

ANALISIS PENGUKURAN PELAKSANAAN *CUSTOMER SERVICE* PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN TBK CABANG BUAH BATU BANDUNG DALAM PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH

MEASUREMENT OF CUSTOMER SERVICE IMPLEMENTATION ANALYSIS AT PT. WEST JAVA REGIONAL DEVELOPMENT BANK AND BANTEN TBK BUAH BATU BRANCH IN IMPROVING CUSTOMER SATISFACTION

Riva Ditya Nur Aprilianingrum¹, Leni Cahyani²

^{1,2} Universitas Telkom, Bandung

rivaditya@student.telkomuniversity.ac.id¹, lenicahyani@tass.telkomuniversity.ac.id²

Abstrak

Perbankan merupakan salah satu lembaga pada industri keuangan yang bergerak pada bidang pelayanan jasa. Setiap bank berusaha untuk memberikan pelayanan jasa yang optimal sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah untuk meningkatkan kepuasan terhadap nasabahnya. Dengan adanya *customer service* yang memegang peranan penting di dalam dunia perbankan dalam memberikan pelayanan yang baik untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan terbaiknya untuk nasabah.

Penelitian dengan judul “Analisis Pengukuran Pelaksanaan *Customer Service* Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Cabang Buah Batu Bandung Dalam Peningkatan Kepuasan Nasabah” ini memiliki tujuan bagaimana pelaksanaan *customer service* dalam meningkatkan kepuasan terhadap nasabah, serta untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi dalam mengimplementasikan kualitas pelayanan. Jenis penelitian deskriptif pendekatan kualitatif. Sumber data yang diperoleh yaitu melalui sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Melalui pelaksanaan *customer service* dalam peningkatan kepuasan nasabah diharapkan dapat menjaga citra baik perusahaan dalam meningkatkan pelaksanaan *customer service* dalam peningkatan kepuasan terhadap nasabah dan peningkatan jumlah nasabah. Hasil penelitian menjelaskan tahapan mengenai pelaksanaan *customer service* dalam mengimplementasikan penerapan pelayanan dalam peningkatan kepuasan nasabah.

Kata Kunci : *Customer Service*, Kepuasan Konsumen, Kualitas Konsumen

Abstract

Banking is one of the institutions in the financial industry engaged in service services. Each bank strives to provide optimal service in accordance with the wishes and needs of customers to increase satisfaction with their customers. With the existence of customer service that plays an important role in the banking world in providing good service to improve the best quality and satisfaction for customers.

Research with the title "Analysis of Measurement of Customer Service Implementation at PT. Dearah Development Bank of West Java and Banten Tbk Branch of Buah Batu Bandung In Improving Nasabah Satisfaction" has the purpose of how to implement customer service in increasing customer satisfaction, as well as to know what obstacles are faced in implementing service quality. This type of research descriptive qualitative approach. The data source obtained is through primary data sources and secondary data sources. The data collection technique is done using obesity, interviews, and documentation.

Through the implementation of customer service in increasing customer satisfaction is expected to maintain the company's good image in improving the implementation of customer service in increasing customer satisfaction and increasing the number of customers. The results of the study explain the stages of implementing customer service in implementing the application of services in improving customer satisfaction.

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

1. Latar Belakang

Bank merupakan salah satu lembaga industri keuangan yang bergerak pada bidang pelayanan jasa. Dunia perbankan yang terus bergerak maju kedepan dengan sangat aktif dan dinamis berlomba-lomba untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaiknya kepada nasabah. Kepercayaan sangat penting dan tinggi nilainya bagi nasabah dalam menentukan kepuasan pelayanan nasabah.

Berdasarkan data perkembangan bank yang dilakukan oleh OJK pada bulan Desember 2020, mereka mengungkapkan perkembangan bank di Indonesia dengan CAR (*Capital Adequacy Ratio*) mengalami penurunan sebanyak 0,36% dari 24,25% pada bulan November 2021, peningkatan pada BOPO (Biaya Operasional Pendapatan Operasional) sebanyak 0,54% yang membuktikan bahwa kenaikan pendapatan yang lebih besar dari pada kerugian yang diterima pada bank konvensional, dengan peningkatan LDR (*Loan To Deposito Ratio*) sebanyak 0,21% diungkapkan bahwa bank konvensional mampu menyalurkan volume kredit dengan baik dengan jumlah penerimaan dana dari berbagai sumber, peningkatan dalam NIM (*Net Interest Margin*) yang dimana kemampuan bank dalam melakukan semua aktifitas produktifnya sebanyak 0,04%, dengan penurunan laba dan profit (*Return On Assets(ROA)*).



