

BAB IV

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1 Tugas dan Wewenang *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah di Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya.

4.1.1 Tugas *Customer Service*

Tugas dan wewenang *Customer Service* merupakan hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan, khususnya bagi dunia perbankan. Maka tugas dan wewenang ini harus mampu dijalankan dengan baik oleh seorang *Customer Service*. Tugas *Customer Service* Bank UMKM Jawa Timur yang utama adalah :

1. Memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap nasabah yang melakukan pembukaan rekening simpanan.
2. Melakukan *cross selling*.
3. Menjaga hubungan baik antara nasabah dengan bank.
4. Memberikan informasi tentang kredit yang ada di UMKM Jawa Timur.
5. Menangani segala keluhan nasabah dan menyelesaikan pengaduan tersebut secara cepat dan tepat.
6. Memberikan pelayanan ekstra, misalnya nasabah ini bisa melakukan transaksi tanpa harus datang ke bank jadi karyawan akan menemui nasabah diluar bank bahkan nasabah pun bisa melakukannya lewat telepon.

Adapun tugas *Customer Service* secara rinci adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan pelayanan informasi terhadap nasabah yang datang langsung ke Bank tersebut.
- b. Memberikan pelayanan informasi melalui telepon.
- c. Melakukan penawaran produk kepada nasabah yang datang langsung ke Bank (*Cross Selling*).
- d. Melakukan pencatatan atau register nasabah atau calon nasabah baru.
- e. Melakukan pelayanan administrasi seluruh jenis tabungan, dari pembukaan sampai penutupan rekening tabungan.
- f. Melakukan pelayanan administrasi Deposito, dari pembukaan Deposito, penempatan Deposito bahkan sampai pencairan Deposito.
- g. Melakukan pelayanan CIF (*Customer Information File*).

4.1.2 Wewenang *Customer Service*

Dalam melakukan tugasnya untuk melayani nasabah, seorang *Customer Service* Bank UMKM Jawa Timur memiliki wewenang sebagai berikut :

1. Menyaksikan nasabah mengisi dan menandatangani formulir aplikasi pembukaan maupun penutupan rekening simpanan.
2. Melakukan verifikasi tanda tangan nasabah.
3. *Customer Service* berhak mendapatkan fasilitas dari bank seperti computer, brosur produk dan sebagainya untuk melayani nasabah.
4. Menjaga kerahasiaan seluruh data nasabah yang ada di bank.

5. Melakukan penutupan rekening, baik atas permintaan nasabah atau tidak yang disebabkan saldo rekening nasabah tersebut dibawah saldo minimal.
6. Memberikan *souvenir* melalui disposisi *customer* untuk menjaga hubungan baik antara bank dengan nasabah

4.2 Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah di Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya.

Customer Service memiliki peranan yang sangat penting dalam usaha mempertahankan loyalitas nasabah di Bank UMKM Jawa Timur, maka *Customer Service* tersebut harus dibekali dengan banyak keahlian sebagai penunjang untuk menjadi seorang *Customer Service* yang baik ketika melayani nasabah. Adapun upaya untuk menjaga kepercayaan nasabah yaitu dengan memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin sehingga nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan karena telah mengetahui apa keinginan nasabah tersebut dan menghargai nasabah.

Selain itu hubungan yang baik antara nasabah dengan bank akan mempermudah *Customer Service* untuk melakukan *cross selling* terhadap produk-produk yang terdapat pada bank tersebut, baik itu produk lama maupun produk yang baru. Karena nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pasti tidak akan ragu untuk menggunakan produk-produk lain yang telah ditawarkan oleh *Customer Service* tersebut.

Peranan *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun sebuah bank. Oleh karena itu segala hal yang dilakukan harus berjalan dengan baik dan bermutu demi terciptanya kepuasan nasabah. Karena nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan akan datang kembali untuk mencoba produk lain yang telah ditawarkan oleh *Customer Service* dan nasabah tersebut akan berbagi informasi kepada rekan-rekan lainnya.

4.3 Aturan Dasar dan Etika Khusus Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah di Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya.

