

**UPAYA *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH BANK BPR UMKM JAWA TIMUR**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian

Program Pendidikan Diploma

Program Studi Perbankan dan Keuangan



Oleh:

ALIF AULIA RACHMAWATI

NIM:2017110687

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2019**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Alif Aulia Rachmawati

Tempat, tanggal lahir : Surabaya, 21 mei 1999

N.I.M : 2017110687

Progam Studi : Perbankan Keuangan

Progam Pendidikan : Diploma 3

Judul : UPAYA CUSTOMER SERVICE DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH BANK
BANK BPR UMKM JAWA TIMUR.

Disetujui dan diterima baik oleh:

Dosen Pembimbing,

Tanggal: 11 Agustus 2020

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

NIDN. 0708118405

Ketua Progam Studi Diploma 3

Tanggal: 11 Agustus 2020

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

NIDN. 072611770

CUSTOMER SERVICE EFFORTS IN INCREASING THE NUMBER OF CUSTOMERS BANK BPR UMKM JAWA TIMUR

Alif Aulia Rachmawati

2017110687

e-mail: 2017110687@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

Customer service is the most important part in company service, especially satisfying its customers. This has an effect on increasing the number of customers. Therefore, it is necessary to know what efforts customer service is making to increase the number of customers and the obstacles faced by customer service when facing customers. The purpose of this research is the efforts made to increase the number of customers and the obstacles faced by customer service. This study used the interview method where the subjects worked at the East Java UMKM BPR Bank and observation during the internship period. This research is expected to find the efforts made by customer service in increasing the number of customers at the East Java UMKM BPR Bank. The conclusion of this study, East Java BPR UMKM Bank Customer Service is able to increase the number of customers and can overcome the obstacles that occur when increasing the number of customers.

Keywords: customer service, increase the number of customers.

PENDAHULUAN

Pada saat ini bank-bank sedang di hadapkan dengan persaingan yang sangat kompetitif terutama di bidang teknologi. Bank-bank perlombaan untuk menarik nasabah dengan memperlihatkan keunggulan dari masing-masing produk bank yang menggunakan system kecanggihan teknologi dan pelayanan yang *real time* agar dapat menarik nasabah dari keadaan tersebut serta mendapat kepercayaan tinggi dari nasabah.

Dalam hal ini bank hanya dapat mempromosikan produknya melalui media masa, baik media cetak maupun elektronik serta bank juga dapat mempromosikan produknya dari mulut ke mulut melalui nasabah yang di berikan pelayanan secara professional sesuai standart pekerja perbankan.

Pelayanan merupakan suatu jasa yang diberikan pada setiap perusahaan. Meskipun pelayanan bukan suatu produk utama dalam sebuah perusahaan, tetapi tanpa diimbangi

dengan pelayanan yang baik perusahaan tidak akan pula bisa berjalan dengan lancar dan tidak akan bisa mengenalkan sebuah produk ke masyarakat yang akan menggunakan produk tersebut serta perusahaan tidak mempunyai citra pelayanan yang baik terhadap masyarakat.

Contohnya perbankan, dalam dunia perbankan pelayanan adalah hal yang paling diutamakan karena setiap harinya berhadapan langsung dengan nasabah. Dalam dunia perbankan, tidak hanya produk perbankan saja yang di jual tetapi juga pelayanannya karena tanpa adanya pelayanan yang baik nasabah pun sulit memahami isi dari produk yang di tawarkan perusahaan maka dari itu penawaran produk harus diimbangi dengan pelayanan yang baik sesuai dengan standart professional perusahaan.

Pada dasarnya setiap manusia ingin dilayani dengan puas sesuai dengan standart kepuasan masing-masing tetapi kita yang melayani kadang lalai akan hal tersebut. Jika hal tersebut tidak diatasi dengan baik maka akan menjadikan boomerang bagi perusahaan. Tanpa adanya layanan yang baik pun pelanggan akan kurang merasa puas karena produk saja tanpa pelayanan yang baik akan terasa kurang dalam hal bisnis terutama perbankan.