Gambar 1
Data Perkembangan Bank Konvensional Tahun 2020 Bulan Desember
Sumber : www.ojk.go.id

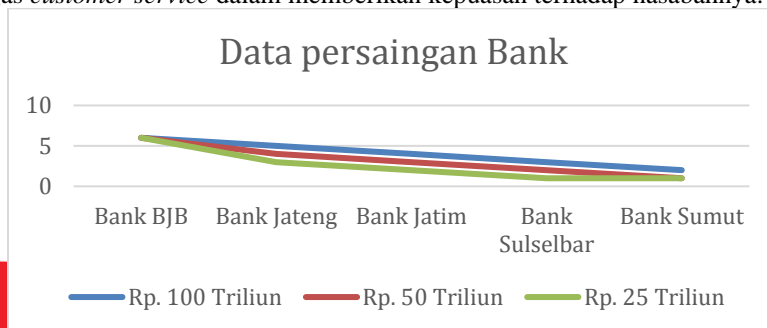
Dengan begitu setiap bank harus berusaha untuk meningkatkan kinerja pada setiap karyawannya agar mampu memberikan pelayanan jasa yang optimal sesuai dengan keinginan atau kebutuhan nasabahnya sehingga mampu memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Dalam memberikan pelayanannya, perusahaan mewajibkan kepada seluruh karyawannya untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaiknya kepada nasabah untuk memberikan kepuasan terhadap nasabahnya.

Dalam dunia perbankan pelayanan karyawan sangat penting bagi nasabah, salah satunya kinerja seorang *customer service*. *Customer service* memegang peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanannya, dan juga sebagai pembina hubungan baik antara pihak bank dan nasabah. *Customer service* harus mampu melayani nasabahnya dengan baik dan berusaha menarik, membujuk, menjaga calon nasabah maupun nasabah agar menjadi nasabah bank tersebut. *Customer service* mempunyai aktifitas diseluruh area bisnis perbankan yang berusaha mengkombinasikan dari cara, komunikasi, interaksi, pemesanan, pemrosesan, transaksi hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi yang baik juga untuk mempererat kerjasama dengan nasabah, dengan itu maka *customer service* harus dapat menjaga nasabahnya agar terus menjadi nasabah pada bank tersebut.

Customer service juga memiliki acuan atau standar pelayanan dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan apa yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Standar pelayanan menjadi tolak ukur penilaian nasabah dalam pemberian kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas *customer service*. Dalam standar pelaksanaan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan berbagai macam aturan yang harus dipenuhi oleh seorang *customer service* mulai dari penampilan, cara berinteraksi, cara komunikasi, cara melayani dan juga cara menanggapi nasabah itu sendiri.

Dengan kondisi persaingan yang terus meningkat, perusahaan perbankan harus mampu untuk meningkatkan pelayanan jasa nya. Dikutip dari infonews bahwa pertumbuhan kinerja lembaga perbankan daerah lebih tinggi di banding dengan kinerja pada industri perbankan nasional, mereka menyebutkan bahwa ada beberapa faktor yang menjadi penilaian dalam kinerja perbank daerah (BUMD), salah satunya yaitu *stakeholder* yang merupakan kelompok yang memiliki hubungan terhadap perusahaan. Untuk dapat mencapai kinerja yang baik dan berkualitas tinggi maka perbankan harus mampu mengadakan komunikasi

personal dengan baik. Mengingat bahwa unit *front office* salah satunya yaitu *customer service* merupakan unit terdepan yang berhadapan langsung dengan nasabah maupun calon nasabah dalam melakukan komunikasi dan proses transaksi. Pada dasarnya semua nasabah berkeinginan untuk mendapatkan pelayanan jasa yang baik melalui kemudahan berhubungan baik dengan bank, pelayanan yang cepat, tepat, hingga keramahan dari petugas *customer service* dalam memberikan kepuasan terhadap nasabahnya.



Gambar 2
 Data Persaingan Bank Tahun 2021
 Sumber : www.infobanknews.com

PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, merupakan salah satu Lembaga keuangan daerah (BUMD) yang menjalankan usahanya pada bidang pelayanan jasa. Bank BJB Kantor cabang buah batu merupakan salah satu kantor cabang yang ada dibandung, Bank BJB cabang buah batu selalu mengutamakan kepuasan dan kualitas nasabahnya dalam melaksanakan pelayanan jasanya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis pada pelaksanaan yang dilakukan oleh *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah ataupun calon nasabah mampu memberikan hasil yang berpengaruh bagi perusahaan. Citra baik seorang *customer service* juga menentukan kepuasan yang dirasakan oleh nasabahnya, mulai dari cara berkomunikasi yang baik, penyampaian informasi yang lengkap, dan bijaksana dalam memberikan pelayanan yang bisa menentukan bahwa nasabah tersebut merasa aman, nyaman, dan dapat dipercaya saat melakukan proses transaksi dengan seorang *customer service*.

PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Buah Batu Bandung merupakan salah satu unit perbankan yang berusaha memberikan pelayanan yang baik dalam melayani nasabah demi kepuasan nasabahnya. Maka untuk mengetahui lebih lanjut mengenai peningkatan kepuasan nasabah dalam pelaksanaan *customer service*, maka penulis tertarik untuk meneliti pada Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Pengukuran Pelaksanaan *Customer Service* Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Cabang Buah Batu Bandung Dalam Peningkatan Kepuasan Nasabah”.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan deskriptif. Jenis dan sumber data menggunakan data primer dengan memperoleh sumber data langsung dari karyawan dan nasabah pada Bank BJB dan sumber sekunder mendapatkan data melalui perantara seperti dokumen dan catatan. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Dengan teknik analisis data mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan lainnya sehingga hasil penelitian ditemukan.

3. Dasar Teori

Pemasaran merupakan kegiatan pertukaran nilai yang dimiliki oleh masing-masing pihak, misalnya pertukaran produk yang dimiliki oleh perusahaan terhadap uang yang dimiliki oleh pelanggan. Pemasaran adalah seni dan sains tentang kepuasan pelanggan. *American Marketing Association* mendefinisikan bahwa pemasaran adalah suatu aktivitas dan proses menciptakan, mengkomunikasikan, memberikan, dan menawarkan pertukaran nilai terhadap pelanggan, klien, rekan, dan masyarakat luas.

Jasa adalah layanan aktivitas yang tidak memiliki fisik, tidak bisa diraba dan tidak terlihat oleh mata yang diberikan dari satu pihak kepada pihak lain. Menurut Harman Malau (2017)

kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*excellent*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Wyckof dalam Fandy (2019)

Dimensi Service Quality Menurut Kolter dan Keller (2016), mengungkapkan bahwa terdapat lima faktor dominan atau penentuan kualitas pelayanan, kelima faktor dominan tersebut diantaranya:

1. **Bukti fisik (Tangible)**

Bukti fisik (*tangible*), merupakan penampilan fisik, peralatan dan berbagai sarana komunikasi yang baik. Bukti fisik meliputi fasilitas fisik baik dari perusahaan ataupun karyawan perusahaan, perlengkapan, karyawan, serta sarana komunikasi. Hal ini berupa tampilan fasilitas secara fisik dari perusahaan, berupa kantor, ruangan depan kantor, tempat praktik yang memadai, kebersihan yang terjaga, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan juga penampilan dari karyawan perusahaan.

2. **Keandalan (Reliability)**

Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten. Contoh dalam hal ini antara lain, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik, kemampuan pegawai dalam menangani kebutuhan konsumen dengan cepat dan benar, kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan konsumen.

3. **Daya Tanggap (Responsiveness)**

Daya tanggap (*responsiveness*) didefinisikan sebagai kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan tepat dan tanggap serta mendengar dan mengatasi keluhan konsumen. Dengan cara keinginan para pegawai dalam membantu dengan memberikan pelayanan, kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan benar, kesiapan para pegawai untuk bekerja sama dengan konsumen.

4. **Jaminan (Assurance)**

Jaminan (*assurance*) yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Contoh pdalam hal ini antara lain, pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam menjaji tugasnya, pegawai dapat diandalkan, pegawai dapat memberikan kepercayaan kepada konsumen, pegawai memiliki keahlian teknis yang baik.

5. **Empati (Empathy)**

Empati (*empathy*) adalah kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli dalam memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Misalnya karyawan harus mencoba menempatkan diri sebagai pelanggan. Jika pelanggan mengeluh maka harus dicarikan solusi segera, agar segala terjaga hubungan harmonis, dengan junjukkan rasa peduli yang tulus. Dengan cara memberi perhatian yang diberikan oleh pegawai dalam melayani dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan para konsumen.

