

**UPAYA *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
PADA BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG
KERTAJAYA SURABAYA**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian

Program Pendidikan Diploma 3 Jurusan Manajemen

Program Studi Perbankan Dan Keuangan



Oleh :

DIONISIA DAMAT

NIM : 2016110284

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

S U R A B A Y A

2019

PENGESAHAN AERIKEL ILMIAH

Nama : Dionisia Damat
Tempat, Tanggal Lahir : Ruteng, 21 September 1997
N.I.M : 2016110284
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Upaya *Customer Service* Dalam Meningkatkan
Jumlah Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia
(Persero) Tbk. Kantor Cabang Kertajaya Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Tanggal :



(Chitra Laksmi Rithmaya, SE., M.M.)

NIDN. 0721106806

Ketua Program Studi Diploma 3,

Tanggal :



(Dr. Kautsar R. Salman, SE. M.Si. Ak. BKP. SAS. CA. AWP.)

NIDN. 0726117702

**CUSTOMER SERVICE EFFORTS IN INCREASING THE AMOUNT
CUSTOMER IN THE INDONESIAN PEOPLE BANK (PERSERO) TBK
OFFICE OF KERTAJAYA BRANCH OF SURABAYA**

Dionisia Damat
2016110284
e-mail : yunidamat21@gmail.com

ABSTRACT

Providing ease of information, serving complaints or means of consulting customers and also providing convenience services and products offered by customers to the customer service department in dealing with banks. Customer service will explain or work on the customer's needs by applying the principles of prudence and risk management of the bank. The most important Customer Service work is providing the best information and services to customers. Service standards for bank success in providing good services to customers are determined by the appearance, services, knowledge, and skills to recognize products and services by banks. Lack of service can cause customers to move to another bank due to unsatisfactory services. Therefore, banks must maintain customer confidence so that customers continue to interact and relate well with the bank.

Keywords: Customer Service, appearance, satisfying

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Dalam pasal 4 Undang-Undang no. 10 tahun 1998 (Indonesia et al. 1991), perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka untuk meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan rakyat banyak. Perbankan merupakan urat nadi perekonomian di seluruh negara, banyak roda-roda perekonomian terutama di gerakkan oleh perbankan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Perkembangan dan kemajuan di era modern yang semakin luas dan maju dalam dunia kerja diperlukan sumber daya manusia yang mempunyai keterampilan sesuai dengan kebutuhan pasar. Dengan kualitas manusia yang semakin berkembang maka akan terjadi persaingan yang semakin ketat sehingga dengan

didukung oleh keterampilan dan pengetahuan yang sangat luas akan lebih bagus untuk menghadapi persaingan.

Bank adalah salah satu lembaga pada industri keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, diantaranya memberikan pinjaman, memberi pelayanan prima, penyimpanan uang dan barang tertentu sebagai lembaga perantara pihak kelebihan dana dan kekurangan dana. Bank harus memberikan pelayanan terbaiknya untuk dapat memenangkan persaingan yang bergerak maju dengan cepat serta semakin kompetitif. Untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat antar lembaga perbankan, masing-masing bank mau tidak mau harus mengembangkan konsep "Pelayanan terbaik bagi nasabah", tujuannya untuk mempertahankan nasabah yang telah ada dan menjangkau nasabah baru yang potensial, bank dapat membangunnya

melalui sebuah peningkatan pada kuantitas dan kualitas pelayanan. Untuk mendukung pencapaian tujuan tersebut, maka lembaga perbankan harus menyiapkan karyawan *customer service* yang kompeten, handal, dapat dipercaya, serta dapat menangani berbagai kebutuhan nasabahnya, terutama hal yang menjadi ujung tombak dalam perbankan.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, berikut akan dijelaskan rumusan masalah diantaranya sebagai berikut:

1. Bagaimana tugas, tanggung jawab, dan wewenang *customer service* pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kertajaya Surabaya?
2. Bagaimana standar *customer service* dalam memberikan pelayanan yang baik bagi nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kertajaya Surabaya?
3. Bagaimana upaya pelayanan yang dilakukan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kertajaya Surabaya?
4. Apa saja hambatan-hambatan yang dialami *customer service* dalam melayani nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kertajaya Surabaya?
5. Bagaimana solusi dari hambatan yang dihadapi *customer service* pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kertajaya Surabaya?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tugas, tanggung jawab, dan wewenang menjadi *customer service*.
2. Mengetahui bagaimana standar *customer service* dalam memberikan pelayanan yang baik bagi nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (Persero)

Tbk Kantor Cabang Kertajaya Surabaya.

3. Mengetahui upaya pelayanan yang dilakukan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah.
4. Mengetahui hambatan-hambatan yang dialami *customer service* dalam melayani nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kertajaya Surabaya.
5. Mengetahui solusi dari hambatan yang dihadapi *customer service* pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kertajaya Surabaya.

Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis :
 - a. Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai lebih kinerja *customer service*.
 - b. Mendapat pengetahuan mengenai standart pelayanan yang diberikan *customer service*.
 - c. Meningkatkan daya kemampuan dan keterampilan mahasiswa dalam menganalisa secara ilmiah.
2. Bagi STIE Perbanas Surabaya :
 - a. Menambah ilmu pengetahuan di materi perkuliahan dalam dunia kerja yang sesungguhnya dalam bidang perbankan.
 - b. Menyelesaikan materi kuliah agar lebih memperluas pengetahuan wawasan di dunia kerja dalam bidang perbankan.
 - c. Mengetahui pengalaman, kemampuan, dan keterampilan mahasiswa dalam membuat penelitian ilmiah.
3. Bagi Perusahaan :
 - a. Sebagai tambahan mengenai upaya *customer service* agar lebih efektif dan efisien sehingga kualitas pembelajaran dan hasil belajar siswa lebih meningkat.
 - b. Sebagai ajan untuk promosi bagi mahasiswa dan sarana belajar untuk meningkatkan pengetahuan,

wawasan dan keterampilan dengan mendatangi langsung perusahaan sehingga dapat melihat, merasakan, dan menghayati system kerja *customer service*.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian *Customer Service*

Menurut Modul Klasikal Laboratorium Operasional Bank (2014:1) *Customer service* merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *Front Office* berfungsi sebagai sumber informasi, perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa – jasa pelayanan maupun produk – produk dari bank. *Customer service* diharapkan dapat melakukan “*One Stop Service*” yang artinya nasabah cukup menghubungi bagian *customer service* dalam berhubungan dengan bank. Hal ini dapat memberikan kepuasan kepada nasabah karena merasa kepentingannya dilaksanakan atau terpenuhi dengan rasa penuh tanggung jawab.

