

## **Peran *Costumer Service* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah Di Bank BRI Kantor Kas T. Zainal Abidin Pekanbaru**

Nella Ayu Novia<sup>1</sup>, Ilham Hudi<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>*Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Riau*

*email: [19030222@student.umri.ac.id](mailto:19030222@student.umri.ac.id)*

### **ABSTRACT**

*Customer service is a person who is in direct contact with or directly in contact with customers (customers), customer service has a role that is responsible for the service and smooth running of the bank, understands the work to be carried out, especially related to services to customers. In serving customers, it is necessary to have a customer service attitude that can increase customer interest and be able to communicate well with customers. The role of customer service in providing information to customers very well and the availability of products needed by customers for transactions is quite fulfilled. Because the media uses customer service in providing very good information and customers are satisfied with the services provided.*

**Keywords:** *Customer Service, Service Quality, Customer Satisfaction*

### **ABSTRAK**

Layanan pelanggan adalah orang yang berhubungan langsung dengan atau secara langsung kontak dengan nasabah (*customer*), layanan nasabah memiliki peran yang bertanggung jawab terhadap pelayanan dan kelancaran bank, memahami pekerjaan yang akan dilaksanakan terutama berhubungan dengan pelayanan kepada nasabah. Dalam melayani nasabah diperlukan sikap *customer service* yang dapat meningkatkan minat nasabah dan mampu berkomunikasi dengan baik kepada nasabah. Peran *customer service* dalam memberikan informasi kepada nasabah dengan sangat baik dan ketersediaan produk yang dibutuhkan nasabah untuk bertransaksi terpenuhi. Karena media tersebut menggunakan *customer service* dalam memberikan informasi sangat baik dan pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

**Kata kunci:** *Customer Service, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah*

### **Pendahuluan**

Bank merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa keuangan. Bank merupakan institusi keuangan yang memiliki usaha pokok dalam menampung dana dari masyarakat serta menyalurkannya kembali kepada masyarakat. Tidak hanya mencari keuntungan, perbankan juga sangat mengharapkan adanya suatu kepuasan dari nasabah-nasabah yang telah menggunakan jasa yang disediakan oleh pihak Bank.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) ialah salah satu bank yang terpercaya dan mempunyai jaringan terluas sampai ke daerah-daerah. Salah satunya PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Kas T. Zainal Abidin yang merupakan bagian dari kantor cabang yang mempunyai beberapa produk unggulan yang dapat bersaing baik dari segi teknologi maupun kedekatan kepada masyarakat. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Kas T. Zainal Abidin ingin memberi pelayanan kepada calon nasabah

maupun nasabah. Untuk memenuhi kebutuhan calon nasabah maupun nasabah bank pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Kas T. Zainal Abidin memberikan unit pelayanan informasi yang juga menjadi sarana komunikasi pemasaran bagi bank yaitu *customer service* atau pelayanan pelanggan.

Di dunia perbankan, *customer service* merupakan bagian yang penting untuk sebuah perusahaan. Para *customer service* diharuskan untuk bisa memberikan kualitas pelayanan yang sangat baik untuk para nasabah, agar dapat memberikan layanan yang baik kepada nasabahnya. *Customer service* yaitu posisi jabatan yang memiliki tugas untuk memberikan pelayanan serta kepada pelanggan, memberikan informasi dan menyelesaikan keluhan tentang produk yang dihadapi oleh tamu atau nasabahnya (Yolanda Darma Fernandes, 2018).

Kepuasan nasabah merupakan prioritas yang paling diutamakan pada dunia perbankan. Dikarenakan menjadi salah satu indikator kunci suksesnya sebuah perusahaan. Perusahaan yang baik ialah perusahaan yang mengedepankan kepuasan nasabah ke dalam visi organisasi dan menuangkannya ke dalam sebuah misi yang selanjutnya diubah menjadi standar operasional pelayanan. Kepuasan nasabah dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan *customer service*. Kasmir (2017) dalam penelitian (Branch et al., 2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.

