

**TINGKAT KEPUASAN NASABAH SEBAGAI STANDAR PENILAIAN KINERJA  
CUSTOMER SERVICE PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk KANTOR  
UNIT MOJOANYAR**

**ARTIKEL ILMIAH**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Penyelesaian

Program Pendidikan Diploma III

Program Studi Perbankan dan Keuangan



**Disusun oleh :**

**Liesnadilla Galuh Ananta**  
**NIM. 2017110684**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

**SURABAYA**

**2020**

## PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Liesnadilla Galuh Ananta  
Tempat, Tanggal Lahir : Lamongan, 12 Maret 2020  
N.I.M : 2017110684  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan  
Program Pendidikan : Diploma 3  
Judul : Tingkat Kepuasan Nasabah Sebagai Standar Penilaian Kinerja *Customer Service* Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Mojoanyar

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Dosen Pembimbing,

Tanggal : .....

**(Rohmad Fuad Armansyah, SE.,M.Si)**

**NIDN. 0708118405**

Ketua Program Studi Diploma 3

Tanggal : .....

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

**NIDN : 0726117702**

## ABSTRACT

### **LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION AS A CUSTOMER SERVICE PERFORMANCE ASSESSMENT STANDARD AT PT BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk OFFICE OF MOJOANYAR UNIT**

*By Liesnadilla Galuh Ananta*

2017110684

*Email : galuhananta.ga@gmail.com*

*The development of digital technology causes banks to have challenges to increase customer satisfaction. Customer Service is expected to be able to provide quality service to customers. The objectives of this study are as follows, namely (1) Knowing the Standard Operating Procedure (SOP) of Customer Service at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Mojoanyar Unit Office, (2) Knowing the percentage of customer satisfaction with Customer Service at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Office Unit Mojoanyar. This study uses the interview method, field observations in the subject area, namely PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Mojoanyar Unit Office, literature studies related to references related to Customer Service and questionnaires distributed to customers. This study obtained the following research results: (1) Standard Operating Procedure (SOP) for Customer Service at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk is divided into two, namely the Standard Operating Procedure (SOP) appearance and the Standard Operating Procedure (SOP) when performing services (2) The percentage of customer satisfaction with Customer Service services, especially at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Mojoanyar Unit Office, is 88% and (3) The percentage of customer satisfaction greatly influences the standard of Customer Service performance appraisal carried out by the Unit Supervisor / Head of Unit according to management in effect. The conclusions in this study will be useful for PT Bank Rakyat Indonesia and prospective customers of the bank. Meanwhile, this research can also be useful for the reader.*

*Keyword: Customer Satisfaction, Customer Service, Standard Operating Procedures (SOP), PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk*

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Zaky (2018) menyatakan bahwa bank adalah lembaga intermediasi keuangan yang memiliki tugas menghimpun dan menyalurkan dana di masyarakat untuk meningkatkan taraf hidup rakyat. Adapun menurut Alper et all (2011) bank didefinisikan sebagai sebuah badan usaha yang memberikan pelayanan keuangan yang digunakan untuk menunjang perekonomian. Bank merupakan salah satu bisnis kepercayaan dimana sangat membutuhkan

kepuasan serta loyalitas nasabahnya. Hal ini dapat diperoleh dengan cara Bank memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabahnya.

Pengaruh perkembangan teknologi dan informasi disini menyebabkan nasabah memiliki perubahan pola pikir dan standar tentang tingkat kepuasan yang diberikan oleh bank. Petugas *front liner* seperti, *Customer Service* harus dapat bekerja secara cepat,

efektif dan efisien guna memenuhi keinginan nasabah di era digital yang pada nantinya akan menghasilkan kepuasan nasabah. Selain dapat bekerja secara cepat, efektif dan efisien petugas *Customer Service* harus memiliki kualitas dan ketrampilan yang memadai sebagai *Customer Service*.

Standar penilaian *Customer Service* pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Mojoanyar meliputi beberapa aspek seperti, penampilan (mulai dari tatanan rambut, *make up*, tatanan hijab, sepatu, kemeja, perhiasan dan jam), cara berbicara, *customer handling*, bersikap senyum, dan ramah serta lain sebagainya. Hal ini merupakan beberapa aspek penilaian yang berkaitan dengan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *Customer Service* di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Mojoanyar.

Mengingat pentingnya, mutu pelayanan Bank dan utamanya *Customer Service* dalam persaingan dunia perbankan, maka penulis tertarik pada penelitian dengan judul “TINGKAT KEPUASAN NASABAH SEBAGAI STANDAR PENILAIAN KINERJA *CUSTOMER SERVICE* PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk KANTOR UNIT MOJOANYAR”

### **Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Mojoanyar?
2. Bagaimana persentase kepuasan nasabah terhadap pelayanan *Customer Service* di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Mojoanyar?
3. Bagaimana hubungan persentase kepuasan nasabah terhadap penilaian kinerja *Customer Service* di PT Bank

Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Mojoanyar?

### **Tujuan Penelitian**

Berikut ini merupakan beberapa tujuan dilakukannya penelitian ini, diantaranya :

1. Mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Mojoanyar.
2. Mengetahui persentase kepuasan nasabah terhadap pelayanan *Customer Service* di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Mojoanyar.
3. Mengetahui hubungan persentase kepuasan nasabah terhadap penilaian kinerja *Customer Service* di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Mojoanyar.

### **Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang dapat diambil dari penelitian ini, yaitu :

1. Bagi Institusi  
Sebagai bahan evaluasi mengenai kualitas pelayanan *Customer Service* dalam melayani nasabah agar lebih baik lagi kedepannya.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Sebagai bahan kajian dalam melakukan penelitian berikutnya agar dalam melakukan penelitian selanjutnya tidak melakukan penelitian yang sama.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **Pengertian dan Fungsi Bank**

##### **Pengertian Bank**

Menurut UU No. 10 Tahun 1998 di definisikan Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

##### **Fungsi Bank**

Menurut Ismail (2011) bank mempunyai tiga fungsi utama diantaranya :

- a. Menghimpun Dana dari Masyarakat  
Fungsi bank yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana dalam bentuk simpanan.
- b. Menyalurkan Dana kepada Masyarakat  
Fungsi bank yang kedua adalah menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana dalam bentuk kredit.
- c. Pelayanan Jasa Perbankan  
Bank juga mempunyai untuk memberikan pelayanan jasa lainnya guna memenuhi kebutuhan nasabah. Penghasilan yang diperoleh dari layanan jasa yang diberikan disebut *fee based income*.