Sebuah pelayanan khususnya pada bidang perbankan merupakan hal penting yang harus di perhatikan karena sedikit saja pelayanan itu diabaikan maka akan mempengaruhi citra bisnis perbankan. Pelayanan dalam bidang perbankan dilayani langsung oleh ahlinya yang biasa

disebut dengan *Customer Service*. Setiap bank akan memberikan pelayanan yang berbeda dan mempunyai ciri khas tersendiri. Tidak hanya memberikan pelayanan baik saja, tetapi *Customer Service* juga harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi yang baik, sopan santun, ramah, dan tanggung jawab terhadap nasabahnya. Selain itu, *Customer Service* juga harus mampu menangani keluhan yang dihadapi nasabah dan bagaimana *Customer Service* terampil dalam menyelesaikan keluhan serta memberikan solusi kepada nasabah secara tepat.

TINJAUAN PUSTAKA.

Pengertian Bank.

Bank merupakan lembaga keuangan dimana tugasnya menghimpun dana dan menyalurkan kembali ke masyarakat dalam masyarakat. Pengertian bank menurut **Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998** tentang perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Sedangkan pengertian bank menurut **Abdullah (2014)** bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan yang

umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan promes atau yang dikenal sebagai *banknote*. Adapun menurut **Sri Langgeng Ratnasari (2012)** bank merupakan perusahaan

yang bergerak dalam bidang keuangan yang artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dengan bidang keuangan, sehingga berbicara tentang perbankan tidak lepas dari masalah keuangan.

Jenis Bank

Dalam dunia perbankan, secara praktiknya bank terdapat dua jenis yang berbeda. Menurut **Sri Langgeng Ratnasari (2012)** Perbedaan tersebut dapat dilihat dari segi operasionalnya. Masing-masing perbedaan tersebut diatur dalam **Undang-Undang Pokok Perbankan Nomor 14 tahun 1967** sebagai berikut:

Segi Fungsinya.

Bank Umum

Menurut Sri Langgeng Ratnasari (2012) dalam Undang-Undang Nomer 10 tahun 1998 adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sifat kegiatan yang diadakan adalah umum, dimana kegiatannya bisa didapatkan pada bank lainnya sesuai dengan wilayah operasional. Bank umum juga biasa disebut dengan Bank Komersil.

Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Menurut Sri Langgeng Ratnasari (2012) dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Dapat diartikan kegiatan operasional yang dilakukan oleh BPR

lebih sedikit di bandingkan dengan Bank Umum. Kegiatan yang dilakukan hanya menghimpun dan menyalurkan dana tanpa memberikan layanan jasa kepada nasabahnya. Dalam kegiatannya BPR hanya bisa beroperasi sesuai jangkauan wilayahnya saja.

Segi Kepemilikan

segi kepemilikan ini dapat dilihat dari siapa yang mempunyai akte pendirian dan penguasa saham bank tersebut.

Berikut adalah jenis bank berdasarkan kepemilikannya:

a. Bank milik Pemerintah

Bank milik Pemerintah dimana bank tersebut mulai dari akte pendirian sampai dengan keuntungan yang diperoleh bank merupakan milik pemerintah. Contoh bank milik Pemerintah antara lain:

- Bank Negara Indonesia 56 (BNI)
- Bank Rakyat Indonesia (BRI)
- Bank Tabungan Negara (BTN)
- Bank Mandiri

Sedangkan Bank milik Pemerintah Daerah terdapat pada masing-masing provinsi antara lain:

- BPB Sumatra Utara
- BPD Sumatra Selatan
- BPD DKI Jakarta
- BPD Jawa Barat
- BPD Jawa Timur
- BPD Kalimantan Timur

- BPD Sulawesi Selatan
- BPD Bali
- BPD Nusa Tenggara Barat

b. Bank milik Swasta Nasional

Bank yang sebagian besar mulai dari akte sampai dengan hasil keuntungan yang diperolehnya adalah milik swasta nasional. Contoh Bank milik Swasta Nasional antara lain:

- Bank Central Asia
- Bank Danamon
- Bank Bukopin
- Bank Muamalat
- Bank Mega
- Dan Bank Swasta Lainnya.

