

**KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP NASABAH
DI PD. BPR BANK DAERAH BOJONEGORO**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian

Program Pendidikan Diploma 3

Program Studi Perbankan dan Keuangan



Oleh :

VIVIN ZULHA PUSPITASARI

NIM. 2017110026

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2020

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Vivin Zulha Puspitasari

Tempat, tanggal lahir : Bojonegoro, 31 Desember 1998

N.I.M : 2017110026

Program studi : Perbankan dan Keuangan

Program Pendidikan : Diploma 3

Judul : Kualitas Pelayanan *Customer Service* terhadap Nasabah di
PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Diploma 3,

Dosen Pembimbing,

Tanggal :

Tanggal :

(Dr. Kautsar R. Salman, SE., MSA., Ak)

(Anggraeni, SE., M.Si.)

NIDN : 0726117702

NIDN : 0731106702

**SERVICE QUALITY OF CUSTOMER SERVICE TO COSTUMERS IN
PD. BPR BOJONEGORO REGIONAL BANK**

Vivin Zulha Puspitasari

2017110026

E-mail : 2017110026@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

In the development of the banking world, services are needed that can provide excellent service. This can be interpreted that every banking institution needs to create the best service possible. Good service will affect the number of customers in a bank because it can provide satisfaction. One of them is PD. BPR Bojonegoro Regional Bank, especially at Customer Service. This study discusses how Customer Service at PD. BPR Bojonegoro Regional Bank in providing services to its customers. The purpose of this study was to determine the quality and suitability of Customer Service in PD. BPR Bojonegoro Regional Bank toward the Standard Operating Procedure. In addition to analyzing the operational practices of Customer Service in PD. BPR Bojonegoro Regional Bank. The scope of this study includes a general description and suitability of Customer Service performance with a Standard Operating Procedure in PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro. In accordance with the result of the study, Quality of Customer Service for customers in PD. BPR Bojonegoro Regional Bank is included in the good category.

Keywords : Customer Service, Service

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pada era saat ini persaingan dalam dunia perbankan semakin ketat, hal tersebut mendorong bisnis perbankan untuk menyesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada. Hal ini ditandai dengan banyaknya industri perbankan asing yang masuk ke Indonesia. Saat ini industri perbankan saling berusaha menjadi yang terbaik dengan tujuan mendapatkan nasabah yang loyal

terhadap produk dan jasa yang ditawarkan. Salah satunya dengan cara memberikan pelayanan terbaik dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai, sehingga memberikan kepuasan bagi nasabah. Nasabah yang loyal adalah alat promosi yang efektif. (Sujarwo, 2010).

Melihat bisnis perbankan yang semakin ketat, kepuasan nasabah menjadi prioritas. Hal tersebut harus diperhatikan karena nasabah merupakan aset bank. Bisnis perbankan tidak akan berjalan tanpa

adanya nasabah. Nasabah diibaratkan raja atau ratu yang harus dilayani sebaik mungkin. Hal tersebut bertujuan memberikan rasa nyaman dan menciptakan loyalitas kepada nasabah. Hal ini tidak berarti nasabah berhak sepenuhnya atas bank. Usaha bank dalam memuaskan nasabah dilakukan menguntungkan satu sama lain.

PD. BPR Bank Daerah merupakan usaha perbankan yang merasakan perubahan situasi dan kondisi saat ini. Salah satunya persaingan yang semakin ketat untuk mendapatkan loyalitas nasabah. PD. BPR Bank Daerah adalah lembaga keuangan yang melakukan kegiatan usaha baik secara konvensional maupun syariah dimana dalam kegiatan usahanya tidak memberikan jasa lalu lintas pembayaran. PD. BPR Bank Daerah memiliki kegiatan usaha yang jauh lebih sempit daripada bank umum. PD. BPR Bank Daerah tidak menerima aktivitas valuta asing, simpanan dalam bentuk giro, dan perasuransian. PD. BPR Bank Daerah dirancang untuk memperbaiki akses nasabah yang menjalankan usaha mikro dan kecil. (OJK, 2017).

Salah satu upaya PD. BPR Bank Daerah dalam mempertahankan loyalitas nasabah adalah menciptakan unit pelayanan informasi dan komunikasi yang dikenal dengan *Customer Service*. *Customer Service* berperan memberikan pelayanan dalam bentuk komunikasi pemasaran bank dan sumber informasi nasabah. Peran *Customer Service* dianggap sangat penting untuk meningkatkan mutu pelayanan suatu bank. Berkaitan dengan hal ini, maka *Customer*

Service harus memberikan pelayanan terbaik untuk mendapatkan nasabah yang loyal. Pelayanan terbaik tersebut dikenal sebagai *Service Excellent* yaitu pelayanan unggul yang diberikan bank terhadap nasabah.

