami keinginan nasabah.

Di samping mendengar dengan seksama, *Customer Service* bila perlu membuat catatan di kertas secara garis besar sehingga tidak perlu mengulang hal-hal yang dikemukakan sebelumnya.

Ikut Berempati dan Simpati selama nasabah mengemukakan pendapatnya, *Customer Service* harus dan menyimak baik-baik. *Customer Service* juga jangan membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah seperti gerakan tubuh tangan dan kaki yang dianggap kurang sopan.

Mendengar baik-baik artinya pada saat nasabah mengemukakan persoalannya, *Customer Service* mendengar penuh perhatian sehingga nasabah merasa senang. Penuh

perhatian akan menyebabkan nasabah senang untuk menjelaskan persoalan yang sedang dihadapinya serta keinginannya.

Jangan menyela pembicaraan artinya sebelum nasabah selesai bicara *Customer Service* dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan *Customer Service* memberikan tanggapan setelah nasabah selesai berbicara.

Memotong atau menyela nasabah yang sedang berbicara merupakan perbuatan yang tidak sopan. Hal ini juga dapat mengganggu konsentrasi nasabah untuk mengemukakan pendapatnya.

Terkadang konsentrasi nasabah menjadi terganggu sehingga lupa ada yang harus dikemukakan. Biasanya nasabah malas untuk mengingat kembali apa yang sudah ia jelaskan sebelumnya. Oleh karena itu, hal yang kurang perlu jangan menyela atau memotong pembicaraan dan usahakan perbicaraan berjalan dengan tuntas terlebih dahulu.

Ajukan Pertanyaan Setelah Nasabah Selesai Berbicara seperti dikatakan sebelumnya, jangan coba memotong atau menyela pembicaraan nasabah. Jika ada pernyataan, sebaiknya ajukan setelah nasabah selesai berbicara. Pengajuan pernyataan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai berbicara, maka itu dianggap sopan.

Dalam mengajukan pertanyaan, *Customer Service* harus memilih dahulu pertanyaan yang dianggap penting. Kemudian, gunakan bahasa yang mudah dipahami atau dengan kata lain, pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkat dan jelas.

Jangan Marah dan Jangan Mudah Tersinggung karena nasabah memiliki bermacam-macam sifat, jika ada kata-kata atau sikap nasabah yang kurang berkenan, maka *Customer Service* jangan cepat emosi atau tersinggung. Cara bicara, sikap atau nada bicara dalam menanggapi nasabah jangan sekali-kali menyinggung nasabah.

Selain itu, *Customer Service* jangan mudah marah terhadap nasabah yang memiliki temperamental yang tinggi. Usahakan *Customer Service* tetap sabar dalam melayaninya.

Jangan Berdebat Masalah Dengan Nasabah. Dalam praktiknya, terkadang apa yang diinginkan nasabah tidak sesuai dengan kondisi yang ada pada perusahaan kita. Oleh karena itu, jika ada hal-hal yang kurang disetujui, usahakan beri penjelasan dengan sopan.

*Customer Service* jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argument yang tidak dapat diterima oleh nasabah. Hal ini disebabkan nasabah tidak suka dibantah atau didebat. Jika dianggap perlu untuk membantah, gunakanlah cara yang halus sehingga nasabah tidak merasa lebih rendah atau salah.

Jaga Sikap Sopan, ramah dan Selalu Berlaku Tenang Dalam melayani nasabah, sikap sopan santun dan ramah harus dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.

Ada istilah yang mengatakan “Anda sopan kami segan.” Sikap sopan santun dan ramah tamah dapat membuat nasabah menjadi segan sehingga nasabah berinteraksi lebih

dari yang kita berikan. Jika kita mau dihormati orang lain, kita juga harus menghormatinya.

Jangan Menangani Hal-Hal Yang Bukan Merupakan Pekerjaannya dalam praktiknya, sering ditemukan *Customer Service* menangani pekerjaan yang sebenarnya bukan wewenangnya untuk melakukan hal tersebut. Terkadang *Customer Service* merasa mampu melakukan semua hal. Padahal kemampuannya sangat kurang sehingga dapat memberikan informasi yang salah dan keliru. Oleh karena itu, sebaiknya karyawan tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya. Serahkan kepada karyawan yang berhak sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

Tunjukkan Sikap Perhatian dan Sikap Ingin Membantu. Nasabah yang datang ke perusahaan pada prinsipnya ingin dibantu. Artinya nasabah mempunyai masalah yang tidak mampu ia selesaikan sendiri. Oleh karena itu, dalam memberikan sikap, berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu. Dengan demikian, nasabah akan merasa senang dan tenang karena yakin masalahnya akan dapat diselesaikan.

