

**PELAKSANAAN *SERVICE EXCELLENT* OLEH *CUSTOMER*  
*SERVICE* PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk.  
KANTOR CABANG PEMBANTU GEDANGAN SIDOARJO**

ARTIKEL ILMIAH

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



Oleh :

**BALOIS SALSABILLA**

**NIM : 2017110264**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

**SURABAYA**

**2020**

## PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Balqis Salsabilla  
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 22 Desember 1998  
NIM : 2017110264  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan  
Program Pendidikan : Diploma 3  
Judul : Pelaksanaan *Service Excellent* Oleh *Customer Service* Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Gedangan Sidoarjo

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Dosen Pembimbing,

Tanggal :

**(Dr. Lutfi, S.E., M.Fin)**

**NIDN. 0709116502**

Ketua Program Studi Diploma 3

Tanggal :

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

**NIDN.0726117702**

# **IMPLEMENTATION OF SERVICE EXCELLENT BY CUSTOMER SERVICE IN**

**PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk.**

**BRANCH OFFICE GEDANGAN SIDOARJO**

**BALQIS SALSABILLA**

**2017110264**

**Email : [2017110264@students.perbanas.ac.id](mailto:2017110264@students.perbanas.ac.id)**

## **ABSTRACT**

*Excellent Service is one of the crucial determinants of bank performance. Broadly speaking, the purpose of this study is to find out the effect of implementing excellent service on customer trust at Bank Negara Indonesia . The research method used is descriptive analysis. After conducting research it can be seen that Bank Negara Indonesia implements excellent service in accordance with the provisions, conditions, responsibilities, and authority of customer service that has been set by the company. The implementation of service excellent at Bank Negara Indonesia also has an effect on increasing the number of customers, reducing customer complaints, and making long-time customers survive. There are various ways in improving excellent service by Bank Negara Indonesia Customer Service. One of which is by practicing customer service skills in serving customers every week (Roleplay). The obstacle experienced by Bank Negara Indonesia in implementing the excellent service is related to customer characteristics. In overcoming these obstacles, Bank Negara Indonesia Customer Service trains regular customer handling skills.*

**Keyword :** *Service Excellent, Customer Service, Bank Negara Indonesia*

## **PENDAHULUAN**

Pada era globalisasi saat ini membuat dunia semakin terbuka salah satunya dalam dunia perbankan. Masyarakat saat ini membutuhkan adanya jasa perbankan untuk digunakan sebagai sarana menyimpan dana ataupun membantu usaha-usaha untuk dapat meningkatkan taraf hidup baik usaha kecil atau usaha menengah keatas. Perkembangan dalam dunia perbankan sekarang ini berkembang sangat cepat dikaitkan dengan kebutuhan manusia yang semakin hari semakin meningkat dan berbeda-beda. Dengan adanya kebutuhan yang berbeda-beda itu membuat bank harus memiliki *Customer Service* yang baik dalam memberikan

pelayanan kepada nasabah. *Customer Service* Secara umum sebuah bank dapat dilihat baik dari seorang *Customer Service Officer* karena berada di garda paling depan sebuah bank dalam melayani nasabah. Hal tersebut yang menjadikan Pelayanan prima oleh seorang *Customer Service* sangat penting dalam menciptakan citra baik bagi sebuah bank. Salah satu cara untuk dapat menerapkan konsep Pelayanan Prima yang baik seorang *Customer Service* harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara cepat dan tepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Serta diikuti dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan dalam melayani nasabahnya (Banking, 2017). Berdasarkan

uraian dan penjelasan pada bab sebelumnya, maka dirumuskan permasalahan dalam Tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Apa saja ketentuan dan syarat sebagai *Customer Service* pada Bank Negara Indonesia?
2. Apa saja tanggung jawab dan wewenang sebagai *Customer Service* pada Bank Negara Indonesia?
3. Bagaimanakah pentingnya peranan dan fungsi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap nasabah di Bank Negara Indonesia?
4. Bagaimana bentuk upaya Bank Negara Indonesia dalam meningkatkan *Customer Service* agar dapat memberikan pelayanan prima terhadap nasabah?
5. Bagaimana pengaruh pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank Negara Indonesia?
6. Apa saja hambatan dan alternatif penyelesaian dalam pelaksanaan pelayanan prima oleh *Customer Service* pada Bank Negara Indonesia?

Tujuan dari penyusunan Tugas Akhir ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui ketentuan dan syarat sebagai *Customer Service* pada Bank Negara Indonesia
2. Untuk mengetahui tanggung jawab dan wewenang sebagai *Customer Service* pada Bank Negara Indonesia
3. Untuk mengetahui pentingnya peranan dan fungsi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap nasabah di Bank Negara Indonesia
4. Untuk mengetahui upaya Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gedangan Sidoarjo meningkatkan *Customer Service* agar dapat memberikan pelayanan prima terhadap nasabah
5. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap peningkatan

kepuasan nasabah pada Bank Negara Indonesia

6. Untuk mengetahui hambatan dan alternatif penyelesaian dalam pelaksanaan pelayanan prima oleh *Customer Service* pada Bank Negara Indonesia