Nasabah yang loyal akan memberikan pengaruh yang besar bagi kelangsungan bisnis suatu bank. Timbulnya rasa puas nasabah berawal dari kesenangan terhadap kinerja. Sedangkan loyalitas nasabah merupakan pembelian berulang barang maupun jasa secara konsisten. Hal tersebut menjadikan kepuasan dan loyalitas nasabah menjadi standar dalam menilai kinerja bank. (Victor, 2013).

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, dapat diperoleh perumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro?
2. Apa saja kriteria yang mempengaruhi kepuasan nasabah terkait pelayanan *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro?
3. Apa saja hambatan yang terjadi pada *Customer Service* saat melakukan pelayanan di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro?
4. Bagaimana rata-rata kepuasan nasabah terkait pelayanan *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, dapat diperoleh tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelayanan *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro.
2. Untuk mengetahui kriteria yang mempengaruhi kepuasan nasabah terkait pelayanan *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro.
3. Untuk mengetahui hambatan yang terjadi pada *Customer Service* saat melakukan pelayanan di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro.
4. Untuk mengetahui rata-rata kepuasan nasabah terkait pelayanan *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro.

Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, dapat diperoleh manfaat penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis
Untuk memperluas wawasan terkait pelayanan *Customer Service* yang baik.
2. Bagi PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro
Sebagai suatu masukan yang dapat dipertimbangkan untuk menilai dan menyempurnakan pelayanan *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro.
3. Bagi Pembaca
Untuk sumber informasi sekaligus menambah pemahaman tentang pelayanan *Customer Service* yang baik.

4. Bagi STIE Perbanas Surabaya
Sebagai dokumentasi di Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian *Customer Service*

Pada era saat ini, konsumen lebih menyukai sesuatu yang instan bukan kepada hal-hal yang rumit (misalnya dalam hal administrasi dan lain-lain). Berbagai bank menawarkan produknya dalam bentuk sistem administrasi yang mudah. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan nasabah di dalam persaingan yang semakin ketat. Disini peran *Customer Service* sangat dibutuhkan. Menurut Kasmir (2008 : 180), *Customer Service* merupakan aktivitas yang ditujukan maupun diperuntukkan memberikan pelayanan terbaik untuk mendapatkan kepuasan nasabah. (Fernos, 2019).

Customer Service memiliki peran utama yaitu memberikan pelayanan terbaik dan kepada nasabah harus selalu berhubungan baik. Hal ini dilakukan untuk menjaga *image* atau *citra* bank agar dimata nasabah selalu baik. *Customer Service* harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik serta dapat melayani nasabah secara cepat dan tepat. Dalam aktivitasnya dilengkapi sarana dan prasarana untuk mendukung pekerjaannya, karena pintu gerbang utama bank berada pada *Customer Service*.

Tugas dan Wewenang *Customer*

Service

Menurut Kasmir (2008 : 189) definisi dari tugas *Customer Service* yaitu segala sesuatu yang wajib dijalankan dan dilakukan *Customer Service* dalam memberikan pelayanan nasabah. Secara umum, tugas *Customer Service* yaitu memberikan pelayanan melayani berdasarkan pedoman suatu bank. Setiap tugas yang dijalankan wajib dilakukan dengan serius dan penuh tanggung jawab. Tugas *Customer Service* adalah sebagai berikut :

1. Sebagai *Receptionist*
2. Sebagai Deskman.
3. Sebagai Salesman
4. Sebagai *Customer Relation Officer*
5. Sebagai Komunikator

Customer Service juga memiliki wewenang. Wewenang merupakan wujud *real* atau nyata dari tugas *Customer Service* terhadap pekerjaannya. Menurut Anggraeni (2013 : 3) wewenang *Customer Service* adalah sebagai berikut :

1. Memonitor nasabah dalam proses pengisian dan penandatanganan formulir maupun berbagai perjanjian yang ada.
2. Menolak permintaan pembukaan rekening apabila tidak sesuai prosedur yang telah ditetapkan bank.
3. Melakukan verifikasi tanda tangan nasabah.
4. Menutup rekening yang dikarenakan penyalahgunaan maupun permintaan nasabah sendiri. (Eprints Perbanas, 2011).

Etika dan Etiket *Customer Service*

Menurut Ivan Tinarbudi Gavinov (2016 : 106), etika *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah adalah sebagai berikut :

1. Menyambut dengan Tulus
2. Mengenali Nasabah (*Know Your Customer*)
3. Mengetahui Keinginan Nasabah
4. Dilarang Memaksakan Kehendak
5. Memberikan pelayanan hingga Selesai
6. Melayani dengan Ceria
7. Mendengarkan Keluhan Nasabah
8. Mengucapkan Terimakasih

Beberapa etiket yang wajib diperhatikan oleh *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah adalah sebagai berikut :

1. Perilaku dan Sikap
Perilaku *Customer Service* kepada nasabah harus dijaga dengan baik dan senantiasa menunjukkan kepedulian
2. Penampilan, Cara Berpakaian, dan Berbicara

Pakaian yang digunakan *Customer Service* harus serasi, rapi, bersih, dan wangi. Sehingga nasabah nyaman berada disampingnya.

