

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN TERHADAP NASABAH DI BANK MANDIRI CABANG
PEMBANTU KUPANG INDAH**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mata Kuliah Program
Pendidikan Diploma III
Jurusan Perbankan dan Keuangan



Oleh :
CHRISMI ANGGUN DWI LESTARI
NIM : 2016110390

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS SURABAYA
SURABAYA
2019**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Chrismi Anggun Dwi Lestari
Tempat, Tanggal Lahir : Lamongan, 01 Juni 1998
N.I.M : 2016110390
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Indah Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 19 Agustus 2019


(Chitra Laksmi Ritmaya, SE, MM)
NIDN : 07211068606

Ketua Program Studi Diploma 3,
Tanggal : 19 Agustus 2019


(Dr. Kautsar Riza Salman, SE, MSA, Ak.)
NIDN: 0727068503

**IMPLEMENTATION OF CUSTOMER SERVICE IN IMPROVING
THE SERVICE TO THE CUSTOMERS IN BANK
MANDIRI SUB-BRANCH OFFICE OF
KUPANG INDAH SURABAYA**

**Chrismi Anggun Dwi Lestari
2016110390**

e-mail : 2016110390@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

In the banking zone, service is much needed as a support in daily operational activities, providing service is one of the duties of Customer Service. In order to carry out its role as a service provider to customers, Customer Service at Bank Mandiri Sub Branch Office of Kupang Jaya has operational standards set by the head office. The best service provided by Customer Service is very influential on customer satisfaction when conducting banking transactions.

In this case, Bank Mandiri Sub Branch Office of Kupang Jaya Company must implement operational standards set by the head office. The aims of this research at Bank Mandiri Sub Branch Office of Kupang Jaya is to determine the role of Customer Service in improving service to its customers.

The research method used is descriptive qualitative research by conducting open interviews with Customer Service, observation and documentation. Based on the results of this research by conducting interviews and observations show that the role of Customer Service in improving service to customers has been working in operational standards set by the head office and the methods used to overcome customer problems has been explaining well.

Key words : Implementation, Customer Service, Services

PENDAHULUAN

Sebagaimana telah diketahui bahwa salah satu kegiatan utama bank adalah pemberian pelayanan. Bank sebagai lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk dapat memenangkan persaingan dalam situasi persaingan yang ketat. Untuk dapat menghadapi persaingan antar lembaga perbankan yang semakin ketat, masing-masing bank harus mengembangkan konsep “pelayanan terbaik bagi nasabahnya”, hal ini bertujuan untuk mempertahankan nasabah yang telah ada dan menjangkau nasabah baru yang potensial.

Untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabahnya bank harus perlu

menjaga kualitasnya, tidak hanya pada produk yang dihasilkan saja melainkan dengan menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada para nasabah maupun calon nasabah. Untuk menjaga kualitas tersebut maka bank harus menyiapkan karyawan yang mampu menangani berbagai kebutuhan nasabahnya, terutama dalam hal ini yang menjadi salah satu ujung tombak perbankan dalam hal pelayanan yaitu petugas *Customer Service*. *Customer Service* adalah salah satu petugas Bank yang memegang peranan penting dalam industri perbankan. Tugas utama *Customer Service* adalah memberikan pelayanan terbaik serta membina hubungan yang baik dengan nasabah/masyarakat.

Kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan pada saat ini lebih menyukai proses

pelayanan yang cepat dan tidak terlalu menyulitkan nasabah terutama dalam proses pemenuhan persyaratan-persyaratan, dan lain sebagainya. Dan hampir semua bank menerapkan pelayanan yang cepat dan mempermudah proses pemenuhan persyaratan maupun administrasi. Kegiatan ini dilakukan untuk menarik perhatian maupun minat dari para nasabah untuk bertransaksi di bank tersebut, dan juga memenangkan persaingan dalam dunia perbankan.

Customer Service memiliki peran yang penting dalam memberikan perhatian yang penuh kepada para nasabah maupun calon nasabahnya dalam berinteraksi secara langsung. Sehubungan dengan peranan ini, maka setiap bank harus menerapkan pelayanan prima terhadap nasabah maupun calon nasabahnya yakni suatu sikap atau cara dalam melayani nasabah secara memuaskan. Kepuasan nasabah akan lebih mudah di penuhi apabila petugas *Customer Service* bank mengenal sifat dan karakter nasabah mereka dengan baik. Seorang *Customer Service* harus memiliki ketrampilan dasar yang di butuhkan untuk mengenali nasabah dengan baik. Karena, salah satu tugas *Customer Service* yang paling sering di lakukan adalah berhadapan langsung dengan nasabah. Pelayanan yang diberikan oleh seorang *Customer Service* haruslah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan dengan nasabah. Hal ini dilakukan dengan sikap siap membantu, bersahabat, dan bersikap profesional, dengan demikian dapat memberikan kepuasan kepada nasabah tersebut sehingga ,nasabah tersebut mau datang kembali untuk melakukan transaksi dengan bank, di samping menikmati fasilitas yang di berikan oleh bank. (Ikatan Bankir Indonesia,2014)

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014) Pengertian dari *Customer Service* adalah Bagian kerja dalam sebuah

perusahaan maupun organisasi yang bertugas memberikan pelayanan terhadap para pelanggan untuk membantu memudahkan para pelanggan untuk mendapatkan informasi ataupun kebutuhan yang di perlukan oleh para pelanggan yang bertujuan untuk memuaskan pelanggan tersebut.