Manfaat penelitian yang diperoleh dari diadakannya pengamatan ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis yaitu Menambah wawasan dan pengetahuann tentang pelaksanaan *Service Excellent* oleh *Customer Service* yang sesungguhnya pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gedangan Sidoarjo
2. Bagi Pembaca yaitu Memberikan informasi tentang pelaksanaan *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gedangan Sidoarjo
3. Bagi Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gedangan Sidoarjo yaitu Dapat menjadikan sebagai motivasi dalam meningkatkan layanan nasabah oleh *Customer Service* pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gedangan Sidoarjo
4. Bagi STIE Perbanas Surabaya yaitu Sebagai Referensi dan sarana untuk menabah pengetahuan serta menambah informasi tentang pelaksanaan *Service Excellent* oleh *Customer Service* dan menambah koleksi bacaan di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya

## TINJAUAN PUSTAKA

*Customer Service* adalah suatu posisi jabatan yang gunanya untuk dapat memberikan pelayanan dan kepuasan kepada nasabah dengan menyalurkan informasi dan menyelesaikan keinginan tentang produk yang diinginkan nasabahnya (Fernandes, 2018). *Customer Service* adalah Suatu kegiatan yang dilakukan untuk dapat memberikan kepuasan melalui pelayanan yang dilakukan kepada nasabahnya dengan penyelesaian masalah yang dikeluhkan oleh nasabah (Mirawati, 2019). Peranan Seorang *Customer Service* dalam dunia perbankan

sangat penting karena memiliki tugas utama dalam memberikan layanan sesuai dengan pelayanan prima serta membina hubungan baik dengan masyarakat luas. Dalam mencari nasabah harus menggunakan cara yang bervariasi untuk mendapatkan nasabah baru dan mempertahankan nasabah lama. Selain menarik nasabah dengan cara yang bervariasi seorang *Customer Service* juga harus dapat membuat nasabah lebih aman dengan kinerja dan pelayanan prima. Maka dari itu peranan *Customer Service* sebagai gambaran awal yang dilihat oleh nasabah terhadap bank sangat penting. Fungsi *Customer Service* sebagai Resepsionis bertugas menerima tamu atau nasabah yang datang ke bank, *Deskman* berfungsi untuk memberikan informasi yang tepat, *Salesman* berusaha sekuat tenaga dalam menjual berbagai produk dan jasa, *Customer Relation Officer* mampu menjaga nama baik bank dan Komunikator dengan cara memberikan segala informasi. Etika *Customer Service* dapat dijelaskan dengan ciri-ciri pelayanan yang baik yaitu dengan Tersedia karyawan yang baik, Tersedianya sarana dan prasarana yang baik, Mampu melayani secara cepat dan tepat, Mampu Berkomunikasi, Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik, Berusaha memenuhi kebutuhan nasabah dan Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

*Service* juga biasa disebut dengan pelayanan adalah suatu kegiatan atau manfaat yang diberikan kepada pihak lainnya yang didasarkan oleh benda tidak berwujud dan tidak dapat dikaitkan oleh suatu produk fisik. *Service Excellent* juga diartikan sebagai pelayanan prima (Arif, 2010). Sedangkan yang disebut oleh pelayanan prima adalah sebuah pelayanan yang diberikan oleh seluruh unit secara terpadu baik pada *front office* maupun *back office* sehingga dapat memberikan kepuasan kepada harapan nasabah (Noor, 2017). Komponen *Service Excellent* menurut (Noor, 2017) *Accurate* yaitu Langsung dan dapat dipertanggung jawabkan, *Reasonable*

*Price* yaitu Harga yang pantas. Ingat bahwa harga mahal itu relatif. Harga murah tetapi banyak risiko, jatuhnya malah lebih mahal, dari pada harga yang lebih tinggi, tetapi nyaman, *Direct* yaitu Langsung melayani tanpa melalui orang lain, *Attentive* yaitu Beri perhatian dan tanggap atas segala masalah yang dihadapi nasabah, *Fast* yaitu Cepat dan bertele-tele apalagi terlalu banyak prosedur dan banyak meja. Ingat, kejengkelan masyarakat terhadap pelayanan instansi pemerintah adalah terlalu banyak meja dan suka memperlambat urusan, *Convenience* yaitu Merasa nyaman dan menyenangkan karena nasabah ingin dapat merasa tenang atas masalahnya, *Simple* yaitu Sederhana secara penjelasan dan tindakan, *Courtesy* yaitu Beri sikap santun karena setiap nasabah pastinya tidak ingin diremehkan, *Hospitality* yaitu Bersikap ramah tamah karena tentunya setiap nasabah ingin dilakukan dengan baik dan sopan, *Informative* yaitu Jelas dan mengandung informasi yang tepat, *Respect* yaitu Merasa dihargai dan hal ini tentunya perlu pelatihan agar pegawai dapat melakukannya, *Cooperative* yaitu Bisa diajak kerjasama dalam arti positif. Misalnya jika nasabah dalam kesulitan, petugas mau membantu dan mencarikan jalan keluar, asal tidak menyimpang dari ketentuan yang berlaku, *Appreciative* yaitu Pegawai bank harus mampu dalam berbahasa yang sopan santun supaya nasabah dapat merasa dihargai, *Reliable* yaitu Bisa diandalkan bahwa yang dikatakan oleh pegawai di bank tersebut dapat dipertanggung jawabkan, *Polite* yaitu Sopan terutama dalam bersikap atau memperlakukan nasabah. Seperti menyerahkan sesuatu selalu menggunakan tangan kanan, dan menatap wajah lawan bicara dengan akrab, *Smile* yaitu Beri senyum yang tulus merupakan simbol persahabatan, dan *Practical* yaitu Praktis dan mudah dilaksanakan dan tidak ruwet.