Sebagai seorang *Customer Service* tentunya memiliki etika khusus atau aturan dasar yang mendukung untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah agar nasabah tersebut merasa puas dan merasa nyaman dengan pelayanan yang telah diberikan. Aturan dasar atau etika khusus yang dimiliki oleh *Customer Service* di Bank UMKM Jawa Timur adalah sebagai berikut :

1. Mengucapkan selamat pagi, siang maupun sore dan mempersilahkan nasabahnya untuk duduk kemudian menanyakan apa keluhan nasabah tersebut dan mengucapkan terima kasih.
2. Berpenampilan dan berperilaku yang baik agar nasabah merasa betah bila berada dihadapan *Customer Service*. Bahkan memakai baju pun harus yang

sopan, serasi, bersih dan rapi sehingga nasabah merasa senang dilayani oleh *Customer Service*.

3. Berkomunikasi dengan nasabah pun harus jelas sehingga nasabah bisa mendengarkan dengan baik dan dapat menjelaskan apa saja keluhan maupun bantuan yang diinginkan untuk menghadapi masalahnya.
4. Mampu memberikan segala informasi yang dibutuhkan oleh nasabah dan mampu mengarahkan nasabahnya untuk memilih produk yang ditawarkan sesuai keinginan nasabah.
5. Dapat menjalani tugas-tugasnya untuk menjadi seorang *Customer Service*.

4.4 Upaya *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah di Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya.

Dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah, *Customer Service* memiliki upaya-upaya sebagai berikut :

1. Memberikan informasi yang jelas dan pelayanan yang cepat, sehingga nasabah merasa sangat diperhatikan.
2. Lebih ke tanggap *service* yaitu dapat mereferensikan produk-produk lain walaupun nasabah tidak menanyakan produk tersebut. Dan seorang *Customer Service* harus menguasai produk-produk maupun prosedur yang ada di Bank.

3. Memberikan special give untuk nasabah inti. Hal ini dilakukan untuk mempererat hubungan baik antara bank dengan nasabah, sehingga nasabah percaya jika uang yang ada di bank tersebut aman dan nasabah tidak segan untuk memiliki simpanan produk lain yg akan dimiliki.
4. Istilah menjemput bola yaitu bila pada saat di meja *Customer Service* sedang ramai nasabah, maka *Customer Service* yang lain bisa mendatangi nasabah diluar mejanya sehingga pelayanan yang diberikan mampu berjalan dengan maksimal dan nasabah bisa dilayani dengan cepat tanpa harus menunggu nasabah lain selesai dilayani di meja *Customer Service* tersebut.
5. Hafal nasabah-nasabah inti yang ada di bank, untuk mengetahui seberapa dekat nasabah dengan *Customer Service* dalam melayaninya.

4.5 Prosedur Pembukaan dan Penutupan Rekening Tabungan Nasabah di Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya.

4.5.1 Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan

Adapun syarat dan ketentuan pembukaan untuk rekening Tabungan adalah sebagai berikut :

- a. Tabungan SIKEMAS (Simpanan Kesejahteraan Masyarakat)
 - Fotocopy KTP.
 - Formulir aplikasi pembukaan rekening Tabungan SIKEMAS.
 - Formulir kartu contoh tanda tangan.

- Formulir slip penyetoran Tabungan SIKEMAS.
 - Setoran awal minimal Rp. 10.000,-
 - Saldo tersisa minimal Rp. 20.000,-
- b. Tabungan TAMBUN (Tabungan Bumbung)
- Fotocopy KTP.
 - Formulir aplikasi pembukaan rekening Tabungan TAMBUN.
 - Formulir kartu contoh tanda tangan.
 - Formulir slip penyetoran Tabungan TAMBUN.
 - Setoran awal minimal Rp. 10.000,-
 - Saldo tersisa minimal Rp. 20.000,-
- c. Tabungan TAMPAN (Tabungan Masa Depan)
- Fotocopy KTP.
 - Formulir aplikasi pembukaan rekening Tabungan TAMPAN.
 - Formulir kartu contoh tanda tangan.
 - Formulir slip penyetoran Tabungan TAMPAN.
 - Setoran awal minimal Rp. 50.000,-
 - Saldo tersisa minimal Rp. 25.000,-
- d. Tabungan POSDAYA
- Fotocopy KTP.
 - Formulir aplikasi pembukaan rekening Tabungan POSDAYA.
 - Formulir kartu contoh tanda tangan.
 - Formulir slip penyetoran Tabungan POSDAYA.
 - Setoran awal minimal Rp. 10.000,-