Di bawah ini etiket pelayanan yang harus dilakukan oleh semua karyawan terutama *Customer Service* adalah sebagai berikut :

Sikap dan Perilaku artinya sikap dan perilaku sehari-hari yang ditunjukkan kepada nasabah pada saat berhubungan dengan nasabah atau pada saat berada dalam suatu ruangan dengan nasabah. Nasabah seringkali memperhatikan sikap dan perilaku ini, baik disengaja atau

tidak, terutama sikap yang mau menolong dan peduli terhadap kebutuhan akan nasabahnya.

Penampilan arti penampilan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian, berbicara, gerak-gerik, sikap dan perilaku dapat membuat nasabah terkesan.

Penampilan *Customer Service* juga harus selalu terlihat senang dan gembira termasuk pada saat berhubungan dengan nasabahnya, penampilan ini harus selalu dijaga selama jam kerja secara prima.

Cara Berpakaian artinya cara menggunakan baju, celana atau aksesoris yang melekat dalam pakaian itu. Pakaian yang dikenakan harus serasi antara baju dan celana termasuk warna yang digunakan. Warna yang digunakan tidak terkesan berlebihan, kemudian pakaian yang digunakan juga harus bersih dan rapi sehingga nasabah selalu senang berada dekat dengannya.

Cara Berbicara

Artinya cara kita berkomunikasi dengan nasabah, hal ini sangat penting karena seorang *Customer Service* langsung berbicara tentang apa yang diinginkan nasabahnya, berbicara dengan nasabah harus jelas, singkat dan tidak bertele-tele.

Jangan berbicara hal-hal yang bukan pada pokok permasalahan, kecuali jika hanya sekedar basa-basi, itupun hanya berbicara misalnya tentang kabar nasabah dan hindari pembicaraan yang bersifat mengajak nasabah.

Gerak-Gerik artinya pergerakan anggota badan yang diperlihatkan di depan nasabah, gerak-gerik meliputi mimik wajah, pandangan mata, gerakan tangan, badan atau kaki.

Jangan sampai gerak-gerik yang kita lakukan dapat mengakibatkan nasabah tersinggung. Kemudian gerak-gerik kita juga jangan sampai membuat nasabah merasa dicurigai, misalnya memandang dengan pandangan sinis.

Cara Bertanya dalam praktiknya, nasabah memiliki sifat yang berbeda-beda diantara sekian banyak nasabah. Ada yang diam, adapula yang cerewet bahkan banyak bertanya. Nasabah yang diam maksudnya tidak banyak bicara, pemalu dan jika tidak ditanya sulit untuk mengemukakan keinginannya. Sebaliknya ada nasabah yang banyak tanya artinya serba ingin tahu sedetail mungkin bahkan terkadang yang tidak ada hubungannya juga ditanyakan.

Bagi nasabah yang pendiam, *Customer Service* lah yang berinisiatif untuk bertanya atau memulai setiap pembicaraan. *Customer Service* harus kreatif untuk berbicara sehingga nasabah mau berbicara, kemudian bagi nasabah yang banyak tanya *Customer Service* harus mendengarkan dengan baik dan menjawabnya dengan baik pula.

Telah kita ketahui bahwa dalam memberikan pelayanan kepada setiap nasabah. *Customer Service* selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabahnya tanpa melanggar harga diri atau etika.

Adapula pelayanan yang dapat diberikan oleh *Customer Service* adalah sebagai berikut :

Mengucapkan Salam

Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat pagi, selamat siang atau selamat sore. Jika kita sudah mengetahui agama nasabah, misalnya muslim maka ucapkan

assalamualaikum. Begitu pula jika sudah mengetahui nama, sekaligus sebut nama nasabah tersebut.

Ucapan salam ini dapat mencairkan suasana kaku antara nasabah dengan *Customer Service*. Bagi nasabah ucapan salam merupakan penghormatan dan perhatian kita terhadapnya, nasabah juga merasa dihargai kehadirannya. Ucapan salam juga diucapkan jika bertemu dengan nasabah yang kita kenal sebelumnya, meskipun tidak sedang berrhubungan dengan kita.

Mempersilahkan Tamu : Setelah mengucapkan salam, segera mempersilahkan tamu untuk masuk atau duduk dengan sopan. Jika masih melayani nasabah atau sedang mengambil maupun membereskan sesuatu pekerjaan, nasabah diminta untuk menunggu sebentar. Baik dalam mengucapkan salam maupun mempersilahkan tamu masuk atau duduk selalu dengan ramah dan murah senyum.