Tugas dan Tanggung Jawab *Customer Service*

A. Tugas-tugas *Customer Service*

Menurut Kasmir *Service* (2008:191), Tugas-tugas seorang *Customer Service* adalah :

1. Sebagai *Receptionist*
Customer Service bertindak sebagai penerima tamu yang datang ke bank dengan ramah, sopan, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan *Customer Service* memberikan perhatian dan ucapan salam selamat pagi/siang kepada nasabah yang datang.
2. Sebagai *deskman*
Customer Service bertindak sebagai pemberi informasi mengenai produk perbankan, menjelaskan manfaat atau karakteristik produk yang akan digunakan dan

menjawab pertanyaan nasabah. aplikasi secara lengkap sesuai dengan transaksi nasabah kemudian memberikan brosur dan formulir untuk membantu kegiatan.

3. *Salesman*

Customer Service bertindak untuk menjual produk perbankan diperlukan pendekatan-pendekatan kepada 10 sampai 15 nasabah untuk sedia menggunakan produknya dan juga berusaha mencari nasabah baru.

4. Sebagai *Customer Relation Officer* *Customer Service* bertindak sebagai penghubung antara bank dengan nasabah. Pelayanan yang kurang dapat menyebabkan nasabah pindah ke bank lain karena pelayanan yang kurang memuaskan, sehingga diperlukan hubungan yang baik antara bank dengan nasabah agar nasabah bertahan dan puas serta percaya untuk menggunakan jasa dan produk yang kita miliki.

5. Sebagai Komunikator

Customer Service bertindak sebagai pemberi segala informasi, memberi kemudahan mengenai produk dan jasa yang ditawarkan. Selain itu melayani keluhan dan sarana konsultasi nasabah. Hal ini untuk menjaga hubungan baik dan lancar antara bank dengan nasabah.

B. Tanggung jawab *customer service*

Customer Service bertanggung jawab memberikan informasi dan pelayanan terbaik kepada nasabah. Pekerjaan *Customer Service* dikategorikan sebagai pekerjaan pokok karena terdapat interaksi awal antara bank dengan nasabah untuk melakukan pembukuan rekening simpanan atau memperoleh informasi mengenai produk dan aktivitas bank

Pekerjaan *Customer Service* juga berkaitan erat dengan penerapan prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko bank melalui penerapan *Know*

Your Customer (KYC) dan anti *money laundering*, pelaksanaan edukasi kepada nasabah agar nasabah memiliki kepehaman mengenai produk atau aktivitas bank, pemelihara nasabah untuk menjadi kelangsungan usaha suatu bank, dan perlindungan terhadap hak dan kepentingan nasabah dari konsumen perbankan, khususnya menjaga kerahasiaan data nasabah.

Wewenang Customer Service

Sehubung dengan tugas serta tanggung jawab *customer service*, maka *customer service* memiliki beberapa wewenang yaitu menyelesaikan setiap pekerjaan dan tugas sampai selesai dengan penuh tanggung jawab.

Berikut beberapa wewenang *customer service* menurut Modul Laboratorium Operasional Bank (2013:2) yaitu:

1. Mengarahkan nasabah mengisi formulir, dan menandatangani, perjanjian-perjanjian.
2. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening, penolakan permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh bank..
3. Melakukan verifikasi tanda tangan *customer service*.
4. Melakukan penutupan rekening atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur internal bank.
5. Melakukan pemblokiran rekening nasabah baik atas permintaan nasabah atau pihak lain yang berwenang.

Kualitas Pelayanan

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2012:157), kualitas pelayanan adalah kualitas yang ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan. Nilai kualitas pelayanan

tergantung pada kemampuan perusahaan. Kualitas pelayanan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa.

Dengan demikian penyedia layanan jasa dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dengan memaksimalkan pengalaman pengunjung yang menyenangkan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan.

Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Menurut Wolkins, dikutip dalam Saleh (2010:105) ada enam prinsip dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh para pemasok, karyawan, dan pelanggan. Prinsip tersebut antara lain:

- 1) **Kepemimpinan**
Strategi kualitas perusahaan harus inisiatif dan komitmen dari manajemen yaitu memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas.
- 2) **Pendidikan**
Semua karyawan bank, wajib mendapatkan penekanan dalam pendidikan antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat, teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
- 3) **Perencanaan**
Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misi bank.

Service Excellence

Devisnisi Service Excellence

Menurut Gronroos dalam buku Daryanto (2014:135) pelayanan adalah suatu

aktivitas yang bersifat tidak dapat di raba sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan untuk memecahkan permasalahan pelanggan.

Pendapat lain Kotler dalam Lukman dalam buku Daryanto (2014:135) mendefinisikan pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Budaya Layanan Prima

Menurut Maddy (2009:8) Pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan atau memenuhi standar kualitas. Standar kualitas yang dimaksud adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.

Pendapat lain menurut (Rahmayanty, 2013; 18) layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat yaitu:

1. Kecepatan
Nasabah sangat menginginkan pelayanan yang serba cepat, tidak bertele-tele dan tidak memakan waktu lama.
2. Keramahan
Menciptakan kerjasama yang baik dengan nasabah dengan memberikan keramahan karena keramahan yaitu kunci keberhasilan suatu pelayanan.
3. Ketepatan
Pelayanan yang tepat dengan ketepatan waktu sesuai dengan keinginan nasabah.
4. Kenyamanan
Suasana yang nyaman akan menciptakan kinerja karyawan dengan nasabah yang loyal.