3. Berbicara Singkat, Padat, dan Jelas

Pembicaraan yang *to the point* lebih disenangi oleh nasabah. Hal tersebut berarti tidak diperkenankan membicarakan sesuatu yang tidak menjadi inti masalah dan dilarang untuk membicarakan sesuatu yang bersifat mencela nasabah.

4. Gerak-Gerik
Pandangan mata, mimik wajah, gerakan tangan, dan anggota badan lainnya merupakan gerak-gerak. Tidak diperkenankan menciptakan tindakan yang menjadikan nasabah tersinggung. Contohnya, melihat nasabah dengan sinis dan tidak tersenyum.
5. Memiliki Inisiatif Bertanya kepada Nasabah
Mengingat karakter nasabah yang tidak sama, terdapat nasabah pendiam, banyak ngomong, dan lain-lain. *Customer Service* wajib mempunyai inisiatif bertanya kepada nasabah yang pendiam dan mendengarkan apabila nasabah berbicara serta menjawab sebaik-baiknya apa yang ditanyakan nasabah. (Damayanthi, 2013)

Teori Pelayanan

Gronroos dalam Ratminto dan Atik (2005 : 2) mengatakan, "Pelayanan merupakan aktivitas yang memiliki sifat tidak dapat dilihat dan ada karena hubungan antara pelanggan dengan karyawan maupun berbagai aktivitas lain yang ada pada perusahaan dengan tujuan menyelesaikan permasalahan pelanggan". Ivancevich dalam Ratminto dan Atik (2005 : 2) mengatakan, "Pelayanan adalah berbagai produk yang memiliki sifat tidak terlihat serta berhubungan dengan berbagai usaha. Dari kedua definisi diatas diketahui bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang memiliki sifat tidak terlihat tetapi bisa dirasakan. Untuk pengukuran, Zeithmal dan M.J Bitner dalam Husein Umar (2002 : 203)

mengatakan bahwa terdapat lima dimensi yang menentukan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

1. **Kehandalan (*reliability*)**
Perusahaan dalam memberi pelayanan secara terpercaya dan akurat selaras dengan apa yang telah dijanjikan. Kinerja yang dilakukan wajib selaras dengan harapan. Hal tersebut berarti *Customer Service* harus melayani nasabah tanpa adanya perbedaan, meminimalisir kesalahan, ketepatan waktu harus baik, akurasi tinggi dalam bersikap simpati.
2. **Ketanggapan (*responsiveness*)**
Respon karyawan dalam membantu nasabah maupun calon nasabah terkait pemberian pelayanan secara cepat dan tepat.
3. **Jaminan (*assurance*)**
Karyawan memiliki pengetahuan informasi yang tepat, kualitas tinggi dalam keramahan, sopan santun, dan perhatian dalam memberikan pelayanan dalam bentuk pemberian informasi, rasa aman dalam pemanfaatan produk dan jasa, serta penanaman rasa percaya kepada nasabah maupun calon nasabah terhadap perusahaan. Dimensi jaminan atau kepastian yaitu gabungan dari beberapa aspek, adalah sebagai berikut :
 1. **Kompetensi (*Competence*)**
 2. **Kesopanan (*Courtesy*)**
 3. **Kredibilitas (*Credibility*)**
 4. **Keamanan (*Security*)**
4. **Empati (*Emphaty*)**
Perusahaan memberikan perhatian terhadap nasabah. Hal tersebut dalam bentuk mudahnya nasabah untuk menghubungi

perusahaan, *skill* komunikasi karyawan baik, serta berbagai usaha perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun keinginan nasabah maupun calon nasabah.

5. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Hal ini terkait penampilan fisik. Misalnya kerapian maupun kebersihan gedung, area parkir, serta kelengkapan peralatan sehingga menciptakan kenyamanan.

Customer Service dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya dalam berkomunikasi menggunakan pendekatan komunikasi antar pribadi. Joseph A. Devito (1976) dalam Joseph (1997 : 259) menjelaskan bahwa terdapat lima ciri dalam komunikasi antar pribadi, yaitu sebagai berikut :

1. Keterbukaan (*Openess*)

Memiliki sikap terbuka dalam berinteraksi kepada semua orang serta bersedia bersikap jujur dengan keadaan yang sebenarnya.

2. Empati (*Empathy*)

Henry Backrack mengatakan bahwa empati adalah kompetensi yang dimiliki guna mengetahui keadaan orang lain dari sudut pandang orang tersebut.

3. Sikap Positif (*Possitiveness*)

Memberi *support* terkait sesuatu yang dikerjakan nasabah serta bersedia mendengarkan keluhan dan opini serta memahami sudut pandangnya.

