

**PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* OLEH *CUSTOMER SERVICE*
PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR TBK
KANTOR CABANG SUMENEP**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian

Program Pendidikan Diploma 3

Program Studi Perbankan dan Keuangan



Oleh :

NABILASSHABIRA

NIM : 2018110049

UNIVERSITAS HAYAM WURUK PERBANAS

SURABAYA

2021

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Nabilasshabira
Tempat, Tanggal Lahir : Sumenep, 19 September 1999
NIM : 2018110049
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Penerapan *Service Excellent* Oleh *Customer Service* Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Kantor Cabang Sumenep

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Diploma 3

Dosen Pembimbing

Tanggal : 23 Agustus 2021

Tanggal : 23 Agustus 2021

(Dr. Kautsar Riza Salman, S.E. MSA. Ak

(Rohmad Fuad Armansyah SE,M.Si)

NIDN : 072611702

NIDN: 0708118405

APPLICATION OF EXCELLENT SERVICE BY CUSTOMER SERVICE AT

PT. EAST JAVA REGIONAL DEVELOPMENT BANK TBK SUMENEP

BRANCH OFFICE

NABILASSHABIRA

2018110049

Email : 2018110049@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

In determining the Bank's performance, Service Excellent is one of the most important things in the Bank's service. The purpose of this research in general is to find out how and how influential the implementation of Service Excellent in increasing customer satisfaction and trust of PT. Regional Development Bank of East Java, Tbk Sumenep Branch Office. The research method used in this research is descriptive analysis method. After doing research on PT. Regional Development Bank of East Java, Tbk Sumenep Branch Office, it is known that PT. Regional Development Bank East Java, Tbk Sumenep Branch Office has implemented Excellent Service in accordance with the provisions, terms, duties, responsibilities and authority of Customer Service that has been determined by the Bank. The implementation of Service Excellent also has an effect on making long customers stay, reducing customer complaints, attracting customer interest and trust, and increasing the number of customers. There are several efforts made by PT. Regional Development Bank East Java, Tbk Sumenep Branch Office in improving the implementation of Service Excellent by Customer Service, one of which is by providing training (Roleplay) in serving customers every month, mentoring and coaching every week. The obstacles that are often experienced by Customer Service in applying the principle of Service Excellent are reducing complaint handling and dealing with diverse customer characteristics. So to overcome these obstacles Customer Service PT. Regional Development Bank East Java, Tbk Sumenep Branch Office must always introduce customers to the call center of Bank Jatim and continue to train Customer Service skills on a regular basis in providing customer care.

Keyword : Service Excellent, Customer Service, PT. Regional Development Bank of East Java, Tbk Sumenep Branch Office

PENDAHULUAN

Persaingan untuk mendapatkan nasabah atau *Customer* dalam dunia perbankan saat ini sangat ketat. Hal ini terjadi karena

setiap bank berusaha mempertahankan kelebihan yang dimiliki oleh bank serta meningkatkannya. Persaingan saat ini tidak hanya dilihat dari produk dan jasa yang disediakan oleh bank

namun juga dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada nasabah serta kemampuan dalam mengelola dana nasabah. Penerapan *Service Excellent* atau Pelayanan prima yang dilakukan oleh *Customer Service* sangatlah penting dan bermanfaat bagi kepentingan para nasabah atau *customer* hal ini bertujuan agar dapat merangkul nasabah sehingga nasabah percaya dengan bank.

Selain itu juga memecahkan masalah nasabah dengan mencari solusi yang tepat untuk nasabah. Maka dari itu seorang *Customer Service* harus memiliki kemampuan melayani nasabah dengan cepat dan tepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Sebagai ujung tombak dari bank, petugas *frontliner Customer Service* harus memiliki keahlian dalam menyampaikan produk dan pelayanan yang berhubungan dengan penyedia pelayanan dalam menggunakan sikap, perilaku, kemampuan, lisan dalam berinteraksi dengan nasabah. *Customer Service* juga diwajibkan berpenampilan yang baik, dan menerapkan tanggung jawab serta etika yang baik. Menurut Munir (1991), pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok berdasarkan landasan faktor material melalui system, prosedur serta metode- metode tertentu untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya. Maka dari itu pelayanan merupakan suatu kegiatan berinteraksi secara langsung dengan seseorang atau mesin secara fisik yang bertujuan untuk kepuasan nasabah