Penelitian ini didasarkan pada pemikiran bahwa dalam persaingan bank yang diprioritaskan adalah kepuasan nasabah. Oleh karena itu meningkatkan kualitas pelayanan. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Kas T. Zainal Abidin merupakan salah satu cara bank agar tetap dapat bersaing dipangsa pasar perbankan. Bank BRI Kantor Kas T. Zainal Abidin membuat unit pelayanan informasi dan sarana komunikasi pemasaran yaitu *Customer Service*. *Customer Service* yang berperan dalam mengkomunikasikan pemasaran bank dan sumber informasi nasabah. Dari masalah di atas, penulis tertarik untuk mengetahui seberapa besar peran *Customer service* dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Kas T. Zainal Abidin sehingga tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah untuk mengetahui peran *Customer service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Kas T. Zainal Abidin Pekanbaru.

### **Metode Pelaksanaan**

Dalam pengumpulan data, digunakan metode-metode sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan studi pustaka (*Library Research*). Penelitian ini dilakukan ke perpustakaan buku-buku ilmiah dan tulisan-tulisan yang berhubungan dengan pembahasan yang dilakukan.

2. Studi lapangan (*Field Research*). Penelitian yang langsung objek penelitian dengan cara mewawancarai pihak-pihak yang berkepentingn didalam perusahaan atau intansi tersebut.

Dalam menganalisis, metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yang bertujuan mengungkap fakta, fenomena, dan keadaan yang terjadi di tempat penelitian dengan menyuguhkan data yang ada. Pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi di BRI Kantor Kas T. Zainal Abidin. Waktu pelaksanaan di mulai dari tanggal 4 Juli s/d 30 September 2022.

### **Hasil dan Pembahasan**

Peran *costumer service* dalam meningkatkan pelayanan nasabah di Bank BRI Kantor Kas T. Zainal Abidin berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, 1988):

#### **1. TANGIBLE (Bukti Fisik)**

##### **a. Ruang Tunggu yang Nyaman**

Untuk ruang tunggu di BRI Kantor Kas T. Zainal Abidinn sangat nyaman dan bersih dari segi aspek kenyamanan. Penataan ruangan yang tersusun rapi, mulai pencahayaan yang terang, tumbuhan hidup yang diganti setiap jadwal, serta aroma ruangan yang membuat *rilex* nasabah. Dari awal nasabah memasuki BRI kita akan mendapatkan nomor antrian sesuai dengan transaksi nasabah. Bagian depan terdapat ruangan *teller* dan supervisor, dibagian samping terdapat meja *costumer service* dan tempat tunggu bagi nasabah yang ingin bertransaksi.

##### **b. Alat-Alat yang Mendukung *Customer Service* untuk Menjalankan Kegiatan Pelayanan**

Berikut di bawah ini adalah alat-alat yang digunakan *Customer Service* untuk mendukung kegiatan pelayan:

- a) Komputer (*monitor, keyboard, CPU, dan mouse*). Fungsinya untuk input data, mengolah data, pengecekan, pengetikan dokumen, dan lain-lain.
- b) *Printer* kertas. Fungsinya untuk mencetak kertas dokumen.
- c) *Passbook printer*. Fungsinya untuk mencetak data di buku tabungan, baik saldo, bunga, deposito, dan lain-lain.

- d) Mesin EDC (*Electronic Data Capture*). Fungsinya untuk membantu keperluan finansial dengan kartu ATM.
- e) Sinar *ultraviolet*. Fungsinya untuk membedakan dokumen dan surat berharga lainnya yang asli dan palsu.
- f) Kalkulator. Fungsinya untuk membantu perhitungan jumlah uang, bunga, dan lain-lain.
- g) Daftar kurs harian. Fungsinya untuk membantu melakukan perhitungan kurs dari mata uang yang berbeda setiap harinya.
- h) *Signature pad*. Fungsinya untuk melakukan penandatanganan dokumen dan kartu.
- i) Brosur. Fungsinya untuk memberikan informasi mengenai produk-produk yang dimiliki bank kepada nasabah.
- j) Seperangkat alat *stationary*. Fungsinya penunjang dalam melakukan semua pekerjaan.

### c. **Form Pengisian yang Selalu Tersedia**

Form pengisian selalu tersedia di meja *frontliner*. Form yang tersedia ada slip penyetoram, slip pengiriman uang dalam/luar negeri/kliring dan slip penarikan. Lalu ada form AR-01 untuk nasabah pembuatan rekening baru dan form FR-01 untuk nasabah yang ingin melakukan perubahan data.