### **Pengertian *Customer Service***

Pengertian *Customer Service* menurut Mirawati, J.F (2019) didefinisikan sebagai setiap kegiatan yang ditujukan guna memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang kepada kliennya dalam menyelesaikan masalah dengan memuaskan.

### **Standar Sikap dan Penampilan *Customer Service***

Menurut buku Ikatan Bankir Indonesia (2014) disebutkan standar penampilan *Customer Service* yang biasanya diatur dalam standar pada masing-masing bank seperti :

#### **1) Penampilan diri**

Penampilan seorang *Customer Service* harus mengenakan pakaian yang rapi, bersih, terlihat menarik. Penampilan yang baik akan menunjang *Customer Service* untuk memikat hati nasabah. Terdapat faktor-faktor yang terkait dengan pelaksanaan standar penampilan *Customer Service*, diantaranya :

- a. Senantiasa memelihara personal hygiene, lingkungan, dan perusahaan
- b. Meningkatkan dan memelihara presentasi atau penampilan pribadi
- c. Melakukan identifikasi terhadap sikap tubuh

d. Menggunakan intonasi suara yang baik

#### **2) Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh senyum dalam melayani nasabah**

Pelayanan *Customer Service* yang bersikap bersahabat, akrab dan penuh percaya diri dapat memberikan rasa nyaman kepada nasabah.

#### **3) Menyapa dengan lembut, dan berusaha menyebutkan nama jika kenal**

*Customer Service* harus segera menyapa dan usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya pada saat nasabah datang.

#### **4) Bersikap tenang, sopan, hormat, dan serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.**

*Customer Service* dalam melayani nasabah dalam harus diusahakan dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap, menghormati nasabah/konsumen serta tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan konsumennya.

#### **5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.**

*Customer Service* dituntut untuk menggunakan bahasa yang baik, benar dan mudah dipahami dengan suara yang jelas dan intonasi yang tepat dalam berkomunikasi dengan nasabah.

#### **6) Bergairah dalam melayani nasabah.**

*Customer Service* yang dapat memberikan pelayanan yang prima dengan menunjukkan kemampuannya dalam melayani serta merasa semangat dan atusias dalam melayani nasabah akan membuat nasabah merasa senang.

#### **7) Hindari menyela atau memotong pembicaraan**

*Customer Service* tidak diperbolehkan untuk memotong atau menyela pembicaraan ketika nasabah sedang berbicara.

**8) Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan**

*Customer Service* dalam memberikan saran harus mampu meyakinkan nasabah melalui penyampaian argument-argumen yang logis dan masuk akal. Pelayanan yang diberikan *Customer Service* harus mampu memberikan rasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan.

**9) Meminta bantuan dan informasi kepada pihak lain apabila ada masalah yang tidak dapat ditangani sendiri**

*Customer Service* tidak diperkenankan menangani hal-hal yang bukan wewenang/pekerjanya. *Customer Service* harus meminta bantuan petugas unit kerja lain yang berwenang apabila terdapat pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup untuk dijawab atau diselesaikan.

**10) Meminta nasabah untuk menunggu waktu pelayanan apabila belum dapat dilayani**

Petugas *Customer Service* harus memberitahukan kepada nasabah untuk menunggu waktu pelayanan apabila pada saat tertentu petugas *Customer Service* sibuk dan tidak dapat melayani nasabah.

**Fungsi, Tugas, Tanggung Jawab dan Wewenang *Customer Service***

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014) *Customer Service* sebagai *front office* dari suatu bank memiliki fungsi, tugas, tanggung jawab dan wewenang. diantaranya :

**Fungsi *Customer Service***

- a. *Front Line Officer*
- b. *Liasson Officer*
- c. *Information Centre*
- d. *Sales* (Penjual)
- e. *Servicing* (Pelayanan)
- f. *Financial Advisor* (Konsultan)
- g. *Maintenance Customer* (Pembinaan Nasabah)
- h. *Handling Complaint*

**Tugas *Customer Service***

- a. Memberikan pelayanan kepada nasabah dan informasi yang jelas mengenai berbagai produk yang ingin diketahui atau diminati oleh nasabah maupun calon nasabah
- b. Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah
- c. Membuat administrasi mengenai daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah.
- d. Membuat administrasi mengenai resi permintaan dan pengembalian buku cek dan bilyet giro serta surat kuasa.
- e. Memberikan informasi mengenai saldo dan mutasi nasabah.
- f. Membuat administrasi mengenai buku cek, bilyet giro, dan buku tabungan.
- g. Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan yang baru sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

**Tanggung Jawab *Customer Service***

- Pengenalan nasabah.
- Pelayanan nasabah.
- Kerahasiaan Bank dan nasabah.
- Kebersihan dan kerapian ruang kerja.
- Keamanan alat-alat identitas *Customer Service*, yaitu *User-ID*, *password*, anak kunci *cash box* dan laci.
- Pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan, berkaitan dengan kelancaran jalannya operasional cabang.
- Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan.

**Wewenang *Customer Service***

- a. Menyaksikan nasabah mengisi dan menandatangani formulir, aplikasi, perjanjian-perjanjian. (Contoh : *standing instruction*, surat kuasa, *auto debet*, dan lain-lain).
- b. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening bilamana tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh Bank.

- c. Melakukan *verifikasi* tanda tangan *customer*.
- d. Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan.
- e. Melakukan penutupan rekening baik atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur *intern bank*.