Bertanya Tentang Keperluan Nasabah Setelah dipersilahkan duduk, barulah *Customer Service* bertanya tentang maksud kedatangan nasabah secara ramah, sopan dan lemah lembut. Misalnya, "Ada yang bisa saya bantu Bapak atau Ibu". Pertanyaan pembuka dapat dilakukan dengan menanyakan kabar jika sudah kenal, kemudian dapat juga dengan pertanyaan basa-basi.

Bila Ingin Menyuruh Untuk hal-hal yang dianggap perlu bila ingin menyuruh nasabah biasakan dan mulai dengan mengucapkan kata "tolong" atau "maaf." Namun jika masih bisa dikerjakan sendiri sebaiknya, jangan menyuruh nasabah. Bila menyuruh nasabah, misalnya dalam hal mengisi formulir

yang memang harus diisi nasabah atau menyuruh nasabah untuk menunggu sesaat.

Mengucapkan Terima Kasih

Ucapkan kata terima kasih apabila nasabah memberikan kritikan dan saran-saran bagi kita. Hal yang sama juga dilakukan nasabah jika hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya atau urusannya. Ucapan terima kasih akan menyenangkan nasabah karena ia merasa sangat dihargai atas kedatangannya.

### **GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN**

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 izin 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.

#### **Budaya Prusahaan**

Integritas : Menunjukkan kejujuran, Menjaga komitmen, Berperilaku secara konsisten, Fokus Pelanggan, Berusaha untuk memahami dan mendidik pelanggan, Mengambil tindakan untuk memenuhi kebutuhan dan keluhan pelanggan, Membuat sistem umpan balik bagi pelanggan/hubungan yang kolaboratif, Pengaruh, Berpakaian yang pantas, Menampilkan sikap profesional, Berbicara penuh percaya diri.

#### **Produk dana Tabungan**

Tabungan Siklus : Manfaatkan berbagai fasilitas dan keuntungan Tabungan SIKLUS (Tradisi Keluarga Sejahtera) yang akan memberikan kemudahan dan kenyamanan ganda bagi anda dalam melakukan transaksi perbankan sesuai keinginan kami untuk selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

Tabungan SiUMI : Untuk menggerakkan sector ekonomi produktif khususnya melalui Usaha Mikro Kecil & Menengah, Bank Jatim meluncurkan Program SiUMI (Siklus Mikro Kecil). Program ini merupakan *bundling* dari Tabungan SiUMI dan Kredit SiUMI. Program SiUMI ditujukan bagi Pelaku Usaha Mikro Kecil (PUMK) yang telah memiliki Ijin Usaha Mikro Kecil (IUMK) yang diterbitkan oleh Pemerintah Daerah setempat.

Siklus Ceria : Program Siklus CERIA terdiri dari 2 (dua) program yaitu : Siklus Vaganza Program Marketing Tabungan SIKLUS yang memberikan benefit berupa souvenir langsung tanpa diundi. Siklus Bunga Plus Program Marketing Tabungan Siklus yang memberikan benefit berupa barang (tanpa diundi). Dimana Nasabah masih tetap dapat menikmati bunga tabungan diakhir periode lock up. Cukup dengan menempatkan dana sebesar nominal tertentu Nasabah bisa langsung memilih barang yang diinginkan tanpa diundi. Untuk jangka waktu penempatan (lock up/ holding period) dimulai dari 6 s/d 60 bulan (sesuai pilihan nasabah). Program Bunga Plus Adalah Bunga yang diberikan kepada nasabah dalam bentuk barang selain bunga tunai yang diberikan kepada Nasabah yang berhak sesuai ketentuan.

TabunganKu : Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank - bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Tabungan SIMPEDA : Tabungan SIMPEDA (Simpanan Pembangunan Daerah) Manfaatkan berbagai fasilitas dan keuntungan tabungan SIMPEDA yang akan memberikan kemudahan dan kenyamanan ganda bagi Anda dalam melakukan transaksi perbankan sesuai keinginan kami untuk selalu mengutamakan kepuasan Nasabah.