Segi Status

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, bank tidak lepas dari kegiatan menerima uang dari masyarakat. Tidak hanya menerima uang dari masyarakat bank juga menawarkan produk-produk yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Berikut adalah produk yang ditawarkan sesuai dengan kategorinya Menurut Ikatan Bankir (2014) dalam bukunya Mengelola Layanan Kualitas Perbankan

DANA PIHAK KETIGA (DPK)

Simpanan Giro

Simpanan pada bank yang berupa mata uang rupiah maupun valuta asing serta penarikannya dapat dilakukan setiap saat menggunakan cek atau bilyet giro. Semua warga Negara Indonesia dan

Menurut Sri Langgeng Ratnasari (2012) dalam praktik bank dilihat dari status dibedakan dalam dua jenis antara lain:

a. Bank Devisa

Bank yang mempunyai status Bank Devisa merupakan bank yang bisa melakukan transaksi sampai ke luar negeri.. Contohnya transaksi ke luar negeri antara lain; *traveller cheque*, pembukaan dan pembayaran *Letter of Credit (L/C)* dan transaksi luar negeri lainnya.

b. Bank non Devisa

Bank non devisa adalah bank yang tidak mempunyai izin atas transaksi seperti Bank Devisa. Bank tersebut hanya bertransaksi di dalam negeri saja.

Produk Bank.

Warga Negara Asing serta badan usaha yang sah menurut hukum dapat membuka rekening giro.

Simpanan Tabungan

Simpanan pada bank yang penarikannya sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh bank, buku tabungan, kartu ATM, atau penarikan lainnya. Pembukaan tabungan dapat dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku dan dapat dibuka berdasarkan permintaan perorangan, gabungan dengan kedudukan setara dan badan.

Simpanan Deposito

Simpanan pada bank yang penarikannya sesuai dengan jatuh tempo yang sudah ditentukan. Jika

penarikannya diluar batas jatuh tempo maka akan dikenakan penalty.

KREDIT

Kredit Investasi

Diberikan pada pengusaha yang melakukan investasi atau penanaman modal. Kredit ini memiliki jangka waktu relative panjang, yaitu diatas satu tahun

Kredit Modal Kerja

Kredit yang diberikan untuk membiayai kegiatan suatu usaha dan bersifat jangka pendek guna untuk memperlancar transaksi perdagangan.

Pengertian Customer Service.

Menurut Ikatan Bank Indonesia (2014) merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa pelayanan maupun produk-produk bank. Sedangkan menurut Novel Dwi (2013) ujung tombak perusahaan dalam melayani nasabah menjual atau menginformasikan sebuah produk yang ditawarkan.

Fungsi Customer Service.

Sebelum melayani nasabah *Customer Service* juga harus mengerti apa fungsi dari *Customer Service* itu sendiri. Fungsi *Customer Service* di uraikan sebagai berikut:

1. Front Liner Officer

Customer Service yang berada dibagian paling depan suatu bank merupakan sebuah ujung tombak perusahaan yang mempunyai penilaian penting bagi nasabah terhadap kinerja yang diberikan. Comtoh: menyambut datangnya nasabah.

Kredit Perdagangan

Kredit yang diberikan untuk para pedagang atau pengecer guna untuk memperlancar, memperluas, atau memperbesar kegiatan perdagangannya

Kredit Konsumtif

Kredit yang digunakan untuk konsumsi pribadi

Kredit Produktif

Kredit yang diberikan untuk menghasilkan barang atau jasa.

2. Liasson Officer

Bagian pertama yang didatangi nasabah sebagai perantara antara kedua belah pihak. Contoh: pada saat nasabah datang biasanya oleh satpam diarahkan kepada *Customer Service*

3. Information Center

Bagian dari bank yang mudah dihubungi langsung oleh nasabah karena *Customer Service* yang mempunyai segala informasi produk dan layanan yang diberikan oleh bank. Contoh: ketika nasabah ingin tau informasi mengenai produk atau layanan, nasabah bisa mencari tau informasi tersebut melalui *Customer Service*

4. Servicing (Pelayanan)

Bagian pertama yang di datangi nasabah harus dapat memberikan pelayanan dengan ramah, sopan santun, bertutur kata yang baik, mempunyai empati terhadap nasabah dan berbicara yang mudah dipahami oleh nasabah. Contoh: ketika saat nasabah mengalami kendala, sebaiknya *customer service*

memberikan pelayanan yang bisa menyelesaikan masalah tersebut.

Wewenang Customer Service.

Selain mempunyai fungsi *Customer Service* juga mempunyai wewenang yang merupakan bentuk nyata dari tugas yang dibeikan yaitu menyelesaikan pekerjaan dan tugas sampai selesai dengan baik dalam artian pada saat diberikannya tugas tidak ada yang pending atau terhambat kecuali di luar jangkauan *Customer Service*.

