

**TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN
COSTUMER SERVICE PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH NUSA
TENGGARA TIMUR**

ARTIKEL ILMIAH

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



Oleh :

FLORENSIA ANGGREANI
NIM : 2017110251

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA TAHUN 2020

Pengesahan Artikel Ilmiah

Nama : Florensia Anggreani
Tempat, Tanggal Lahir : Ruteng, 27 Oktober 1999
NIM : 2017110251
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan
Costumer Service pada PT. Bank Pembangunan Daerah Nusa
Tenggara Timur Cabang Ruteng

Disetujui dan Diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Tanggal :

(ANGGRAENI. S.E.,M.SI)

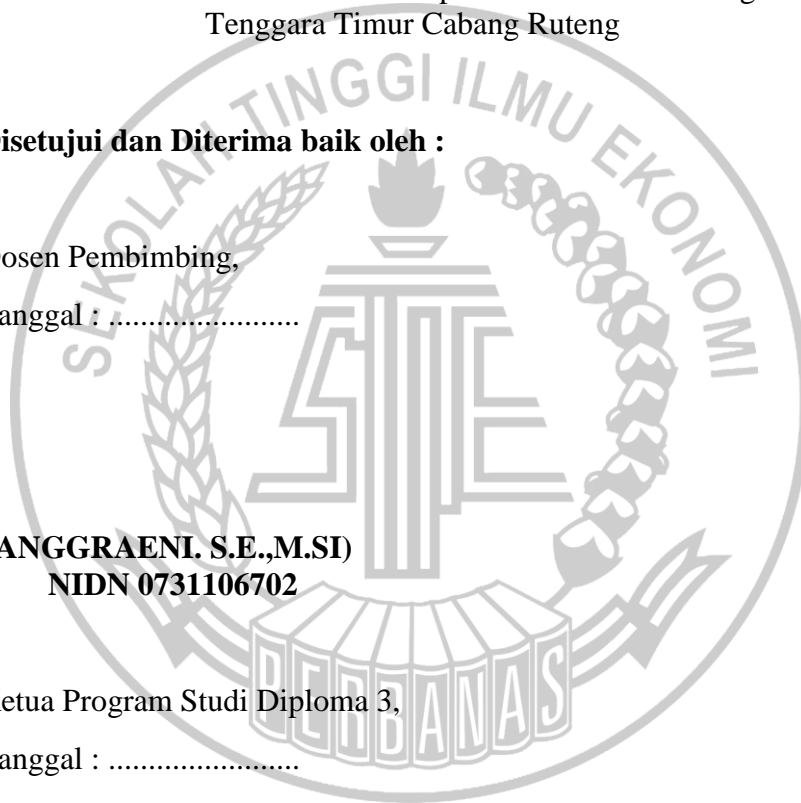
NIDN 0731106702

Ketua Program Studi Diploma 3,

Tanggal :

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

NIDN 0726117702



LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION ON THE QUALITY OF COSTUMER SERVICE IN PT. EAST NUSA TENGGARA REGIONAL DEVELOPMENT BANK OF RUTENG BRANCH

**Florensia Anggreani
2017110251**

EMAIL : 2017110251@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

This research was conducted at PT. Regional Development Bank (BPD) of East Nusa Tenggara Ruteng Branch. The purpose of this research is to find out how the Customer Satisfaction Level on Customer Service Quality, knowing the existing facilities in the Customer Service section, as well as the obstacles that occur when Customer Service is serving customers. This research was conducted by the method of distributing questionnaires. Samples taken amounted to 30 customers.

Based on research it is known that Customer Service has done a good service to its customers. Keywords : Services, Customer Service, Customers.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dunia perbankan menjadi salah satu bisnis jasa di Indonesia bisa dilihat dari banyaknya bank yang dapat menyebabkan persaingan bisnis perbankan juga menjadi semakin ketat, pihak perbankan membutuhkan kepercayaan dari masyarakat terutama nasabahnya sehingga kelangsungan sektor perbankan sebagai urat nadi perekonomian dapat terus berjalan. Untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat, maka sektor perbankan harus dikelola secara profesional mulai dari segi pelayanannya, strategi pemasaran yang baik, segi keuangan yang harus dikelola dengan prinsip kehati-hatian, serta perbankan juga harus inovatif dalam menciptakan produk yang dibutuhkan oleh masyarakat. Munculnya bank-bank baru di tengah masyarakat pada saat ini mengharuskan setiap bank untuk memberikan pelayanan yang melebihi harapan para nasabah, baik dari segi produk

maupun jasa. Tanpa adanya produk dan jasa serta pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah, bank tersebut dapat ditinggalkan oleh nasabahnya dan pada akhirnya dapat menurunkan performa bank tersebut.