Tabungan Haji : Dengan Tabungan Haji Bank Jatim, keteguhan hati anda menyambut dan memenuhi panggilan Ilahi menuju tanah suci Mekkah Al Mukaromah semakin mantap. Tabungan Haji Bank Jatim juga memberikan kemudahan dan perasaan aman di hati dalam menunaikan ibadah haji. *"Sangat sedikit orang yang mampu memenuhi panggilan Illahi untuk menunaikan Ibadah Haji ke Baitullah, maka sungguh berbahagialah mereka yang termasuk diantara yang sedikit itu."*

Tabungan SIMPEL : Bank Jatim mempersembahkan Tabungan khusus bagi Pelajar/ Siswa Sekolah dari tingkat PAUD s.d SMA dengan nama Simpanan Pelajar (SIMPEL). Dengan kemudahan setoran awal yang murah dan setoran selanjutnya yang ringan, SIMPEL dikemas untuk memberikan edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini. SIMPEL dilengkapi dengan layanan e-delivery channel yang memudahkan siswa untuk melakukan transaksi. SIMPEL merupakan tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana, dilengkapi dengan fitur yang menarik, guna mendorong budaya menabung sejak dini. Deposito Berjangka : Deposito berjangka merupakan salah satu diantara jenis simpanan yang mempunyai spesifikasi yang tidak dimiliki oleh produk simpanan lainnya, sehingga spesifikasi inilah yang memberikan keuntungan bagi anda yaitu berupa pilihan jangka waktu dan suku bunga yang pasti akan sesuai dengan yang anda pilih.

**GIRO** : Merupakan produk simpanan bank yang sudah lama dikenal masyarakat. Produk ini banyak memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam setiap transaksi keuangan anda dan tersedia dalam bentuk rekening giro dan valas.

Sebagai usahawan, untuk kebutuhan transaksi sehari-hari tentu lebih aman bila tanpa harus membawa uang tunai ke mana-mana, cukup menggunakan Cek/Bilyet Giro atas Rekening Giro Bank Jatim yang telah disediakan.

Dengan Rekening Giro Bank Jatim, anda akan memperoleh buku Cek dan Bilyet Giro sebagai sarana untuk melakukan transaksi bersama mitra bisnis anda. ditunjang oleh pelayanan yang cepat dan ramah, Rekening Giro Bank Jatim akan sangat membantu kemajuan usaha anda.

#### **Standar Layanan Bank Jatim**

Delapan Standar layanan operator: Mengangkat telepon maksimum dalam 3x dering, Senyum dan sapa, Tanyakan nama, Dengarkan kebutuhan, Transfer dengan baik, Tangani pesan dengan baik, Tanyakan kebutuhan lain, Ucapkan terimakasih. Fungsi *frontliner*: Pimpinan cabang, *Customer service*, Teller, *Loan service*, Satpam, Operator, *Office boy*, *Cleaning service*.

#### **PEMBAHASAN**

#### **Tugas Dan Wewenang Customer Service Dalam Pelayanan Terhadap Nasabah Di Bank Jatim Cabang Mojokerto**

*Customer Service* merupakan salah satu dari unit organisasi yang bagiannya berada di front office yang berfungsi sebagai perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa – jasa pelayanan

maupun produk – produk bank dan juga sebagai sumber informasi bank. *Customer Service* diharapkan dapat melakukan “ One Stop Service “, yang artinya adalah seorang nasabah apabila ingin berhubungan dengan bank, cukup menghubungi bagian *Customer Service* saja. Selanjutnya *Customer Service* akan mengerjakan atau menjelaskan kebutuhan nasabah tersebut dengan menghubungi bagian yang terkait. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan nasabah karena nasabah akan merasa kepentingannya dilaksanakan dengan rasa penuh tanggung jawab dan tidak perlu berhubungan dengan banyak orang untuk memenuhi kebutuhannya dan juga tidak perlu mengunjungibank. **Tugas Customer Service Bank Jatim Cabang Mojokerto**

Seorang *Customer Service* yang berada digaris depan ( *Front Office* ) pasti mempunyai beberapa tugas dalam pekerjaannya. Tugas tersebut harus dilakukan dengan baik dan teliti, karena seorang *Customer Service* dituntut untuk dapat bertanggung jawab dengan sesuatu yang telah dilakukan. Baik dalam cara pelayanan maupun secara database. Adapun tugas dari *Customer Service* pada Bank Jatim Cabang Mojokerto, yakni sebagai berikut : Penerimaan Tamu, Melakukan pelayanan informasi melalui telepon, seorang *Customer Service* dapat memberikan pelayanan terhadap nasabahnya melalui telepon. Jika terdapat nasabah yang menghubungi *Customer Service* melalui telepon untuk bertanya mengenai saldo tabungan, giro ataupun ada nasabah yang complain, seorang *Customer Service* harus

memberikan pelayanan yang baik dan harus menjawab pertanyaan – pertanyaan yang diajukan oleh nasabah dengan sopan, sehingga nasabah akan merasa dihargai dan merasa terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service*.

Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito, dan permohonan nasabah lainnya. Disamping itu, *Customer Service* harus memberikan informasi secepat mungkin mengenai berbagai produk dan jasa yang dimiliki oleh Bank Jatim Cabang Mojokerto yang ingin diketahui atau yang diinginkan oleh nasabah atau calon nasabah.

Menyapa nasabah dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama nasabah pada saat nasabah tiba ditempat, *Customer Service* harus menyapa terlebih dahulu. Usahakan menyapa dengan menyebutkan nama agar terasa lebih dekat atau akrab dengan nasabah.

Dapat meyakinkan nasabah dan memberikan kepuasan dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Mampu meyakinkan nasabah dengan argument – argument yang masuk akal, bisa dimengerti dan dapat diterima oleh nasabah.

Berbicara dengan jelas, sopan dan santun dengan menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar, agar dapat dipahami oleh nasabah dan jangan menggunakan istilah – istilah sulit yang tidak dapat dimengerti atau dipahami oleh nasabah.

Percaya diri, penuh senyum dan bersikap akrab dalam melayani nasabah, *Customer Service* tidak



boleh ragu – ragu dalam melayani nasabah, akan tetapi harus memiliki percaya diri yang tinggi dan keyakinan penuh.

Sebagai *Customer Service* yang berada di front office harus berpenampilan dan berpakaian yang rapi dan bersih, harus mengenakan seragam yang sepadan dan dengan kombinasi yang menarik untuk dilihat (tidak terlalu berlebihan). Karena dengan penampilan awal yang baik akan memberikan kesan pertama yang baik sehingga dapat timbul rasa simpati, kagum dan hormat.

Setia mendengarkan pembicaraan nasabah dan menerima apapun keluhan yang disampaikan oleh nasabah dengan sabar dan tekun. Dengan begitu, nasabah akan merasa dihargai dengan baik.

Ambil waktu untuk mengidentifikasi kebutuhan nasabah dengan cara melemparkan beberapa pertanyaan penting dan dengarkan dengan seksama jawaban dari nasabah. Semakin mampu mengenali nasabah atau mengerti tujuan dan maksud nasabah, maka akan mudah menanggapi dengan cepat permintaan atau keluhan dari nasabah.

Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, maka mintalah bantuan kepada yang sanggup dan mengerti. Dalam praktiknya, terkadang ada hal – hal yang tak terduga yang tidak mampu atau tidak sanggup untuk diselesaikan sendiri.

Perlakukan nasabah dengan baik dan sopan agar nasabah merasa lebih dihargai sebagai seorang pribadi yang penting. Sambut dengan ramah dan akrab saat berkomunikasi langsung dengan nasabah.

Utamakan kebutuhan nasabah dan selalu menepati janji kepada nasabah, apabila telah menyanggupi permintaan nasabah dengan mengatakan “Iya”, maka penuhilah janji itu.

Berani meminta maaf ketika terjadi kesalahan yang tidak sengaja maupun disengaja, meminta maaf dengan hati yang ikhlas dan tulus. Hal ini harus dapat dibiasakan, karena nasabah akan merasa sangat dihargai dan juga dapat menghindari hal perdebatan.

Dusahakan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, daripada yang diharapkan oleh nasabah agar dapat membuat nasabah merasa senang dan merasa puas.

Hal yang tidak kalah penting lagi dan sudah menjadi rumus 3 *Magic Word* yang wajib diaplikasikan sehari – hari, antara lain :

SAPA, sapa nasabah disaat awal bertemu.

MAAF, selalu ucapkan maaf untuk hal – hal yang dapat mengurangi kenyamanan nasabah.

TERIMA KASIH, ucapkan terima kasih di setiap akhir pertemuan.

**Komunikator** sebagai seorang *Customer Service* juga bertugas sebagai pemberi segala informasi, menjadi tempat sebagai penampung keluhan – keluhan atau keberatan dari nasabah, sebagai tempat konsultasi nasabah dan memberikan kemudahan – kemudahan kepada tamunya.

Selain tugas pokok diatas, *Customer Service* juga mempunyai tugas lain yang tidak kalah penting, diantaranya adalah :

Melayani pembukaan rekening tabungan maupun rekening giro.

Melayani dalam pembuatan kartu ATM.

Memperkenalkan produk dan jasa yang dimiliki oleh Bank Jatim Cabang Mojokerto.