Dari pengertian tersebut maka Fungsi *Customer Service* menurut Instruktur Laboratorium Bank (2018) adalah:

1. *Front Line Officer* adalah keberadaan *Customer Service* yang berada di bagian depan suatu bank, dimana hal ini adalah menjadi cermin penilaian nasabah terhadap pelayanan suatu bank.
2. *Leasson officer* adalah suatu aparat yang menjadi perantara antara bank dengan nasabah. Orang pertama yang diubungi oleh nasabahnya sewaktu datang ke bank adalah pihak *Customer Service*, baik untuk meminta informasi maupun untuk melaksanakan transaksi.
3. *Information Centre* adalah satu-satunya personil yang dengan mudah dapat dihubungi oleh nasabahnya pada kesempatan pertama, oleh karena itu *Customer Service* merupakan pusat dan narasumber informasi-informasi mengenai produk dan jasa bank, untuk itu seorang *Customer Service* dituntut untuk mempunyai pengetahuan dan wawasan yang luas mengenai industri perbankan.
4. *Servicing* sesuai dengan fungsinya *Customer Service*, atas nama bank penerima dan menyambut baik kedatangan nasabah sebagai tamu, *Customer Service* harus dapat bersikap ramah, santun dalam bertutur kata, memiliki empati yang baik dan berbicara yang mudah di mengerti oleh nasabah.

Adapun rincian tugas dan tanggung jawab yang harus di lakukan oleh seoranglain dengan bentuk dan nama apa *Customer Service* Ikatan Bankir Indonesia(2014):

1. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan
2. pembukaan rekening tabungan, giro, deposito, kredit dan permohonan nasabah yang lainnya.
3. Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh Bank.
4. Mengadministrasikan file nasabah (CIF-*Customer Information File*)
5. Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang terdapat di bank

Berikut ini tanggung jawab seorang

Customer Service:

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

Sehubungan dengan tugas dan fungsi dari *Customer Service*, maka seorang *Customer Service* memiliki wewenang, yaitu:

1. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening apabila tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh bank.
2. Melakukan verifikasi tanda tangan nasabah
3. Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan.
4. Melakukan penutupan rekening atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya
5. Melakukan pemblokiran rekening nasabah baik atas permintaan

nasabah atau pihak yang berwenang.

6. Menyaksikan nasabah mengisi dan menandatangani formulir, aplikasi, perjanjian-perjanjian.

Metode penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan beberapa tahapan sebagai berikut :

Metode pengumpulan data :

1. Wawancara

Teknik wawancara yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan wawancara terstruktur. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan.. Metode wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan data yang diperlukan yang terdapat pada rumusan masalah.

Cara ini dilakukan dengan memberikan pertanyaan dan bertanya langsung kepada *Customer Service* dengan beberapa pertanyaan yang bersangkutan dengan informasi yang ingin diperoleh, yakni tentang tugas dan wewenang dan tanggung jawab seorang *Customer Service* Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah, bagaimana strategi pelayanan yang dilakukan *Customer Service* Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah, strategi pelayanan yang dilakukan *Customer Service* Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah dibandingkan pesaing, hambatan yang di hadapi dan solusi yang dilakukan *Customer Service* Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah dalam mengatasi hambatan yang di hadapi dalam melayani nasabah.

2. Dokumentasi

Merupakan sumber bukti dari suatu kegiatan yang dilakukan oleh peneliti dengan pihak yang bersangkutan yaitu pada saat melakukan wawancara dengan

pihak *Customer Service*. Dokumentasi yang diambil berupa foto bersama dengan pihak *Customer Service Bank*.

3. Studi Pustaka

adalah Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencari referensi-referensi yang terdapat di buku dan jurnal-jurnal online yang berhubungan dengan penelitian kemudian, menuliskan kembali sebagai.

Hasil dan Pembahasan

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai praktik operasional pelayanan yang diterapkan oleh Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis. Penelitian yang dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara dan observasi secara langsung dengan *Customer Service*.

Dari hasil penelitian dan observasi akan dijabarkan dan dijelaskan sesuai dengan hasil wawancara dan observasi dengan *Customer Service* pada Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah. Pelayanan *Customer Service* dalam peningkatan pelayanan pada Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah menerapkan pelayanan dengan menjawab semua kebutuhan nasabah dan menyelesaikan masalah agar nasabah merasa puas dan terbantu oleh adanya *Customer Service* dan menerapkan budaya prima serta selalu menjaga standar pelayanan *Customer Service*.

1. Tugas, Tanggung Jawab dan Wewenang *Customer Service* pada Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah

Sebagai seorang *Customer Service* tugas utama yang harus dilakukan adalah memberikan pelayanan yang memuaskan untuk nasabah.

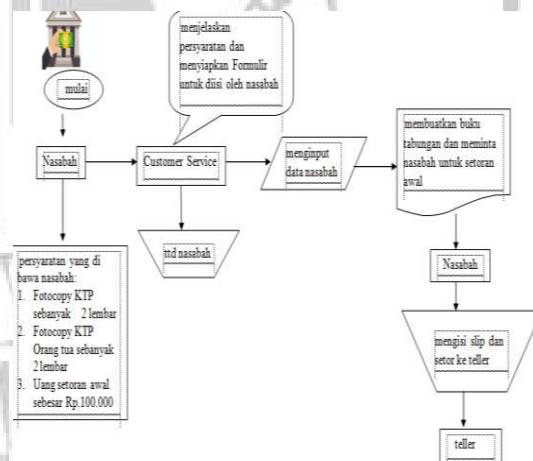
Tugas *Customer Service* pada umumnya yakni membuka rekening menjawab kebutuhan nasabah yang ingin pembukaan, pemeliharaan serta penutupan rekening nasabah, pelayanan informasi, pelayanan

keluhan, pelayanan administrasi, pekerjaan administrasi serta pelayanan solusi.