Faktor yang terkait dengan budaya pelayanan prima

1. Kemampuan
Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekun, untuk melaksanakan komunikasi yang efektif.
2. Sikap
Sikap adalah perilaku setiap insan yang harus ditunjukkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan.
3. Penampilan
Penampilan adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan.
4. Perhatian
Curahan perhatian seseorang penuh terhadap pelanggan.
5. Tindakan
Tindakan adalah sesuatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan.
6. Tanggung Jawab
Melaksanakan kegiatan tentu mempunyai tanggung jawab, yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian menghindari kerugian.

Manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan atau institusi perbankan dengan melaksanakan budaya pelayanan prima bagi nasabahnya

1. Meningkatkan citra perusahaan
Perusahaan harus meningkatkan pelayanan terhadap nasabah dengan cara mengadakan pendidikan mengenai pelayanan prima.
2. Promosi bagi bank
Memberikan pelayanan prima kepada nasabah, dan nasabah merasa puas kebutuhannya, maka

- nasabah akan menyampaikan kepada orang lain.
3. Menciptakan kesan pertama yang baik. Apabila kita terbiasa dengan pelayanan prima yang kita berikan pada setiap nasabah, terutama calon nasabah akan memberikan kesan pertamanya yang lebih mendalam.
 4. Meningkatkan daya saing. Semakin tajam persaingan yang biasanya perusahaan berlomba-lomba untuk memberikan hadiah.
 5. Meningkatkan loyalitas nasabah. Pelayanan prima yang diberikan kepada para nasabah dan calon nasabah akan memberikan dampak kepuasan nasabah akan menjadi loyal sehingga memberikan keuntungan bagi perusahaan dalam jangka panjang.

Mengukur Kepuasan Nasabah

Menurut Handi Irawan (2008:9) bahwa kepuasan adalah produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan di mana tingkat pemenuhan bisa lebih atau kurang. Sedangkan menurut Sinamora dalam (Kristianto, 2011) kepuasan yaitu perasaan konsumen setelah membandingkan harapan dengan kinerja aktual produk. Makna kepuasan ataupun sikap pada dasarnya sulit diseragamkan. Pengertian kepuasan akan berbeda antara satu orang dengan orang yang lain meskipun membeli sebuah produk dalam jenis yang sama. Hal ini disebabkan kepuasan manusia adalah sifat manusia yang bersifat kualitatif. Ada 6 konsep umum untuk mengukur kepuasan terhadap pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan. Menanyakan kepada nasabah mengenai tingkat kepuasan atau jasa yang bersangkutan serta membandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan atas jasa yang diterima.
2. Dimensi kepuasan pelanggan.

Ada empat langkah dimensi kepuasan nasabah yaitu, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan, meminta pelanggan menilai jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik seperti kecepatan layanan, meminta pelanggan menilai jasa pesaing berdasarkan spesifik yang sama.

3. Konfirmasi harapan. Kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif karena permasalahan berhubungan dengan manusia yang secara dasar bergantung pada observasi/pengamatan. Menurut Moleong (2011:6) penelitian kualitatif adalah memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti, perilaku, motivasi, persepsi, tindakan, dan lain-lain secara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks alamiah dan dengan berbagai metode alamiah.

Menurut Sugiyono (2017, hlm. 8) Metode penelitian kualitatif sering dilakukan pada kondisi yang natural/alamiah, selain itu metode ini juga lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya, dan sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif.

Data dan Sumber Data

Menurut Moleong (2012:157) hasil gabungan dari kegiatan mendengar, melihat dan bertanya merupakan hasil wawancara atau pengamatan. Pada penelitian kualitatif, kegiatan-kegiatan ini dilakukan secara terarah, sadar dan bertujuan memperoleh suatu informasi yang diperlukan. sumber data yang akan dimanfaatkan dalam penelitian yaitu data

primer dan data skunder. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung di lapangan melalui wawancara dengan narasumbernya. Sedangkan data skunder yaitu data yang diperoleh bukan secara langsung dari sumbernya melainkan dari perantara. Sumber data sekunder yang dipakai adalah sumber tertulis seperti sumber buku, dokumen-dokumen, buku majalah dari pihak yang terkait.

Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dapat dibagi menjadi 3 macam yaitu, observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Metode Observasi

Menurut Gunawan Iman (2014:143) observasi adalah metode yang paling mendasar dan paling tua. Istilah observasi yaitu mencatat fenomena yang muncul dan mempertimbangkan aspek dalam fenomena tersebut. Peneliti menggunakan teknik secara langsung ke bank dengan karyawan bank dengan mendokumentasikan kegiatan yang dilakukan.

2. Metode Wawancara

Wawancara adalah proses percakapan secara langsung dengan karyawan bank antara dua individu atau lebih dimana salah satu pihak menjadi pencari informasi dan pihak satunya menjadi pemberi informasi mengenai sesuatu yang ada di bank.

Teknik Analisis Data

Menurut Andi Prastowo. (2011). Dalam penelitian kualitatif ada tiga model analisis data yang digunakan yaitu metode perbandingan tetap, metode analisis data menurut Spradley dan metode analisis data. Sedangkan Menurut Miles dan Huberman terdapat empat jalur analisis data kualitatif, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarik kesimpulan. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengumpulan data

Peneliti melakukan pengumpulan semua data yang berkaitan dengan penelitiannya secara objektif, sesuai dengan hasil observasi. Data hasil wawancara dilakukan terhadap informan atau responden terkait serta dokumentasi kegiatan yang berkaitan dengan judul penelitian yaitu upaya customer service dalam meningkatkan jumlah nasabah.

2. Redukasi data

Bentuk analisis data yang menggolongkan, mengarahkan, dan membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sekunder sehingga dapat diverifikasi. Reduksi data dilakukan pada saat peneliti mengolah dan memilah saat menganalisis data kemudian merangkum dan memilih hal-hal pokok dan penting dan memfokuskan pada beberapa hal yang harus di paparkan terkait dengan penelitian di bank cabang Kertajaya Surabaya.

3. Penyajian data

Penelitian melakukan sekumpulan informasi yang telah diperoleh dari narasumber di bank yang telah disusun secara sistematis untuk memberikan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan berdasarkan data yang diperoleh dari bank cabang Kertajaya Surabaya.