-Saldo tersisa minimal Rp. 10.000,-

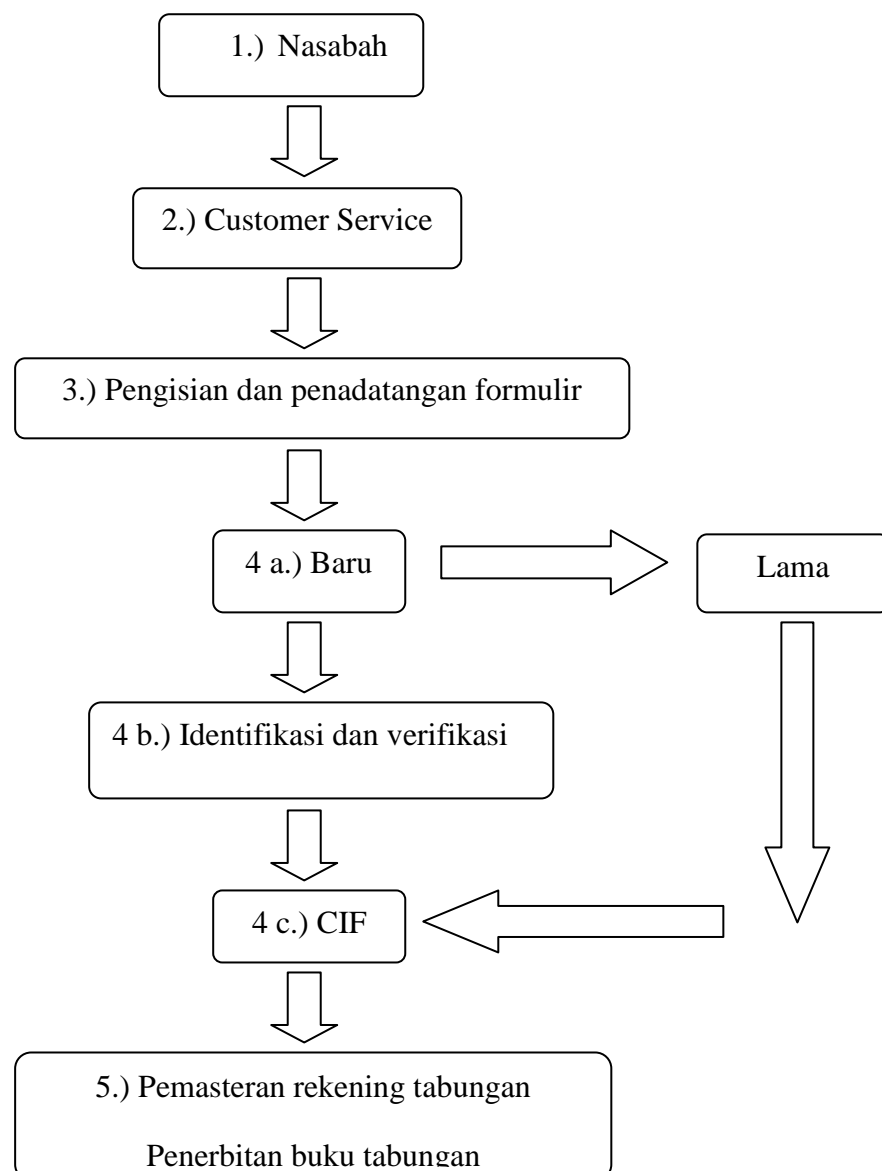
Tahapan pembukaan rekening tabungan adalah sebagai berikut :