Kebutuhan terhadap pelayanan tidak dapat diraba, tetapi dapat dirasakan oleh para nasabah. Seorang nasabah dapat dengan segera menyatakan puas atau tidak puas terhadap pelayanan suatu bank karena mereka yang secara langsung menggunakan jasa dan produk yang ditawarkan oleh suatu bank. Pelayanan terhadap nasabah telah memasuki fase paling penting pada industri perbankan. Persaingan perbankan yang begitu ketat membuat bank harus menempuh berbagai cara agar tidak kehilangan nasabah. Setiap bank memiliki produk dan jasa yang ditawarkan kian mirip, sehingga yang membedakan adalah pelayanan yang diterima.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah penulis uraikan di atas, penulis mencoba merumuskan permasalahan yang akan dibahas diantaranya adalah Bagaimana Pelayanan *Customer Service* dan Kepuasan Nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur cabang Ruteng

Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *customer service* pada PT Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur cabang Ruteng dan aspek-aspek apa saja yang digunakan pada pelayanan *customer service*

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Bank

Sesuai dengan pasal 1 ayat 2 UU RI No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan, menyebutkan bahwa Bank adalah sebuah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lain dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup banyak orang. Fungsi bank adalah meupakan lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perusahaan, lembaga pemerintah, swasta maupun perorangan dalam menghimpun dana lalu menyalurkannya dalam bentuk perkreditan jasa lainnya.

Pengertian Nasabah dan Pelayanan

Nasabah adalah seseorang yang menjadi tanggungan atau menjadi pelanggan bank. Dalam hal ini nasabah juga dikatakan sebagai orang yang menggunakan pelayanan yang disediakan oleh bank. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis diharapkan agar dapat memberikan manfaat bagi semua pihak antara lain Manfaat bagi penulis adalah salah satu syarat untuk kelulusan D3 Keuangan & Perbankan di STIE Perbanas Surabaya. Selain itu juga tulisan ini memberikan ilmu kepada penulis mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan di bank, Bagi perusahaan diharapkan hasil penelitian ini menjadi salah satu bahan pertimbangan dalam hal pengambil keputusan, Peneliti lain penelitian ini diharapkan menjadi salah satu referensi bagi peneliti lain dalam penelitiannya yang terkait dengan penelitian ini.

Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut **Philip Kotler (2008:64)** kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa orang yang diterima dengan apa yang diharapkan. *Engle* menyatakan kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan (**M.Nur Rianto Al Arif, 2010:77**).

Pemahaman mengenai ketidakpuasan dapat lebih dominan dibandingkan dengan kepuasan pelanggan. Dalam hal ketidakpuasan, riset banyak diarahkan pada aspek disonasi dan perilaku complain. Disonasi berkaitan dengan keragu-raguan atas pilihan dan keputusan pembelian yang telah dilakukan. Ada 6 konsep umum yang dipakai untuk mengukur kepuasan terhadap pelanggan, yaitu :

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan

Caranya, yaitu dengan menanyakan kepada pelanggan mengenai tingkat kepuasan atau jasa yang bersangkutan serta menilai dan membandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan atau jasa yang mereka terima dari para pesaing.

2. Dimensi kepuasan pelanggan

Prosesnya melalui empat langkah, pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik seperti kecepatan layanan atau keramahan staf pelayanan terhadap pelanggan. Ketiga, meminta pelanggan menilai jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama. Keempat, meminta pelanggan menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka ada dikelompok penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

3. Konfirmasi harapan

Pada cara ini kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian / ketidakesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual dari jasa yang dijual perusahaan.

4. Minat pembelian ulang

Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan apakah mereka akan mengadakan pembelian ulang atas jasa yang sama mereka konsumsi.

5. Kesiapan untuk merekomendasi

Cara ini merupakan ukuran yang penting, apalagi bagi jasa yang pembelian ulangnya relatif lama, seperti jasa pendidikan tinggi.