4. Penarik kesimpulan

Setelah data yang diperoleh kemudian menarik kesimpulan secara terus menerus selama berada kemudian kesimpulan itu untuk menjawab rumusan masalah yang dilakukan pada saat mengolah dan menganalisis data dari hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Subyek Penelitian

Sejarah Singkat Perusahaan

Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia. Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI (Bank Rakyat Indonesia).

Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

Visi dan Misi Bank BRI

- a. **Visi**
Menjadikan BRI sebagai bank komersial terkemukaan yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.
- b. **Misi**
 1. Memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis, teknologi informasi yang handal dan

jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif.

2. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik *Good Corporate Governance* yang sangat baik.

Profil Usaha PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kertajaya Surabaya.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kertajaya Surabaya memiliki produk terbagi atas *Funding, Lending*, serta Jasa dan Layanan Dana yang akan diklasifikasikan sebagai berikut:

1. *Funding*
 - a. Tabungan BRI Britama adalah produk yang memberikan kemudahan dalam transaksi perbankan nasabah, dimana penyetorannya dapat dilakukan setiap saat dan pengambilannya tidak dibatasi selama saldo mencukupi dan memenuhi syarat-syarat yang berlaku.
 - b. Tabungan BRI Simpedes adalah simpanan masyarakat dalam bentuk tabungan yang dilayani di BRI Unit, penyetorannya dapat dilakukan setiap saat dan frekuensi serta jumlah pengambilan tidak dibatasi selama saldonya mencukupi.
 - c. Tabungan BRI Junio adalah produk tabungan BRI yang ditujukan khusus kepada segemen anak dengan fasilitas dan fitur yang menarik.
 - d. Tabungan BRI Britama Valas adalah tabungan BRI dalam mata uang asing dengan menawarkan kemudahan transaksi dan nilai tukar yang kompetif.

2. *Lending*
 - a. Kupdes BRI adalah salah satu produk pinjaman BRI dengan bunga kompetitif kepada masyarakat umum untuk semua sektor ekonomi baik individual (perorangan) maupun badan usaha.
 - b. Kupdes Rakyat adalah produk pinjaman skala kecil yakni dengan plafon maksimal Rp 25.000.000 yang berbasis komersial penuh.
 - c. Brigma adalah persepsi investor terhadap tingkat keberhasilan perusahaan yang sering dikaitkan dengan harga saham.
 - d. KMK Adalah utang untuk membiayai pembelian dan penambahan barang atau modal kerja dalam rangka pelebaran, pengembangan usaha. Kredit jenis ini dapat dicicil dalam jangka waktu menengah atau panjang sesuai kemampuan pihak yang mengajukan kredit..

3. Jasa dan Layanan
 - a. SDB BRI adalah sebuah produk yang memberikan perlindungan dan menjamin keamanan barang-barang berharga dari pencurian, kebakaran, dan risiko lainnya. Berikut adalah tabel harga sewa *safe deposit box* sebagai berikut:

Type	Ukuran	Harga Sewa (per tahun)
A	3 x 5 x 24	Rp. 200.000,-
B	3 x 10 x 24	Rp. 400.000,-
C	5 x 10 x 24	Rp. 500.000,-
D	10 x 10 x 24	Rp. 800.000,-
E	15 x 10 x 24	Rp. 1.000.000,-
Jaminan Kunci Untuk Semua Ukuran		Rp. 750.000,-

Sumber : Sumber Daya Manusia

Tabel 4.1
Harga sewa *Safe Deposit Box*
PT.Bank Rakyat Indonesia
Cabang Kertajaya Surabaya.

- a. Transfer adalah suatu kegiatan jasa bank untuk memindahkan sejumlah dana tertentu sesuai dengan perintah pemberi amanat untuk keuntungan seseorang yang ditunjuk sebagai penerima transfer.
- b. Kliring Adalah sebuah cara perhitungan utang atau piutang dalam bentuk surat-surat dagang dan surat-surat berharga jangka pendek obligasi dari satu bank ke bank lainnya.
- c. RTGS Adalah adalah proses penyelesaian akhir transaksi pembayaran yang dilakukan per transaksi dan bersifat *Real-time*, di mana rekening peserta dapat di-debit atau dikredit berkali-kali dalam sehari sesuai dengan perintah pembayaran.
- d. BRI Fast adalah jasa layanan pengiriman uang valuta asing antar negara yang diselenggarakan oleh Bank BRI dan melakukan kerjasama dengan lebih dari 40 agen mitra kerjasama Remittance yang tersebar di banyak negara.
- e. BRI *Virtual Account* adalah nomor identifikasi yang diterbitkan oleh bank atas permintaan dari perusahaan, untuk selanjutnya diberikan oleh

perusahaan tersebut kepada pelanggannya baik perorangan maupun non perorangan, sebagai nomor rekening tujuan penerimaan.

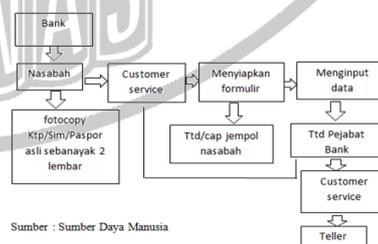
HASIL PENELITIAN

Tahapan Pembukaan Rekening Tabungan

1. Nasabah datang ke bank BRI Cabang Kertajaya dengan tujuan membuka tabungan baru, kemudian nasabah mengambil nomor antrian menuju ke *Customer Service*.
2. *Customer Service* akan melayani calon nasabah yang ingin membuka tabungan baru kemudian *customer service* menawarkan sejumlah jenis tabungan BRI seperti tabungan *britama*, *simpedes*, *britama junio*, tabungan *britama rencana*.
3. Setelah nasabah memilih jenis tabungan yang akan di buka, *customer service* memberikan penjelasan sambil memberikan brosur.
4. Setelah nasabah memahami dan bersedia membuka rekening, selanjutnya *customer service* meminta identitas nasabah berupa KTP/SIM/Paspor asli beserta fotokopinya.
5. Selanjutnya *customer service* memberikan formulir CIF (*Customer Identification File*) kemudian nasabah mengisi formulir. dan membubuhkan tanda tangan di tempat yang tersedia.
6. Setelah formulir diisi dan ditandatangani atau di cap jempol oleh nasabah sesuai dengan identitas diri masing-masing. Formulir data nasabah memiliki fungsi untuk mengetahui data diri nasabah, jenis rekening yang akan dibuka, fasilitas yang tersedia akan dipergunakan atau tidak.
7. Kemudian *customer service* menginput data yang telah diisi oleh nasabah untuk mendapatkan nomor rekening baru bagi nasabah yang

bersangkutan. Setelah itu dicatat kembali pada kartu sub buku besar.