Adapun rincian Tugas *Customer Service* pada Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah dalam melayani nasabah adalah sebagai berikut:

a. Pembukaan Tabungan

Bank Mandiri memiliki beberapa produk tabungan yang berbeda jenisnya dan juga kegunaannya. Produk tabungan tersebut terbagi menjadi beberapa produk yang biasanya sering di tawarkan kepada para nasabahnya sesuai dengan kebutuhan nasabah yaitu, tabungan rupiah, tabungan valas, tabungan rencana, dan tabunganku. Untuk membuka produk tabungan tersebut pada umumnya dibutuhkan persyaratan wajib yang harus di penuhi oleh nasabah, yaitu dengan mengisi formulir permohonan pembukaan rekening, menyerahkan kartu identitas seperti KTP yang masih berlaku, bagi warga indonesia dan bagi warga negara asing



menyerahkan Paspor, KIMS/KITAS/KITAP. Bagi pelajar menyerahkan kartu pelajar dan surat persetujuan orang tua. Menyerahkan uang dengan nominal tertentu sebagai setoran awal sesuai dengan jenisnya. Untuk tabungan rupiah setoran awal yang harus di berikan adalah sebesar lima ratus ribu rupiah, untuk tabungan valas sesuai dengan mata uang yang

akan di tabungan dalam bentuk mata uang yang diinginkan nasabah.

b. Pembukaan Giro

Rekening giro merupakan salah satu jenis produk simpanan pihak ketiga yang dimiliki oleh Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah. Di tengah tantangan bisnis saat ini, para nasabah membutuhkan sarana pendukung yang terpercaya, untuk itulah Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah menawarkan transaksi yang mengutamakan melalui Mandiri Giro. Dengan memberi kemudahan yaitu penarikan dapat dilakukan setiap saat melalui cek, Bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya sesuai ketentuan yang ditetapkan Bank Mandiri.

c. Pembukaan Deposito

Untuk memastikan uang nasabah diinvestasikan di tempat yang aman dan terpercaya sekaligus menguntungkan, maka produk Deposito inilah yang tepat dan dapat diandalkan karena keuntungan dan fasilitas yang akan diterima oleh nasabah.

Berikut contoh alur dalam pelayanan pembukaan rekening yang dilakukan oleh *Customer Service* Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah. Sebagai contoh yang diambil adalah pembukaan rekening tabungan

2. *Customer Service* akan menjelaskan persyaratan apa saja yang dibutuhkan untuk membuka rekening tabungan.
3. Setelah itu nasabah diminta untuk mengisi formulir pembukaan rekening dan menyerahkan persyaratan dokumen seperti, KTP nasabah dengan KTP orang tua nasabah masing-masing sebanyak dua lembar sekaligus menandatangani formulir pembukaan rekening.
4. Jika nasabah telah selesai selanjutnya *Customer Service* akan menginput formulir profil nasabah dan juga membuatkan nasabah buku tabungan dengan nomor rekening nasabah yang baru.
5. Nasabah akan di buat slip setoran untuk setoran awal beserta uang tunai dengan nomor rekening yang baru untuk diserahkan ke bagian teller.
6. Nasabah menyerahkan buku tabungan dan slip setoran beserta uang tunai kepada teller.
7. Ketika teller telah selesai maka nasabah sudah selesai dan bisa langsung menggunakan rekening tabungan tersebut.

Dalam proses pembukaan rekening peran *Customer Service* yang sangat dibutuhkan untuk membantu nasabah, dari mulai awal nasabah datang sampai nasabah mengakhiri proses pembukaan rekeningnya. Sebagai *Customer Service* pada Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah dalam membantu nasabahnya tugas harus dilakukan adalah melayani nasabah dengan sikap penuh perhatian dan memenuhi semua kebutuhan nasabah. Memberikan penjelasan dan mengarahkan nasabah untuk menggunakan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah serta menjelaskan keuntungan ataupun manfaat dari produk tersebut. Ketika nasabah ingin melakukan setoran tunai ke teller *Customer Service* juga akan membantu nasabahnya, jika antrian sedang sepi maka nasabah sendiri

Gambar 4.3.

Flowchart pembukaan rekening tabungan

Keterangan:

- A. Bagian yang terkait adalah
 1. *Customer Service*
 2. Teller
- B. Langkah dalam proses operasional :
 1. Pertama nasabah yang ingin membuka rekening tabungan Bank Mandiri harus datang ke Bank dan menemui bagian *Customer Service* dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan.

yang akan melakukan setoran awal pembukaan rekening, tetapi jika antrian di teller panjang maka *Customer Service* yang akan melakukan setoran awal ke bagian teller agar nasabah tidak menunggu lama sesuai dengan standar operasional yang telah di terapkan oleh Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah yaitu melayani pembukaan rekening selama tujuh belas menit.

c. Pelayanan ganti kartu nasabah

Selain memiliki tugas membuka rekening, *Customer Service* pada Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah juga memberikan pelayanan untuk para nasabah yang mengalami masalah yang terkait dengan kartu debit nasabah. Hal tersebut biasanya terjadi di karenakan beberapa faktor antara lain yaitu nasabah kehilangan kartu debit, kartu debit tertelan, kadaluarsa dan penggantian *Debit Chip*. Jenis kartu yang ganti oleh nasabah biasanya terdiri dari beberapa jenis yaitu kartu atm *Silver, Gold, Platinum*. Nasabah yang ingin mengganti kartu debit lama dengan kartu debit yang terdapat chip bisa langsung datang ke *Counter Customer Service* untuk melakukan penggantian kartu dengan membawa KTP dan kartu debit yang lama tanpa dikenakan biaya apapun. Tetapi jika nasabah yang mengalami kehilangan kartu nasabah harus membawa KTP dan Surat kehilangan dari kepolisian dan akan di kenakan biaya.