Penerapan *Service Excellent* dapat membuat *customer* atau

nasabah akan merasa puas, nyaman dan bahkan tertarik untuk meakukan kerjasama dengan bank tersebut. *Customer Service* yang berada di bank harus memberikan pelayanan yang sangat baik dan *professional* ditunjukkan untuk nasabah bank dengan memberikan pelayanan yang bermutu tinggi akan memberikan dampak pengaruh yang baik yaitu membangun citra bank yang baik dimata masyarakat maupun nasabah dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis memilih judul Tugas Akhir yaitu **“Penerapan *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Kantor Cabang Sumenep”** sebagai bahan penelitian Tugas Akhir. Sebelum memilih judul tersebut, penulis memiliki beberapa alasan yaitu saat ini dalam dunia perbankan bank akan sangat mengutamakan pelayanan prima yang diberikan kepada *customer* atau nasabah.

Dengan diterapannya *Service Excellent* ini nasabah akan merasa senang dan nyaman saat dilayani oleh *Customer Service* sehingga nasabah akan memberikan umpan balik dan kesan yang positif kepada bank dalam hal pelayanan. Jika menurut nasabah penilaian pelayanan bank baik maka artinya nasabah sangat nyaman dan mempercayai bank dalam mengelola dana masyarakat dengan *system* keuangan yang baik.

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui persyaratan dan ketentuan sebagai seorang *Customer Service* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep
2. Untuk mengetahui tanggung jawab, wewenang dan peran serta fungsi seorang *Customer Service* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep
3. Untuk mengetahui penilaian nasabah tentang pengaruh penerapan prinsip *Service Excellent* atau Pelayanan Prima oleh *Customer Service* PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep terhadap kepuasan nasabah
4. Untuk mengetahui upaya dalam meningkatkan pelayanan prima pada seorang *Customer Service* di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep
5. Untuk mengetahui penilaian *Customer Service* tentang pengaruh pelayanan prima atau *Service Excellent* oleh seorang *Customer Service* terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep
6. Untuk mengetahui hambatan dan penyelesaian dalam penerapan pelayanan prima atau *Service Excellent* oleh seorang *Customer Service* pada PT. Bank

Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian *Customer Service*

Customer Service merupakan salah satu satuan kerja yang bekerja pada bagian depan atau sering disebut *frontliner*. Menurut Ikatan Bankir Indonesia, *Customer Service* adalah satuan unit kerja yang diberi tugas untuk melayani nasabah maupun calon nasabah dengan cara memberikan kepuasan dalam pelayanannya. (Ikatan Bankir Indonesia, 2014).

Peran *Customer Service*

Peranan seorang *Customer Service* pada sebuah bank yaitu sebagai berikut (Rahmayanty, 2012):

1. Membantu seorang nasabah dalam memberi informasi dan mengisi formulir
2. Membantu nasabah dalam penyelesaian pengaduan
3. Memberi informasi kepada nasabah tentang semua fitur dan layanan produk yang dimiliki oleh bank
4. Memperkenalkan kepada nasabah tentang semua produk serta jasa layanan bank

Fungsi *Customer Service*

Adapun beberapa fungsi *Customer Service* sebagai berikut (Kasmir, 2014):

1. Sebagai *Receptionist*
Seorang *Customer Service* sebagai penerima tamu dan

menyambut nasabahnya dengan etika yang baik, sopan dan ramah.

2. Sebagai *Deskman Customer Service* sebagai orang yang memberikan pelayanan dalam berbagai macam aplikasi yang dibutuhkan oleh nasabah baru atau nasabah lama.
3. Sebagai *Customer Relation* Seorang *Customer Service* sebagai perantara dan penghubung yang baik antara bank dengan nasabah.
4. Sebagai *Salesman* (Penjual) Seorang *Customer Service* menjual produk yang terdapat pada Bank kepada nasabah ataupun calon nasabah dalam berbagai jenis produk.
5. Sebagai Komunikator Seorang *Customer Service* sebagai pusat informasi atau orang yang menghubungi nasabah mengenai segala sesuatu yang ada hubungannya dengan nasabah bank.

Tanggung Jawab *Customer Service*

Adapun tanggung jawab *Customer Service* sebagai berikut (Ikatan Bankir Indonesia, 2014):

1. Pengenalan nasabah
2. Pelayanan nasabah
3. Kebersihan serta kerapian ruang kerja
4. Kerahasiaan bank dan nasabah
5. Keamanan alat identitas *Customer Service*
6. Kepatuhan terhadap peraturan yang ada
7. Pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan yang berkaitan dengan kelancaran jalannya operasional bank.