8. *Customer Service* mempersiapkan formulir yang telah diisi oleh nasabah sebelumnya kemudian meminta persetujuan pejabat bank yang berwenang untuk pembukaan rekening dan mengapprove data yang telah diinput oleh *customer service* sebagai tanda sudah disetujui .
9. Pejabat bank menerima formulir-formulir dari *Customer Service* apabila sudah benar pejabat bank menandatangani formulir tersebut serta mengembalikan pada *customer service* kemudian menyerahkannya pada teller.
10. *Customer service* menandatangani semua lembar setoran pada kolom yang tersedia lalu mengembalikan lembar pertama dan kedua tanda setoran kepada teller.
11. Teller akan memproses setoran pertama nasabah, lalu mempersilahkan nasabah untuk menandatangani buku tabungan diatas kertas putih. Kertas ini nantinya akan meninggalkan 'jejak' pada buku tabungan nasabah, sehingga tanda tangan nasabah meskipun tidak dapat dilihat secara kasat mata, namun terlihat jelas dibawah sinar *Ultra Violet* yang tersedia di meja Teller.
12. Setelah selesai, Teller akan memberikan buku tabungan untuk nasabah Bank BRI Cabang kertajaya Surabaya.

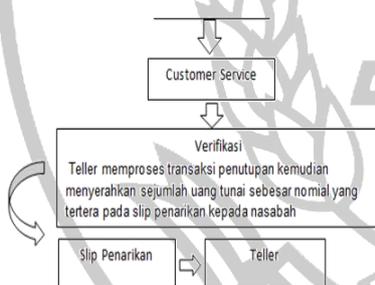


Sumber : Sumber Daya Manusia

Gambar 4.2
Tahapan Pembukaan Rekening Tabungan

Tahapan Penutupan Rekening Tabungan

1. Nasabah mendatangi Bank dan berkonsultasi perihal penutupan rekening dengan *customer service* mengenai penutupan rekening.
2. *Customer service* memeriksa buku tabungan nasabah.
3. Setelah *customer service* memeriksa buku tabungan nasabah, *customer service* mengarahkan nasabah mengisi slip penarikan kemudian menyerahkan slip penarikan dan buku tabungan kepada teller.
4. Teller melakukan pengecekan (validasi) besarnya saldo tabungan nasabah. Setelah mendapat verifikasi, teller menuliskan saldo yang dapat diterima setelah dikurangkan dengan biaya administrasi penutupan rekening pada bukti penarikan kemudian Teller menyerahkan bukti penarikan, buku simpanan kepada *customer service* untuk diblokir nomor rekeningnya.
5. Selanjutnya teller memproses transaksi penutupan rekening lalu menyerahkan sejumlah uang tunai pada slip penarikan kepada nasabah.



Sumber : Sumber Daya Manusia

Gambar 4.3
Tahapan Penutupan Rekening
Tabungan

PEMBAHASAN

Standar pelayanan *customer service* dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kertajaya Surabaya

Menurut Kotler dalam Laksana (2008:120), pelayanan pada dasarnya yaitu suatu kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada

konsumen yang bersifat tidak dapat dilihat dengan kasat mata atau tidak berwujud. Ada dua istilah yang perlu diketahui yaitu melayani dan pelayanan. Menurut kamus besar bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu mengurus apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah suatu usaha untuk melayani kebutuhan orang lain. Standar pelayanan Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kertajaya Surabaya adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan terdapat baku mutu pelayanan yang merupakan kondisi berubah-ubah yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.

Jadi, bisa dikatakan bahwa standar pelayanan keberhasilan bank dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah ditentukan oleh penampilan, layanan, pengetahuan, dan keterampilan mengenal produk dan jasa oleh bank Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kertajaya Surabaya. Standar Pelayanan pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kertajaya Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.

Seorang *customer service* harus mengenakan seragam dengan kombinasi yang menarik. Contoh penampilan seorang *customer service* untuk pria dan wanita yaitu menggunakan seragam sesuai ketentuan yang ada di bank rambut tersisir rapi (jika pria tidak melebihi kerak baju sedangkan wanita rambut digulung/dicepol) dan warna hitam, menggunakan sepatu pantopel normal berwarna hitam (untuk wanita pantopel dengan hak minimal 3 cm dan maksimal 7 cm) dan memakai asesoris seperti jam tangan.

2. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh senyum dalam melayani nasabah.
Nasabah akan merasa nyaman dan puas apabila *customer service* melayani dengan sikap akrab seolah olah sudah mengenal dengan nasabah, percaya diri, dan tidak ragu-ragu dalam melayani nasabah.
3. Menyapa dengan lembut, dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.
Pada saat nasabah datang, *Customer Service Officer* harus menyapanya dengan ramah terlebih dahulu dengan senyuman yang lebar. Sikap yang dilakukan *customer service* yaitu berdiri menyambut nasabah dengan senyum dan tulus, mengucapkan salam selamat pagi/siang/sore bapak/Ibu lalu menanyakan kebutuhan nasabah.
4. Bersikap tenang, sopan, dan hormat tekun mendengarkan setiap pembicaraan *Customer service* harus dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, ceroboh dan sopan santun dalam bersikap, tunjukkan sikap menghormati sekaligus mendengarkan dan memahami keinginan nasabah.
5. Tekun mendengarkan setiap pembicaraan dan menerima keluhan dengan baik. *Customer Service* harus mendengarkan dan memahami betul-betul yang diinginkan nasabah, berusaha menerima dan memberikan solusi alternatif yang baik.
6. Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar
Berbicara jelas menggunakan Bahasa Indonesia yang benar oleh nasabah hindari juga menggunakan istilah-istilah yang tidak dapat dimengerti oleh nasabah.
7. Bergairah dalam melayani nasabah.
Apabila dilayani dengan memberikan pelayanan yang prima dengan meunjukkan kemampuan dalam melayani dengan penuh gairah dan semangat membuat nasabah merasa tertarik dengan harapannya.
8. Hindari menyela atau memotong pembicaraan nasabah. Pada saat nasabah berbicara berusaha mendengarkan jangan menyela atau memotong pembicaraannya dan menghindari kalimat sindiran atau teguran, dan berdebat dengan nasabah.
9. Mampu meyakinkan serta memberikan kepuasan kepada nasabah.
Meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang logis *customer service* harus mampu memberikan kepuasan kepada nasabah atas pelayanan yang diberikan agar nasabah juga puas dan betah.
10. Meminta bantuan kepada pihak lain apabila ada permasalahan yang tidak dapat ditangani. Apabila ada permasalahan yang tidak sanggup diselesaikan sendiri segera meminta bantuan kepada unit kerja lain yang mampu memperoleh penyelesaian masalah tersebut agar tidak terjadi kesalahan yang diinginkan.
11. Meminta nasabah untuk menunggu waktu pelayanan apabila belum dapat dilayani. Apabila *customer service* sedang sibuk dan belum bisa melayani nasabah, beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan penuh simpatik. Hal-hal yang sangat sederhana dan seringkali dipelajari tetapi dasar-dasar sederhana itulah yang sangat bermanfaat untuk tercapainya suatu pelayanan yang baik.

Intruksi Kerja Customer Service

1. Intruksi *customer service* ketika bertemu langsung dengan nasabah, sebagai berikut:
 - a. Berpakain rapi
 - b. Ketika nasabah datang berposisi berdiri

- c. Ucapkan salam dan salam, misalnya selamat pagi, selamat siang, dan selamat sore
 - d. Menjaga sopan santun, tutur kata, ramah, tanggap, cepat serta tanggap.
 - e. Berikan pandangan dan perhatian kepada nasabah dan tidak memandangi ke tempat lain.
 - f. Menyapa nasabah, saya dengan (nama customer service), apa ada yang bisa saya bantu?
 - g. Memecahkan masalah nasabah, misalnya ketika nasabah membutuhkan informasi maka berikan penjelasan dan jawaban yang jelas dengan posisi tersenyum. Ketika nasabah ingin melakukan pembukaan salah satu produk bank maka berikan persyaratan dan meminta nasabah mengisi formulir permohonan.
 - h. Jika nasabah ingin mengadukan keluhannya maka berusaha untuk mendengar dan memberi solusi yang baik.
2. Intruksi *customer service* ketika melayani nasabah via telephone, sebagai berikut:
- a. Ucapkan salam dengan tersenyum dengan menyebutkan “BRI” Kantor Cabang Kertajaya Surabaya, Selamat Pagi/siang/sore”.
 - b. Menyapa nasabah, saya dengan (nama *customer service*), ada yang bisa saya bantu?
 - c. Menanyakan nama nasabah yang sedang telepon.
 - d. Jika nasabah ingin complain dengarkan keluhannya.
 - e. Klasifikasikan permasalahan nasabah dan berikan jawaban dan penjelasan yang jelas. Jika dibutuhkan data lebih lanjut tanyakan alamat dan nomor telepon yang dapat dihubungi oleh customer service.
 - f. Jika nasabah harus menunggu ucapkan “mohon maaf ditunggu sebentar”.
 - g. Setelah nasabah menunggu beberapa saat, ucapkan Terima Kasih telah menunggu.
- Upaya *Customer Service* untuk meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Surabaya Kertajaya**
- Sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan kekuatan pekerjaan harus didukung dengan kemajuan teknologi masa kini. Sarana dan prasarana ini dioperasikan oleh manusia yang berkualitas dan saling menunjang satu sama lain. Hal yang paling penting dan sudah menjadi kebiasaan di Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kertajaya Surabaya yaitu 3S, yaitu Senyum, Salam, Sapa.
- Upaya meningkatkan jumlah nasabah ke masyarakat luas pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kertajaya Surabaya yaitu:
1. Menawarkan berbagai produk menarik kepada calon nasabah. Contohnya bagian marketing menawarkan produk tabungan seperti simpedes, tabungan britama, tabungan haji, asuransi investasi emas, dan lain-lain kepada nasabah. Seorang marketing atau *account officer* (AO) harus menguasai komunikasi persuasif agar dengan mudah menjelaskan dengan nasabah. Setiap produk memiliki keunggulan masing-masing sehingga nasabah terikat dan mau menyimpan dana miliknya di bank.
 2. Memberikan kemudahan bagi nasabah dalam menyimpan dana di bank. Contohnya setoran awal yang harus

ditabung oleh calon nasabah bank memberikan kebijakan setoran awalnya hanya Rp.100.000, Rp.500.000 hingga Rp.1.000.000. Bagi calon nasabah, . Rp.100.000.

3. *Advertising* yaitu sarana promosi yang digunakan untuk menginformasikan, menarik, dan mempengaruhi calon nasabah. Contohnya bank meluncurkan produk baru dengan menggunakan media masa seperti media elektronik, media cetak, dan media online dengan maksud menginformasikan keberadaan produk, membujuk nasabah, dan mengingatkan nasabah terhadap produk-produk bank. Pada saat perusahaan dalam tahap persaingan, sehingga bank harus melakukan suatu keunggulan terhadap produknya.
4. Kunjungan nasabah Eksisting promosi penjualan atau sales promotion dilakukan untuk mencari nasabah membeli produk dan jasa bank. Kunjungan ke nasabah ekstising bertujuan menawarkan produk bank yang sudah tau mengenai Bank BRI. Contohnya nasabah yang menempatkan dana dalam jumlah besar seperti giro, dan deposito atau ke nasabah pembiayaan seperti, KPR, KKB, dan lainnya. Strategi ini guna mendapat tambahan sumber dana pihak ketiga yang diperlukan bank untuk melakukan fungsinya yaitu penyaluran dana.