### d. **Penampilan *Customer Service* yang Selalu Rapih**

#### a) **Tata Busana (Wanita)**

Seragam/pakaian kerja:

- Senin: Seragam *Corporate* (kemeja berwarna biru dongker serta hijab biru dongker), sepatu hak warna hitam dengan tinggi 3-5 cm (wanita hamil diperkenankan menggunakan *flat shoes*).
- Selasa & Kamis: Memakai batik corak bebas namun tidak boleh tanpa lengan (panjang lengan minimal 3/4), celana/rok menyesuaikan, boleh menggunakan sepatu hak berwarna netral.
- Rabu & Jumat: Memakai baju casual (kemeja panjang/pendek), celana/rok/jeans berwarna netral, sepatu menyesuaikan, tidak boleh menggunakan sandal.

#### b) **Aksesoris**

Aksesoris wanita maks 4 titik diluar kacamata (cincin, gelang, kalung dan jam tangan).

##### • **Tata Rias Wajah (Wanita)**

- Wajah bersih, segar, dan terawat.
- Wajah tidak berminyak.
- Tidak menggunakan tata rias yang berlebihan dan terlihat feminim.

##### • **Tata Rambut dan Kebersihan (Wanita)**

- Rambut tertata rapi dengan potongan rambut sederhana diatas bahu.

- Rambut bersih, tidak bau, dan tidak ada ketombe.
- Tidak mewarnai rambut dengan warna terang dan mencolok.
- Bila panjang rambut melebihi bahu maka digelung atau dicepol.
- Bila berjilbab maka gunakan dengan model sederhana dan rapi.
- Tidak bau badan
- Kuku tidak panjang dan kotor.

#### **e. Meja Transaksi antara *Customer Service* dan Nasabah Memadai**

Meja *Customer Service* bersih dan mengkilat. Alat-alat yang ada di atas meja tertata dengan rapih seperti; *monitor, mouse, keyboard*, alat tulis, *handsanitizer*, kalender. Meja dilengkapi dengan laci yang berisikan formulir dan dokumen-dokumen yang diperlukan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan. Di bagian bawah meja terletak CPU computer dan sinar *ultraviolet*. Meja *Customer Service* tidak besar dan tidak kecil, namun cukup untuk melakukan transaksi dua orang antara *Customer Service* dan nasabah. Tersedia juga kursi nyaman yang saling berhadapan untuk *Customer Service* dan nasabah.

## **2. REABILITY (Kehandalan)**

### **a. *Customer Service* Mengatasi Keluhan dan Masalah Nasabah dengan Maksimal**

Dalam mengatasi keluhan nasabah, *Customer Service* akan berhadapan dengan 2 jenis *complain*. Yaitu *complain* biasa yang bersifat ringan dan *hard complain* jika emosi nasabah meluap atau marah. *Customer Service* mengatasi kedua *complain* tersebut. Namun jika nasabah sudah mengalami emosi yang tidak terkontrol akan diarahkan kepada jabatan tingkat yang lebih tinggi di bank tersebut, yaitu *supervisor*. Tindakan ini dilakukan untuk mencapai kepuasan nasabah dan akan membuat nasabah merasa lebih penting dan lebih diperhatikan.

### **b. Melakukan Penyimpanan dan *Filing Document* dengan Cermat**

Pengecekan dan pengaturan berkas rutin dilakukan setiap hari (seperti kelengkapan data, tanda tangan, dan dokumen pendukung lainnya). Nasabah yang mendatangi *Customer Service* disarankan melengkapi dokumen dan data terlebih dahulu sebelum diproses kebutuhannya. Dalam pembuatan rekening baru, *filing document* akan diurutkan berdasarkan nomor rekening yang tersusun rapih. Untuk pergantian kartu ATM akan dilakukan pendataan dalam kurun waktu satu bulan. Pendataan biasanyaa akan dilakukan pada akhir bulan dan penyimpanannya di gudang. Sedangkan untuk ATM dan cek akan disimpan di brankas bank.

### **c. *Customer Service* Berusaha Menyelesaikan Transaksi dengan Efisien**

Pada setiap transaksi yang dilayani oleh *Customer Service* membutuhkan waktu yang bermacam- macam. Dalam pelaksanaannya *Customer Service* berusaha menggunakan

waktu sebaik mungkin karena lebih cepat lebih baik sehingga tidak menimbulkan antrian yang lama.