Adapun wewenang *Customer Service* sebagai berikut:

- a) Menyaksikan nasabah saat pengisian formulir, menandatangani formulir, perjanjian dan aplikasi lain.
- b) Menolak permintaan nasabah pembukaan rekening bilamana tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c) Melakukan verifikasi tanda tangan.
- d) Menolak permintaan cek dan bilyet giro bilamana tidak sesuai ketentuan.
- e) Menutup rekening nasabah atas permintaan nasabah atau kesalahan lain yang menyesuaikan prosedur bank.

Tugas dan Tanggung Jawab Customer Service.

Selain fungsi dan wewenang yang dimiliki, *Customer Service* juga memiliki tugas. Tugas yang diberikan ini merupakan penerapan dari fungsi yang telah di sebutkan.

Berikut tugas dari customer service menurut **Ikatan Bankir Indonesia (2014)** antara lain:

- a. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan
 - Pembukaan rekening nasabah
 - Pengkinian data
 - Mengadministrasi data file nasabah.
 - Permintaan membayar bunga deposito
 - Mengaktifkan PIN kartu yang terkait dengan nasabah.
- b. Sumber informasi nasabah.
 - Memperkenalkan produk atau jasa bank yang ada..
 - Menawarkan produk dan jasa pelayanan bank yang sesuai dengan kebutuhan nasabah
- c. Melayani dan mengatasi keluhan nasabah.
 - Menerima keluhan nasabah kemudian meneruskan masalah tersebut ke bagian yang terkait
 - Menyelesaikan masalah nasabah.
- d. Layanan Administrasi
 - Mengarahkan nasabah ke unit yang dibutuhkan.
 - Mencetak buku tabungan.
 - Memproses permohonan dan pencabutan status blokir, stop bayar, buku hilang.
- e. Memberi Solusi
 - Mencari tau apa yang dibutuhkan nasabah.
 - Memproses layanan bisnis noncredit, secara langsung maupun melalui unit lain.
 - Memberikan informasi kepada nasabah atau unit lain mengenai update status/solusi.

- Mencari alternative penyelesaian masalah.

Adapun tanggung jawab yang diberikan kepada customer service menurut **Ikatan Bankir Indonesia Tahun (2014)** antara lain:

- Pengenalan nasabah
- Pelayanan nasabah
- Kerahasiaan ban dan nasabah
- Kebersihan dan kerapian ruang kerja
- Keamanan alat identitas customer service yaitu user ID, password.
- Pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan
- Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan.

Standart Sikap dan Penampilan Customer Service

Standart penampilan customer service merupakan suatu hal yang penting dan perlu diperhatikan karena penampilan *Customer Service* adalah cerminan suatu bank dimana *Customer Service* itu bekerja. Standart penampilan tersebut sangat dibutuhkan untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap customer service sehingga dapat melayani dengan baik. Berikut adalah penampilan petugas customer service yang diatur dalam standart menurut **Ikatan Bankir Indonesia Tahun (2014)** antara lain:

1. Penampilan Diri

Customer Service harus berpenampilan baik, kombinasi yang menarik, berpakaian rapi, bersih, menarik dan

pakaian yang dipakai bisa menarik hati nasabah.

Contoh penampilan seorang *Customer Service* yang diatur dalam internal bank

- Pria
 - Menggunakan pakaian yang sesuai ketentuan (kemeja lengan panjang, name tag, tidak kusut, rapi, tidak menggunakan celan jeans)
 - Rambut pendek, tidak melebihi kerah baju, dan tertata rapi, cat rambut berwarna hitam.
 - Menggunakan sepatu pantofel.
 - Tidak tercium bau badan dan mulut.
 - Berbadan proposional.
 - Aksesoris berupa jam tangan dan maksimal satu cincin serta memelihara kuku dengan baik.
- Wanita
 - Menggunakan pakaian sesuai ketentuan yang berlaku (rok, blouse, blazer, dan name tag)
 - Rambut tidak basah, tertata rapi/menggunakan harnet dan cat rambut berwarna hitam
 - Makeup wajah menggunakan bedak dan warna lipstick tidak terlalu tebal

Harus percaya diri, bersikap akrab, dan selalu tersenyum dalam melayani nasabah.