### **Kepuasan Nasabah dan Mengatasi Keluhan**

#### **Peningkatan Kepuasan Nasabah**

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014) cara *Customer Service* dalam memberikan kepuasan kepada nasabah diantaranya sebagai berikut :

- Petugas *Customer Service* yang menarik dari segi penampilan dan gaya bicara yang tidak membosankan.
- Sebagai *Customer Service* cepat tanggap terhadap keinginan nasabah dan cepat mengerjakan atau melayani nasabah serta pelayanan yang diberikan harus benar dan tepat waktu.
- Menyediakan ruang tunggu yang nyaman seperti ruang yang lebar, sejuk, penerangan yang cukup, dekorasi yang indah, suasana tenang, kebersihan selalu terjaga, dan nasabah selalu merasa aman.
- Brosur yang tersedia lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga sesuai dengan keinginan.

#### **Menangani Masalah/Keluhan**

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014) berikut ini adalah beberapa hal penting yang perlu diperhatikan dalam menangani keluhan :

- a. Empati kepada penyampai keluhan (*empathy*)
- b. Kecepatan memberikan tanggapan (*quick response*)
- c. Permintaan maaf (*apology*)
- d. Kredibilitas (*credibility*)
- e. Perhatian (*attentiveness*)

### **Pelayanan Prima, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan**

#### **Pelayanan Prima**

Swastika dalam Kurnia (2014) definisi pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang terkait dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, dan adanya tujuan guna memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu.

#### **Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Oliver (2010) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai *pleasurable fulfillment* yang berarti terpenuhinya harapan pelanggan dengan memuaskan.

#### **Loyalitas Pelanggan**

Oliver (2010) menyatakan loyalitas adalah komitmen pelanggan untuk bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten pada masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku. Berikut ini merupakan fase loyalitas yang dikemukakan menurut Oliver (2010), yaitu :

1. Loyalitas kognitif (*cognitive loyalty*)
2. Loyalitas afektif (*affective loyalty*)
3. Loyalitas Konatif (*conative loyalty*)
4. Loyalitas Tindakan (*action loyalty*)

Berikut adalah empat karakteristik pelanggan yang loyal menurut Griffin (2010), yaitu sebagai berikut :

1. Melakukan pembelian secara teratur (*Makes regular repeat purchases*)
2. Membeli di luar lini produk/jasa (*Purchases across product and services lines*)
3. Merekomendasikan produk lain (*Refers other*)
4. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (*Demonstrates an immunity to the full of the competition*)

## **Faktor-Faktor Ketidakpuasan Pelanggan**

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014) sebagai berikut :

### **1. Pelayanan yang tidak memuaskan**

Pada saat diberikan pelayanan nasabah merasa tidak dilayani dengan baik (diabaikan), merasa disepelekan atau tidak diperhatikan dan terkadang nasabah merasa tersinggung.

### **2. Produk yang tidak baik**

Kurangnya kelengkapan dan macam produk perbankan yang ditawarkan sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah tidak tersedia.

### **3. Ingkar Janji, tidak tepat waktu**

Petugas *Customer Service* tidak menepati janji seperti waktu pelayanan. Adapun dengan penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah.

### **4. Biaya yang relatif mahal**

Biaya yang dibebankan kepada nasabah relatif lebih mahal jika dibandingkan dari Bank pesaing.

## **METODE PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Menurut Sugiyono (2017) statistik deskriptif didefinisikan sebagai suatu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Rancangan penelitian pada nantinya akan menggunakan model penelitian deskriptif. Metode penelitian ini dirasa sesuai dengan topik pembahasan dan searah dengan rumusan masalah karena tujuan dari tugas akhir ini adalah menjawab dengan cara memberikan penjelasan secara rinci setiap pertanyaan pada rumusan masalah.

### **Batasan Penelitian**

Batasan penelitian diperlukan untuk memberi batasan terhadap suatu objek yang diteliti, sehingga hasil dari penelitian lebih

fokus untuk menyelesaikan permasalahan yang terdapat di rumusan masalah. Berikut ini adalah batasan penelitian yang akan digunakan :

- Topik penelitian yang akan diteliti mengenai Tingkat Kepuasan Nasabah Sebagai Standar Penilaian *Customer Service* di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Mojoanyar.
- Batasan penelitian hanya meliputi survei terhadap pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Mojoanyar serta mengajukan beberapa pertanyaan kepada *Customer Service* ataupun Pihak Bank mengenai Standar Penilaian yang dilakukan di kantor tersebut.
- Analisis data berupa analisis deskriptif yang akan menjelaskan mengenai hubungan tingkat kepuasan nasabah terhadap standar penilaian *Customer Service*

### **Data dan Metode Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan teknik analisis secara deskriptif. Menurut Victorious (2012) sumber data primer didefinisikan sebagai data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Berikut merupakan beberapa metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian Tugas Akhir, yaitu :

#### **1. Wawancara**

Pengertian wawancara menurut Subagyo (2011) didefinisikan sebagai suatu kegiatan dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada para responden. Wawancara bermakna berhadapan langsung antara *interview* dengan responden, dan kegiatannya dilakukan secara lisan.

Pada saat melakukan wawancara informasi yang ingin ditanyakan hanya yang berhubungan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer*



*Service* dan hubungan kepuasan nasabah dengan pelayanan *Customer Service*. Adapun penulis melakukan wawancara pada :

Hari/Tanggal : Rabu, 11 Mei 2020 dan Senin, 16 Mei 2020

Tempat : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Mojoanyar

Narasumber : Mbak Fitri Ari Yoanda dan Ibu Tutik Rahayu

## 2. Observasi

Observasi menurut Supriyati (2011) didefinisikan sebagai suatu cara untuk mengumpulkan data penelitian yang mempunyai sifat dasar naturalistik yang berlangsung dalam konteks natural, serta pelakunya berpartisipasi secara wajar dalam interaksi.

Penelitian akan dilaksanakan secara langsung dengan melihat secara langsung bagaimana kondisi yang berlangsung di lapangan melalui petugas yang bersangkutan.

## 3. Studi Pustaka

Studi pustaka menurut Nazir (2013) didefinisikan sebagai teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan permasalahan yang akan dipecahkan.