1. Pelayanan Pendaftaran Mandiri *On-line*

Mandiri *On-Line* adalah fasilitas pelengkap yang disediakan oleh Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah yang tersedia dalam bentuk web dan aplikasi *mobile*. Dengan menu yang mudah digunakan dan segala transaksi bisa dilakukan dengan cepat. Jadi dengan adanya pelayanan ini akan lebih mempermudah nasabah

dalam bertransaksi tanpa harus mendatangi *Customer Service* atau mendatangi kantor Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah. Transaksi yang dapat dilakukan melalui Mandiri *On-Line* adalah transfer yang antar bank, pembelian dan pembayaran pulsa, token PLN, bayar tagihan HP maupun kartu kredit dan dapat dilakukan di manapun secara *real-time*, Top-up jadi mudah isi ulang mandiri *e-money, mandiri e-cash, GO-PAY, OVO M-Tix*, dan uang elektronik lainnya, langsung dari Mandiri *On-line*. Selain itu dengan adanya Mandiri *On-Line* nasabah dapat mengontrol penuh finansial semua produk perbankan nasabah baik tabungan, deposito, dan kartu kredit dan pinjaman dalam satu layar, kemudian histori transaksi lengkap juga dapat nasabah lihat dan kontrol seperti cek saldo, histori transaksi tabungan dan kartu kredit, serta cek mutasi rekening secara lengkap.

2. Menyelesaikan Komplain Nasabah

Salah satu tugas dari *Customer Service* yang paling sering di lakukan adalah menyelesaikan keluhan nasabah. *Customer Service* di tuntut dapat memberikan pelayanan terbaiknya untuk membantu nasabah yang sedang mengalami masalah. Sikap yang baik ketika menyelesaikan komplain nasabah inilah yang memberikan penilaian dari nasabah kepada *Customer Service* bahwa nasabah tersebut merasa di hargai dan di bantu oleh *Customer Service*. Permasalahan ataupun Komplain nasabah yang sering terjadi di Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah adalah sebagai berikut:

- a. Saldo nasabah terpotong tapi uang tidak keluar dari mesin ATM
- b. Transfer ke bank lain atau sesama bank tetapi uang tidak masuk ke rekening
- c. Setor uang di mesin ATM tetapi uang tidak terkredit ke rekening nasabah

- d. *E-Banking* tidak bisa digunakan karena ada perbaikan sistem atau lupa *password*
 - e. Kasus penipuan yang biasanya terjadi menggunakan atas nama Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Indah.
3. Tugas Marketing *Customer Service* Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah

Dalam kegiatannya sehari-hari seorang *Customer Service* tidak hanya melakukan tugas operasional saja, melainkan juga mengerjakan tugas marketing. Tugas ini juga merupakan tugas yang penting harus dilakukan oleh *Customer Service* Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah untuk menambah atau mempertahankan nasabahnya maupun nasabah baru.

Tugas marketing ini sebagai salah satu cara yang dilakukan oleh *Customer Service* sebagai ajang untuk mempromosikan Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah kepada masyarakat yang berada di sekitaran bank tersebut. Hal yang dilakukan oleh *Customer Service* adalah mencari nasabah baru dengan cara *Customer Service* secara bergantian untuk mendatangi toko-toko ataupun rumah rumah masyarakat yang berada di daerah sekitaran Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah untuk menawarkan produk-produk seperti tabungan kepada para masyarakat disana sesuai dengan kebutuhan dari para calon nasabah.

Untuk nasabah exiting atau nasabah lama cara *Customer Service* untuk melakukan tugas marketingnya adalah dengan cara menelpon nasabah dan menawarkan pelayanan yang mungkin dibutuhkan oleh para nasabah, pelayanan khusus untuk nasabah prioritas Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu para *Customer Service* kunjungan langsung ke kantor dan kerumah nasabah untuk menawarkan pelayanan yang mungkin dibutuhkan. Selain itu *Customer Service* pada Bank Mandiri Cabang Pembantu

Kupang Indah selalu melakukan *Cross Selling* terhadap nasabahnya, untuk dapat menjual produk perbankannya harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. *Cross selling* yang biasanya dilakukan oleh *Customer Service* Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah adalah dengan menayakan kepada nasabah untuk mengetahui kondisi nasabah sehingga produk dan layanan bank yang ditawarkan atau dipresentasikan sesuai dengan kondisi nasabah. Contohnya jika nasabah merasa kesulitan untuk menyetor dana untuk ditabung dan ingin mengelola keuangan dengan baik dan terencana serta menabung dengan cara yang efektif, rutin tanpa harus datang ke Bank maka nasabah akan ditawarkan membuka produk Tabungan Rencana yaitu, cara menabung melalui penarikan dana otomatis (autodebet) dari rekening tabungan setiap bulan.

Menabung pun terasa lebih ringan dan menjadi kebiasaan yang tidak membebani nasabah. Kemudian jelaskan kepada nasabah manfaat dan keuntungan apa yang akan didapatkan jika nasabah ingin menggunakan produk tersebut. Jika produk tersebut adalah Tabungan Rencana maka *Customer Service* Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah akan menjelaskan secara detail keuntungannya dan akan menjawab semua pertanyaan yang akan diajukan oleh nasabah.