6. Ketidakpuasan pelanggan

Dapat dikaji misalnya dalam hal *komplain*, biaya garansi, *word of mouth* yang negatif, serta *defections*.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang dapat membuat nasabah meninggalkan bank, baik untuk sementara waktu atau selamanya. Beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sehingga nasabah dapat meninggalkan bank dan lari kepada bank pesaing, adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan yang tidak memuaskan

Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh seorang *customer service*. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik (diabaikan), merasa disepelekan atau tidak diperhatikan, atau kadang nasabah merasa tersinggung.

2. Produk yang tidak baik

Kelengkapan produk perbankan yang ditawarkan kurang sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah tidak tersedia. Produk perbankan yang ditawarkan oleh bank yang bersangkutan tidak memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu jika dibandingkan dengan produk perbankan yang ditawarkan oleh bank pesaing.

3. Ingkar janji, tidak tepat waktu

Petugas *customer service* tidak menepati janji seperti waktu pelayanan. Begitu juga dengan penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah.

4. Biaya yang relatif mahal

Biaya yang dibebankan kepada nasabah relatif mahal jika dibandingkan dari bank pesaing. Hal ini juga menyebabkan nasabah meninggalkan bank yang bersangkutan.

Untuk mengatasi hal-hal tersebut diatas maka perlu diketahui cara-cara yang membuat nasabah merasa puas dan betah berurusan dengan bank yang bersangkutan, sebagai berikut :

1. Petugas *costumer service* yang menarik dari segi penampilan dan gaya bicara yang tidak membosankan.
2. Sebagai *costumer service* cepat tanggap keinginan nasabah dan cepat mengerjakan atau melayani nasabah. Di samping itu, pelayanan yang diberikan harus benar dan tepat waktu.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Pada bab ini, penulis akan menyampaikan mengenai rancangan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Metode penelitian pada umumnya terdiri dari metode penelitian deskriptif dan metode penelitian non deskriptif. Desain penelitian yang digunakan oleh penulis dalam pengerjaan Tugas Akhir dengan judul “Tingkat Kepuasan Nasabah Sebagai Kualitas Pelayanan *Costumer Service* pada Bank NTT Cabang Ruteng” adalah metode non deskriptif. Dengan memilih metode tersebut, maka akan terjawab beberapa pertanyaan yang telah diuraikan dalam rumusan masalah

Batasan Penelitian

Batasan penelitian yang digunakan penulis berguna untuk memfokuskan tentang bahasan dalam penelitian Tugas Akhir yang berjudul “Tingkat Kepuasan

3. 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.
4. Brosur yang tersedia lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga sesuai dengan keinginan.

Pengertian *Costumer Service*

Service Secara umum, pengertian *customer service* adalah kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan kepada seseorang untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang

Nasabah Sebagai Kualitas Pelayanan *Costumer Service* pada Bank NTT Cabang Ruteng” penulis hanya akan berfokus pada survey yang diteliti, yaitu Kualitas pelayanan *Costumer Service* terhadap Kepuasan Nasabah.

Metode Pengumpulan Data

Pada bagian ini, penulis akan menyampaikan informasi yang didapat selama melakukan penelitian. Yang terdiri dari waktu dan tempat penelitian, sumber data, serta metode pengumpulan data.

1. Waktu dan Tempat Penelitian

Penulis melakukan penelitian Tugas Akhir pada semester 6 (enam) bulan April hingga Mei. Bertempat di Bank NTT Cabang Ruteng

2. Sumber Data

- a. Data kualitatif yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka. Yang termasuk data kualitatif meliputi struktur organisasi, keadaan sarana dan prasarana, visi misi serta standart penilaian.
 - b. Data Kualitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung. Dalam hal ini data kualitatif yang diperlukan adalah hasil kuisisioner/angket.
3. Metode Pengumpulan Data

a. Metode Kuisisioner

Dalam penelitian ini, penulis akan memberikan beberapa pertanyaan atau pernyataan kepada nasabah yang dijadikan responden untuk dijawabnya.