4. Sikap Mendukung (Supportiveness)

Mendorong orang agar bereaksi terhadap segala hal yang terjadi

dan melakukan sesuatu yang lebih baik lagi.

5. Kesetaraan (*Equality*)

Sikap yang menunjukkan bahwa harus terdapat pengakuan terutama dari diri sendiri terkait saling bernilainya kedua pihak serta keduanya memiliki sesuatu yang layak.

Proses komunikasi dalam pelayanan sangat mempengaruhi keberhasilan pelayanan *Customer Service*. Hubungan baik *Customer Service* dan nasabah diperlukan *Customer Service* untuk memberikan pelayanan di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro. Hubungan baik tersebut salah satunya dapat dibentuk melalui komunikasi yang baik, dengan hal tersebut akan berdampak positif bagi nasabah. Salah satunya adalah mereka merasa puas terhadap pelayanan yang ada. Hal tersebut dapat dilihat dari segi keramahan, perhatian, dan pemberian solusi dari *Customer Service* atas keluhan-keluhan nasabah. Sehingga hal tersebut dapat menjadikan kesan dan memberikan motivasi untuk lebih baik lagi.

Sikap *Customer Service* dalam melayani nasabah mempengaruhi evaluasi dalam pelayanan. *Customer Service* wajib menyesuaikan diri sebaik-baiknya. Yang paling utama yaitu sikap mendukung dan positif yang harus dimiliki *Customer Service* yang menjadikan nasabah merasa dihargai. Selain itu juga agar selalu menerapkan kesetaraan dengan tujuan tidak adanya kesenjangan kedudukan. Dengan baiknya

pelayanan, *Customer Service* membuat nasabah menjadi puas karena kepuasan nasabah adalah hal utama dalam kesuksesan suatu bank. (Binus Library, 2011).

H.A.S Moenir membagi pelayanan secara spesifik dalam bentuk tiga kategori, adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan secara lisan
2. Pelayanan melalui tulisan
3. Pelayanan bentuk perbuatan

Pengertian Pelayanan Prima

Customer Service wajib menciptakan pelayanan yang akurat, cepat, dan tepat. Pelayanan terbaik yang diberikan penting dan berdampak pada loyalitas nasabah, operasional bank, dan juga dapat meningkatkan pangsa pasar. Pelayanan merupakan hal yang mendasari kegiatan usaha dan menjadi pintu untuk kepercayaan masyarakat. Kepuasan nasabah akan tercipta tergantung pada baik tidaknya pelayanan yang diberikan.

Pelayanan prima merupakan pemberian layanan terbaik sebagai bentuk kepedulian dengan cara memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya. Pelayanan prima akan menghasilkan kepuasan yang tinggi, sehingga tercipta loyalitas. Dengan demikian, loyalitas nasabah dipengaruhi oleh baik buruknya pelayanan karena semakin baiknya pelayanan maka loyalitas nasabah mudah didapatkan.

Tujuan Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima adalah sebagai berikut :

1. Mencegah Pembelotan
2. Memberikan Rasa Puas
3. Menjaga Pelanggan agar Senantiasa Diperhatikan
4. Memperhatikan Loyalitas Nasabah
5. Menjaga Kepercayaan Nasabah

Standard Terapan Pelayanan

Prima

Berikut ini adalah *standard* terapan pelayanan prima :

1. *Standard Ability*
 - a. Kemampuan komunikasi yang baik menggunakan berbagai bahasa. Termasuk komunikasi dengan bahasa tubuh (menunjukkan rasa terimakasih, sopan, santun dalam pelayanan, gembira, dan lain-lain) dengan baik.
 - b. Mampu menggunakan alat komunikasi (*Telephone, Handphone, E-mail, Fax, dan lain-lain*) dengan baik.
 - c. Menguasai *Procedure Knowledge* (menguasai tata cara, alat, dan bukti transaksi) dengan baik.

2. *Standard Attitude*

Saat melayani nasabah, hendaknya menunjukkan sikap ramah dan selalu tersenyum dalam keadaan apapun. *Customer Service* harus melayani dengan penuh perhatian, ramah, perasaan menghargai, berusaha mendengarkan keluhan, dan mencari solusi. Selain itu, *Customer Service* juga wajib berpegang pada *Standard Operational Procedure* yang berlaku, namun tidak terlihat kaku dan terlalu formal. *Customer*

Service harus mampu mencairkan suasana dengan berbagai tindakan. Misalnya dengan sapaan akrab tetapi masih sopan, santun, dan hormat.

3. *Standard Appearance*

Contoh *Customer Service* wanita :

- a. Rapi mengikuti ukuran tubuh, menutup aurat, baju bagian atas wajib ditutup hingga bagian pinggul dan dilarang untuk memasukkan ke baju bagian bawah.
- b. Dilarang mengombinasikan warna kontras dan warna dimana lebih dari tiga warna.
- c. Bawahan dapat bermodel rok blus (terkesan resmi), dilarang memakai kulot (terkesan santai), dan yang paling utama dilarang menggunakan kain berbahan ketat dan transparan.
- d. Baju harus memiliki lengan panjang, berkerah, tidak transparan, tidak ketat dan berwarna harmonis (sinkron) dengan bawahan.
- e. Jilbab wajib menutup leher dan kerah depan hingga dada serta warna harus harmonis (sinkron) dengan baju.