Berdasarkan pengertian diatas salah satu cara yang dilakukan adalah dengan cara membaca buku di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya serta mencari literatur-literatur yang sesuai dengan permasalahan melalui internet.

## 4. Kuisisioner (Angket)

Sugiyono (2014) mendefinisikan Angket atau kuisisioner merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan

dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Berdasarkan pengertian diatas maka pengumpulan data akan dilakukan berdasarkan kuisisioner yang berisi daftar pertanyaan atau pernyataan kepada nasabah untuk dijawab. Baley dalam Mahmud (2011) mengemukakan bahwa untuk penelitian dengan menggunakan analisis data statistik, ukuran sampel paling minimum adalah 30.

Responden dari kuisisioner ini adalah Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Mojoanyar dengan kriteria sebagai berikut :

1. Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk baik yang kurang dari satu tahun ataupun lebih dari satu tahun
2. Pernah bertemu/menemui Customer Service untuk mendapatkan pelayanan
3. Responden berdomisili di Kota/Kabupaten Mojokerto

## Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data deskriptif. Teknik ini digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh dari narasumber. Berikut adalah langkah-langkah dalam menganalisis data :

1. Menyimak dan mencatat seluruh jawaban narasumber pada saat menjawab pertanyaan yang diajukan
2. Ajukan pertanyaan ulang kepada narasumber untuk memperjelas maksud dari pertanyaan
3. Melakukan observasi terhadap suatu data yang tidak diperoleh secara langsung pada saat melakukan wawancara
4. Mengidentifikasi secara menyeluruh terhadap data dan pernyataan yang sudah diperoleh baik melalui wawancara ataupun observasi

5. Memeriksa kembali data yang sudah diperoleh
6. Menganalisis seluruh data yang diperoleh menggunakan metode deskriptif
7. Penarikan kesimpulan akhir

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Gambaran Subjek Penelitian**

**Sejarah Singkat Perusahaan**

Perjalanan bisnis PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (“BRI”, “Bank”, atau “Perseroan”) dimulai pada tahun 1895 di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja yang awalnya mengelola dana kas masjid untuk disalurkan kepada masyarakat dengan skema yang sederhana. Sepanjang sejarah, berbagai nama telah melekat pada BRI, mulai dari *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden*, *Hulp en Spaarbank der Inlandsche Bestuurs Ambtenareen*, *Syomin Ginko*, sampai akhirnya resmi ditetapkan menjadi Bank Rakyat Indonesia sejak 18 Desember 1968 berdasarkan UU No. 21 tahun 1968. Pada tahun 1992, BRI berubah status hukum menjadi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta, kini Bursa Efek Indonesia pada 10 November 2003, dengan kode saham BBRI.

Sejak awal berdiri, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk konsisten fokus pada segmen usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM), serta menjadi pelopor *microfinance* di Indonesia. Atas penyertaan yang telah dilakukan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, maka jumlah Perusahaan Anak yang dimiliki oleh BRI Group menjadi 7 (tujuh) Perusahaan Anak yaitu Syariah (BRI Syariah), Bank Konvensional (BRI Agro), Remittance (BRI Remittance), Asuransi (*BRI Life*), *Multifinance (BRI Finance)*, Modal Ventura (*BRI Ventures*) dan Sekuritas (Danareksa Sekuritas). Semua inisiatif ini dilakukan

untuk terus merealisasikan aspirasi menjadi perbankan yang unggul di era ekonomi digital saat ini.

(<http://bri.co.id>)

**VISI**

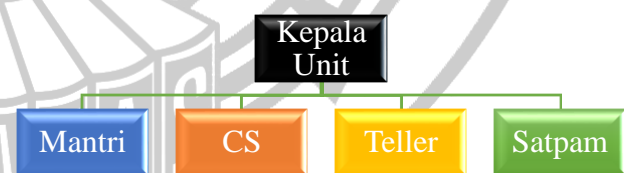
“Menjadi *The Most Valuable Bank* di Asia Tenggara dan *Home to the Best Talent*.”

**MISI**

Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat. Memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui:

- Sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis kinerja (*performance-driven culture*).
- Teknologi informasi yang handal dan *future ready*.
- Jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip *operational* dan *risk management excellence*.
- Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik *good corporate governance* yang sangat baik.

**Struktur Organisasi Perusahaan**



**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Mojoanyar**

Sumber : Kepala Unit BRI Mojoanyar

**Job Description**

**1. Kepala Unit**

melakukan koordinasi dan monitor kegiatan perencanaan dan

pengembangan atas penyelenggaraan usaha-usaha bank yang meliputi kegiatan pemasaran dan pengelolaan dana, jasa, pinjaman, kegiatan operasional Kantor Unit.

## 2. Mantri

Mantri adalah sebagai salah satu pegawai bank yang hampir sama pekerjaannya dengan AO namun hanya lingkup kantor unit dengan nasabah yang kelompok jangkauannya jauh lebih kecil.

## 3. Customer Service

melaksanakan kegiatan layanan dan administrasi produk dan jasa perbankan kepada nasabah berdasarkan standar pelayanan dengan prosedur yang jelas bersifat rutin dengan administrasi yang relatif kompleks.

## 4. Teller

melaksanakan kegiatan layanan transaksi pembukuan dengan tingkat kategori sedang, kegiatan pengisian ke kas ATM dan administrasi berdasarkan prosedur yang jelas serta bersifat rutin.

## 5. Satpam

Mengamankan keadaan kantor sekaligus sebagai seseorang yang menanyakan keperluan nasabah datang ke BRI Kantor Unit Mojoanyar

### Profil Usaha



Gambar 4.2

### Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Mojoanyar

Sumber : google.com

Nama : Bank Rakyat Indonesia (Persero)  
Tbk Kantor Unit Mojoanyar

Alamat : Jl. Raya Jabon, Gayaman, Kec.  
Mojoanyar, Mojokerto, Jawa Timur 61364

### Makna Logo



Gambar 4.3

### Logo PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

Sumber : bri.co.id

Bentuk segi empat sama sisi dengan garis sudut lengkung. Empat sisi yang sama menandakan keseimbangan dengan garis legkung yang artinya dinamis/fleksibel dalam menyikapi perkembangan zaman. Bold huruf BRI dengan huruf kapital menandakan ketegasan. Garis, bentuk dan pewarnaan (*bold*) secara tegas, sederhana serta terukur dengan maksud untuk menghadirkan kesan-kesan yang merupakan cerminan dari sistem manajemen yang baik, kemudahan-kemudahan maupun keamanan yang tercermin secara imajinatif pada *logotype* tersebut.