4. Teknik Analisis Data

Pada bagian ini penulis akan menguraikan analisi data yang dimulai dari menelaah semua sumber yang didapat yaitu berupa data-data hasil wawancara dan kuisisioner. Adapun langkah-langkah penulis dalam melakukan analisis data adalah sebagai berikut :

1. Melakukan reduksi data yaitu dengan menyortir seluruh data yang diperoleh dari wawancara dan kuisisioner yang masih sangat luas hasilnya dikelompokkan menjadi data yang lebih penting dan yang kurang penting dapat dibuang
2. Memberikan penyajian data berupa analisa deskriptif yaitu, deskripsi dari seluruh data yang telah didapat dan mengarah pada kesimpulan
3. Pengambilan kesimpulan dan verifikasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Subyek Penelitian

Sejarah Singkat Perusahaan

PT Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur disingkat PT Bank NTT (selanjutnya disebut “Perseroan”) didirikan berdasarkan ide para sesepuh Provinsi Nusa Tenggara Timur antara lain yaitu W. J. Lalamentik (Gubernur Pertama Nusa Tenggara Timur), Frans Seda, D. Paikun dan J.L. Indradewa. Perseroan didirikan dengan nama PT Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur berdasarkan Akta Pendirian Nomor:12 tanggal 18 Oktober 1961, dibuat di hadapan Casper Melchior Keluanan

Amalo, Wakil Notaris Sementara di Kupang. Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur mulai melakukan kegiatannya sebagai bank pada tanggal 17 Juli 1962 berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan dan Bank Sentral No:BUM 9-13/II tanggal 5 Februari 1962 tentang Pemberian Izin Usaha kepada PT Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur, dengan kedudukan tempat usaha di Kupang Ibu kota Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Visi dan Misi

Visi

Menjadi Bank Yang Kuat dan Terpercaya, artinya menjalankan fungsi intermediasi dengan baik, menjaga kualitas

asetnya dengan baik, membantu kelancaran lalu lintas pembayaran, dan membantu pemerintah dalam melaksanakan kebijakan moneter

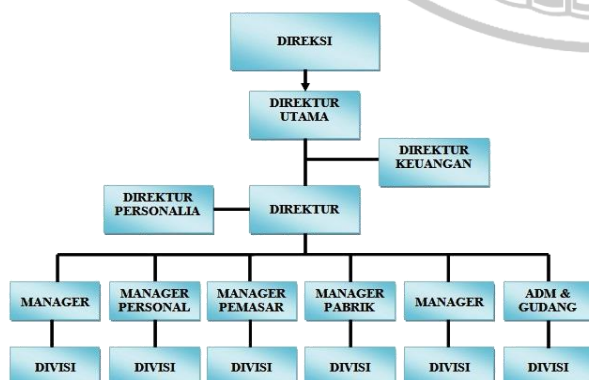
Misi

- a) Pelopor penggerak ekonomi rakyat.
- b) Mengambil sumber potensi daerah untuk diusahakan secara produktif bagi kesejahteraan masyarakat NTT.
- c) Meningkatkan sumber Pendapatan Asli Daerah.

Mengoptimalkan fungsi intermediasi bank melalui penghimpunan dan penyaluran dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit

Struktur Organisasi

Struktur organisasi pada suatu perusahaan mencerminkan suatu kerangka dan susunan yang secara formal mencakup didalamnya mengenai pembagian kerja (*job description*), standar atau prosedur kerja, koordinasi fungsi kegiatan, *spann of management*, tingkatan *management* serta hubungan *management*. Struktur organisasi perusahaan ditentukan oleh bagaimana strategi dan tujuan organisasi dalam menjalankan perusahaan, teknologi yang dipergunakan, anggota organisasi (SDM), serta ukuran atau skala organisasi.



Sumber : Bank NTT Cabang Ruteng

Gambar 4.1

Struktur Organisasi

Kantor Bank NTT Cabang Ruteng

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan pada kantor PT. Bank Pembangunan Daerah NTT Cabang Ruteng yang berkaitan dengan dengan bagaimana kepuasan nasabah terhadap layanan yang telah diberikan *Costumer Service*.

Larangan dalam etika *Costumer Service* di PT. Bank Pembangunan Daerah NTT cabang Ruteng

Larangan dalam etika pelayanan adalah hal-hal yang tidak boleh dilakukan oleh seorang *Costumer Service* dalam melayani nasabah. Namun terkadang, setiap bank memiliki karakteristik tersendiri dalam menetapkan etika pelayanan. Hal ini tergantung pada jenis nasabahnya juga.