## **METODE PENELITIAN**

Desain penelitian yang digunakan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini adalah

Penelitian Deskriptif. Metode Penelitian deskriptif tersebut menyajikan data yang berkaitan dengan masalah sebenarnya yang terjadi pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Gedangan Sidoarjo. Penelitian ini juga memiliki tujuan yang berkenaan dengan pegawai *customer service* pada bank tersebut, Batasan Penelitian Tugas Akhir ini adalah Penerapan *service excellent* oleh *customer service* pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Gedangan Sidoarjo dan Analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif merupakan suatu analisis yang menggambarkan situasi, kondisi dengan membahas data-data serta informasi yang sudah didapatkan secara langsung dari *customer service* pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Gedangan Sidoarjo dan menghubungkannya teori-teori yang ada, Data dan Metode Pengumpulan Data Wawancara secara langsung di bank dengan subjek penelitian yaitu 2 orang *Customer Service* pada bank BNI Kantor Cabang Pembantu Gedangan Sidoarjo. Wawancara secara tidak langsung juga dapat dilakukan dengan cara wawancara melalui media social dengan *Customer Service*. Wawancara tersebut dilakukan guna mendapatkan data internal yang didapat dari dalam perusahaan, Observasi dilakukan dengan Mengamati cara *Customer Service* dalam melayani nasabah dikaitkan dengan kesesuaian SOP Pelayanan Prima yang ada pada bank tersebut, dan Dokumentasi dilakukan dengan mendokumentasikan kegiatan yang dilakukan *Customer Service* oleh dalam melayani nasabah, dan Teknik Analisis Data yang digunakan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini adalah Teknik Analisis Data Deskriptif Kualitatif. Metode tersebut dilakukan dengan mengembangkan teori yang telah dibangun dari data yang telah didapatkan di tempat penelitian. Dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif hasil pengamatan yang diperlukan adalah data berupa penjelasan secara teori dan

jawaban dari wawancara yang diajukan. Selain analisis data dengan wawancara juga dilakukan melalui observasi dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai permasalahan yang diteliti. Dalam menganalisis data juga diperlukan dokumentasi dari pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* saat melayani nasabah. Diharapkan dengan melakukan observasi secara langsung data yang didapat mengandung kebenaran dan objektif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Ketentuan dan Syarat *Customer Service*

#### 1. Mampu Berkomunikasi dengan baik

Seorang *Customer Service* Bank BNI harus mampu dalam berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang baik dan benar. Bahasa yang digunakan tidak boleh bertele-tele dan rumit serta harus mudah dipahami oleh nasabah.

#### 2. Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik

Menjadi seorang *Customer Service* Bank BNI dituntut untuk memiliki kemampuan dalam dalam bekerja sebagai *front office* serta pengetahuan dalam memahami seluruh produk yang dimiliki oleh bank tersebut. Maka dari itu *Customer Service* Bank BNI mengikuti pendidikan khusus untuk menghadapi nasabah.

#### 3. Memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah

Menjadi *Customer service* Bank BNI harus cepat dan tanggap dengan apa yang diinginkan oleh nasabah. Selain itu Seorang *Customer Service* Bank BNI harus lebih dulu berusaha dalam mengerti nasabah dengan

mendengarkan penjelasan nasabah dengan baik.

4. Memberikan kepercayaan terhadap nasabah

Sebagai seorang *Customer service* Bank BNI Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan, maka akan menimbulkan kepercayaan nasabah.

### **Tanggung Jawab dan Wewenang *Customer Service***

1. Melayani nasabah dengan ikhlas dan ramah kepada semua nasabah

Seorang *Customer Service* Bank BNI dalam melayani nasabah harus dengan ikhlas dan sabar kepada semua nasabah. *Customer Service* tidak boleh membedakan nasabah prioritas dan nasabah biasa semua nasabah berhak dalam mendapatkan pelayanan yang sepadan dan terbaik.

2. Menjalankan pekerjaan sesuai dengan *Procedure* yang ditetapkan oleh BNI

*Customer Service* Bank BNI harus selalu melayani nasabah sesuai dengan *Procedure* yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Dalam melayani nasabah seorang *Customer Service* pasti mendapatkan pelatihan khusus sebelumnya untuk dapat melayani nasabah yang baik sesuai dengan *Standard Operational Procedure (SOP)* Bank BNI.

3. Menjalankan tugas sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh BNI

Dalam menjalankan tugasnya seorang *Customer Service* Bank BNI berpedoman pada ketentuan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Hal

tersebut juga dilakukan agar pelayanan seorang *Customer Service* sesuai dengan Visi Misi Bank BNI.