Garis, bentuk dan pewarnaan ditampilkan secara lugas untuk memberi kesan sederhana tetapi mantap dengan harapan mampu mencerminkan salah satu misi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebagai bagian terdepan dalam mengemban kebijaksanaan pemerintah dalam memenuhi pelayanan perbankan bagi seluruh lapisan masyarakat dari yang paling kecil dan terpencil sampai yang besar di kota-kota. Warna biru melambangkan rasa nyaman, tenang, dan menyejukkan.

### Produk dan Jasa

#### Produk Simpanan

- Tabungan BRI BritAma
- Tabungan BRI Junior & Junior Rencana
- Tabungan BRI Simpedes
- TabunganKu
- SimPel
- Tabungan Haji
- Deposito
- Giro

## Produk Pinjaman

- a. Kredit Mikro
- b. Kredit Ritel Komersial
- c. Kredit Program
- d. Kredit Menengah/Korporasi
- e. BRIGuna atau Kredit Multiguna

## Jasa

- a. *Cash Management System (CMS)*
- b. Jasa Kelembagaan
- c. Jasa Bisnis Keuangan
- d. Jasa Layanan Bisnis Internasional
- e. *BRIfast Remittance*
- f. Jasa Layanan *Treasury*
- g. Transaksi Valuta Asing/ *Foreign Exchange*
- h. Transaksi *Swap* dan *Forward*
- i. Jasa Wali Amanat
- j. Jasa Agen Penjualan Efek
- k. Dana Pensiun Lembaga Keuangan BRI
- l. BRI Prioritas Layanan *Wealth Management*

## Budaya Perusahaan

Bersumber dari BRI Annual Report tahun 2018 BRILIAN (BRI dengan Lima Nilai) meliputi nilai-nilai pokok yang dikelompokkan sebagai berikut:

- a. *Integrity*
- b. *Professionalism*
- c. *Trust*
- d. *Innovation*
- e. *Customer Centric*

## Budaya Kerja

Berdasarkan BRI Annual Report tahun 2018 terdapat juga 20 (dua Puluh) tindakan Budaya kerja yang merupakan faktor keberhasilan awal (*early success factor*) dalam implementasi Budaya Kerja BRI:

- a. Berdoa bersama setiap pagi hari
- b. Selalu tepat waktu dalam memenuhi perjanjian (jam kantor, rapat, pertemuan bisnis, penyampaian laporan)
- c. Jujur dalam melaksanakan presensi
- d. Tidak merokok di dalam kantor

- e. Menggunakan telepon, komputer dan fasilitas dinas lainnya hanya untuk keperluan dinas.
- f. Menggunakan fasilitas kantor secara efektif dan efisien.
- g. Menggunakan jam kerja seoptimal mungkin dan beristirahat sesuai ketentuan yang berlaku.
- h. Membantu bawahan dan rekan sekerja apabila yang bersangkutan menghadapi kesulitan.
- i. Menyelenggarakan dialog secara berkala dengan staf dan bawahan untuk berbagi informasi & memotivasi.
- j. Menanggapi dan menyelesaikan komplain pada kesempatan pertama sesuai dengan kewenangannya.
- k. Ramah (senyum & sapa) dalam memberikan pelayanan kepada nasabah (internal & eksternal).
- l. Menjaga kebersihan dan kerapian lingkungan kerja (tempat kerja, mushola, gudang, toilet).
- m. Memberikan penghargaan secara langsung kepada yang berhasil dengan baik dalam kinerja maupun perilaku (penghargaan tidak harus dalam bentuk finansial).
- n. Meningkatkan kepedulian dan pemahaman untuk dapat mengenali dan mengendalikan risiko
- o. Meningkatkan kepedulian terhadap keberadaan dan kondisi sarana penunjang layanan.
- p. Meningkatkan pengetahuan tentang produk-produk BRI dan perbankan pada umumnya.
- q. Menjaga perilaku & penampilan sebagai bankir profesional sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan
- r. Memahami dan memenuhi kebutuhan nasabah baik internal dan eksternal.
- s. Mengembangkan kompetensi untuk mendukung tuntutan organisasi dan persaingan.

- t. Berkoordinasi secara efektif dan efisien dengan pihak internal dan eksternal.

## HASIL dan PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

**Tabel 4.1**

**Tabel Kriteria Responden yang Paling Tinggi dalam Pengisian Form Kuisisioner Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Customer Service di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Mojoanyar**

No	Kriteria Responden	Persentase
1.	Domisili Kota/Kabupaten Mojokerto	100%
2.	Nasabah BRI	100%
3.	Jenis Kelamin Perempuan (P)	66,7%
4.	Mahasiswa/i	45,8%
5.	Umur 22 tahun	43%
6.	Menjadi nasabah BRI <= 1 tahun	70,%
7.	Intensitas bertemu Customer Service "Cukup Sering"	73%

Sumber : kuisisioner

Responden harus seratus persen berdomisili di Kota/Kabupaten Mojokerto dikarenakan penelitian yang dilakukan bertempat di Mojokerto, khususnya Kecamatan Mojoanyar. Responden merupakan nasabah BRI dikarenakan penelitian yang dilakukan terkait dengan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Mojoanyar. Kebanyakan responden yang melakukan pengisian form kuisisioner berjenis kelamin perempuan karena berdasarkan survei lokasi sekitar tempat dilakukannya penelitian kebanyakan penduduknya jumlah perempuan jauh lebih besar daripada laki-laki dan perempuan cenderung lebih tidak malas dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuisisioner.