Contohnya standar waktu pergantian ATM selama 15 menit, pembuatan buku tabungam paling lama 45 menit (mulai dari pengisian dokumen, pembuatan pin, verifikasi, hingga *internet banking*), pergantian kartu ATM (hilang atau terblokir) selama 20 menit, dan *complain* tidak ada kentuan waktu karena berbeda-beda. Bisa juga lebih dari 1 keperluan nasabah, maka membutuhkan waktu yang lebih lama lagi.

#### **d. Customer Service Mengusahakan agar Kebutuhan Nasabah Diselesaikan Sesuai dengan Waktu yang Dijanjikan**

Untuk waktu penyelesaian transaksi tidak selalu tepat sesuai standar waktu. Hal ini diakibatkan adanya faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan. Misalnya jaringan dan *maintenance* mesin-mesin.

### **3. RESPONSIVENESS (Daya Tanggap)**

#### **a. Customer Service dapat Menjangkau Konsumen dengan *on-time* via Online.**

Sama seperti BRI pada umumnya, nasabah BRI Kantor Kas T. Zainal Abidin didukung oleh *digital platform* memberikan kemudahan dalam layanan bank kepada nasabah yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Nasabah bisa membuka rekening di *website* resmi di [www.bri.co.id](http://www.bri.co.id) dan bisa menjangkau BRI beberapa media sosial yang umum dipakai masyarakat Indonesia seperti Twitter @BANKBRI\_ID, @promo\_BRI dan @kontak\_BRI, Instagram @bankbri\_id, Facebook Bank BRI dan Youtube BANK BRI. Selain itu nasabah BRI dapat menghubungi melalui contact BRI 14017/1500017 dan Sabrina 0812-12-14017.

### **4. ASSURANCE (Jaminan)**

#### **a. Customer Service Selalu Berusaha bersikap dengan Standar yang Baik Mungkin saat Melayani**

##### **Nasabah**

##### **a) Sikap yang Ditunjukkan Saat Menyambut Nasabah**

Sikap pertama yang dilakukan *Customer Service* untuk menyambut nasabah yaitu dengan cara berdiri, mengangkat tangan sebelah kanan, memanggil antrian selanjutnya, mempersilahkan antrian selanjutnya, menangkupkan kedua tangan, dan mengucapkan selamat pagi/siang/sore, memberikan senyum dan mempersilahkan nasabah untuk duduk.

##### **b) Sikap Awal Pelayanan**

*Customer Service* terlebih dahulu memperkenalkan diri dan menanyakan nama nasabah. Lalu tidak ketinggalan menanyakan kabar nasabah. Menyebut kembali nama nasabah dan kabar agar mereka merasa dihargai dan dihormati. *Customer Service* menanyakan tujuan keperluan nasabah.

##### **c) Sikap dalam Proses Pelayanan**

- Menunjukkan sikap yang ramah, sopan, dan tenang.
- Berbicara dengan nada yang halus dan pastikan bahwa nasabah dapat mendengar suara dengan jelas.
- Selalu memberikan kesempatan nasabah untuk mengeluarkan keluhan dan keinginannya.
- Informasi yang diberikan kepada nasabah harus jelas.
- Tidak memotong pembicaraan nasabah jika belum selesai berbicara.
- Izin kepada nasabah jika kebutuhan atau masalah yang akan diselesaikan membutuhkan waktu.
- Mengucapkan terima kasih dan maaf jika membuat nasabah menunggu sebentar apapun.

d) Sikap Akhir dari Pelayanan

- Memastikan apakah nasabah membutuhkan bantuan lain.
- Jika semuanya telah selesai ucapkan terima kasih dengan menyebutkan nama nasabah.
- Membiarkan nasabah berdiri terlebih dahulu, lalu mengikuti kemudian.