Larangan –larangan antara lain, sebagai berikut :

1. Dilarang berpakaian sembarangan, terutama pada saat jam kerja dan melayani nasabah.
2. Dilarang melayani nasabah sambil makan, minum, atau mengunyah sesuatu seperti permen karet.
3. Dilarang melayani nasabah sambil ngobrol atau bercanda dengan karyawan lain dalam kondisi apapun.
4. Dilarang menampakkan wajah cemberut, memelas atau sedih didepan nasabah.
5. Dilarang meninggalkan nasabah
6. Dilarang berbicara keras atau lemah

Perilaku dan sikap seorang *Costumer Service* di PT. Bank Pembangunan Daerah NTT cabang Ruteng

1. Jujur dalam bertindak dan bersikap
2. Rajin, tepat waktu dan tidak pemalas
3. Murah senyum
4. Lemah lembut dan ramah tamah
5. Sopan santun, tutur kata dan hormat

6. Periang, selalu ceria dan pandai bergaul
7. Simpatik
8. Fleksibel
9. Serius
10. Memiliki rasa tanggung jawab
11. Rasa memiliki perusahaan
12. Suka menolong nasabah

Ketentuan yang diatur dalam etika *Costumer Service* di PT. Bank Pembangunan Daerah NTT cabang Ruteng

1. Sikap dan prilaku
2. Penampilan
3. Cara berpakaian
4. Cara berbicara
5. Gerak-gerik
6. Cara bertanya

Pelaksanaan *Costumer Service* dalam Melayani Nasabah Bank Pembangunan Daerah NTT cabang Ruteng

Seorang *Costumer Service* pasti mempunyai beberapa tugas dalam pekerjaannya. Tugas tersebut harus dilakukan dengan baik, karena *Costumer Service* harus bertanggung jawab terhadap sesuatu yang telah dilakukan. Baik secara pelayanan maupun secara *database*.

Adapun tugas dari *Costumer Service* pada PT. Bank Pembangunan Daerah NTT cabang Ruteng sebagai berikut:

1. Melakukan pelayanan informasi melalui telepon
 Disini *Costumer Service* juga memberikan pelayanan kepada nasabahnya melalui telepon. Jika ada nasabah yang menghubungi *Costumer Service* melalui telepon untuk bertanya tentang saldo tabungan atau giro yang dimiliki atau ada nasabah yang complain, seorang *Costumer Service* juga harus memberikan pelayanan baik, serta menjawab pertanyaan-

pertanyaan dari nasabah dengan sopan sehingga nasabah merasa dihargai dan senang dengan pelayanan yang dilakukan oleh *Costumer Service*.

Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito, permohonan nasabah lainnya. Disamping itu memberikan informasi se jelas mungkin mengenai berbagai produk dan jasa yang dimiliki oleh PT. Bank Pembangunan Daerah NTT cabang Ruteng yang ingin diketahui dan diminati kepada nasabah atau calon nasabah

Analisis Responden

Subyek penelitian ini adalah responden yang merupakan nasabah Bank Pembangunan Daerah NTT cabang Ruteng yang telah terdaftar dalam daerah Ruteng. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana respon nasabah mengenai persepsi etika dan tindakan seorang *Costumer Service* mengenai kepuasan nasabahnya pada Bank NTT Ruteng.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menyebarkan kuisisioner yang dibuat dalam bentuk pertanyaan bersifat rahasia yang tidak perlu diperjelas dengan mencantumkan nama pada lembar kuisisioner. Angket/kuisisioner disebarkan kepada 30 responden. Dari kuisisioner yang telah dikumpulkan dari responden, selanjutnya diolah yang terdapat dalam tiga tahap pengolahan data, yaitu:

1. Validasi

Pada tahap ini merupakan proses meneliti semua jawaban pada kuisisioner yang didapat dari responden.

2. Coding

Hal yang dilakukan pada tahap ini merupakan pemberian kode atas setiap

alternatif jawaban responden yang telah tersedia di dalam kuisisioner menggunakan skala Likert. Skala 1 untuk jawaban kurang puas dan skala 4 untuk jawaban sangat puas, dan untuk sebagian penelitian seperti berikut ini:

Tabel 4.1
Skor Jawaban Responden

Kategori	Skor
Kurang Puas	1
Cukup Puas	2
Puas	3
Sangat Puas	4

5	Bertanggung Jawab	3,5
6	Cepat	7
7	Tepat	3,4
8	Bahasa yang mudah dimengerti	3,4
9	Kerahasiaan	3,6
10	Pengetahuan	3,2
11	Kemampuan	3,4
	Total	4,09

3. Tabulasi

Pada tahap ini dilakukan penyusunan skor jawaban responden ke dalam tabel, sehingga didapatkan tabel karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, pendapatan dan puas atau tidak terhadap pelayanan *Costumer Service*. Kemudian didapatkan juga tabel deskripsi jawaban responden yang berisikan skor rata-rata jawaban responden.