Wewenang *Customer Service*

Wewenang *Customer Service* sebagai berikut (Ikatan Bankir Indonesia, 2014) :

1. Mengamati nasabah saat mengisi dan menandatangani formulir data dan aplikasi maupun perjanjian.
2. Melaksanakan penolakan permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan.
3. Memverifikasi tanda tangan nasabah atau *customer*.
4. Melaksanakan pemblokiran rekening nasabah atas permintaan nasabah maupun sebab yang lainnya seperti melenceng dari kebijakan Bank.
5. Melaksanakan penolakan terhadap permintaan produk dan jasa yang terdapat pada bank yang dilakukan oleh nasabah apabila tidak memenuhi persyaratan bank.
6. Melaksanakan penutupan rekening nasabah baik atas permintaan nasabah maupun sebab lainnya berdasarkan dengan kebijakan Bank yang berlaku.

Service Excellent

Service Excellent merupakan hal yang wajib dimiliki oleh semua unit kerja baik perusahaan maupun Bank karena dengan adanya pelayanan prima yang baik dapat menguntungkan bagi nasabah, *Customer Service* dan bank. Salah satu keuntungan dari penerapan *Service Excellent* yaitu dalam

kenyamanan dan kepercayaan nasabah, memberikan kesan pelayanan yang *professional* bagi *Customer Service* dan dapat menjaga citra yang baik bagi Bank.

Unsur Pokok *Service Excellent*

Berikut empat unsur pokok yang menjadi acuan dalam *Service Excellent*, yaitu (Ikatan Bankir Indonesia, 2014):

1. Kecepatan
Kecepatan merupakan suatu kemampuan dalam membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat. Nasabah sangat menginginkan pelayanan yang tidak membutuhkan waktu yang lama atau cepat.
2. Keramahan
Keramahan ini merupakan suatu kemampuan untuk menciptakan kerjasama yang baik antara pihak bank dengan nasabah. Keramahan merupakan salah satu kunci keberhasilan dari suatu pelayanan yang diberikan kepada nasabah.
3. Ketepatan
Tidak hanya pelayanan yang cepat dan ramah, namun pelayanan yang cepat disertai dengan ketepatan sesuai dengan yang diinginkan oleh nasabah.
4. Kenyamanan
Memberikan suasana yang nyaman sangat berpengaruh dalam membangun dan meningkatkan kinerja karyawan. Dengan memberikan kenyamanan kepada nasabah maka akan

menciptakan nasabah yang loyal.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian atau bisa disebut dengan rancangan penelitian merupakan proses pengumpulan dan analisis data penelitian. Penelitian ini meliputi perencanaan dan melakukan penelitian. Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Kantor Cabang Sumenep yang berlokasi tepatnya di Jl. Trunojoyo No. 49, Kolor, Sumenep, Kabupaten Sumenep, Jawa Timur 6945. Peneliti memilih menggunakan metode penelitian deskriptif untuk menunjang proses penelitiannya.

Sumber Data

- a. Data Primer
Data primer adalah data yang didapat dan dikumpulkan langsung dari objek yang diteliti oleh orang atau organisasi yang melakukan penelitian. Data primer meliputi, data hasil kuisioner terhadap responden atau partisipan, data hasil wawancara langsung kepada informan dan data hasil survey langsung di lapangan studi berlangsung.
- b. Data Sekunder
Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak atau sumber lain yang telah ada.

Visi Bank Jatim

Menjadi “BPD No. 1” di Indonesia

Misi Bank Jatim

1. Akselerasi kinerja dan transformasi bisnis yang sehat menuju digital bank dengan Sumber Daya Manusia yang berdaya saing tinggi.
2. Memberikan kontribusi pertumbuhan ekonomi Jawa Timur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Kantor Cabang Sumenep yang berkaitan dengan ketentuan dan syarat, tanggung jawab serta wewenang sebagai seorang *Customer Service* dan terkait penerapan *Service Excellent* oleh *Customer Service* sehingga hal ini dapat diketahui bahwa *Service Excellent* atau Pelayanan Prima bagi *Customer Service* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Kantor Cabang Sumenep sangat berpengaruh dan sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada nasabah didukung dengan peranan dan fungsi serta upaya PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Kantor Cabang Sumenep dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap nasabah.