1. Pakaian Seragam Wanita

- a. Pakaian seragam yang tidak layak pakai (sobek, rusak, berlubang, berwarna kusam) tidak diperkenankan untuk digunakan kembali dan wajib menggunakan pakaian seragam baru.
- b. Pakaian seragam harus dijaga kebersihan dan kerapiannya.
- c. Pakaian seragam wajib dipakai sesuai dengan jadwal pemakaian dan dilengkapi *Id-Card*.

2. Sepatu Wanita

- a. Sepatu resmi yang dikenal dengan pantofel, model polos terdapat hak dua cm hingga lima cm, berwarna gelap (coklat dan hitam) tanpa hiasan.
- b. Untuk meningkatkan penampilan, menambah kerapian, serta menutup aurat lebih sempurna disarankan menggunakan kaos kaki yang lembut dan berwarna senada dengan kulit.
- c. Dianjurkan untuk menghindari sepatu dengan sol terlalu tinggi atau datar, bertali, dan terbuka karena terlihat kurang profesional.
- d. Sandal hanya digunakan pada area wudhu.

3. *Accesories* Wanita

- a. *Accessories* dilarang lebih dari tiga titik : cincin, gelang, dan jam tangan. Jangan menggunakan model yang mengganggu aktifitas kerja (terlalu mencolok dan meriah).
- b. Dilarang memakai kalung yang keluar dari hijab, gelang kaki, dan cincin yang digunakan di ibu jari.

4. Tata Rias Muka Wanita

- a. *Menggunakan Make up* tipis, halus, dan tidak berlebihan sesuai tatanan wajah.
- b. Menggambar alis mata secara halus mengikuti alur garis mata.
- c. Menggunakan maskara dengan tipis.
- d. Menggunakan *Eye Shadow* sesuai bentuk mata dan

- warna yang senada dengan pakaian (tidak mencolok dan tidak berlebihan).
- e. Menggunakan lipstik senada dengan warna bibir (tidak menyala dan tidak terlalu tebal). (Adawiyah, 2015).
4. *Standard Attention*
1. Tidak berlaku pilih kasih terhadap nasabah ketika memberikan perhatian dalam bentuk pelayanan maupun hal lainnya yang sejenis.
 2. Memberikan perhatian kepada nasabah yang terlihat bingung terhadap transaksi yang dilakukan dalam bentuk menyapa, bertanya, kemudian membantu memberikan solusi.
 3. Jika melihat nasabah resah, gelisah, tidak sabar menunggu antrean dan pelayanan hendaknya memberikan perhatian dalam bentuk menyapa dan menyampaikan permohonan maaf serta meminta pengertiannya untuk bersabar.
5. *Standard Action*
1. *Standard* beucap
 2. *Standard* bertatap muka
 3. *Standard* menerima *telephone*
 4. *Standard* saat berdiri
 5. *Standard* saat duduk
 6. *Standard* saat jabat tangan
 7. *Standard* saat berbicara
6. *Standard Accountability*
1. Apabila melakukan kesalahan
 - a. Dilarang membela diri
 - b. Tunjukkan perasaan menyesal
 - c. Segera meminta maaf dan berjanji untuk tidak akan mengulangi
 - d. Berniat untuk melakukan perbaikan pelayanan sesuai *procedure*
 - e. Dilarang melempar kesalahan terhadap orang lain
2. Apabila mengecewakan nasabah
- a. Tunjukkan perasaan menyesal
 - b. Segera meminta maaf terhadap nasabah
 - c. Lakukan perbaikan dalam pelayanan
3. Apabila menyebabkan nasabah menunggu
- a. Tunjukkan rasa perhatian dan resah, hal tersebut berarti *Customer Service* turut prihatin terhadap apa yang dirasakan nasabah.
 - b. Sampaikan rasa dan ekspresi peyesalan serta permintaan maaf karena kurang maksimal dalam memberikan pelayanan.
 - c. Berikan penjelasan serta berilah pemahan dan meminta kepada nasabah untuk memahami persoalan yang mengakibatkan terhambatnya pelayanan.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif karena tujuannya menyajikan gambaran lengkap dan menguraikan hasil bahasan terkait gambaran *social* atau bertujuan mengeksplor dan melakukan klarifikasi peristiwa *social* yang nyata dengan menjelaskan beberapa *variable* yang

berhubungan dengan unit masalah. Metode penelitian deskriptif bertindak menganalisis topik atau isu yang sukar diukur secara numerik serta bersifat observasional dan kontekstual.