Berdasarkan tabel 4.19 diatas dapat disimpulkan bahwa dari kesebelas pertanyaan pelayanan *costumer service* nilai rata-rata tertinggi adalah Cepat sebesar 7 dan nilai rata-rata terendah adalah Bank NTT memiliki sarana yang lengkap dan Pengetahuan *Costumer Service* mengenai produk-produk Bank NTT sebesar 3,2.

Tabel 4.19

Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	Skor Rata-rata
1	Sarana yang lengkap	3,2
2	Ramah	3,5
3	Sopan	3,3
4	Menarik	3,4

Tabel 4.23

Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah

NO	Pernyataan	Skor Rata-rata
1	Harapan	3,3
2	Produk	3,4
3	Keseluruhan	3,5
	Total	1,02

Dari tabel 4.23 dapat disimpulkan bahwa Harapan, produk dan keseluruhan hampir sebagian nasabah menyatakan puas.

Dilihat dari skor rata-rata yang dimana semuanya diatas 3%.

Kendala yang dihadapi oleh *Costumer Service* pada saat pengisian kuisioner oleh responden/nasabah.

Berikut beberapa kendala yang di hadapi oleh *Costumer Service* adalah:

1. Adanya responden yang enggan mengisi karena data sensitif (misalnya keuangan)
2. Adanya responden mengisi asal-asalan karena tidak memperhatikan petunjuk pengisian
3. Responden enggan mengisi angket karena merasa tidak ada imbal balik apapun bagi responden.

Pembahasan

Costumer Service adalah salah satu bagian dari organisasi yang berada di *Front Office* yang dimana fungsinya yaitu sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa maupun produk-produk bank sesuai dengan fungsinya. Lalu, *Costumer Service* akan menjelaskan ataupun mengerjakan kebutuhan nasabah dengan menghubungi pihak yang terkait.

Dengan itu kepuasan nasabah pada bank NTT akan meningkat karena mereka akan merasakan kepentingannya telah dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab dan tidak perlu berhubungan dengan kedudukannya antara *Costumer Service* , antara bank dengan nasabah haruslah mengetahui secara umum dan luas bentuk-bentuk pelayanan jasa dan Bank dengan baik. Kesempatan berhubungan dengan nasabah yang cukup besar dapat dipergunakan secara efektif untuk menawarkan produk-produk bank lainnya dalam rangka *Cross Selling*.

Beberapa langkah-langkah *Cross Selling* yaitu:

- a. Bertanya kepada *Costumer*

Solusi untuk mengatasi kendala yang terjadi adalah sebagai berikut :

1. Sebelum *Costumer Service* memberikan kuisioner yang hendak diisi oleh nasabah harus memastikan terlebih dahulu item pernyataan yang sekiranya sensitif di halaman terakhir.
2. *Costumer Service* menjelaskan petunjuk pengisian terlebih dahulu agar nasabah tidak salah mengisi.
3. *Costumer Service* harus memastikan terlebih dahulu kepada nasabah bahwa hasil dari kuisioner tersebut bisa membawa pengaruh terhadap pelayanan.

- b. Mendengarkan penjelasan *Costumer*

- c. Mampu menjelaskan kepada *Costumer*

Peran seorang *Costumer Service* Bank sangatlah penting pada kinerja Bank. Dalam dunia perbankan, tugas utama seorang *Costumer Service* adalah memberikan pelayanan, dan membina hubungan dengan masyarakat.

Dalam melayani para calon nasabah, seorang *Costumer Service* pada PT. Bank Pembangunan Daerah NTT cabang Ruteng selalu berusaha menarik dengan cara meyakinkan para calon nasabah. *Costumer Service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah di bank yang bersangkutan, serta dapat mempertahankan atau meningkatkan image bank. Selain itu dalam peningkatan pelayanan terhadap nasabah, seorang *Costumer Service* juga harus berpenampilan menarik.

Pada era globalisasi saat ini, persaingan dalam dunia bisnis bertambah ketat. Persaingan ini menuntut pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Untuk memenangkan persaingan ini bank harus mampu memberikan

kepuasan kepada para nasabahnya, misalnya dengan memberikan produk mutunya lebih baik. Disisi lain, bank juga harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Dengan memahami kebutuhan dan keinginan nasabahnya maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi nasabahnya.