Dengan memberikan dan meningkatkan pelayanan prima, maka akan menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah adalah suatu prioritas pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Kantor Cabang Sumenep sehingga pelayanan kepada nasabah harus diterapkan dengan baik dan benar sesuai dengan SOP Pelayanan

Prima pada Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep. Peranan dan fungsi seorang *Customer Service* sangat dibutuhkan dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Kantor Cabang Sumenep dengan memberikan informasi se komunikatif mungkin dan terperinci kepada nasabah, mendengarkan serta memberikan solusi atau alternatif terhadap keluhan nasabah. Beberapa upaya yang telah dilakukan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Kantor Cabang Sumenep sangat membantu dalam meningkatkan pelayanan prima.

Pada sub bab 4.2.3 yang berkaitan dengan penilaian nasabah tentang pengaruh penerapan prinsip *service excellent* atau pelayanan prima oleh *customer service* PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep terhadap kepuasan nasabah dengan seratus responden nasabah Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep mendapatkan nilai interval secara keseluruhan adalah 18,99 dengan beberapa aspek penilaian. Sehingga dapat disimpulkan skor rata-rata secara keseluruhan adalah 4,74 poin yang berarti bahwa nasabah setuju bahwa dengan diterapkannya *Service Excellent* atau Pelayanan Prima dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan dapat disimpulkan juga bahwa *Customer Service* pada Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep telah menerapkan *Service Excellent* atau Pelayanan Prima kepada nasabah.

Pada sub bab 4.2.5 yang berkaitan dengan pengaruh pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan nasabah dan pelayanan

prima yang telah diterapkan oleh *Customer Service* PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Kantor Cabang Sumenep mendapatkan nilai interval secara keseluruhan dari responden *Customer Service* PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Kantor Cabang Sumenep yaitu 18,5 dengan rincian beberapa aspek. Sehingga dapat disimpulkan skor rata-rata secara keseluruhan adalah 4,6 poin yang berarti bahwa *Service Excellent* atau Pelayanan Prima sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Dalam penerapan *Service Excellent* atau Pelayanan Prima tentu tidak mudah dan terdapat beberapa kendala atau hambatan yang dihadapi oleh *Customer Service*. Hambatan atau kendala yang biasa di alami oleh seorang *Customer Service* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Kantor Cabang Sumenep salah satunya adalah cara meminimalisir *handling complaint* nasabah dan *update E-channel* agar selalu inovatif dan bervariasi.

Berikut adalah evaluasi untuk PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Kantor Cabang Sumenep agar dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja bank mengenai kesesuaian penerapan *Service Excellent* serta pelayanan yang diberikan oleh Bank kepada nasabah sudah sangat sesuai dengan SOP yang ada dan juga penawaran produk dan jasa yang diberikan oleh bank sudah sangat beragam Untuk fasilitas ruang tunggu yang disediakan oleh Bank juga sudah cukup memadai namun kapasitas ruang tunggu nasabah lebih ditingkatkan lagi agar kenyamanan

nasabah saat menunggu antrian lebih baik

Hambatan yang dialami oleh *Customer Service* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Kantor Cabang Sumenep, yaitu :

1. Meminimalisir *Handling Complaint* dan mengupdate *E-Channel* agar selalu inovatif dan bervariasi. Solusi atau alternatif penyelesaian untuk hambatan tersebut yaitu *Customer Service* pada Bank Jatim KC Sumenep dapat memperkenalkan kepada nasabah tentang *call center* Bank Jatim yang selalu melayani 1x24 jam terhadap nasabah agar semua pengaduan nasabah cepat diselesaikan dan selalu *update e-channel* Bank Jatim agar nasabah bisa bertransaksi sesuai kebutuhan kapanpun dan dimanapun.
2. Tantangan dalam menghadapi berbagai karakteristik nasabah. Solusi atau alternatif penyelesaian untuk hambatan tersebut yaitu *Customer Service* pada Bank Jatim KC Sumenep dapat mengingat dan mengulas kembali macam-macam karakteristik nasabah yang telah didapat pada saat pelatihan *Customer Service*.
3. Tantangan waktu pelayanan dengan kondisi nasabah yang banyak. Solusi atau alternatif penyelesaian untuk hambatan tersebut yaitu *Customer Service* dapat melatih manajemen waktu dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sehingga *Customer Service* melakukan *cross selling* sebisa mungkin dan

dengan singkat. Hal ini dapat membantu *Customer Service* mengatasi hambatan atau tantangan tersebut

PENUTUP

Kesimpulan

Terdapat beberapa tujuan penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini. Setelah dilakukan penelitian pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep dan dikaitkan dengan tujuan penelitian yang ada maka dapat disimpulkan bahwa dalam meningkatkan Pelayanan Prima atau *Service Excellent* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep dengan menetapkan syarat dan ketentuan, tanggung jawab serta wewenang yang ditujukan untuk *Customer Service*.