4. Meja kerahasiaan Nasabah

Kerahasiaan dalam Bank BNI sangat penting adanya, hal tersebut juga dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap Bank BNI. Hal tersebut dikarenakan jika memiliki reputasi buruk mengenai kerahasiaan maka akan berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah. Hal yang paling penting dikaitkan dengan menjaga kerahasiaan nasabah adalah menjaga kerahasiaan saldo nasabah karena hal tersebut akan ditindaklanjuti secara serius jika seorang *Customer Service* Bank BNI memberitahukan kepada orang lain informasi mengenai saldo nasabah.

5. Membantu dalam penyelesaian pengaduan oleh nasabah

Sebagai seorang *Customer Service* Bank BNI tugas utamanya adalah menyelesaikan keluhan-keluhan nasabah. Hal tersebut harus dilakukan oleh seorang *Customer Service* dengan tetap berpedoman kepada *Standard*

*Operational Procedure (SOP)* Bank BNI.

### **Peranan dan Fungsi *Customer Service* dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Nasabah**

1. Memberikan informasi yang akurat, valid dan lengkap mengenai produk dan layanan dengan menggunakan metode yang tepat

Seorang *Customer Service* Bank BNI harus selalu memberikan informasi produk dan layanan yang sesuai dan adanya tidak boleh dilebih-lebihkan untuk dapat menarik nasabah. *Customer Service* Bank BNI selalu membantu nasabah dalam

ketidaktahuannya akan produk yang dibutuhkan dan cocok untuk nasabah, dengan demikian fungsi dan peranan *Customer Service* Bank BNI diperlukan.

2. Membangun hubungan kepercayaan yang berkelanjutan melalui komunikasi yang terbuka dan interaktif

*Customer Service* Bank BNI harus selalu menjaga kepercayaan nasabah melalui komunikasi yang baik. Hubungan yang baik dengan nasabah dapat menjadikan nasabah tersebut loyal dan meningkatkan kepercayaan berkelanjutan terhadap Bank BNI. Hal tersebut memerlukan fungsi dan peranan *Customer Service* dalam meningkatkan Pelayanan Prima.

3. Menangani keluhan, memberikan solusi dan alternatif yang sesuai dalam batas waktu dan tindak lanjut untuk memastikan

*Customer service* Bank BNI harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan berbagai masalah yang dikeluhkan oleh nasabah. Pada umumnya nasabah datang ke Bank BNI untuk dapat menyelesaikan masalah sesuai dengan solusi yang dapat diberikan oleh *Customer service*. Dalam menyelesaikan masalah seorang *Customer service* harus memiliki batas waktu penyelesaian tidak boleh menggantung keputusan yang diberikan kepada nasabah. Jika memang nasabah harus menunggu tentukan batas waktu sampai kapan nasabah harus menunggu dengan hal tersebut dapat meningkatkan pelayanan prima sesuai dengan Fungsi dan Peranan *Customer service* Bank BNI.

### **Bentuk Upaya Bank Negara Indonesia (BNI) dalam Meningkatkan pelayanan prima Oleh *Customer Service***

1. Menciptakan lingkungan kerja yang baik dan nyaman

Menciptakan lingkungan kerja yang baik dan nyaman salah satu cara BNI

Gedangan bisa membantu *Customer Service* dalam memberikan pelayanan prima terhadap nasabah. Hal tersebut dikarenakan dengan menciptakan lingkungan kerja yang baik (Ruangan yang nyaman dan memadai dan penempatan kursi dan meja yang melingkar di banking Hall membuat *Customer Service* Bank BNI Cabang Pembantu Gedangan Sidoarjo dapat saling memotivasi serta saling memberikan semangat satu sama lain) akan membuat seorang *Customer Service* akan menjalankan tanggung jawab nya dengan ikhlas dan tidak terbebani.

2. *Morning Briefing*

Setiap minggu pada hari Selasa, Rabu, dan Kamis bukan hanya di BNI Kantor Cabang Gedangan tetapi juga di semua outlet BNI Sidoarjo diterapkan jadwal pertemuan tiap masing-masing outlet untuk *Morning Briefing*.

3. Pembahasan Materi

Pembahasan materi dilakukan apabila ada produk baru atau program penawaran baru kepada nasabah dengan melakukan pembahasan materi saat *Morning Briefing* dilakukan pada setiap cabang Bank BNI baik Kantor Cabang Utama maupun Kantor Cabang Pembantu. .

4. Pembahasan Mengenai Suka Duka Pekerjaan

Dengan membahas suka duka dalam melayani nasabah seorang *Customer Service* Bank BNI dapat saling bercerita kepada sesama pegawai dan menemukan solusinya bersama. Hal tersebut sangat membantu *frontliner* khususnya *Customer Service* dalam melayani nasabah setiap harinya. Selain itu Pegawai BNI juga selalu menerapkan Budaya Kerja BNI. Pembahasan Mengenai Suka Duka Pekerjaan dilakukan saat adanya *Morning Briefing*.



## 5. Roleplay

*Customer Service* Bank BNI disetiap awal pekan tepatnya di Hari Senin selalu mendapatkan tugas *Roleplay* yang harus dikumpulkan paling lambat pada akhir pekan jam kerja yaitu Hari Jum'at. Dalam *Roleplay* seorang *Customer Service* akan diberikan kasus untuk dapat diselesaikan oleh *Customer Service* Bank BNI dan penyelesaian kasus tersebut di dokumentasikan berupa video dan diupload di web resmi pegawai BNI. Hal tersebut juga dapat mengasah pengetahuan *Customer Service* dalam menangani keluhan nasabah.

### Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah

Pelayanan prima pada bank BNI sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah. Hal tersebut disebabkan Reputasi Bank BNI dapat dilihat dari pelayanan yang dilakukan oleh *frontliner* pada bank tersebut. Semakin baik pelayanan *frontliner* pada sebuah bank akan memberikan keuntungan bagi sebuah bank. Hal tersebut dikarenakan nasabah akan lebih mengingat Bank BNI daripada Bank lainnya sehingga dapat membantu Bank BNI untuk menjadi Bank No.1 di Indonesia dengan pelayanan yang terbaik.

Dalam mendapatkan informasi pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah disini menggunakan *Google Forms* dengan link <https://forms.gle/KBFsaC1j5xRZWWbr8> yang diisi oleh 2 responden *Customer Service* Bank BNI Cabang Pembantu Gedangan Sidoarjo. Penilaian dilakukan dengan menggunakan Skala Likert dengan ketentuan penskoran:

- 1 = Sangat Tidak Berpengaruh
- 2 = Tidak Berpengaruh
- 3 = Cukup berpengaruh
- 4 = Berpengaruh
- 5 = Sangat berpengaruh

Berdasarkan skor yang ada maka selanjutnya dibuat interval dengan ketentuan sebagai berikut:

$$\text{Rentang} = \frac{(\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah})}{\text{Jumlah Interval}} = \frac{(5 - 1)}{5} = 0,80.$$

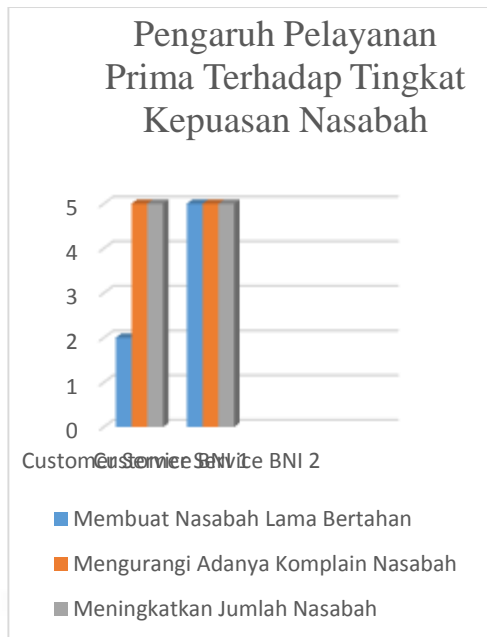
Interval penilaian disajikan pada Tabel 4.1. sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Tabel Interval**

Interval	Makna
1,0 – <1,8	Layanan prima sangat tidak berpengaruh terhadap kinerja
1,8 – <2,6	Layanan prima tidak berpengaruh terhadap kinerja
2,6 – <3,4	Layanan prima cukup berpengaruh terhadap kinerja
3,4 – <4,2	Layanan prima berpengaruh terhadap kinerja
4,2 – 5,0	Layanan prima sangat berpengaruh terhadap kinerja

Sumber: Diolah Sendiri

Jawaban responden dua orang *Customer Service* disajikan pada Gambar 4.5. Gambar 4.5 memperlihatkan bahwa nilai rata-rata penilaian 2 orang *Customer Service* Bank BNI Cabang Pembantu Gedangan Sidoarjo adalah 4,5 poin. Hal ini berarti layanan prima mampu meningkatkan kinerja.



**Gambar 4.4**  
**Grafik Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah**  
 Sumber:

<https://forms.gle/KBFsaC1j5xRZWWbr8>

Nilai interval dari beberapa aspek pengaruh pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

1. Membuat Nasabah Lama Bertahan  
 Aspek pertama Membuat Nasabah Lama Bertahan mendapat poin dari *Customer Service 1* = 2 poin dan dari *Customer Service 2* = 5 poin. Jadi Nilai Intervalnya adalah  $(2+5) / 2 = 3,5$  yang berarti bahwa layanan prima mampu meningkatkan kepuasan nasabah.
2. Mengurangi Adanya Komplain Nasabah  
 Aspek kedua Mengurangi Adanya Komplain Nasabah mendapat poin dari *Customer Service 1* = 5 poin dan dari *Customer Service 2* = 5 poin. Jadi Nilai Intervalnya adalah  $(5+5) / 2 = 5$  yang berarti bahwa layanan prima sangat mampu mengurangi complain nasabah.
3. Meningkatkan Jumlah Nasabah  
 Aspek ketiga Meningkatkan Jumlah Nasabah mendapat poin dari *Customer Service 1* = 5 poin dan dari *Customer Service 2* = 5 poin. Jadi Nilai Intervalnya adalah  $(5+5) / 2 = 5$  yang