Dalam hal ini seorang *customer service* harus melayani nasabah dengan percaya diri karena jika *customer service* percaya diri dan tidak ragu-ragu dalam memberikan solusi maka nasabah akan merasa nyaman dilayani dan merasa puas dengan

informasi yang sudah diberikan. Selain itu, *customer service* harus bisa bersikap akrab kepada nasabah seakan-akan sudah mengenal nasabah dengan baik sebelumnya dan tidak lupa *customer service* harus selalu tersenyum dalam melayani.

Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebut nama jika kenal

Selain tersenyum *Customer Service* juga harus lemah lembut dalam memperlakukan nasabah dengan menyebut nasabah maka nasabah jadi merasa senang serta merasa dihargai oleh petugas. Oleh sebab itu, ketika nasabah mendatangi *Customer Service* harus dengan sigap melayani nasabah.

Sikap tenang, berperilaku sopan, hormat, serta mendengarkan setiap pembicaraan nasabah.

Customer Service harus bisa bersikap tenang, sopan, dan mendengarkan serta memahami apa yang nasabah inginkan. Memberikan sikap yang nyaman kepada nasabah sehingga nasabah bisa santai dalam penyampaian masalah yang dihadapinya.

Berbicara menggunakan bahasa yang baik.

Saat berkomunikasi yang baik terutama dengan nasabah, *Customer Service* harus berbicara dengan bahasa mudah dipahami dan dipahami oleh nasabah.

Antusias dalam melayani nasabah

Nasabah akan merasa senang bila masalah yang di ceritakan pada *Customer Service* di respon dengan

baik serta memberikan respon yang sangat antusias dalam menanggapi seolah-olah tertarik dalam menanggapi masalah tersebut.

Jangan menyela atau memotong pembicaraan.

Pada saat melayani nasabah hindari menyela nasabah dengarkan terlebih dahulu apa keluhan nasabah sampai nasabah selesai berbicara. Hindari berdebat dengan nasabah.

Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan

Setiap pelayanan yang diberikan kepada nasabah harus mampu meyakinkan melalui pendapat yang disampaikan serta harus memberikan rasa puas kepada nasabah.

Minta bantuan dan informasi kepada pihak lain bilamana ada masalah yang sulit menyelesaikan sendiri.

Apabila dalam melayani customer service merasa kesulitan, petugas bisa meminta bantuan kepada petugas unit lain yang mampu mengatasi masalah tersebut. Petugas customer service tidak diperbolehkan menangani masalah yang bukan wewenang agar tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

Minta nasabah untuk menunggu waktu pelayanan bilamana belum mendapat gantian pelayanan.

Apabila dalam keadaan tertentu petugas customer service tidak dapat melayani nasabah, beritahukan kepada nasabah untuk menunggu waktu nasabah tersebut dilayani.

GAMBARAN PENELITIAN

Berawal saat Pemerintah Jawa Timur mengeluarkan kebijakan di bidang perkreditan guna mendorong pengembangan usaha kecil, dengan membentuk Kredit Pedesaan yang disebut Kredit Usaha Rakyat Kecil (KURK). Pilot project yang semula hanya dilaksanakan di wilayah Madura pada tahun 1984/1985 diperluas ke seluruh Jawa Timur dengan SK No. 197 tahun 1984, kemudian status kelembagaannya di perjelas sebagai BUMD dengan Perda Prov. Jatim No. 5 tahun 1987 dan mulai tahun 1988/1989 melalui beberapa tahapan konsolidasi LKURK telah menjadi 222 unit di 37 Kabupaten/kota se Jawa Timur.

Dengan berlakunya undang-undang No.7 tahun 1992 maka sesuai ketentuan pasal 58 bahwa Lembaga Kredit Usaha Rakyat Kecil (KURK) diberikan status sebagai Bank Perkreditan Rakyat dengan memenuhi persyaratan tata cara yang ditetapkan dengan peraturan Pemerintah Diantara 222 unit Lembaga Kredit Usaha Rakyat Kecil Jawa Timur (LKURK) setelah melalui beberapa penyaringan dan penelitian oleh Bank Indoensia dikukuhkan menjadi 66 unit PD. BPR KURK JATIM dengan Perda No. 16 tahun 1994.