Pengaruh peranan serta fungsi seorang *Customer Service* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep yaitu sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja dan pelayanan prima pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep. Penilaian nasabah tentang Penerapan Pelayanan Prima atau *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Bank. Upaya yang dilakukan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep dalam meningkatkan pelayanan prima atau

Service Excellent yaitu dengan melakukan kegiatan *coaching* dan *mentoring*, *briefing* pada pagi hari, penilaian serta *roleplay*, pengawasan rutin dan mewujudkan lingkungan kerja yang nyaman.

Penerapan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep terdapat beberapa cara agar dapat memberikan Pelayanan Prima atau *Service Excellent* untuk membuat nasabah lama bertahan, mengurangi komplain nasabah terhadap pelayanan prima yang diberikan oleh *Customer Service* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep

Menarik minat dan kepercayaan nasabah serta meningkatkan jumlah nasabah baru. Dalam pelaksanaan Pelayanan Prima atau *Service Excellent* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep terdapat berbagai hambatan, yaitu meminimalisir *Handling Complaint* dan mengupdate *E-Channel* agar selalu inovatif dan bervariasi, tantangan dalam menghadapi berbagai karakteristik nasabah, serta tantangan waktu pelayanan dengan kondisi nasabah yang banyak.

Saran dan Implikasi

Penulis memiliki beberapa saran untuk dapat mengatasi kendala atau hambatan yang terjadi pada *Customer Service* PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep dalam menerapkan Pelayanan Prima atau *Service Excellent*, yaitu *Customer Service* pada Bank Jatim KC

Sumenep dapat memperkenalkan kepada nasabah tentang *call center* Bank Jatim dan selalu *update e-channel* Bank Jatim agar nasabah bisa bertransaksi sesuai kebutuhan kapanpun dan dimanapun. *Customer Service* juga perlu berlatih atau melakukan pelatihan terus-menerus dengan pegawai lainnya agar dapat mengetahui berbagai macam karakteristik nasabah yang beraneka ragam dan cara penangannya. Selain itu *Customer Service* bias melakukan *cross selling* dengan singkat dan jelas jika antrian nasabah sangat banyak.

Implikasi penelitian yang penulis berikan kepada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep dalam meningkatkan *Service Excellent* atau Pelayanan Prima, yaitu *Customer Service* pada Bank Jatim KC Sumenep dapat selalu memperkenalkan kepada nasabah tentang *call center* Bank Jatim yang selalu melayani 1x24 jam terhadap nasabah agar semua pengaduan nasabah dapat segera terselesaikan dan dengan selalu mengupdate *e-channel* yang dimiliki oleh Bank Jatim agar dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi hal tersebut dilakukan agar dapat meminimalisir serta mempermudah *Customer Service* dalam *Handling Complaint*.

Implikasi atas tantangan dalam menghadapi berbagai karakteristik nasabah, *Customer Service* dapat terus berlatih atau melakukan pelatihan terus-menerus dimanapun dan kapanpun atau melakukan *roleplay* dengan rekan kerja lainnya hal tersebut dapat melatih keterampilan dalam

berkomunikasi dengan nasabah dan agar dapat menangani nasabah dengan berbagai macam karakteristik nasabah yang beraneka ragam. Implikasi dalam tantangan waktu pelayanan dengan kondisi nasabah yang banyak yaitu *Customer Service* dapat berlatih terus-menerus bagaimana cara untuk manajemen waktu dalam memberikan layanan agar pelayanan yang diberikan cepat dan tepat serta agar dapat melakukan *cross selling* kepada nasabah

DAFTAR PUSTAKA

- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Jatim, B. (2017). *Profil Bank Jatim*. (Tersedia pada <https://bankjatim.co.id/id/tentang-bankjatim/profil>). Diakses 22 Februari 2021
- Kasmir. (2014). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mirawati, J. . (2019). Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang. 1–8. <https://doi.org/10.31227/osf.io/cq458>
- Nazir, M. (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia .
- Noor, H. C. (2017). *Memberikan Pelayanan Prima Nasabah Bank Umum dan BPR*. *Google Cendekia*, 15.
- Rahmayanty, N. (2012). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rusmawati, Y. (2018). *Analisis Pelayanan Cs (Customer Service) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Danamon Di Sukodadi Lamongan. XIX, 1092–1100.*