Selain itu, *Customer Service* akan memberikan penjelasan perbedaan Tabungan Rencana dan Tabungan biasa agar nasabah lebih percaya dan ingin membuka Tabungan Rencana.

Sehubungan dengan tugas yang wajib dilakukan oleh *Customer Service*, maka seorang *Customer Service* memiliki wewenang yang juga wajib mereka lakukan. Adapun tugas dan wewenang dari *Customer Service* adalah:

- a. Menyaksikan nasabah mengisi formulir pengajuan pembukaan rekening
- b. Meminjam identitas nasabah seperti KTP atau SIM

- c. Memeriksa data identitas nasabah dan mencocokkan foto nasabah dengan wajah nasabah
- d. Meminta nasabah untuk mendatangi formulir pengajuan nasabah
- e. melakukan verifikasi tanda tangan nasabah
- f. melakukan penolakan permintaan bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan
- g. melakukan penutupan rekening atas dasar permintaan dari nasabah
- h. melakukan pemblokiran rekening nasabah baik atas permintaan nasabah atau pihak lain yang berwenang. Selain memiliki wewenang seorang *Customer Service* juga memiliki tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya dan bertanggung jawab secara penuh untuk melayani nasabah sehingga nasabah merasakan kepuasannya. Berikut ini secara rinci tanggung jawab dari *Customer Service*:
 - a. pengenalan nasabah
 - b. pelayanan nasabah
 - c. menjaga kerahasiaan identitas nasabah
 - d. menjaga kebersihan dan kerapian *Counter Customer Service*
 - e. menjaga keamanan dan kelengkapan alat bantu *Customer Service*
 - f. patuh terhadap peraturan perusahaan

4. Bagaimana strategi pelayanan yang dilakukan oleh Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah?

Pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* haruslah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah. Hal ini dilakukan dengan sikap siap membantu, bersahabat, dan bersikap profesional, dengan demikian dapat memberikan kepuasan nasabah tersebut sehingga nasabah tersebut mau datang kembali untuk melakukan transaksi dengan bank. Dengan cara demikian seorang

Customer Service haruslah memiliki strategi pelayanan yang baik agar dapat memberikan kesan yang baik juga dari para nasabahnya. Adapun beberapa strategi yang dari *Customer Service* Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah dalam melaksanakan pelayanan sebagai berikut:

1. Melakukan *Service Excellence*

Agar nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* hal yang perlu dilakukan adalah menerapkan *service excellence*. *Service excellence* menggambarkan etos/budaya kerja suatu bank dan karyawannya. Dalam hal ini pihak bank memberikan layanan secara maksimal kepada nasabah, dan kesiapan dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional. Pelayanan ini akan menimbulkan kesan yang baik bagi nasabah sehingga mereka akan seterusnya datang kembali untuk menjadi rekan bisnis bank dengan baik. Bentuk pelayanan prima yang baik adalah pelayanan yang dilakukan dengan ramah, cepat, tepat dan nyaman sehingga memenuhi keuasan atau harapannya nasabahnya, bahkan melebihi apa yang menjadi harapan nasabah. *Customer Service* Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Indah menerapkan tiga *skills* dalam melakukan *Service Excellence* yaitu:

- a. Sikap awal layanan
Ketika nasabah datang *Customer Service* akan berdiri dan langsung menyapa nasabah dengan salam selamat pagi ataupun selamat sore, kemudian berjabat tangan dengan nasabah dan mempersilahkan nasabah untuk duduk. Kemudian menyebutkan nama dan menanyakan kebutuhan dari nasabah. *Customer service* akan mendegarkan dengan anutusias agar nasabah merasa bahwa *Customer Service* adalah satu-satunya orang yang dapat membantu nasabah tersebut, tanpa memotong

pembicaraan dari nasabah dan selalu tersenyum kepada nasabah.

b. Sikap melayani nasabah

Pelayanan prima harus dilakukan sesuai dengan tuntutan dari pihak nasabah, karena pelayanan menjai titik tolak kepuasan nasabah, yang dilakukan oleh *Customer Service* Cabang Pembantu Kupang Indah adalah melayani dengan cepat, tepat dan focus. Kecepatan adalah kemampuan membantu nasabah dengan memberikan respon dari permasalahan nasabah dengan cepat dan memberikan jawaban atas permasalahan nasabah dengan cepat. Sehingga nasabah tidak terlalu lama menunggu.

Tepat adalah memberikan jawaban atas permasalahan yang di hadapi nasabah dengan benar sesuai dengan kebutuhan nasabah

sehingga permasalahan nasabah dapat terselesaikan dengan benar dan memuaskan nasabahnya.

Fokus dalam pelayanan adalah saat melayani nasabah perhatian penuh *Customer Service* adalah nasabah yang di hadapinya tidak sibuk sendiri dengan urusan lain, contohnya dengan mengarahkan pandangan kepada nasabah ketika sedang berbicara dan menyampaikan permasalahannya, dan memberikan sikap empati bahwa *Customer Service* peduli dengan nasabah.