Sesuai surat keputusan Bank Indonesia Nomor : 32/52/Kep/Dir tanggal 14 Mei 1999 tentang persyaratan dan tata cara merger, konsolidasi, dan akuisisi Bank Perkreditan Rakyat, dan

SUBYEK

sekaligus untuk menumbuhkan brand image masyarakat maka terhadap 66 unit PR. BPR KURK JATIM direncanakan dilakukan konsolidasi menjadi Perseroan Terbatas Bank Perkreditan Rakyat Jawa Timur atau yang lebih dikenal dengan Bank BPR Jatim. Konsolidasi PD. BPR JATIM menjadi Bank BPR Jatim bertujuan agar dapat tumbuh sehat, kuat, serta bekerja lebih berdaya guna dan berhasil guna sehingga mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional.

Visi dan Misi

Menjadi Bank fokus di UMKMK yang sehat dan berkembang secara wajar, memiliki SDM yang profesional serta memiliki integritas yang tinggi. Ikut serta mendorong pertumbuhan perekonomian Jawa Timur melalui perkembangan UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) dan koperasi di daerah dan pedesaan.

Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini didapat melalui wawancara langsung pada narasumber yang menjadi customer service. Berikut adalah hasil dari penelitian tersebut

Standart Operasional Customer Service.

Customer Service dalam melakukan pekerjaannya pasti mempunyai Standart Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku pada Bank guna mendukung aktivitas customer service dalam meningkatkan jumlah nasabah pada bank tersebut. Standart

Operasional Prosedur (SOP) yang dimiliki oleh Customer Service Bank

1. Mengucapkan pagi, siang ataupun sore saat nasabah datang ke counter dan mempersilahkan nasabah untuk duduk, kemudian menanyakan nama, keperluan maupun kesalahan nasabah tersebut dan mengucapkan terima kasih.
2. Berpenampilan baik dan berperilaku sopan agar nasabah merasa betah saat dilayani oleh customer service.
3. Berpakaian yang sopan dan serasi sertakan wajib mengenakan pakaian yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Bank BPR UMKM Jawa Timur menerapkan pakaian sebagai berikut:

BPR UMKM Jawa Timur sebagai berikut:

- Senin-Selasa : Business look (memakai hem biru laut)
 Rabu-Kamis: Memakai baju motif batik
 Jum'at: Memakai baju motif kotak-kotak
4. Mampu menjelaskan segala informasi yang dibutuhkan nasabah dan bisa menyarankan nasabah untuk memilih produk yang ditawarkan sesuai kebutuhan nasabah.
 5. Berkomunikasi sejasal mungkin dengan nasabah agar nasabah bisa mengerti dengan baik dan menjelaskan apa saja keluhan maupun bantuan yang diinginkan oleh nasabah.
 6. Dapat menjalani tugas sebagai *Customer Service*.

Data Jumlah Kenaikan Nasabah

Berikut adalah perkembangan jumlah kenaikan nasabah pada Bank BPR UMKM Jawa Timur Surabaya:

Peningkatan Jumlah Nasabah Bank BPR UMKM Jawa Timur

Minggu	Bulan Februari 2018		Bulan Maret 2018	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Minggu 1	69	25%	72	24%
Minggu 2	68	25%	76	26%
Minggu 3	74	27%	76	26%
Minggu 4	65	23%	73	25%
TOTAL	277	100%	297	100%

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Customer Service Bank BPR UMKM Jawa Timur dalam satu bulan mampu meningkatkan jumlah nasabah

sebanyak 20 nasabah. Hal tersebut dapat dilihat pada bulan februari 2018 berjumlah 277 nasabah menjadi 297 nasabah pada bulan maret 2018.

Pembahasan

Dalam bab ini akan dibahas tentang upaya customer service dalam Bank BPR UMKM Jawa Timur. Pembahasan ini berdasarkan data yang di dapat oleh peneliti kepada Customer Service Bank UMKM Jawa Timur secara langsung.

Berdasarkan penelitian yang didapat, adapun masalah yang membuat nasabah datang untuk menemui customer service antara lain:

1. Menanyakan tentang produk produk penempatan dan pencairan deposito
2. Menanyakan tentang produk kredit pada saat pencairan
3. Menanyakan tentang tunggakan yang belum dibayar

Serta menanyakan tentang pengajuan perpanjangan jangka waktu pembayaran kredit.