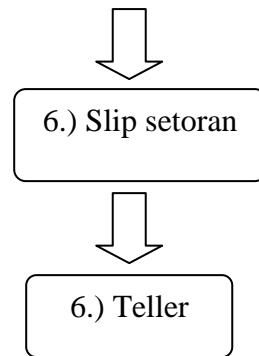
1. Nasabah datang ke bagian *Customer Service* untuk melakukan pembukaan rekening tabungan baru.
2. *Customer Service* memberikan informasi mengenai produk-produk tabungan yang ada di Bank UMKM Jawa Timur dan syarat-syarat apa sajakah yang harus dipenuhi untuk membuka rekening tabungan. Kemudian calon nasabah menentukan rekening tabungan mana yang akan dibuka.
3. *Customer Service* membantu calon nasabah untuk melakukan pengisian dan penandatanganan formulir pembukaan tabungan dan *speciment* tanda tangan.
4.
 - a. Terdapat nasabah baru dan nasabah lama.
 - b. Untuk nasabah baru dilakukan proses indentifikasi dan verifikasi calon nasabah baru melalui persyaratan dan analisa terhadap kartu identitas nasabah.
 - c. Kemudian *Customer Service* menginput data calon nasabah tersebut, baik nasabah baru maupun nasabah yang lama dan menginput nomor CIF (*Customer Information File*). Namun jika dalam tahapan ini nasabah dinilai tidak memenuhi syarat maka *Customer Service* dapat menolak permohonan pembukaan rekening tabungan tersebut, sedangkan bila nasabah lama bisa melanjutkan ke tahapan selanjutnya.

5. Selanjutnya *Customer Service* melakukan pemasteran rekening tabungan dan penerbitan buku tabungan.
6. Tahap terakhir adalah nasabah mengisi slip setoran untuk melakukan penyetoran awal tabungan, kemudian *Customer Service* mengarahkan nasabah tersebut ke bagian *Teller*.

Di bawah ini prosedur pembukaan rekening tabungan pada Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya pada gambar 4.5.1

Gambar 4.5.1 Prosedur pembukaan rekening tabungan





4.5.2 Prosedur Penutupan Rekening Tabungan

Untuk melakukan penutupan rekening tabungan, tahapan yang harus dilakukan oleh nasabah adalah sebagai berikut :

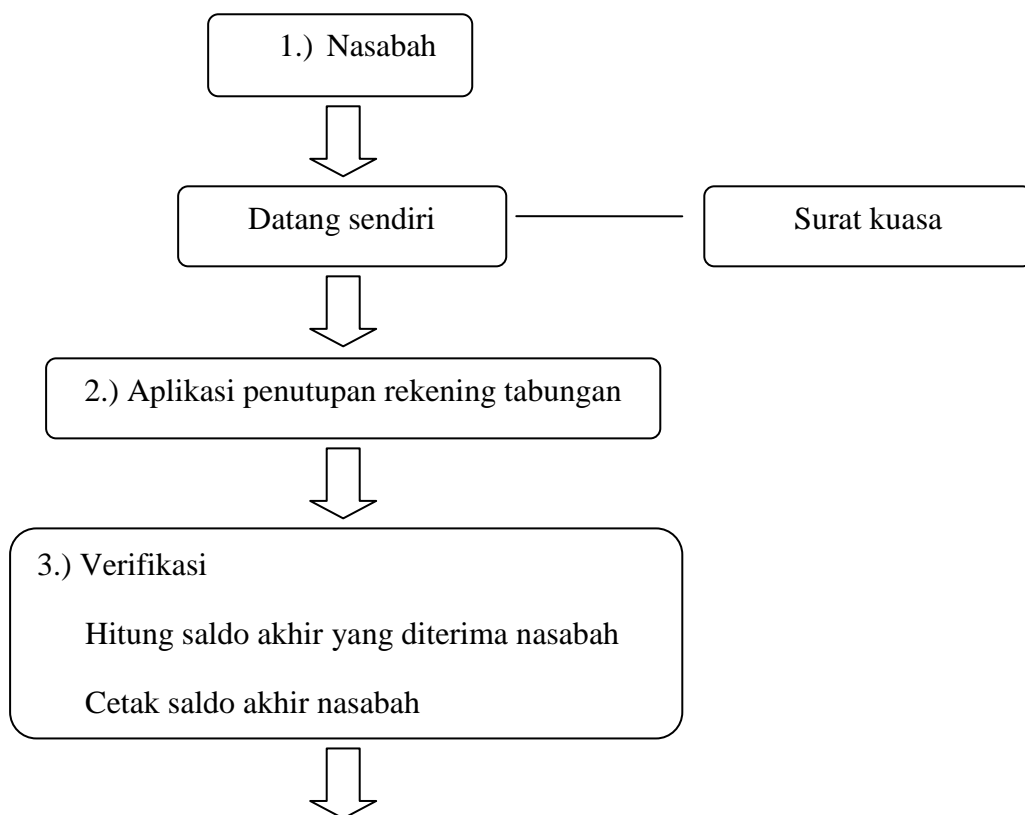
1. Untuk penutupan rekening tabungan, nasabah bisa datang sendiri atau diwakilkan dengan surat kuasa. Maka syarat-syarat dan ketentuan penutupan rekening tabungan adalah mengisi aplikasi penutupan rekening tabungan, membawa buku tabungan, menunjukkan KTP asli disertai fotocopy, mengisi slip penarikan dan dikenakan biaya penutupan rekening tabungan sebesar Rp.5.000,-
2. Kemudian nasabah yang datang sendiri mengisi aplikasi penutupan rekening tabungan. Sedangkan untuk nasabah yang diwakilkan oleh surat kuasa, *Customer Service* harus mengecek keabsahan tanda tangan nasabah untuk mencegah penyalahgunaan dana oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.
3. Setelah tahapan diatas dilakukan dan nasabah sudah mengisi aplikasi penutupan rekening tabungan maka *Customer Service* memverifikasi dan