Melakukan penutupan rekening tabungan maupun giro sesuai dengan permintaan nasabah atau sebab – sebab yang lainnya.

Menyetujui maupun menolak permintaan pembukaan rekening tabungan dan rekening giro, apabila terjadi persyaratan yang kurang terpenuhi maupun tidak terpenuhi.

**Handling Complaint** seorang *Customer Service* juga mempunyai tugas lainnya, yaitu menerima semua keluhan – keluhan atau complain nasabah dan juga menyelesaikan masalah nasabah yang complain. Misalnya, terdapat nasabah yang melapor kehilangan ATM, tindakan dan solusi yang dapat dilakukan yaitu dengan proses :

Nasabah dipersilahkan untuk mengisi formulir kehilangan ATM.

Setelah mengisi formulir, nasabah diharapkan menyerahkan surat keterangan kehilangan dari pihak kepolisian, disertai dengan foto copy identitas diri seperti KTP atau SIM yang masih berlaku.

Setelah itu pihak *Customer Service* akan memproses dan memblokir ATM yang telah hilang kemudian membuatkan ATM baru untuk nasabah yang kehilangan ATM tersebut.

**Membantu Menfasilitasi Nasabah** seorang *Customer Service* harus membantu memfasilitasi nasabah seperti memberikan informasi rekening tabungan ataupun giro apabila ada nasabah yang ingin mengetahui saldo tabungannya, kemudian seorang *Customer Service*

membantu pengecekan saldo dan mencetak di buku tabungan nasabah yang bersangkutan. Sedangkan nasabah tabungan giro dapat mengetahui cukup dengan menyebutkan nomer rekening gironya.

**Memasarkan Produk - Produk Bank** selain tugasnya melayani nasabah, seorang *Customer Service* juga harus memasarkan produk – produk yang dimiliki bank kepada nasabah maupun calon nasabah. Memasarkan produk adalah salah satu tugas utama seorang *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan. Adapun salah satu contoh yang dapat dilakukan dalam memasarkan produk kepada nasabah atau calon nasabah :

Pada saat melayani nasabah, disela – sela waktu pelayanan, seorang *Customer Service* dapat melakukan pengenalan produk yang dimiliki bank kepada nasabah atau calon nasabahnya.

### **Wewenang Customer Service Di Bank Jatim Cabang Mojokerto**

Wewenang merupakan tugas atau pekerjaan secara khusus yang sesuai dengan ketentuan yang telah diterapkan oleh bank, yaitu menyelesaikan tugas dan pekerjaan hingga selesai dengan baik dan tidak ada masalah yang ditimbulkan dari pekerjaannya tersebut.

Wewenang *Customer Service* di Bank Jatim Cabang Mojokerto diantaranya sebagai berikut : Melakukan verifikasi tanda tangan nasabah, atau lebih tepatnya menyesuaikan specimen tanda tangan nasabah dengan data yang sudah ada, Melakukan penolakan

dalam permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi syarat yang telah ditetapkan oleh pihak bank, Menyaksikan serta membantu nasabah dalam pengisian form aplikasi atau CIF ( *Customer Information File*), Melakukan penutupan rekening nasabah, baik atas permintaan nasabah maupun dikarenakan sebab yang lainnya sesuai dengan prosedur bank.

### **Hambatan Customer Service Di Bank Jatim Cabang Mojokerto**

Dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, *Customer Service* juga menghadapi hambatan pada saat melayani nasabah. Hambatan - hambatan yang dialami *Customer Service* pada saat pelayanan nasabah, diantaranya :

**Tipe atau Karakter Nasabah** terdapat beberapa faktor yang dapat mengganggu atau menghambat dalam pelayanan nasabah, salah satunya yaitu mengenai karakter nasabah yang bermacam - macam dan lebih dominan dengan karakter yang emosional. Upaya seorang *Customer Service* yaitu harus bisa menjadi pendengar yang baik dan melayani nasabah dengan profesional sesuai etika atau aturan dasar seorang *Customer Service*, harus melakukan pelayanan dengan hati yang ikhlas dan penuh kesabaran dalam menghadapi nasabah.

Seorang *Customer Service* juga harus dapat menyelesaikan masalah yang dikeluhkan nasabah secara baik dan tuntas, tanpa terjadi masalah lagi dikemudian hari.