Berdasarkan masalah yang dialami oleh nasabah, ada beberapa upaya yang dilakukan Customer Service yang mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah sebanyak 20 orang nasabah pada Bank BPR UMKM Jawa Timur sebagai berikut:

1. Memberikan informasi produk yang ditawarkan ke nasabah secara jelas agar nasabah memahami manfaat dari masing-masing produk serta memahami SOP (Standart Operasional Prosedur) yang diterapkan.
2. Memahami nasabah dengan baik agar mengetahui produk apa yang sangat dibutuhkan nasabah.
3. Melakukan *cross selling* adalah salah satu cara yang digunakan customer service saat melayani nasabah sehingga bisa memungkinkan terjadinya penjualan

meningkatkan jumlah nasabah serta kendala yang dialami saat meningkatkan jumlah nasabah pada kembali produk yang secara tidak langsung dijelaskan oleh customer service. Dalam hal ini, customer service dituntut harus menguasai seluruh produk-produk yang ada di bank sehingga ketika ada waktu yang moment yang memungkinkan *cross selling* customer service bisa melakukannya.

4. Menguasai satu persatu dari produk-produk bank mulai dari keunggulan produk, kelebihan dan kekurangan produk, manfaat produk, kegunaan produk, serta perbedaan produk satu dengan lainnya.

5. Mengetahui tipe-tipe nasabah. Dalam hal ini customer service dituntut untuk bisa membaca atau mengetahui bagaimana karakter nasabah yang datang menemui customer service gunanya agar nasabah dan customer service bisa melakukan komunikasi dua arah. Untuk mengetahui seperti apa tipe-tipe nasabah customer service diberikan pelatihan, seminar, ataupun workshop yang berkaitan dengan hal tersebut.

6. melakukan komunikasi dengan baik kepada nasabah. Hal ini dilakukan oleh customer service karena ketika customer service melakukan komunikasi dengan baik maka nasabah akan merasa senang dan nasabah merasakan segala kebutuhannya terpenuhi dan apa yang dikeluhkan oleh nasabah pun bisa teratasi dengan baik. Perlakuan ini juga berdampak pada

kenaikan jumlah nasabah karena nasabah jika merasa puas dengan layanan yang diberikan maka akan merekomendasikan bank tersebut ke orang-orang sekitarnya dan bisa saja orang sekitarnya akan tertarik pula dengan apa yang dikatakan oleh nasabah tersebut.

7. Bersikap ramah kepada nasabah. Hal ini dilakukan untuk mempertahankan nasabah agar nasabah tetap setia pada bank dan tetap menggunakan layanan serta produk produk bank.

8. Melakukan promosi produk melalui poster, brosur, ataupun open booth pada event event yang sedang berlangsung.

9. Menawarkan produk yang dimiliki Bank BPR UMKM Jawa Timur Surabaya kepada keluarga dan teman dekat serta mengadakan sosialisasi kepada masyarakat yang mempunyai bisnis UMKM di Surabaya.

Namun dari upaya yang sudah diberikan, tidak lepas dari kendala yang sering dialami customer pada saat melayani nasabah. Adapun kendala yang sering dihadapi oleh *Customer Service* Bank BPR UMKM Jawa Timur yaitu:

1. Fasilitas untuk mbangking hanya terdapat di dua BPR saja.
2. Adanya nasabahnya pada saat datang ke Bank kurang dalam melengkapi berkas yang diminta.
3. Adanya nasabah yang telat datang pada saat tanggal pencairan.

Disamping itu, ada solusi untuk menghadapi hambatan dan masalah yang dialami oleh *Customer Service* antara lain sebagai berikut:

1. Sebaiknya bank BPR bekerjasama dengan pihak lain agar transaksi menggunakan ATM BPR bisa digunakan di ATM mana saja.

2. Meminta nasabah untuk melengkapi persyaratan yang sudah diberikan oleh *Customer Service* agar bisa dilakukan input sesuai prosedur yang berlaku.

3. Menghubungi nasabah sebelum hari tanggal pencarian agar nasabah tidak lupa pada saat tanggal jatuh tempo pencairan.

4. *Customer Service* diharuskan untuk menguasai produk Bank BPR UMKM Jawa Timur agar ketika ketika nasabah bertanya produk dapat dijelaskan dengan baik.