Untuk menyelesaikan komplain dari nasabah *Customer Service* Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah memiliki cara yang berbeda-beda dalam mengatasinya. Contohnya untuk kasus yang berhubungan dengan saldo kepotong tapi uang tidak keluar dari mesin atm atau nasabah setor uang tapi uang tidak terkredit ke rekening nasabah, seorang *Customer Service* akan mendengarkan terlebih dahulu keluhan dari nasabah kemudian meminta maaf atas ketidaknyamanan yang nasabah hadapi, kemudian *Customer Service* akan langsung menindaklanjuti permasalahan tersebut dengan memberikan nasabah form

pengajuan uang tidak terkredit atau saldo terpotong tetapi uang tidak keluar. Kemudian *Customer Service* meyakinkan nasabah dan menenangkan nasabah bahwa masalah tersebut dapat diatasi. Untuk pengajuan permasalahan seperti kasus ini, akan di selesaikan dalam waktu dua hari. Kemudian ketika permasalahan tersebut telah selesai nasabah akan di telepon langsung oleh *Customer Service* untuk menyampaikan bahwa permasalahan tersebut telah selesai.

c. Sikap akhir

Sikap akhir adalah sikap yang dilakukan ketika nasabah telah selesai dengan keluhannya dan mendapatkan jawaban atas permasalahannya. Sikap yang harus dilakukan oleh *Customer Service* ketika mengakhiri pembicaraan dengan nasabah adalah dengan menyakan kepada nasabah apakah masih ada yang ingin di butuhkan dan kemudian berjabat tangan dan mengucapkan terimakasih. Sikap seperti inilah yang selalu di terapkan oleh *Customer Service* Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah dalam melayani nasabahnya.

Bank Mandiri terbukti telah menerapkan *Service Excellence* dengan baik dengan mendapatkan penghargaan gelar terbaik *Banking Service Excellence* sebanyak sepuluh kali, dengan penghargaan ini membuktikan konsistensinya untuk meningkatkan kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.

Penghargaan ini di gelar hasil kerja sama dengan MRI atau *Marketing Research Excellence* yaitu pihak external yang akan menilaai kinerja *Customer Service* yang akan berpura-pura menjadi nasabah. Penilaian yang dilakukan meliputi standar pelayanan, fisik dari Bank, ruang ATM, Kebersihan dan lain-lain

2. Memenuhi Semua Kebutuhan Nasabah

Untuk memenuhi semua kebutuhan nasabah, petugas *Customer Service* Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah harus memiliki sifat sabar dan tenang serta ketrampilan untuk dapat melayani nasabahnya. Itu disebabkan karena kebutuhan setiap nasabah pasti berbeda-beda. Di butuhkan sifat sabar dan tenang di butuhkan ketika nasabah datang untuk mengajukan komplain pelayanan transaksinya. *Customer Service* harus bisa menenangkan nasabahnya dan memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan sikap melayani yang sudah di terapkan. Memenuhi semua kebutuhan nasabah ini berhubungan dengan tugas *Customer Service*, mulai dari nasabah yang akan membuka atau menutup rekeningnya, melakukan pendaftaran Mandiri *Online*, mengganti kartu, serta melayani Komplain nasabah dan juga memberikan solusi atas pengaduan nasabah. Dengan menerapkan hal tersebut dampak positif yang di peroleh oleh Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya adalah peningkatan jumlah nasabah setiap bulannya, terutama nasabah yang ingin membuka rekening tabungan. Diperkirakan oleh *Customer Service* peningkatan jumlah nasabah dari bulan Juni hingga bulan Agustus mengalami kenaikan jumlah nasabah yaitu pada bulan Juni ke bulan Juli kenaikan nasabah sebanyak 59 nasabah, bulan Juli ke bulan Agustus kenaikan nasabah sebanyak 113 nasabah

5. Strategi Pelayanan yang dilakukan *Customer Service* Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah Dibandingkan Pesanig?

Setiap Bank memiliki strategi pelayanan yang berbeda-beda untuk menarik perhatian para nasabah. Untuk itu setiap bank perlu memiliki ciri khas masing masing pelayanan yang akan di berikan kepada nasabahnya agar Bank tersebut dapat bertahan dan tidak kehilangan para nasabahnya.

Untuk mempertahankan agar nasabah tetap setia bertansaksi di Bank

Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah *Customer Service* memiliki strategi yang berbeda dengan Bank Lain. Perbedaan strategi *Customer Service* Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah adalah mereka memiliki standar pelayanan waktu untuk melayani nasabah. *Customer Service* menerapkan pelayanan standar waktu pelayanan, adapun pelayanan yang memiliki standar waktu adalah ketika melayani nasabah yang ingin membuka rekening, waktu yang di berikan adalah maksimal tujuh belas menit bahkan bisa kurang dari tujuh belas menit, jika nasabah yang ingin ganti buku rekening atau ganti kartu debit maka maksimal waktu yang di berikan adalah selama maksimal lima menit.

Pelayanan berdasarkan standar waktu ini di lakukan agar nasabah tidak terlalu lama menunggu dan mengantri panjang. Berdasarkan standar waktu yang di terapkan, penulis mencoba untuk melakukan observasi kepada *Customer Service* Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah untuk memastikan apakah pelayanan terhadap nasabah yang ingin membuka rekening dan mengganti buku atau kartu menerapkan standar waktu pelayanan tersebut. Dan hasil yang di dapat oleh penulis memang benar jika *Customer Service* telah menerapkan pelayanan berdasarkan waktu yang telah di tetapkan oleh perusahaan.

6. Hambatan yang dialami *Customer Service* Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah dalam melayani nasabah?

Hambatan merupakan suatu unsur penghambat yang terkadang muncul tanpa ada tanda-tanda sebelumnya yang mengakibatkan menghalangi atau memperlambat proses kegiatan yang sedang berjalan. Hambatan yang di hadapi *Customer Service* pada Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah

terkadang terjadi ketika sedang melaksanakan kegiatan pelayanan.