b. **Kerahasiaan Nasabah Terjaga**

*Customer Service* BRI Kantor Kas T. Zainal Abidin sangat memegang teguh kode etik. Semua data nasabah sangat dirahasiakan dan dijaga dengan baik menggunakan sistem khusus yang aman dan canggih. Tidak diperbolehkan meminta atau memberikan data, tidak boleh mengambil gambar/foto, tidak boleh meminta pengecekan, dan tidak boleh dicetak/print. Dokumen penting disimpan khusus di gudang atau brankas dengan aman. Demi keamanan nasabah, *Customer Service* menyarankan untuk mengganti PIN ATM secara rutin. Pergantian PIN (*Personal Identification Number*) yang disarankan adalah 3 bulan sekali. Selain itu, jaga kerahasiaan data seperti PIN, Username, Password, OTP, CVV/CVC dan M-Token agar tidak memberitahu pada pihak manapun termasuk petugas BRI karena bersifat rahasia.

b. **Nasabah Dibuat Merasa Aman Saat Melakukan Transaksi**

Nasabah dipastikan aman karena dijaga oleh security yang selalu sigap dalam mengawasi dan membantu nasabah jika dibutuhkan selama 24 jam, baik di dalam ruangan, maupun di sekitar lingkungan bank. Keamanan BRI Kantor Kas T. Zainal Abidin dilengkapi CCTV di setiap ruangan dan hampir tidak ada titik buta kecuali toilet.

c. ***Customer Service* Mengetahui Tugas dan Tanggung Jawabnya**

*Customer Service* di BRI Kantor Kas T. Zainal Abidin memiliki tugas yang disebutkan di bawah ini:

- a) Melayani pembukaan rekening tabungan, giro dan deposito.
- b) Melayani penutupan rekening tabungan, giro dan deposito.
- c) Melayani informasi mengenai produk dan jasa bank.

- d) Mengatasi masalah dan keluhan nasabah.
- e) Membangun relasi dengan nasabah.
- f) Menjaga relasi dengan nasabah.
- g) Membantu mengatasi dan memberikan solusi dari ketutuhan finansial nasabah.

#### **d. Customer Service Mengetahui Produk-Produk yang Dimiliki**

Customer Service BRI Kantor Kas T. Zainal Abidin sangat paham dan mengetahui mengenai produk-produk yang dimiliki oleh BRI. Mereka juga paham tentang persyaratan, kelebihan dan perbedaan setiap produk.

### **5. EMPATHY (Empati)**

#### **a. Customer Service Berusaha untuk Memberikan Kesan yang Baik kepada Nasabah**

Customer Service selalu menerapkan 5S, yaitu senyum, sapa, salam, sopan, dan santun ketika bertemu nasabah. Mereka juga membiasakan untuk mengucapkan selamat pagi/siang/sore ketika memulai dan mengakhiri pelayanan, izin kepada nasabah jika transaksi membutuhkan waktu, mengucapkan maaf dan terima kasih jika nasabah dibuat menunggu, mengucapkan tolong jika ada data yang harus diisi oleh nasabah, dan mengucapkan terima kasih sudah menggunakan pelayanan.

#### **b. Customer Service Berusaha untuk Memahami dan Memberikan Perhatian Kepada Nasabah**

Customer Service BRI Kantor Kas T. Zainal Abidin mengerti bahwa yang diinginkan nasabah adalah pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat. Customer Service selalu mengutamakan *customer intimacy*. *Customer intimacy* adalah pendekatan nasabah dan mempertahankan loyalitas nasabah dengan cara menjaga komunikasi, perhatian, dan relasi yang baik (Huda & Miftahul, 2020). *Customer intimacy* menjadi penting karena sangat esensial dan bisa dijadikan tolak ukur dalam meningkatkan pelayanan di bank.

#### **Daftar Pustaka**

Branch, K., Sila, I., Yusi, S., Bisnis, J. A., & Sriwijaya, P. N. (2021). Jurnal Terapan Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Bisnis Analisis Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Kayuagung Analysis of Customer Satisfaction at The PT Bank Rakyat Indonesia menganalisis Kepuasan Nasabah Pada PT. *Jurnal Terapan Ilmu Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 1(4), 189–197.

Huda, & Miftahul. (2020). Pengaruh Customer Intimacy, Customers Experience, Customer Satisfaction, dan Customer Bonding Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Panda'an Pasuruan. Ad-Deenar. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 4(2), 243–260.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. 64(1), 12–40.

Yolanda Darma Fernandes, D. M. (2018). *PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA NASABAH PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA BARATCABANG UTAMA PADANG*. 1–12.