Penelitian deskriptif berfokus terhadap masalah-masalah aktual, hal ini berarti berfokus terhadap kondisi yang terjadi dalam penelitian. Misalnya pada penelitian ini membahas mengenai Kualitas Pelayanan *Customer Service* terhadap Nasabah di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro. Dengan penelitian deskriptif, peneliti berusaha menjelaskan peristiwa atau kejadian yang sedang hangat dan menciptakan solusi.

Batasan Penelitian

Batasan Topik Penelitian

Batasan topik penelitian menjadikan penulis untuk melakukan penelitian yang lebih intensif terhadap permasalahan. Dengan hal ini akan mempermudah dalam memilih sesuatu yang dapat dikembangkan. Dalam pembuatan proposal tugas akhir ini, peneliti membahas mengenai Kualitas Pelayanan *Customer Service* terhadap Nasabah di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro. Penelitian ini hanya digunakan meneliti *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro. Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan *Customer service* terhadap nasabah di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro.

Judul

Dalam penelitian ini judul yang diangkat adalah Kualitas Pelayanan *Customer Service* terhadap Nasabah di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro.

Analisis Data

Analisis data adalah upaya pengolahan data untuk mendapatkan informasi terkini dengan tujuan data tersebut lebih dimengerti serta bermanfaat dalam memberikan penyelesaian atas masalah terutama yang berkaitan terhadap penelitian. Dalam penelitian ini penulis akan berupaya untuk mengolah data terkait informasi kualitas pelayanan *Customer Service* terhadap Nasabah di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro.

Data dan Metode Pengumpulan

Data

Waktu dan Tempat Penelitian

Peneliti menggunakan waktu sekitar tiga bulan yaitu pada bulan April s/d Juni. Penelitian ini dilaksanakan di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro.

Sumber Data

Sumber data merupakan subyek asal data diperoleh. Sumber data primer digunakan penulis untuk melakukan penelitian. Sumber data primer adalah sumber data langsung yang didapatkan peneliti dari sumber pertama. Berikut ini merupakan

sumber data primer yaitu *manager*, *Customer Service*, satpam, dan nasabah.

Metode Pengumpulan Data

Dalam menganalisis penelitian, peneliti membutuhkan beberapa data *intern* maupun *ekstern*. Metode pengumpulan data yang digunakan disesuaikan dengan jenis data yang diambil untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Studi Dokumen
2. Metode Observasi
3. Metode Kuesioner

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah langkah utama dalam menentukan penelitian karena memiliki fungsi dalam membuat kesimpulan hasil penelitian. Analisis data dapat dilakukan melalui tahapan sebagai berikut :

1. Perencanaan
2. Pelaksanaan
3. Evaluasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah Singkat Perusahaan

Dikutip dari bank daerah bojonegoro.com. Pada tahun 1959, Pemerintah Daerah memulai membuka usaha dengan mendirikan sebuah perusahaan Perusahaan daerah yang bergerak di bidang perkreditan yang diatur dengan Peraturan Daerah Nomor

Swt/II/1959 dengan nama “Bank Pasar”. Karena perkreditan ini modalnya diambilkan dari keuangan Daerah yang dipisahkan, sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1969. Penetapan Perpu Nomor 1 tahun 1969 tentang bentuk-bentuk usaha negara, maka perkreditan tersebut berbentuk Perum (Perusahaan Umum).

Kemudian berdasarkan Surat Edaran Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Timur Nomor Pem./50/67, Surat Bank Indonesia Surabaya Nomor 5/39/UPPB/PPTR dan Surat Menteri Dalam Negeri Nomor Ek.Bang.14/10/46 maka Peraturan Daerah Bank Pasar Nomor 22 Tahun 1971 tersebut disesuaikan dengan maksud surat diatas diubah menjadi “Badan Kredit Pasar”. Dengan semakin berkembangnya dunia usaha perkreditan terutama dibidang perbankan, maka dikeluarkan Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan. Dengan diberlakukannya Undang-Undang tersebut maka secara umum bank dibedakan menjadi dua, yaitu Bank Umum dan BPR/Bank Perkreditan Rakyat (Bab III, Pasal 5 ayat 1). Selanjutnya, untuk pelaksanaan Undang-Undang tersebut dikeluarkan Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 4 tahun 1993 tentang Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat melalui Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 1993 tentang Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat. (Bank Daerah Bojonegoro)

Visi dan Misi

Visi

Memberdayakan ekonomi masyarakat menengah ke bawah

Misi

1. Meningkatkan dan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan jasa perbankan.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah dan masyarakat secara professional dengan menekankan pada keunggulan manajemen, orientasi pasar, dan jiwa kewirausahaan.
3. Meningkatkan kualitas professional sumber daya insani.
4. Menjadi BPR yang sehat dan inovatif dalam mengembangkan produk untuk memuaskan kebutuhan serta harapan para nasabah dan masyarakat (khususnya petani dan pengusaha kecil menengah).
5. Meningkatkan pelayanan yang lebih tepat, cepat, dan mudah.
6. Menjadi BPR yang handal dan terpercaya melalui kegiatan perbankan yang menjunjung tinggi etika, memiliki akuntabilitas, dan demokrasi.
7. Berpartisipasi pada pembangunan masyarakat melalui peningkatan kontribusi Pendapatan Asli Daerah (PAD). (Bank Daerah Bojonegoro)