**Gangguan Sistem** gangguan sistem adalah salah satu hambatan *Customer Service* dalam melayani

nasabah. Terkadang gangguan sistem mengganggu dalam pelayanan nasabah, sehingga seorang *Customer Service* harus bisa beradaptasi dengan sistem yang ada dan harus mengenali atau memahami kendala yang sering terjadi. Apabila sistem mengalami gangguan pada saat pelayanan, maka *Customer Service* dapat mengatasinya. Karena nasabah pasti akan complain dan *Customer Service* harus bisa mengatasi dengan baik, benar, dan tuntas.

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

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan pada bab - bab sebelumnya, maka penelitian ini dapat disimpulkan : Seorang *Customer Service* memiliki peranan penting dalam usahanya untuk mempertahankan loyalitas dari nasabahnya dan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang cepat, akurat, baik dan juga ramah terhadap nasabah. Karena sebagai *Customer Service* sangat berperan aktif dalam melayani keinginan dan kebutuhan nasabah demi terciptanya kepuasan nasabah. Selain itu, *Customer Service* juga harus bisa menjaga hubungan dan komunikasi dengan nasabah secara baik agar hubungan antara nasabah dan bank juga dapat terjaga serta berjalan dengan baik. *Customer Service* yang baik, tidak hanya dilihat dari segi fisiknya saja, namun juga dilihat dari segi nonfisik seperti kemampuan dalam melayani dan dalam etika pelayanannya.

#### **Tugas dan wewenang serta hambatan Customer Service di**

### **Bank Jatim Cabang Mojokerto diantaranya yaitu :**

Penerimaan Tamu, dalam penerimaan tamu seorang *Customer Service* melakukan pelayanan kepada nasabah pada saat nasabah membutuhkan atau memerlukan sesuatu dapat melalui telepon maupun secara langsung (*face to face*) dengan nasabah. Hal yang perlu diperhatikan dalam melayani nasabah yaitu : Menyapa dan berbicara dengan nasabah secara lembut, ramah, sopan, santun, dan jelas. Meyakinkan nasabah dan memberikan kepuasan dalam setiap pemberian pelayanan. Percaya diri, penuh senyum dan bersikap akrab dalam melayani nasabah.

Sebagai *Customer Service* yang berada dibagian front office juga harus berpenampilan dan berpakaian dengan rapi dan bersih. Setia mendengarkan pembicaraan nasabah dan menerima apapun keluhan yang disampaikan oleh nasabah dengan sabar dan tekun. Komunikator sebagai seorang *Customer Service* juga bertugas sebagai pemberi segala informasi yang dibutuhkan oleh nasabah yang masih terkait dengan kebutuhan nasabah. *Handling Complaint*, seorang *Customer Service* juga bertugas sebagai penampung *complain* nasabah atau keluhan – keluhan dari nasabah dan juga menyelesaikan dengan baik dan benar.

Membantu Memfasilitasi Nasabah, Memberikan pelayanan seperti memberikan informasi tentang rekening tabungan ataupun giro apabila nasabah ingin mengetahui saldo tabungannya.

Memasarkan Produk – Produk Bank, selain tugasnya melayani dan memberikan pelayanan kepada nasabah, seorang *Customer Service* juga ikut serta dalam memasarkan produk.

Sebagai seorang *Customer Service* juga memiliki wewenang dalam menjalankan pekerjaannya seperti melakukan verifikasi tanda tangan nasabah atau lebih tepatnya menyesuaikan specimen tanda tangan nasabah dengan data yang sudah ada, melakukan penolakan ataupun penerimaan pembukaan buku rekening tabungan atau giro, membantu nasabah dalam pengisian form aplikasi atau CIF (*Customer Information File*), melakukan penutupan rekening nasabah baik atas permintaan nasabah maupun karena sebab yang lainnya sesuai dengan prosedur bank.

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, terdapat beberapa hambatan yang dilalui seorang *Customer Service*, diantaranya yaitu : Tipe atau Karakter Nasabah, karakter nasabah yang bermacam – macam merupakan salah satu hambatan yang dihadapi seorang *Customer Service*, dengan berbagai banyak karakter nasabah seorang *Customer Service* harus bisa memahami dan menghadapi berbagai macam tipe nasabah dengan sabar dan tekun. Gangguan Sistem dalam pelayanan terhadap nasabah, terkadang gangguan sistem atau gangguan jaringan dapat muncul secara tiba – tiba, dengan begitu sebagai seorang *Customer Service* harus bisa memberikan pengertian kepada nasabah dan segera menyelesaikan pelayanannya apabila gangguan sistem sudah selesai.