5. *Customer service* dapat menghubungi unit bagian kredit untuk membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi jika bersangkutan dengan kredit.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka terdapat kesimpulan berdasarkan pengamatan secara wawancara maupun data yang telah diberikan serta uraian-uraian pada bab sebelumnya antara lain Standart Operasional yang diterapkan Bank BPR UMKM Jawa Timur Surabaya sudah sesuai dengan standart operasional pada umumnya yaitu berpakaian rapi, bersikap sopan, mampu menjelaskan produk yang dimiliki Bank BPR UMKM Jawa Timur namun ada sedikit perbedaan pada pakaian yang dikenakan setiap harinya karena Bank BPR UMKM Jawa Timur mempunyai aturan baju

yang dimana senin selasa memakai pakaian business look, rabu kamis memakai pakaian batik, dan jumat memakai pakaian casual.

Bank BPR UMKM Jawa Timur Surabaya mampu meningkat jumlah nasabahnya pada bulan maret dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya melalui customer service yang tidak lepas dari usaha usahanya untuk memberikan yang terbaik kepada nasabahnya. Selain pelayanan yang diberikan customer service pun melakukannya dengan teknik “menjemput bola” yaitu dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat yang mempunyai bisnis UMKM tentang produk Bank BPR UMKM Jawa Timur. Namun, dari beberapa usaha yang dilakukan customer service tidak lepas dari kendala yang sering alami yaitu kurangnya fasilitas mbanking, kurang lengkapnya persyaratan yang diberikan oleh nasabah, dan adanya nasabah yang telat datang pada saat pencairan kredit.

Saran

Adapun saran ini diberikan kepada peneliti selanjutnya agar mendapatkan hasil yang maksimal dan sebaiknya melakukan penelitian berulang kali agar hasil yang didapat pun lebih sempurna. Jika peneliti selanjutnya menggunakan topik dan judul yang sama sebaiknya menggunakan bank yang berbeda agar tidak terjadi kesamaan dan menimbulkan *plagiarism*.

Implikasi

Implikasi penelitian bagi Bank BPR UMKM Jawa Timur Surabaya

kedepannya agar tetap menjaga pelayanan terbaik yang diberikan kepada nasabah, selalu membuat nasabah merasa aman dan nyaman saat dilayani oleh customer service Bank BPR UMKM Jawa Timur Surabaya, memberikan fasilitas yang terbaik kepada nasabahnya, selalu mengikuti trend terbaru khususnya di bidang perbankan, cepat tanggap dalam melayani masalah yang dikeluhkan oleh nasabah, dan memberikan solusi terbaik untuk kendala yang dihadapi oleh nasabah.

Daftar Pusaka

- Abdullah, T. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan*.
- BAB, I. (2020, April 14). *repository.trisakti.ac.id*. Retrieved from <https://scholar.google.com/>.
- Buku Pedoman Tugas Akhir D3 STIE PERBANAS SURABAYA. (2020). Surabaya
- Damayantheni, V. R. (2013). Peranan customer service dalam meningkatkan pelayanan di bank bpr jatim (umkm jawa timur) cabang utama surabaya (doctoral dissertation, stie perbanas surabaya). Diunduh dari <http://eprints.perbanas.ac.id/>
- Hutabalian, Y.H., Kalangi, Y.S. (2015). Peran customer service dalam meningkatkan mutu pelayanan Di pt. Bank rakyat

indonesia (persero) tbk unit politeknik. Diunduh dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/7572%20diaskes%2014%20april%202020>

IBI. (2017). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pusaka Utama

syariah mandiri kc ajibarang banyumas (strategy and the role of customer service in an effort to increase customer quantity on savings mabrur at bank syariah mandiri branch office's ajibarang banyumas) (doctoral dissertation, iain purwokerto). Diunduh dari <http://repository.iainpurwokerto.ac.id/2462/>

Pramadieswara, Dearlingga Cyndi (2019) *Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Melalui Tabungan Junio Pada Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya*. Diploma thesis, STIE Perbanas Surabaya. Diunduh dari

Modul Laboratorium Operasional Bank. (2019). Surabaya

Putri, d. E. (2017). Strategi dan peran customer service dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah tabungan mabrur di bank

Soendari, T. (2012). *Metode Penelitian Deskriptif*. *Online* <https://academia.edu/jurnal-metode-penelitian-deskriptifpdf.html> (diakses 15 Juni 2017).

BANK BPR UMKM JAWA TIMUR. (2019). Diakses dari www.bprjatim.co.id

BI. (2020). BANK INDONESIA (ID). Diakses dari www.bi.go.id

OJK. (2020). Otoritas Jasa Keuangan. Diakses dari www.ojk.go.id