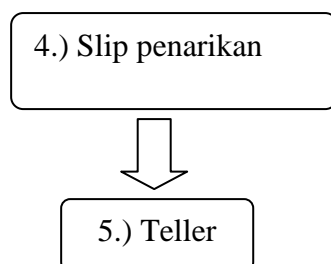
menghitung saldo yang akan diterima nasabah kemudian mencetak saldo akhir nasabah tersebut.

4. Selanjutnya *Customer Service* mengarahkan nasabah untuk mengisi slip penarikan tabungan.
5. Kemudian mengarahkan nasabah untuk melakukan penarikan ke bagian Teller dengan membawa slip setoran dan buku tabungan dikembalikan kepada nasabah yang bersangkutan.

Di bawah ini prosedur penutupan rekening tabungan pada Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya pada gambar 4.5.2

Gambar 4.5.2 Prosedur penutupan rekening tabungan





4.6 Hambatan Yang Dihadapi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah di Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya dan Solusinya.

4.6.1 Hambatan Yang Dihadapi Customer Service

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, tentunya seorang *Customer Service* pernah mengalami hambatan. Adapula hambatan-hambatan yang dihadapi *Customer Service* di Bank UMKM Jawa Timur adalah sebagai berikut :

1. Secara teknis berkas pengajuan kredit maupun aplikasi tabungan yang diajukan nasabah tidak lengkap sehingga *Customer Service* tidak dapat melakukan input data ke sistem computer tidak bisa semaksimal mungkin dan bisa berpengaruh pada checking BI (Bank Indonesia).
2. Tidak berhak menentukan secara langsung negosiasi untuk bunga deposito dan tabungan nasabah.
3. Tidak dapat memberikan informasi jadwal realisasi kredit kepada nasabah secara langsung.

4.6.2 Solusi atau Alternative dari Hambatan-hambatan Yang Dihadapi *Customer Service*

Disamping adanya hambatan yang dialami oleh seorang *Customer Service* dalam melayani nasabahnya, maka sangat diperlukan tindakan untuk menyelesaikan masalah dari hambatan tersebut dengan cara sebagai berikut :

1. Meminta nasabah untuk melengkapi berkas pengajuan tersebut agar *Customer Service* dapat menginput data-datanya secara lengkap dan maksimal. Karena bila ada kurang lengkapnya pengajuan berkas, maka bisa saja menghambat proses pengajuan kredit tersebut.
2. Yang berhak menentukan negosiasi bunga deposito maupun tabungan ialah melalui disposisi pimpinan cabang terlebih dahulu, jadi *Customer Service* tidak berhak untuk memberikan informasi negosiasi bunga tersebut kepada nasabah. Dan sebaiknya *Customer Service* mengantar nasabah untuk bertemu Pimpinan Cabang
3. *Customer service* setidaknya memberikan informasi jadwal realisasi kredit kurang lebih dari 2 (dua) hari dari pengajuan kredit. Jadi sebaiknya dari pihak Bank sendiri menentukan berapa lama tenggang waktu hingga sampai realisasinya kurang lebih 1 (satu) minggu dari sesudah disetujui