### **Peranan *Customer Service* dalam pelayanan terhadap nasabah di Bank Jatim Cabang Mojokerto**

Seorang *Customer Service* di bank sangatlah berperan penting, karena *Customer Service* adalah perantara antara bank dengan nasabah, menjaga hubungan bank dan nasabah akan tetap terjalin dengan baik dan juga agar nasabah mempertahankan kelayalitasannya kepada bank. Selain itu *Customer Service* juga berperan sebagai pemberi informasi atau pusat informasi bank yang biasa dibutuhkan oleh nasabah.

### **Aturan dasar dan etika khusus *Customer Service* dalam pelayanan terhadap nasabah di Bank Jatim Cabang Mojokerto**

Pada saat pemberian pelayanan kepada nasabah sehari – hari, seorang *Customer Service* hendaknya selalu menerapkan dan memperhatikan aturan dasar dan etika dalam cakap, sikap dan berpakaian. Berikut adalah beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu :

Kerapian dalam berpakaian.

Senyum, sapa, salam, dan jangan lupa selalu ucapkan “*maaf*” apabila melakukan kesalahan dan akhiri dengan “*terima kasih*”.

Hindari kebiasaan buruk, seperti memainkan handphone, berbicara kasar, dan sebagainya.

Berbicara dengan jelas, tegas, ramah dan sopan.

### **Upaya *Customer Service* dalam pelayanan terhadap nasabah di Bank Jatim Cabang Mojokerto**

Upaya yang dilakukan seorang *Customer Service* bertujuan

untuk menjaga kesetiaan dan kepercayaan nasabah kepada bank, sehingga upaya yang dilakukan oleh *Customer Service* harus dilakukan dengan baik dan tepat. Berikut upaya upaya yang dapat dilakukan seorang *Customer Service* :

### **Saran**

Berikut ini adalah saran yang dapat dilakukan dalam menghadapi dan menyelesaikan hambatan – hambatan yang dialami seorang *Customer Service* :

Dalam menghadapi berbagai macam karakter nasabah, seorang *Customer Service* harus bisa mengontrol emosi dan banyak bersabar dalam menjalankan tugas, karena seorang *Customer Service* adalah jembatan antara nasabah dan bank. Terima semua keluhan – keluhan nasabah, bersikap simpati dan empati, mendengarkan apapun yang dikatakan nasabah dengan lapang dada, kemudian memberikan solusi terbaik untuk pemecahan permasalahan yang ada secara baik dan tepat, agar tidak menimbulkan masalah dikemudian hari.

Pada saat terjadi gangguan sistem, otomatis pelayanan terhadap nasabah akan terhambat, sisetulah tugas seorang *Customer Service* harus diterapkan seperti memberikan pengertian kepada nasabah mengenai gangguan sistem dan memberikan fasilitas ditempat seperti memberikan snack maupun minuman.

### **Implikasi**

Dalam hal ini, sebagai *Customer Service* harus melakukan pendalaman berbagai macam karakter nasabah, dalam arti harus mngetahui dan paham apa yang

harus dilakukan apabila menghadapi berbagai karakter nasabah yang bermacam – macam. Agar pada saat mengalami masalah dalam praktek dilapangan, *Customer Service* tidak gugup dan dapat menyelesaikan masalah tersebut dan dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi secara baik, cepat, tepat, cekatan dan tanpa menimbulkan masalah dikemudian hari.

### **DAFTAR RUJUKAN**

Bank Indonesia Pasal 13 Undang-Undang No. 7, 1992 tentang Perbankan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang No. 10, 1998.

Devi Dwi Puspitasari.2015 “*Pelaksanaan Service Excellent Oleh Customer Service Pada Bank Jatim Cabang Jombang*“. TA Diploma diterbitkan, STIE Perbanas Surabaya

Dimas Kharisma Dimawan.2015 “*Peranan Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Cabang Probolinggo*“. TA Diploma diterbitkan, STIE Perbanas Surabaya.

<http://www.bankjatim.co.id/id/informasi/tentang-bankjatim/profil>

<https://www.kamusbesar.com/kantor-cabang>

[https://id.wikipedia.org/wiki/Bank\\_Jatim](https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Jatim)

[https://id.wikipedia.org/wiki/Kota\\_Mojokerto](https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Mojokerto)

Kasmir.(2008). Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Edisi Revisi. PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Kasmir.(2008). Etika Customer Service. Jakarta: PT.Rajagrafindo Persada.

Kasmir.(2008). Manajemen Perbankan. Jakarta: PT.Rajagrafindo Persada.

STIE PERBANAS. 2012. *Modul Laboratorium Operasional Bank*, Surabaya



