berarti yang berarti sangat mampu meningkatkan jumlah nasabah

## PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Gedangan Sidoarjo yang berkaitan dengan pelaksanaan *Service Excellent* oleh *Customer Service*. Sehingga dapat diketahui bahwa Pelayanan Prima bagi *Customer Service* bank BNI sangat penting dalam melayani nasabah. Sejauh ini beberapa cara untuk meningkatkan Pelayanan Prima yang dilakukan oleh *Customer Service* Bank BNI pada bab 4.2 mendapat nilai interval keseluruhan 16,5 dengan rincian membuat nasabah lama bertahan 3,5 (berpengaruh), mengurangi adanya komplain 5 (sangat berpengaruh), dan meningkatkan jumlah nasabah 5 (sangat berpengaruh). Skor rata-rata secara keseluruhan adalah 4,5 yang berarti bahwa layanan prima sangat mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Dalam melaksanakan Pelayanan Prima tentunya tidak mudah dan ada kendala yang dihadapi. Kendala utama yang dihadapi adalah kurangnya pengetahuan nasabah mengenai persyaratan dan ketentuan produk Bank BNI. Evaluasi mengenai *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Gedangan Sidoarjo dapat digunakan untuk meningkatkan jumlah nasabah. Adapun evaluasinya sebagai berikut.

### Hambatan dan Alternatif Penyelesaian Dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima Oleh *Customer Service*

1. Minimnya Pengetahuan Nasabah mengenai Ketentuan Pengurusan Kartu ATM yang Hilang

Nasabah yang kurang mengerti ketentuan dan aturan yang sudah menjadi acuan *Customer Service* Bank BNI dalam melayani nasabah menjadi hambatan utama yang sering terjadi. Ketidaktahuan Nasabah mengenai

Ketentuan untuk mengurus Kartu ATM yang hilang atau tertelan di mesin ATM biasanya sering terjadi. Dalam mengurus Kartu ATM yang hilang diperlukan Surat Keterangan Kehilangan dari kepolisian setempat yang kebanyakan nasabah tidak mau mengurus hal tersebut karena terlalu membebani.

Solusi:

*Customer Service* Bank BNI dapat menunjukkan kebijakan sesuai dengan yang dikeluhkan oleh nasabah secara tertulis. Kartu ATM yang hilang atau tertelan di mesin ATM untuk mengurusnya harus menyertakan Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian untuk dapat memastikan bahwa kartu tersebut benar-benar Hilang dan diurus oleh nasabah yang bersangkutan. Selain menunjukkan secara tertulis penjelasan atau keluhan nasabah tidak hanya didapatkan dari seorang *Customer Service* namun nasabah juga dapat berkonsultasi terkait layanan dan produk BNI melalui BNI Call 1500046 yang siap melayani 24 jam melalui Email atau Website [www.bni.co.id](http://www.bni.co.id) dan melalui Media Social Official BNI.

Langkah-langkah pengurusan ATM yang Hilang adalah sebagai berikut :

- a) Nasabah mendatangi Bank dengan menjelaskan keluhan mengenai kehilangan ATM
  - b) Nasabah melengkapi berkas-berkas yang diperlukan untuk pengurusan ATM hilang (KTP dan Surat Keterangan Kehilangan)
  - c) Nasabah mendatangi *Customer Service* Bank BNI untuk melanjutkan proses pembuatan ATM Baru
  - d) *Customer Service* Bank BNI melakukan verifikasi data diri nasabah
  - e) Jika sesuai maka *Customer Service* Bank BNI memproses pembuatan ATM baru nasabah
2. Tantangan Menghadapi Segala Macam Karakteristik Nasabah
- Nasabah yang dilayani oleh *Customer Service* Bank BNI pastinya memiliki berbagai macam karakteristik yang berbeda-beda. Namun *Customer Service* dituntut untuk dapat memahami cara menghadapi nasabah dengan karakteristik yang berbeda-beda. Hal tersebut sering menjadi hambatan serta tantangan bagi *Customer Service* Bank BNI dalam melayani nasabah. Misalnya nasabah yang tidak mau tau persyaratan dan ketentuan dalam produk tabungan minimal setoran awal namun memaksa untuk keinginannya tetap dilayani.

Solusi:

Dalam menghadapi hambatan tersebut seorang *Customer Service* Bank BNI dapat mengulas kembali macam-macam karakteristik seseorang sesuai dengan apa yang didapat saat pelatihan menjadi *Customer Service*. Selain itu juga dapat belajar dari pengalaman saat melayani nasabah yang memiliki karakteristik yang sama dan menerapkan cara dalam menghadapi nasabah tersebut. Hal tersebut dapat membantu *Customer Service* mengatasi tantangan dalam menghadapi karakteristik nasabah yang berbeda.

3. Nasabah yang Belum Mengisi Formulir Meskipun Sudah diberikan oleh Satuan Pengaman yang Mengakibatkan Pelayanan Menjadi Lama

Saat Nasabah datang ke Bank BNI pasti akan diberi pertanyaan oleh Satuan Pengamanan Bank BNI mengenai transaksi apa yang akan dilakukan dan memberi Formulir sesuai dengan transaksi yang akan

dilakukan oleh nasabah. Nasabah umumnya harus mengisi formulir sesuai dengan transaksi yang dilakukan sebelum dilayani oleh *Customer Service* supaya proses pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat. Namun banyak nasabah saat dilayani oleh *Customer Service* belum mengisi formulir yang diberikan sehingga hal tersebut akan menghambat proses penyelesaian transaksi.