Hambatan Pelayanan

Adapun berbagai hambatan dalam pelayanan yang sering dijumpai oleh *Customer Service* di

PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro, adalah sebagai berikut :

- a. Ketika *Customer Service* melayani nasabah, hendaknya fokus terhadap nasabah yang sedang dilayani. Akan tetapi, tidak jarang terdapat nasabah yang mendadak datang dan meminta *Customer Service* untuk melayaninya.
- b. Telepon yang ada di *Customer Service* berdering secara tiba-tiba dan mengharuskan *Customer Service* harus mengangkat telepon tersebut sehingga membuat *Customer Service* terpaksa harus berhenti sejenak dalam melayani nasabah.
- c. Tingkat pendidikan nasabah yang bervariasi terkadang menjadi hambatan *Customer Service* dalam memberikan pelayanan. Misalnya adalah pendidikan nasabah yang rendah menimbulkan *Customer Service* wajib memberikan penjelasan lebih dari satu kali hingga nasabah tersebut mampu memahami informasi yang disampaikan dengan jelas.
- d. Tidak jarang usia nasabah yang berbeda – beda menjadi penghambat pelayanan *Customer Service* di bank. Contohnya adalah ketika melayani nasabah yang mana berusia lanjut tentu saja pendengaran maupun penglihatan nasabah tersebut berkurang. Hal tersebut menimbulkan *Customer Service* wajib memberikan pelayanan yang lebih dari nasabah yang lain.
- e. Hambatan lain yang dihadapi oleh *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro yaitu ketika memberikan

pelayanan kepada nasabah, dipanggil atasan karena terdapat keperluan yang bisa saja sangat penting. Akan tetapi tidak jarang atasan bersedia menunggu hingga *Customer Service* selesai dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah. Setelah semua itu selesai, selanjutnya *Customer Service* menemui atasan dan menutup sementara loket bagian *Customer Service*

Rata-Rata Tingkat Kepuasan

Rata-rata tingkat kepuasan terhadap pelayanan *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro adalah baik. Hal ini telah dibuktikan dengan tiga puluh kuesioner yang telah disebarikan kepada nasabah di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro. Setelah dilakukan pengolahan data, maka kategori baik (B) mencapai frekuensi yang paling besar yaitu 161 dari 300 dengan presentase 54 persen dari 100 persen %. Jadi, skor rata-rata keseluruhan dari sepuluh pernyataan yang diajukan kepada responden yaitu 3,04 yang berarti bahwa secara umum termasuk dalam kategori baik (B) yaitu dengan rentan ($2,5 < n < 3,25$). Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai baik terkait Kualitas Pelayanan *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro.

PENUTUP

Simpulan

Secara keseluruhan, *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro dalam memberikan pelayanan kepada nasabah adalah baik. *Customer service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro telah memenuhi *standard operation procedure* (SOP) yang berlaku dan kriteria-kriteria yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

Kriteria yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap pelayanan *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro adalah ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti langsung (*tangibles*). Adapun berbagai hambatan dalam pelayanan yang sering dijumpai oleh *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro, adalah sebagai berikut :

- a. Ketika *Customer Service* melayani nasabah, hendaknya fokus terhadap nasabah yang sedang dilayani. Akan tetapi, tidak jarang terdapat nasabah yang mendadak datang dan meminta *Customer Service* untuk melayaninya.
- b. Telepon yang ada di *Customer Service* berdering secara tiba-tiba dan mengharuskan *Customer Service* harus mengangkat telepon tersebut sehingga membuat *Customer Service* terpaksa harus berhenti sejenak dalam melayani nasabah.
- c. Tingkat pendidikan nasabah yang bervariasi terkadang menjadi