Pekerjaan responden kebanyakan adalah mahasiswa/mahasiswi dengan rentang

umur 22 tahun. Hal ini dikarenakan ditempatkan sekitar penelitian dilakukan terdapat beberapa Perguruan Tinggi, seperti : Universitas Islam Majapahit (UNIM), STIKES PPNI dan STIKES DIAN HUSADA. Komplek perumahan yang beberapa kepala keluarga memilih untuk mengalih fungsikan rumahnya menjadi tempat kos mahasiswa, hal ini juga yang mendukung jumlah responden mahasiswa/i sangat besar persentasenya. Rata-rata responden yang mengisi kuisisioner adalah nasabah BRI kurang dari satu tahun dan cukup sering bertemu *Customer Service*. Hal ini dikarenakan kebanyakan mahasiswa/i yang menjadi nasabah BRI adalah mahasiswa/i yang baru membuat kartu ATM ketika masuk Perguruan Tinggi, kemudian letak lokasi penelitian sangat dekat dengan daerah penduduk sekitar yang mana notabennya mereka akan cukup sering datang kembali ke Bank dan bertemu dengan *front liner* salah satunya *Customer Service*.

**Tabel 4.2**

**Tabel Kuisisioner Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Customer Service di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Mojoanyar**

DAFTAR PERTANYAAN	MEAN
<b>PENAMPILAN CUSTOMER SERVICE</b>	
<i>Make up</i> yang digunakan oleh <i>Customer Service</i>	4,3
Tatanan rambut atau hijab yang digunakan oleh <i>Customer Service</i>	4,2
Pakaian yang digunakan oleh <i>Customer Service</i>	4,5
Tidak tercium bau kaki/mulut/bau badan dari <i>Customer Service</i>	4,3
Kebersihan dan kerapihan kuku dari <i>Customer Service</i>	4,3
<i>Customer Service</i> mengenakan pantopel pada saat melayani Nasabah	4,5

Secara keseluruhan apakah penampilan <i>Customer Service good looking</i>	4,4
<b>RATA-RATA NILAI PENAMPILAN <i>CUSTOMER SERVICE</i></b>	<b>4,4</b>
<b>SIKAP <i>CUSTOMER SERVICE</i> SAAT MENGAWALI PELAYANAN KEPADA NASABAH</b>	
<i>Customer Service</i> berdiri/duduk ketika menyambut datangnya Nasabah	4,4
<i>Customer Service</i> memperkenalkan diri ketika menyambut datangnya Nasabah	4,2
<i>Customer Service</i> melakukan Senyum, Sapa dan Salam (3S) saat menyambut Nasabah	4,5
<i>Customer Service</i> mempersilahkan Nasabah untuk duduk	4,4
<i>Customer Service</i> menanyakan nama Nasabah	4,4
<b>RATA-RATA NILAI <i>CUSTOMER SERVICE</i> SAAT MENGAWALI PELAYANAN</b>	<b>4,4</b>
<b>SIKAP <i>CUSTOMER SERVICE</i> SAAT MELAKUKAN PELAYANAN KEPADA NASABAH</b>	
<i>Customer Service</i> menanyakan kendala/kebutuhan yang diinginkan oleh Nasabah	4,5
<i>Customer Service</i> menawarkan bantuan kepada Nasabah	4,5
<i>Customer Service</i> melakukan kontak mata, fokus dan antusias ketika berbicara	4,4
<i>Customer Service</i> memberikan solusi yang cepat dan tepat mengenai permasalahan	4,3
<i>Customer Service</i> mengerti mengenai produk dan jasa bank	4,4
<i>Customer Service</i> menjelaskan dengan tepat, rinci dan jelas mengenai produk dan jasa bank	4,4

Pada saat melakukan pelayanan <i>Customer Service</i> menyebut nama Nasabah	4,4
Pada saat melakukan pelayanan <i>Customer Service</i> menawarkan produk dan jasa bank lainnya	4,1
Ketepatan dan Kecepatan <i>Customer Service</i> dalam melayani Nasabah	4,3
<i>Customer Service</i> memberikan rasa aman dan nyaman ketika melakukan pelayanan	4,4
<i>Customer Service</i> mengenal Nasabah dengan baik	4
<i>Customer Service</i> tetap bersikap ramah kepada Nasabah yang sedang complain	4,2
<b>RATA-RATA NILAI <i>CUSTOMER SERVICE</i> SAAT MELAKUKAN PELAYANAN</b>	<b>4,3</b>
<b>SIKAP <i>CUSTOMER SERVICE</i> SAAT MENGAKHIRI PELAYANAN DENGAN NASABAH</b>	
<i>Customer Service</i> mewarkan bantuan kembali kepada Nasabah	4,3
<i>Customer Service</i> menyebut nama Nasabah	4,3
<i>Customer Service</i> menyampaikan terimakasih kepada Nasabah	4,5
<i>Customer Service</i> menyampaikan permintaan maaf atas pelayanan yang kurang memuaskan	4,4
<b>RATA-RATA NILAI <i>CUSTOMER SERVICE</i> SAAT MENGAKHIRI PELAYANAN</b>	<b>4,4</b>
Keseluruhan Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap pelayanan <i>Customer Service</i>	4,4

Sumber : Kuisisioner

Kuisisioner ini memiliki beberapa batasan diantaranya :

- Area penelitian dan responden hanya terbatas disekitar lingkup Mojoanyar
- Item yang ditanyakan merujuk pada pelayanan *Customer Service* pada

perbankan konvensional dikarenakan area BRI Kantor Unit Mojoanyar nasabahnya masih banyak yang belum memahami mengenai *digital banking*

c. Mayoritas pengisian kuisisioner dilakukan oleh mahasiswa/mahasiswi

Berdasarkan data diatas dapat dilihat mengenai nilai minimum dan nilai maksimum. Nilai minimum dan maksimum berdasarkan tabel diatas adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.3**  
**Nilai Maksimum dan Minimum**  
**Berdasarkan Nilai Rata-Rata Jawaban**  
**Nasabah Terhadap Kuisisioner**

Data Maksimum/Minimum	Nilai Rata-Rata	Persentase (%)
Data Maksimum	4,5	90
Data Minimum	4	80