Hambatan yang terjadi bisa muncul melalui beberapa faktor yang tanpa di sengaja. Hambatan yang muncul bisa terjadi kerna dari perusahaan sendiri ataupun hambatan dari permasalahan nasabah. Hambatan yang dihadapi *Customer Service* adalah sebagai berikut:

- a. Sarana dan prasarana yang kurang, contohnya Kursi tempat nasabah untuk menunggu antrian terlalu sedikit sehingga terkadang jika antrian ramai ada nasabah yang tidak mendapatkan tempat duduk.
- b. Sumber Daya manusia yang kurang untuk *Customer Service*, hambatan ini terjadi di karenakan petugas *Customer Service* sedang cuti ataupun sakit mengakibatkan berkurangnya petugas untuk melayani nasabah.
- c. Timbulnya kasus baru setiap harinya dalam hal pengaduan kompalin nasabah yang belum pernah sebelumnya di tangani oleh *Customer Service*. Untuk kasus permasalahan nasabah yang sudah sering di tangani oleh bagian *Customer Service* akan sangat mudah untuk mengatasinya, dan permasalahan yang belum pernah di tangani akan sangat menjadi hambatan bagi petugas *Customer Service*.
- d. Gangguan teknis dari perusahaan sendiri. Hambatan ini biasanya terjadi dari dalam perusahaan , misalnya mati lampu atau server bermasalah yang mengakibatkan operasioal terganggu. Inilah hambatan-hambatan yang sering dihadapi oleh *Customer Service* Cabang Pembantu Kupang Indah dalam melaksanakan tugasnya sebagai unit pelayanan.

7. Solusi yang dilakukan *Customer Service* dalam mengatasi hambatan yang di hadapi dalam melayani nasabah?

Setiap hambatan selalu ada cara untuk mengatasinya, seorang *Customer Service* harus memiliki solusi agar hambatan yang terjadi dapat di tangani dan memperlancar kembali kegiatan operasionalnya. Berikut solusi atas hambatan yang terjadi:

- a. Hambatan Sarana dan prasarana yang kurang, contohnya Kursi tempat nasabah untuk menunggu antrian terlalu sedikit sehingga terkadang jika antrian ramai ada nasabah yang tidak mendapatkan tempat duduk.

Solusi yang akan di lakukan oleh seorang *Customer Service* Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah adalah dengan mengevaluasi keluhan yang masuk dari nasabah yaitu dengan melihat kotak saran yang tersedia di *Counter Customer Service*.

Terkadang juga nasabah datang langsung ke bagian *Customer Service* untuk menyampaikan keluhanya. Selanjutnya keluhan tersebut akan di bicarakan ketika apel pagi bersama yang akan di sampaikan oleh bagian *Customer Service*. Cara tersebut sudah dilakukan dan hasilnya fasilitas yang kurang tersebut di tindaklanjuti dan di berikan penambahan tempat duduk agar nasabah bisa lebih nyaman untuk menunggu.

Selain tempat duduk pendingin ruangan menjadi salah satu unsur kenyamanan bagi nasabah agar nasabah tidak kepanasan saat menunggu, ketika AC terasa panas maka nasabah akan meminta kepada bagian *Customer Service* untuk memperkecil suhu sehingga ruangan terasa lebih dingin. *Customer Service* akan bertindak cepat dalam menhadapi

komplain seperti ini agar nasabah pun merasa di istimewa.

- b. Sumber Daya manusia yang kurang untuk *Customer Service*, hambatan ini terjadi di karenakan petugas *Customer Service* sedang cuti ataupun sakit mengakibatkan berkurangnya petugas untuk melayani nasabah Solusi untuk hambatan diatas *Customer Service* Bank Mandiri Cabang Pembantu ketika petugas *Customer Service* Cuti maka akan di cari pengganti dari cabang lain yang akan membantu jalannya operasional. Tetapi jika petugas *Customer Service* resign atau berhenti dari pekerjaanya maka akan di melakukan *open recruitment* dengan menginfokan kebagian area manajemen.

Proses *recruitment* di laksanakan di bagian kantorregion (kantor wilayah) yang akan menginfokan ke bagian area-area kemudia ke bagian kantor Cabang.

- c. Timbulnya kasus baru setiap harinya dalam hal pengaduan kompalin nasabah yang belum pernah sebelumnya di tangani oleh *Customer Service*. Untuk kasus permasalahan nasabah yang sudah sering di tangani oleh bagian *Customer Service* akan sangat mudah untuk mengatasinya, dan permasalahan yang belum pernah di tangani akan sangat menjadi hambatan bagi petugas *Customer Service*. Solusi yang akan di lakukan oleh *Customer Service* Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah adalah dengan mengaupdate setiap hari informasi melalui media masa. Untuk informasi yang baru seperti transaksi terbaru contohnya Top UP kartu prabayar akan di informasikan melalui email yang dikirimkan oleh kantor cabang, dalam informasi tersebut akan diberikan penjelasan mengenai cara mengerjakan dan menyelesaikan permasalahan tersebut.

Jadi seorang *Customer Service* Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Indah harus sering-sering membuka dan membaca informasi yang diberikan melalu email.

Tetapi jika kasus yang terjadi adalah kasus yang belum pernah terjadi sebelumnya dan *Customer Service* tidak mengetahui hal tersebut maka di perbolehkan untuk meminta bantuan kepada bagian *Supervisor Customer Service* atau ke bagian atasan.

KESIMPULAN

Pada bab kesimpulan akan di jelaskan mengenai uraian singkat yang di jabarkan dengan baik dari hasil penelitian dan pembahasan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah di uraikan, maka pembahasan diatas dapat di ambil kesimpulan mengenai peranan *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah.