Hambatan-hambatan yang dihadapi Customer Service dalam melayani nasabah Bank Rakyat Indonesia(Persero) Tbk Cabang Kertajaya Surabaya

Kepuasan nasabah ditentukan dari pelayanan yang baik apabila nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka nasabah akan bertahan berhubungan baik dengan bank. Agar tidak terjadi hal yang diinginkan maka seorang petugas customer service, harus mengetahui faktor-faktor yang

mempengaruhi seorang nasabah merasa tidak puas dan kemungkinan akan meninggalkan bank. Beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan terhadap kepuasan pelanggan antara lain:

1. Pelayanan yang tidak memuaskan. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik atau tidak diperhatikan, merasa disepelekan atau kadang merasa tersinggung karna diabaikan sehingga menyebabkan nasabah tidak puas.
2. Produk yang tidak baik. Produk perbankan yang sesuai dengan keinginan nasabah kurang dan tidak memiliki kelebihan atau keunggulan.sehingga pilihan yang diminati nasabah tidak berkenan dihati.
3. Ingkar janji. Petugas customer service tidak menepati janji seperti pada saat waktu pelayanan.
4. Biaya yang relatif mahal. Biaya yang dibebankan kepada nasabah relatif mahal jika dibandingkan dari bank pesaing. Hal ini juga menyebabkan nasabah meninggalkan bank.

Solusi dari Hambatan Customer Service pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kertajaya Surabaya

1. Petugas *customer service* yang menarik dari segi penampilan dan gaya bicara.
2. Cepat tanggap keinginan nasabah dan cepat mengerjakan atau melayani nasabah dan pelayanan harus tepat waktu.
3. Menyediakan ruang tunggu yang nyaman seperti ruang yang sejuk, lebar, penerangan yang cukup, dekorasi yang indah, suasana tenang, bersih, dan nasabah selalu merasa nyaman.
4. Brosur yang tersedia lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga sesuai dengan keinginan nasabah.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kertajaya Surabaya dapat disimpulkan beberapa hal, antara lain sebagai berikut:

A. Standar *customer service* standar pelayanan keberhasilan bank dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah ditentukan oleh penampilan, layanan, pengetahuan, dan keterampilan mengenal produk dan jasa oleh bank Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kertajaya Surabaya. Standar Pelayanan pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kertajaya Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.

Seorang *customer service* harus mengenakan seragam dengan kombinasi yang menarik. Contoh penampilan seorang *customer service* untuk pria dan wanita yaitu menggunakan seragam sesuai ketentuan yang ada di bank rambut tersisir rapi (jika pria tidak melebihi kerah baju sedangkan wanita rambut digulung/dicepol) dan warna hitam, menggunakan sepatu pantofel normal berwarna hitam (untuk wanita pantofel dengan hak minimal 3 cm dan maksimal 7 cm) dan memakai asesoris seperti jam tangan.

2. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh senyum dalam melayani nasabah. Nasabah akan merasa nyaman dan puas apabila *customer service* melayani dengan sikap akrab seolah olah sudah mengenal dengan nasabah, percaya diri, dan tidak ragu-ragu dalam melayani nasabah.

3. Menyapa dengan lembut, dan berusaha menyebutkan nama jika kenal. Pada saat nasabah datang,

Customer Service Officer harus menyapanya dengan ramah terlebih dahulu dengan senyuman yang lebar. Sikap yang dilakukan *customer service* yaitu berdiri menyambut nasabah dengan senyum dan tulus, mengucapkan salam selamat pagi/siang/sore bapak/Ibu lalu menanyakan kebutuhan nasabah.

4. Bersikap tenang, sopan, dan hormat tekun mendengarkan setiap pembicaraan. *Customer service* harus dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, ceroboh dan sopan santun dalam bersikap, tunjukkan sikap menghormati sekaligus mendengarkan dan memahami keinginan nasabah.

5. Tekun mendengarkan setiap pembicaraan dan menerima keluhan dengan baik

B. *Customer Service* harus mendengarkan dan memahami betul-betul yang diinginkan nasabah, berusaha menerima dan memberikan solusi alternatif yang baik.

1. Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar. Berbicara jelas menggunakan Bahasa Indonesia yang benar oleh nasabah hindari juga menggunakan istilah-istilah yang tidak dapat dimengerti oleh nasabah.

2. Bergairah dalam melayani nasabah. Apabila dilayani dengan memberikan pelayanan yang prima dengan menunjukkan kemampuan dalam melayani dengan penuh gairah dan semangat membuat nasabah merasa tertarik dengan harapannya.

3. Hindari menyela atau memotong pembicaraan nasabah. Pada saat nasabah berbicara berusaha mendengarkan jangan menyela

- atau memotong pembicaraannya dan menghindari kalimat sindiran atau teguran, dan berdebat dengan nasabah.
4. Mampu meyakinkan serta memberikan kepuasan kepada nasabah. Meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang logis. *customer service* harus mampu memberikan kepuasan kepada nasabah atas pelayanan yang diberikan agar nasabah juga puas dan betah.
 5. Meminta bantuan kepada pihak lain apabila ada permasalahan yang tidak dapat ditangani.
- C. Upaya yang sudah dilakukan seorang *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kertajaya Surabaya yaitu:
1. Menawarkan berbagai produk menarik kepada calon nasabah. Contohnya bagian marketing menawarkan produk tabungan seperti simpedes, tabungan britama, tabungan haji, asuransi investasi emas, dan lain-lain kepada nasabah.
 2. Memberikan kemudahan bagi nasabah dalam menyimpan dana di bank.
 3. Advertising yaitu sarana promosi yang digunakan untuk menginformasikan, menarik, dan mempengaruhi calon nasabah.
 4. Kunjungan nasabah Eksisting promosi penjualan atau sales promotion dilakukan untuk mencari nasabah membeli produk dan jasa bank. Kunjungan ke nasabah ekstising bertujuan menawarkan produk bank yang sudah tau mengenai Bank BRI.
5. Jaminan keamanan dana yang disimpan. Nasabah selalu ingin jaminan keamanan dari dana miliknya yang nanti akan ditabung.
 6. Menggulirkan tabungan berhadiah. Biasanya bank memberikan persyaratan minimal dana yang di tabung. Kegiatan ini sangat dinanti oleh nasabah dan penabung.
- D. Dari beberapa upaya yang sudah dilakukan *customer service* dari hasil wawancara, rata-rata 30 transaksi setiap hari. Biasanya pada saat awal bulan terlihat ramai sedangkan mulai akhir bulan rata-rata transaksi menurun hingga 20 nasabah. Untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah harus tetap dipertahankan variabel-variabel yang digunakan terutama pelayanan pada pelanggan dan variabel produk. Disamping itu diawasi pihak sumber daya manusia serta melaksanakan intruksi-intruksi kerja yang ada dalam standar operasional prosedur (SOP). Dalam melakukan tugas-tugasnya, petugas *customer service* seringkali mengalami hambatan-hambatan seperti:
1. Pelayanan yang tidak memuaskan. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik atau tidak diperhatikan, merasa disepelkan atau kadang merasa tersinggung karna diabaikan sehingga menyebabkan nasabah tidak puas.
 2. Produk yang tidak baik. Produk perbankan yang sesuai dengan keinginan nasabah kurang dan tidak memiliki