- hambatan *Customer Service* dalam memberikan pelayanan. Misalnya adalah pendidikan nasabah yang rendah menimbulkan *Customer Service* wajib memberikan penjelasan lebih dari satu kali hingga nasabah tersebut mampu memahami informasi yang disampaikan dengan jelas.
- d. Tidak jarang usia nasabah yang berbeda – beda menjadi penghambat pelayanan *Customer Service* di bank. Contohnya adalah ketika melayani nasabah yang mana berusia lanjut tentu saja pendengaran maupun penglihatan nasabah tersebut berkurang. Hal tersebut menimbulkan *Customer Service* wajib memberikan pelayanan yang lebih dari nasabah yang lain.
 - e. Hambatan lain yang dihadapi oleh *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro yaitu ketika memberikan pelayanan kepada nasabah, dipanggil atasan karena terdapat keperluan yang bisa saja sangat penting. Akan tetapi tidak jarang atasan bersedia menunggu hingga *Customer Service* selesai dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah. Setelah semua itu selesai, selanjutnya *Customer Service* menemui atasan dan menutup sementara loket bagian *Customer Service*.
- implikasi penelitian adalah sebagai berikut :
1. Bagi PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro
 - a. *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro harus mempertegas kepada nasabah dengan memohon untuk mengambil nomor antrean dan menunggu ketika terdapat nasabah lain yang secara sengaja datang untuk meminta segera dilayani saat *Customer Service* sedang melayani nasabah.
 - b. *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro ketika sedang melakukan pelayanan kepada nasabah dan tiba-tiba telepon berbunyi, maka sebaiknya meminta izin dengan baik-baik kepada nasabah untuk mengangkat telepon dikhawatirkan penting. Setelah selesai, kemudian *Customer Service* kembali melanjutkan pelayanannya kepada nasabah.
 - c. *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro harus lebih sabar dan mengerti ketika terdapat nasabah yang sudah dijelaskan berulang kali tetapi belum juga mengerti (sulit menangkap informasi) maupun kepada nasabah yang berusia lanjut sehingga terbatas dalam penglihatan dan pendengaran. Maka sebagai *Customer Service* yang baik dan profesional, sebaiknya harus mengulang kembali penjelasan hingga nasabah mengerti serta

Saran Dan Implikasi Penelitian

Berdasarkan hambatan yang sering ditemui oleh *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro, maka didapat saran dan

memberikan pelayanan yang lebih untuk nasabah yang mengalami keterbatasan. Sehingga nasabah merasa senang dan puas.

- d. *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro ketika mendapat panggilan mendadak dari atasan dan pada saat itu sedang melayani nasabah sebaiknya tugasnya menyelesaikan tugasnya terlebih dahulu dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Setelah semuanya selesai, baru menghadap atasan dan menutup loket *Customer Service* untuk sementara.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya
Saran dan implikasi bagi peneliti selanjutnya dari penelitian ini adalah agar wilayah penelitian diperluas, jadi wilayah penelitian tidak terbatas. Selain itu, peneliti selanjutnya juga diharapkan untuk meningkatkan jumlah responden serta memperluas jangkauan obyek penelitian. Sehingga pendistribusian kuesioner dapat lebih banyak dan luas.

Implikasi setelah dilakukan penelitian terkait kualitas pelayanan pada *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro adalah *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro lebih terampil, tanggap, dan profesional dalam menjalankan pelayanan kepada para nasabah. Secara keseluruhan dengan adanya penelitian ini menjadikan pelayanan *Customer Service* di

PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Binus Library. (2011). Retrieved from <https://library.binus.ac.id/eCollections/eThesiscdoc/Bab2/2011-2-00388>

<https://meet.google.com/zsmhope-zwc>

<https://meet.google.com/zsmhope-zwc>

<https://meet.google.com/zsmhope-zwcmc%202.pdf> diakses pada 20 Maret 2020 pukul 19.30 WIB.

Eprints Perbanas. (2011). Retrieved from <http://eprints.perbanas.ac.id/1073/4/BAB%20II.pdf> diakses pada 23 Maret 2020 pukul 20.37 WIB.

Repository Uin. (2011). Retrieved from <http://repository.uin-suska.ac.id/6396/4/BAB%20II.pdf> diakses pada 25 Maret 2020 pukul 10.15 WIB.

Abidin, L. Z. (2016). Upaya *Customer Service* dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia. *Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya*.

Adawiyah, A. J. (2015). Implementasi service excellence oleh customer service pada BMT Bismillah Sukorejo. *Doctoral dissertation, UIN Walisongo*.

- Damayanthi, V. R. (2013). Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan di Bank BPR Jatim (UMKM Jawa Timur) Cabang Utama Surabaya. *Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya.*
- Fernos, M. J. (2019). Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang.
- Nuh, H. (2014). Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah di Bank Mandiri Cabang Niaga Surabaya. *Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya.*
- OJK. (2017). *OJK*. Retrieved from OJK Website : <https://www.ojk.go.id/id/kana1/perbankan/Pages/Bank-PerkreditanRakyat.aspx> diakses pada 10 April 2020 pukul 20.49 WIB.
- Sujarwo, S. (2010). Pengaruh Produk dan Kualitas Pelayanan Nasabah Tabungan Britama pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Semarang Pandanaran. *Doctoral dussertation, Diponegoro University.*
- Victor, S. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah pada Loyalitas Nasabah pada Bank BRI Cabang Kertajaya di Surabaya. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Manajemen. Bank Daerah Bojonegoro.* Retrieved from Bank Daerah Bojonegoro Website: <https://bankdaerahbojonegoro.com/> diakses pada 30 Maret 2020 pukul 08.00 WIB.