Kesimpulan yang dapat diambil adalah Tugas, Wewenang dan Tanggung jawab seorang *Customer Service* pada bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah diantaranya adalah melayani nasabah dengan membantu nasabah untuk memenuhi segala kebutuhannya, membantu nasabah dalam membuka rekening tabungan, deposito, dan giro, memberikan pelayanan kepada nasabah dalam hal penggantian kartu debit, pelayanan pendaftaran *Mandiri On-line* dalam bentuk web dan aplikasi *Mobile* yang dapat mempermudah para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor, menyelesaikan komplain nasabah, kemudian melakukan tugas Marketing yaitu kegiatan mencari nasaba baru, *Cross selling*, dan *Maintaince* nasabah lama. *Customer Service* pada Bank Mandiri Cabang Pembantu juga memiliki wewenang yaitu

: menyaksikan nasabah mengisi formulir pembukaan rekening, meminjam identitas nasabah dan mencocokkannya foto nasabah, meminta nasabah untuk menandatangani formulir pengajuan rekening, melakukan verifikasi tanda tangan nasabah, melakukan penolakan permintaan BG dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan, melakukan penutupan rekening atas dasar permintaan dari nasabah, melakukan pemblokiran rekening nasabah baik atas permintaan nasabah atau pihak lain yang berwenang.

Dalam menjalankan tugas sebagai pemberi pelayanan kepada nasabah seorang *Customer service* memiliki tanggung jawab untuk menjalankan seluruh tugas dan wewenangnya dengan baik agar nasabah dapat merasakan kepuasannya dan setia untuk bertransaksi di Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah serta merasakan kenyamanan dalam bertransaksi.

Untuk menjalankan tanggung jawabnya sebagai *Customer Service* diuntut untuk mengikuti semua peraturan yang telah di buat perusahaan sesuai dengan standar operasional antara lain adalah strategi pelayanan yang dilakukan oleh *Customer Service* dalam melayani nasabah diantaranya melakukan *Service Excellence* dengan maksimal kepada nasabah, dan kesiapan para *Customer service* dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional. Untuk mewujudkan penerapan *Service Excellence* yang maksimal maka perusahaan telah menetapkan tiga kemampuan yang harus dilakukan, yaitu dengan sikap awal melayani nasabah dengan sapaan, mempersilahkan duduk dan berjabat

DAFTAR RUJUKAN

Bank Mandiri. (www.bankmandiri.co.id) diakses pada tanggal 8 Juli 2019

Fernandes.Y.D.& Marlius.D. (2018).”Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah

tangan, yang kedua dengan sikap melayani nasabah, sikap yang harus dilakukan oleh *Customer Service* Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah melayani nasabah dengan cepat, tepat dan fokus, yang terakhir adalah sikap akhir setelah menyelesaikan tugas melayani nasabah yaitu dengan mengucapkan terima kasih dan menawarkan bantuan jika kemungkinan ada kebutuhan lain yang diinginkan oleh nasabah.

Strategi pelayanan yang dilakukan *Customer Service* di bandingkan pesaing diantaranya adalah dengan menggunakan standar pelayanan berdasarkan maksimal waktu untuk mempercepat tugas operasionalnya sehingga nasabah tidak terlalu lama dalam mengantri, pelayanan berdasarkan maksimal waktu digunakan untuk pelayanan pembukaan rekening selama maksimal tujuh belas menit dan lima menit maksimal dalam pelayanan pergantian kartu debit nasabah.

Hambatan-hambatan yang dialami *Customer Service* Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah antara lain adalah sarana prasarana yang kurang, contohnya adalah tempat duduk untuk mengantri. SDM yang kurang untuk *Customer Service*, timbulnya permasalahan maupun pengaduan komplain yang berbeda-beda setiap harinya, gangguan teknis dari perusahaan sendiri. Solusi yang dilakukan *Customer Service* dalam mengatasi hambatan yang dihadapi dalam melayani nasabah adalah dengan menyiapkan kotak saran untuk nasabah yang akan di tujukan kepada *Customer Service*, mengupdate atau mencari informasi melalui media masa, atau meminta bantuan kepada atasan seperti *Supervisor*.

PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang”.

<https://osf.io/wrh3p/download/?format=pdf>

Indonesia, Ikatan Bankir. (2014).”Mengelola Kualitas Layanan Perbankan”. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Instruksi Laboratorium Operasional Bank Stie Perbanas Surabaya Program Studi Sarjana dan Diploma Keuangan Perbankan.(2018)

Kasmir.(2004)."Etika Customer Service".Jakarta:PT.RajaGrafindo Persada

Kusuma, D. (2010). "PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM PELAYANAN PRODUK DANA PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk CABANG SURAKARTA (Doctoral dissertation, Universitas Sebelas Maret Surakarta)". <https://eprints.uns.ac.id/4056/>.

MIRAWATI, J. F. (2019). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang. <https://osf.io/preprints/inarxiv/cq458/>

Nasution.(1998)."Metode Naturalistik Kualitatif ".Bandung:Tarsito

Nugrahani, F., & Hum, M. (2014). Metode Penelitian Kualitatif. Solo: CakraBooks. <http://digilibfkip.univetbantara.ac.id/materi/Buku.pdf>

Sugiyono.(2015)."Memahami Penelitian Kualitatif ".Bandung:CV. Alfabeta

Suryani,Tatik.,Prawitowati,Tjahjani.,Lindiawati.,Saleh,Laila.,Sistiyarini,Evi.,(2014)"Etika dan Pengembangan Kepribadian".Eramedia Publisher