Sumber : Kuisisioner

#### Deskripsi Tabel

Berdasarkan Tabel 4.1 rata-rata kepuasan nasabah pada kelompok pertama, kedua dan keempat sebesar 4,4. Adapun pada kelompok ketiga rata-ratanya sedikit lebih rendah sebesar 4,3. Dari keempat rata-rata diatas maka akan diperoleh rata-rata secara keseluruhan sebesar 4,4. Hal ini mengindikasikan bahwa nasabah merasa hampir “sangat puas” terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan Tabel 4.2 menunjukkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,5 dan rata-rata terendah sebesar 4. Poin pertanyaan yang mendapatkan rata-rata maksimum adalah penggunaan pantopel, menerapkan 3S (Senyum, Sapa dan Salam), menanyakan kendala dan menawarkan bantuan serta mengucapkan terimakasih di akhir pelayanan. Poin pertanyaan diatas mengindikasikan bahwa *Customer Service* memperhatikan penggunaan pantopel, menerapkan 3S (Senyum, Sapa dan Salam), bersikap aktif dan reaktif terhadap nasabah

serta selalu mengucapkan terimakasih diakhir pelayanan.

Poin pertanyaan yang memperoleh rata-rata terendah adalah *Customer Service* mengenal nasabah dengan baik. Hal ini mengindikasikan bahwa dalam prakteknya *Customer Service* belum menerapkan *Customer Intimacy* dengan baik dan tepat.

#### Pembahasan

#### Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Mojoanyar

Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dibagi menjadi dua yaitu SOP Penampilan dan SOP Pelayanan. Standar Operasional Prosedur (SOP) Penampilan meliputi :

- a. Berpakaian sesuai ketentuan BRI
- b. Menggunakan kerudung yang selaras dengan pakaiannya
- c. Tidak menggunakan kerudung bermotif dan pasminah
- d. Tidak ber *make up* secara berlebihan
- e. Baik prima maupun wanita rambut harus ditata rapi
- f. Tidak mengenakan perhiasan yang berlebihan dan wajib mengenakan jam tangan
- g. Tidak tercium bau mulut
- h. Tidak menggunakan wewangian yang menyengat
- i. Kuku wajib dipotong rapi dan dianjurkan untuk tidak bercat kuku dengan warna terang
- j. Wajib berpantopel hitam bagi pria maupun wanita, untuk wanita disertai minimal hak 5cm

Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan yaitu sebagai berikut :

- a. Bersikap percaya diri, akrab, ramah dan penuh senyum (*smiling face*)
- b. Menyapa dan menyebutkan nama nasabah dengan lembut

- c. Tenang, soan, sabar dan hormat dalam mendengarkan pembicaraan nasabah
- d. Menerima keluhan nasabah dengan baik
- e. Berbicara dengan jelas dan menggunakan bahasa yang baik dan benar
- f. Antusias dalam melayani nasabah
- g. Tidak boleh memotong pembicaraan nasabah
- h. Mampu meyakinkan nasabah atas saran yang diberikan
- i. Melakukan cross selling
- j. Mengucapkan terimakasih diakhir pelayanan

Pada saat melakukan observasi terdapat beberapa penyimpangan seperti :

- *Customer Service* sibuk menyibakan kerudungnya kebelakang
- *Make up* belum tertata rapi
- Ketika nasabah melakukan *complain* atau pertanyaan berulang *Customer Service* menampilkan raut muka kurang menyenangkan

Pada awal hari sebelum memulai pelayanan selalu dilakukan *role play* untuk *Customer Service* sehingga ketika menghadapi kendala yang serupa dapat disikapi dengan benar dan tepat sesuai ketentuan.

**Persentase Kepuasan Nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* PT Bank Rakyat Indonesia (Pemsro) Tbk Kantor Unit Mojoanyar**

Secara keseluruhan rata-rata yang diperoleh adalah 4,4. Dari rata-rata ini dapat diperhitungkan persentase kepuasan nasabah melalui rumus :

<p><i>Persentase Kepuasan</i></p> $= \frac{\text{Nilai Rata - Rata}}{5} \times 100$
---

Jadi besaran persentase kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* sebesar 88%. Hal ini

mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah mendekati “sangat baik”.

**Hubungan Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Standar Penilaian Kinerja *Customer Service* di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Mojoanyar**

Setiap Standar Operasional Prosedur (SOP) memiliki tingkat penilaian khusus untuk kinerja penilaian, setiap perilaku yang dilakukan *Customer Service* kepada nasabah yang berhubungan dengan pelayanan dan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Standar penilaian kinerja akan dinilai oleh Kepala Unit/Supervisor Unit. Standar penilaian kinerja yang dilakukan memiliki penilaian dan perlakuan khusus yang bersifat rahasia sesuai dengan kebijakan manajemen yang ada.

Apabila *Customer Service* mendapatkan penilaian yang kurang baik atau terdapat ketidaksesuaian dalam melakukan pelayanan maka akan diberikan SP 1, apabila masih melakukan kesalahan yang berulang atau lebih berat akan dilanjutkan ke SP 2 dan SP 3. Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) hanya akan dilakukan kepada pegawai yang melakukan *fraud* atau kesalahan yang menimbulkan pengurangan nasabah.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dalam menjaga kualitas SDM nya melakukan beberapa hal seperti, setiap selesai do’a pagi akan disisihkan waktu untuk saling tukar pikiran antar pegawai dan apabila ada pegawai yang ulang tahun akan diberikan kejutan. Adapun dari Kantor Cabang guna menjaga kualitas SDM yang dimiliki setiap tiga bulan sekali akan diadakan Tes Kompetensi Dasar (TKD) untuk *fornt liner* (*Customer Service*, Teller dan Satpam) serta guna mengapresiasi dan memberikan semangat kinerja pada pegawai akan diadakan lomba “*best teller*” “*best customer service*” dan “*best satpam*” ketika ada perayaan hari besar seperti 17 Agustus.



## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Mojoanyar dibagi menjadi dua yaitu, SOP Penampilan dan SOP Pelayanan. Kedua SOP ini sudah sesuai dengan ketentuan namun pada prakteknya masih perlu ditingkatkan lagi. Hal ini dikarenakan masih ditemukan beberapa penyimpangan saat dilakukan observasi, seperti sibuk menyibakan jilbabnya sendiri, make up belum tertata rapi serta ketika nasabah melakukan complain atau pertanyaan berulang *Customer Service* masih menampakan raut muka yang kurang menyenangkan.
2. Persentase kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Mojoanyar sebesar %. Hal ini mengindikasikan bahwa nasabah sudah merasa hampir “sangat puas” terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Standar Operasional Prosedur (SOP) memiliki tingkat penilaian khusus dan tertutup untuk setiap perilaku yang dilakukan oleh *Customer Service* kepada nasabah yang berhubungan dengan pelayanan dan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Hal ini menyebabkan hasil penilaian kinerja *Customer Service* sangat berpengaruh terhadap posisi pekerjaan.

### **Saran**

Terkait dengan kesimpulan yang diperoleh pada saat melakukan penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

#### **A. Bagi Peneliti Selanjutnya**

- Apabila mengambil topik penelitian yang sama bisa dengan membandingkan SOP antara Kantor Cabang dengan Kantor Unit

- Sebaiknya observasi dilakukan minimal tiga kali selama dilakukan penelitian guna memperoleh hasil yang maksimal
- Sebaiknya kuisioner disebarakan melalui print out yang dititipkan kepada *Customer Service* agar lebih efektif dan efisien. Adapun untuk menjangkau nasabah lebih luas bisa pula dibuat dengan *google form* dan disebarakan melalui *platform digital*

#### **B. Bagi Bank**

- Guna meningkatkan kepuasan nasabah dapat didukung dengan adanya penambahan fasilitas. Contohnya : bangku tunggu
- Bank dapat lebih memperoleh kepercayaan dari masyarakat apabila menampung dan merealisasikan saran yang diberikan
- Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* hendaknya ditempel di dekat pintu masuk guna sebagai pengingat untuk para pegawai dan juga dapat membuat masyarakat tertarik dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

#### **Implikasi Penelitian**

Implikasi penelitian bagi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Mojoanyar adalah sebagai berikut :

#### **A. Dampak Positif**

Apabila Bank menerapkan Tingkat Kepuasan Nasabah sebagai Standar Penilaian Kinerja *Customer Service* maka kedepannya akan diperoleh dampak positif sebagai berikut :

1. Nasabah akan jauh merasa lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan, karena *Customer Service* akan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik
2. Pesan yang baik akan sampai kepada masyarakat apabila *Customer Service* yang berperan sebagai citra Bank apabila melakukan pelayanan sesuai

- Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku
3. Pelayanan yang diberikan akan menjadi nyaman dan lebih sistematis
  4. *Customer Service* akan mengerahkan kemampuan yang terbaiknya sehingga dapat memberikan performa yang bagus
  5. Nasabah akan jauh lebih diperhatikan dan dilayani dengan semaksimal dan sesempurna mungkin, yang mana hal ini akan menimbulkan kepuasan dan akan menghasilkan loyalitas nasabah

#### **B. Dampak Negatif**

Apabila Bank tidak menerapkan Tingkat Kepuasan Nasabah sebagai Standar Penilaian Kinerja Customer Service adalah sebagai berikut :

1. *Customer Service* akan cenderung mengabaikan nasabah dan bersikap sesukanya sendiri
2. Nasabah akan merasa sebal, sehingga menimbulkan ketidakpuasan yang membuat nasabah enggan untuk Kembali lagi
3. Nasabah akan menceritakan pelayanan buruk yang diperoleh kepada masyarakat lainnya yang lambat laun dapat menyebabkan penurunan nasabah atau bahkan kehilangan nasabah
4. Bank akan sulit dipercaya oleh nasabah/masyarakat, karena masyarakat/nasabah sudah kehilangan simpati terhadap Bank

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Alper, Deger and Adem Anbar. 2011. Bank Specific And Macroeconomic Determinants of Commercial Bank Profitability: Emprical Evidence from Turkey. *Journal Business and Economics*. Vol.2, Numb.2, pp: 139-152

Adzany,Kurnia.2014.“Pelayanan Prima”. Tersedia pada [http://kurniadzanyfib13.web.unair.ac.id/artikel\\_detail96329-Psikologi%20PelayananPelayanan%20Prima.html](http://kurniadzanyfib13.web.unair.ac.id/artikel_detail96329-Psikologi%20PelayananPelayanan%20Prima.html) (diakses tanggal 15 Maret 2020).

Gambaran Subjek Penelitian diakses melalui website <https://bri.co.id/laporan> dan <https://bri.co.id/> diakses pada 30 Maret 2020

Ismail.2011. Manajemen Perbankan. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Ikatan Bankir Indonesia.2014. Mengelola Kualitas Layanan Perbankan. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.

MIRAWATI, J.F.2019. Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang.

Moh. Nazir. 2013. Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.

Mahmud. (2011). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Pustaka Setia.

Oliver, R. L.2010. Satisfaction: A Behavioral Perpective on The Customer. New York: McGraw-Hill.

Siswanto, Victorius Aris. (2012).Strategi dan Langkah-langkah penelitian. Yogyakarta:Graha Ilmu.

Sugiyono.2014. Metode Penelitian Manajemen, Bandung: Alfabeta

\_\_\_\_\_.2017. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.Bandung: Alfabeta.

P.Joko Subagyo. 2011. Metodologi Penelitian Dalam Teori Dan Praktek. Jakarta : Aneka Cipta.

Supriyati. 2011.Metode Penelitian. Bandung : Labkat Press Unikom

UU No 10 Tahun 1998. Diakses melalui website <https://thidiweb.com/pengertian->

bank/ . Pada tanggal 31 Maret 2019,  
pukul 18:52  
Zaky. 2018. Fungsi Bank Umum Menurut  
Undang-Undang Perbankan (beserta  
Penjelasan). Di update pada 9 Mei

2018. Diakses melalui website  
<https://www.zonareferensi.com/fungsi-bank/> pada tanggal 13 Maret 2019  
pukul 20:21