Solusi:

Alternatif untuk menyelesaikan Hambatan tersebut dapat dilakukan oleh Satuan Pengamanan Bank BNI harus memastikan nasabah sudah mengisi formulir saat memberikan formulir tersebut kepada nasabah. Satuan Pengamanan dapat mendampingi nasabah dalam pengisian formulir jika ada yang kurang dipahami oleh nasabah. Dengan hal tersebut dapat mempercepat transaksi dan mempermudah *Customer Service* dalam menyelesaikan keluhan nasabah.

### **Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah**

Berikut adalah penjelasan mengenai Gambar 4.5 tentang Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah:

1. Membuat Nasabah Lama Bertahan  
Dari Grafik diatas dapat disimpulkan bahwa Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah dapat membuat nasabah lama bertahan mendapatkan hasil 2 poin dari *Customer Service* 1 dan 5 poin dari *Customer Service* 2 dengan nilai interval 3,5 . Hal tersebut berarti pelaksanaan *Service Excellent* berpengaruh dalam membuat nasabah lama bertahan dikarenakan untuk dapat membuat nasabah lama bertahan bukan hanya dengan pelaksanaan *Service Excellent* namun banyak

faktor yang menyebabkan nasabah lama bertahan seperti: besarnya bunga produk, kesesuaian dengan kebutuhan yang diinginkan, dan besarnya biaya produk.

2. Mengurangi Adanya Komplain Nasabah

Dari Grafik diatas dapat disimpulkan bahwa Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Berkurangnya Komplain Nasabah mendapatkan 5 poin dari 2 orang *Customer Service* Bank BNI dengan nilai interval 5. Dapat disimpulkan Pengaruh *Service Excellent* sangat berpengaruh terhadap Berkurangnya Komplain Nasabah. Hal tersebut dikarenakan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah akan membuat nasabah tersebut merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan *Customer Service* Bank BNI sehingga dapat mengurangi adanya komplain atas pelayanan yang buruk.

3. Meningkatkan Jumlah Nasabah

Dari Grafik diatas dapat disimpulkan bahwa Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Meningkatnya Jumlah Nasabah mendapatkan 5 poin dari 2 orang *Customer Service* Bank BNI dengan nilai interval 5. Maka dapat disimpulkan Pengaruh *Service Excellent* sangat berpengaruh terhadap Meningkatkan Jumlah Nasabah. *Service Excellent* dapat meningkatkan jumlah nasabah karena dengan melaksanakan pelayanan prima akan membuat nasabah menjadi percaya dan nyaman terhadap Bank BNI sehingga dapat menarik Nasabah Baru untuk menjadi Nasabah tetap Bank BNI.

### **PENUTUP**

Kesimpulan dari Tugas Akhir saya yaitu Penulis memiliki beberapa tujuan yang digunakan dalam penelitian ini. Adapaun tujuannya yaitu untuk Untuk mengetahui tanggung jawab dan wewenang sebagai *Customer Service* serta ketentuan dan syarat sebagai *Customer Service* pada Bank Negara

Indonesia, untuk mengetahui pentingnya peranan dan fungsi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap nasabah di Bank Negara Indonesia, untuk mengetahui upaya Bank Negara Indonesia meningkatkan *Customer Service* agar dapat memberikan pelayanan prima terhadap nasabah, untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap peningkatan kepuasan nasabah pada Bank Negara Indonesia, untuk mengetahui hambatan dan alternatif penyelesaian dalam pelaksanaan pelayanan prima oleh *Customer Service* pada Bank Negara Indonesia.

Setelah melakukan penelitian dapat disimpulkan bahwa Dalam meningkatkan Pelayanan Prima Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gedangan Sidoarjo dengan menetapkan ketentuan dan syarat tertentu serta tanggung jawab dan wewenang untuk *Customer Service*, Pelaksanaan *Service Excellent* pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gedangan Sidoarjo dilaksanakan berdasarkan ketentuan bank, Peranan dan Fungsi *Customer Service* Bank BNI sangat berpengaruh dalam meningkatkan pelayanan prima BNI, Upaya BNI dalam meningkatkan *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gedangan Sidoarjo dengan memberikan tempat kerja yang nyaman, *Morning Briefing*, Pembahasan materi dan suka duka pekerjaan serta *Roleplay*, Dalam pelaksanaannya BNI memiliki beberapa cara untuk dapat memberikan pengaruh pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah nasabah baru, mempertahankan nasabah lama dan mengurangi adanya komplain nasabah terhadap Bank atas Pelayanan Prima yang diberikan oleh *Customer Service*, dan Hambatan dalam melaksanakan Pelayanan Prima pada Bank Negara Indonesia dikarenakan minimnya pengetahuan nasabah mengenai pengurusan kartu ATM yang hilang, tantangan dalam menghadapi karakteristik nasabah yang bermacam-macam, dan nasabah tidak

melengkapi formulir yang diberikan oleh satpam sehingga pelayanan terhambat.

Saran penulis untuk dapat mengatasi hambatan dalam melaksanakan *Service Excellent* pada Bank Negara Indonesia yaitu dengan diberitahukan diawal oleh Satuan Pengamanan memastikan berkas yang dibawa oleh nasabah sudah sesuai keluhan dan selalu memastikan nasabah sudah mengisi formulir sebelum dipanggil oleh *Customer Service*. Selain itu seorang *Customer Service* harus berlatih terus-menerus dengan pegawai lainnya supaya dapat mengetahui bagaimana penanganan karakteristik nasabah yang berbeda-beda.