Di kondisi persaingan ketat seperti saat ini, hal utama yang harus di prioritaskan oleh perusahaan terutama dalam bidang pelayanan adalah kepuasan nasabah agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas barang jasa yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana respon nasabah atau responden mengenai pelayanan *Costumer Service* di PT. Bank Pembangunan Daerah NTT cabang Ruteng. Berikut beberapa hal yang dapat disimpulkan mengenai Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan *Costumer Service* pada Bank NTT cabang Ruteng :

1. Pelayanan *Costumer Service*

Pelayanan *Costumer Service* sudah dikatakan optimal apabila sudah berada pada tingkatan tiga atau *Caring Costumer* yaitu mengerti larangan dalam etika *Costumer Service*, berperilaku dan bersikap yang baik, dan menerapkan ketentuan sesuai yang sudah ditetapkan dalam perusahaan. Karena

daya saing perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan terhadap nasabah dalam perusahaan jasa merupakan hal yang sangat penting dari sudut pandang konsumen.

Konsumen tidak hanya menilai dari hasil jasa, tetapi juga dari proses penyampaian jasa tersebut. Nasabah diibaratkan seorang raja yang harus dilayani, namun nasabah yang lain pun akan mengikuti sehingga menjadi nasabah bank yang dimilikinya. Jadi kedua belah pihak saling diuntungkan . Kepuasan nasabah merupakan satu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan pelanggannya tersebut untuk tetap berjalannya suatu bisnis dan usaha. Hal ini bukan berarti perusahaan jasa tidak mendapatkan keuntungan dari pelayanan yang diberikan kepada nasabah, peningkatan pelayanan adalah bertujuan agar para nasabah merasa puas.

memiliki keterampilan dan sikap yang positif saja tidak cukup.

2. Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa secara umum kepuasan nasabah terhadap pelayanan *customer service* pada PT Bank Pembangunan Daerah NTT cabang Ruteng dapat dikatakan baik. Hal ini dibuktikan pada 3 faktor pada kepuasan atas layanan kepada nasabah yang sudah memberikan nilai di atas rata-rata, yaitu pada faktor kepuasan, produk dan keseluruhan.

Saran

1. Bagi Kantor PT. Bank Pembangunan Daerah NTT cabang Ruteng.

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah agar Bank NTT cabang Ruteng lebih

meningkatkan lagi kualitas pelayanan dengan harapan nasabah dapat merasa puas dan bisa mendorong nasabah untuk melaksanakan kewajiban atas jasa yang telah diperoleh.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya.

Adapun saran yang bisa diberikan dari penelitian ini adalah dapat memperluas wilayah penelitian sehingga tidak hanya terbatas pada satu wilayah. Dan diharapkan agar meningkatkan jumlah responden serta memperluas jangkauan objek penelitian

Implikasi Penelitian

Implikasi yang dapat dilakukan Bank Pembangunan Daerah Cabang Ruteng adalah sebagai berikut :

1. Pihak Bank harus memastikan bahwa kuisisioner harus sampai kepada sasaran/nasabah yang tepat agar menghindari pengisian kuisisioner yang asal-asalan.
2. Pihak Bank harus meyakinkan para nasabah bahwa data nasabah tidak akan dibocorkan/terjaga kerahasiaannya.
3. Pihak Bank harus membuktikan kepada nasabah bahwa kuisisioner yang telah diisi nasabah akan menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan yang ada.

DAFTAR RUJUKAN

Afdandy, Arifan (2017). Pengaruh Sistem Pelayanan Costumer Service (CS) Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) TBK, Kantor Cabang Syariah Pekanbaru

Arisanti, D. T. (2014). Tinjauan Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Customer Service PT Bank Lampung Cabang Pembantu Kartini.

Diakses dari :
<http://digilib.unila.ac.id/4740/9/BAB%20II.pdf>

BPD. (2020). *Sejarah Singkat Bank Pembangunan Daerah NTT*. Diakses dari :
<http://www.bpdntt.co.id>

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

Kasmir. (2005). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Graya PT. Grafindo Persada.

Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. RAJAGRAFINDO PERSADA.

Kasmir. (2008). *Bank dan lembaga keuangan lainnya*. Jakarta: PT.RAJAGRAFINDO PERSADA.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan (pasal 1 ayat 2). Jakarta : Penerbit Erlangga Undang-Undang Nomor 10 Tahun