kelebihan atau keunggulan. sehingga pilihan yang diminati nasabah tidak berkenan dihati.

3. Ingkar janji.
Petugas *customer service* tidak menepati janji seperti pada saat waktu pelayanan.
4. Biaya yang relatif mahal.
Biaya yang dibebankan kepada nasabah relatif mahal jika dibandingkan dari bank pesaing. Hal ini juga menyebalkan nasabah meninggalkan bank.

Saran dan Implikasi

Dari penelitian yang telah dilakukan, penulis mempunyai hambatan-hambatan yang dihadapi petugas *customer service* dalam melayani nasabah Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kertajaya Surabaya. Penulis akan memberikan saran untuk pemecahan masalah yang terjadi yaitu, sesuai dengan keinginan nasabah yaitu:

1. Nasabah adalah raja kepuasan nasabah ditentukan dari pelayanan petugas, nasabah selalu menginginkan kebutuhannya dilayani sesuai yang nasabah butuhkan. Oleh karena itu petugas harus lebih hati-hati dalam melayani karena *type-type* setiap nasabah itu berbeda-beda.
2. Petugas harus menguasai betul-betul produk-produk bank sebelum menawarkan ke nasabah sehingga nasabah bisa memahami dan memilih jenis produk yang akan digunakan nasabah.
3. Hindarkan untuk tidak membohongi nasabah karena sangat fatal dan kepercayaan nasabah kepada bank hilang.
4. Jangan mencoba meminta biaya administrasi lebih dari yang ditetapkan bank misalnya ketika nasabah ingin menutup rekening tabungan, petugas

harus benar-benar mengikuti prosedur yang ditetapkan bank.

Adapun hal-hal yang menjadi Implikasi mahasiswa STIE Perbanas Surabaya yang selanjutnya akan melaksanakan penelitian pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kertajaya Surabaya. ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi mahasiswa selanjutnya yang akan melakukan penelitian di bagian *customer service* harus benar-benar mempersiapkan diri sebelum melaksanakan penelitian, misalnya mencari tahu seperti apa prosedur pembukaan rekening, mempersiapkan mental dan juga meningkatkan kemampuan berkomunikasi sehingga mampu mendapatkan nasabah.
2. Pada saat pelaksanaan penelitian harus mengikuti prosedur yang ditetapkan tempat magang. Misalnya ketepatan waktu tiba di kantor, penggunaan pakaian yang rapi dan sopan.
3. Mahasiswa harus menunjukkan etika yang baik dan mampu menjaga nama kampus dan proses penelitian. Misalnya disiplin waktu sehingga tiba di kantor tepat waktu.
4. Mahasiswa harus efektif dan efisien. Misalnya teliti ketika sedang wawancara dengan petugas *customer service*.
5. Mahasiswa harus mengembangkan pengetahuannya mengenai bagaian *customer service*. Misalnya, aktif dalam bertanya seperti menanyakan nilai-nilai perusahaan, kegiatan usaha, produk-produk bank, fasilitas-fasilitas apa saja yang ada pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kertajaya Surabaya dan kendala yang sering dihadapi oleh petugas, pengalaman bekerja dan lain sebagainya.
6. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kertajaya Surabaya hendaknya dapat dengan cekatan membantu mahasiswa yang akan melaksanakan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- A Muwafik Saleh . 2010 .“ Manajemen Pelayanan “. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Aniek Maschudah. 2013. Modul Klasikal Laboratorium Operasional Bank. Surabaya: STIE Perbanas, Aniek Maschudah. 2014. Modul Klasikal Laboratorium Operasional Bank. Surabaya: STIE Perbanas
- Andi Prastowo. 2011. Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Anggraeni. Lutfiyana Riantika. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah
- PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Universitas Brawijaya: Unit Mlarak Cabang Ponorogo.
- Chaffey Dafe. (2009). E-Business and e-commerce management :strategy Implimentation, and practice. Edition, Printece Hall.
- Daryanto, 2014. Pembelajaran Tematik, Terpadu, Terintegrasi Kurikulum 2013. Jogjakarta : Gava Media.
- Gunawan, Imam. 2014. Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik. Jakarta: Bumi Aksara
- Irawan, H. 2009. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kasmir. 2014. Analisis Laporan Keuangan. Edisi Satu. Cetakan Ketujuh. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2008. Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2 Jakarta: Indeks
- Kristanto, Jajat. 2011. Manajemen Pemasaran Internasional. Erlangga: Jakarta.
- Maddy, Khairul. 2009. Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima. Jakarta : Chama Digit.
- Moleong L. J. 2001. Metodologi Penelitian Kualitatif. PT Remaja Rosda Karya: Bandung,
- Moleong, L.J. (2011). Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rahmayanty, Nina. 2013. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Penerbit CV Alfabeta: Bandung,
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta,
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius, Candra, 2012. Pemasaran Strategik. Yogyakarta. ANDI.
- <https://bri.co.id/sejarah> di akses pada tanggal 12 Juli 2019