Implikasi penelitian yang penulis berikan kepada PT. Bank Negara Indonesia dalam rangka meningkatkan *Service Excellent* adalah dengan mendisiplinkan nasabah yang akan melakukan transaksi di *Customer Service* dilakukan oleh Satuan Pengamanan dengan memastikan nasabah sudah mengisi formulir yang diberikan sebelum melakukan transaksi dan memberi arahan kepada nasabah dalam mengisi formulir apabila diperlukan sampai formulir benar-benar sudah diisi. Implikasi atas tantangan dalam menghadapi karakter nasabah yang berbeda dapat dilakukan dengan berlatih secara ters-menerus dirumah dengan keluarga ataupun ditempat kerja dengan rekan kerja (*Roleplay*) hal tersebut dilakukan untuk dapat melatih keterampilan berkomunikasi dan menghadapi berbagai macam karkterter.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arif, M. N. R. A., 2010. Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah. *Google Cendekia*, p. 211.
- Banking, C., 2017. *Belajar Perbankan*. [Online] Available at: <https://bankingcentre.blogspot.com/2017/07/pelayanan-prima.html> [Diakses 31 Maret 2020].
- Fernandes, Y. D. & M. D., 2018. Peranan Customer Service Dalam

Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pasa PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. *Google Cendekia*, p. 5.

Kristianto, 2011. *Psikologi Pemasaran*. Yogyakarta: Buku Seru.

Mirawati, J. F., 2019. Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang. *Google Cendekia*, p. 4.

Noor, H. C. M., 2017. Memberikan Pelayanan Prima Nasabah Bank Umum dan BPR. *Google Cendekia*, p. 15.

Palopo, U. C., 2015. *Simple News 05*. [Online] Available at: <https://simplenews05.blogspot.com/2015/02/pengertian-dan-tugas-customer-service.html> [Diakses 31 Maret 2020].

Rahmayanty, N., 2012. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Taswan, 2010. *Manajemen Perbankan Konsep, Teknik, dan Aplikasi*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Wahjono, S. I., 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Edisi Pertama penyunt. Yogyakarta: Graha Ilmu.



# BALQIS SALSABILLA

STIE PERBANAS SURABAYA

031-5947151

## CERTIFICATE

- Certificate Of Appreciation Juara Harapan 1 Lomba Teller Vocational Banking and Finance Competition 2019
- Certificate Of Standard Mandarin Examination , Score: 100
- Certificate Of Appreciation Participation in Pharm Run 2k19
- Sertifikasi Aplikasi Komputer STIE Perbanas Surabaya 2018
- Sertifikasi Panitia Diploma Perbanas Competition 2018
- Sertifikasi Program Pembinaan Organisasi Himpunan Mahasiswa Diploma
- Sertifikasi Partisipasi 3 on 3 Competition UKM Basket STIE Perbanas Surabaya
- Sertifikasi TOEFL-LIKE STIE Perbanas Surabaya, Score: 450

## PERSONAL SUMMARY

### BALQIS SALSABILLA

Jenis Kelamin: Female  
 TTL: Sidoarjo, 22 Desember 1998  
 Kewarganegaraan: Indonesia  
 Tinggi/Berat Badan: 150cm / 51 kg

## SKILL

- Bahasa Inggris : Active
- Bahasa Mandarin : Passive
- Microsoft Word : Active
- Microsoft Excel : Active
- Microsoft PowerPoint : Active

## CONTACT DETAILS

Email: balqissalsabilla31@gmail.com  
 Instagram: @balqissalsabilla  
 No. Telepon: 08813223895  
 Whatsapp: 081913477377  
 Line ID: balqissalsabilla22  
 Address: Jalan Jawa No. 202 RT 07 / RW 02 Wadungasih Buduran Sidoarjo

## SCHOOLS ATTENDED

**SMA MUHAMMADIYAH 2 SIDOARJO**  
**MATH SCIENCE**  
 2014-2017

- Organisasi Olimpiade Science
- Paduan Suara
- Pramuka

**STIE PERBANAS SURABAYA**  
**FINANCE AND BANKING**  
 2017-2020

- Himpunan Mahasiswa Diploma

## SEMINAR

- Seminar Nasional "Indonesia sebagai Raksasa Ekonomi 2050, Wacana atau Realita?" UNAIR 2017
- Seminar Pelatihan Komunikasi UNESA 2017
- Seminar "Become Success Entrepreneur" STIE Perbanas Surabaya 2017
- Seminar "Business Opportunity Presentation" STIE Perbanas Surabaya 2018
- Seminar "Pengenalan Penerapan PSAK 71 dalam Pelaporan Instrumen Keuangan untuk Peningkatan Kualitas Laporan Keuangan" STIE Perbanas Surabaya 2018
- Seminar "Memiliki Semangat Entrepreneur Muda Sebagai Motivator Generasi Milenial" UIN Sunan Ampel Surabaya 2019
- Seminar "Revolusi Bisnis Startup Syariah dan Industri Halal di Era 4.0" STIE Perbanas Surabaya 2020