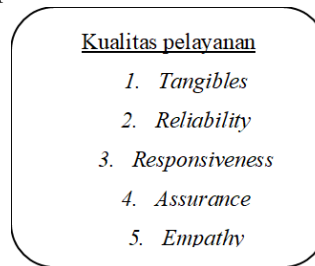
Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya, memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Menurut Engel dalam Rusydi (2017)

Customer service merupakan tugas atau karyawan yang sengaja dibentuk untuk melayani pelanggan atau nasabah oleh berbagai perusahaan seperti perbankan, asuransi, pegadaian, lembaga pembayaran atau lainnya. Menurut Kasmir (2017)

4. **Kerangka Pemikiran**

Menurut Sugiyono (2017) kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting. Dengan itu kualitas pelayanan digunakan peneliti dalam penelitian ini dijadikan sebagai poin utama dalam mencari seberapa besar peningkatan kepuasan nasabah terhadap pelaksanaan *customer service* pada Bank BJB cabang Buah Batu Bandung.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu upaya pemenuhan kebutuhan dan keingan dalam mengimbangi harapan nasabah. Pemberian pelayanan yang baik bagi perusahaan, dari landasan teori yang telah peneliti uraikan maka terbentuklah kerangka pemikiran untuk penelitian ini.



Gambar 3

Kerangka Pemikiran
Sumber : Kolter dan Keller (2016)

5. Hasil

Data dari hasil penelitian melalui wawancara mendalam yang dilakukan oleh penulis pada bulan Juni 2021. Dimana seluruh informan merupakan karyawan dan nasabah dari Bank BJB cabang Buah Batu Bandung. Berdasarkan wawancara mendalam yang dilakukan oleh penulis terhadap infroman mengenai bagaimana pelaksanaan customer service dalam peningkatan kepuasan nasabah yang dilakukan oleh Bank BJB cabang Buah Batu Bandung diperoleh hampir serupa antara jawaban yang satu dengan yang lainnya dari masing-masing informan.

Hasil wawancara mendalam mengenai kondisi penampilan perusahaan dan karyawan diberikan oleh Bank BJB dalam peningkatan kepuasan nasabah, berikut tanggapannya:

Menurut R1 :“Di Bank BJB sendiri dari segi fasilitas yang ada sudah cukup memadai, karna sebagian besar dari nasabah kami itu adalah pensiun jadi cukup. Alat komunikasi yang kami sediakan juga cukup memadai, mungkin salah satu faktor bahwa Bank BJB merupakan bank bagi pensiunan dengan begitu kami harus menyeimbangi teknologi yang sedang berkembang dengan kenyataan dilapangan itu mungkin salah satu kekerangan yang kami miliki. Kebersihan di kantor kami pun menjadi salah satu acuan untuk memberikan kenyamanan untuk nasabahnya, petugas kebersihan kami melakukan kebersihan setiap satu hingga dua jam sekali untuk merpaihkan membersihkan tempat ini, terutama dibagian backing hall. Biasanya untuk dapat memberikan nyaman bagi nasabah kami mempunyai ciri khas sendiri seperti, setiap awal bulan kantor kami ini penuh dengan pensiunan yang datang untuk mengambil dana pensiunan dengan itu kami selalu menyediakan makanan dan minuman bagi nasabah. Di tempat ini pula merupakan salah satu tempat yang menjadikan ajang reunion bagi para nasabah pensiunan kami, tapi karena adanya virus corona ini maka kami membatasi itu. Karyawan sangatlah berperan penting pada bidang kami apalagi para front office mereka akan selalu menjadi pusat perhatian bagi para nasabah kami saat melakukan proses transaks, para front office harus memiliki penampilan yang rapih, bersih, wangi. Cara bertutur Bahasa yang baik, dan cara berkomunikasi yang baik pula kepada nasabah maupun calon nasabah. Pada SOP perusahaan yang kami jalani front office akan menggunakan pakaian kantor dengan nuansa biru pada hari senin dan selasa, nuansa abu dan kuning untuk hari rabu dan kamis, dan rapih bersih berkemeja bagi laki-laki dan perempuan menggunakan blazer di hari jumat. Untuk karyawan di bagian back office hari senin selasa rabu memakai batik dan kamis jumat memakai kemeja rapih”.

Menurut R2 :“Customer service dalam melihat kepuasan terhadap nasabah dengan cara dapat meredakan emosi yang terjadi pada nasabah, mendengarkan keluhan nasabahnya, lalu menenangkan nasabahnya dengan cara memberi solusi untuk keluhannya tersebut. Nah pada saat itu nyaman pada backing hall sangatlah berperan penting mulai dari nasabah masuk temperatur suhu yang sudah diatur tidak terlalu dingin dan tidak terlalu panas itu dapat menciptakan nyaman bagi nasabahnya.

Lalu posisi tempat mengantri bagi nasabah juga menjadi salah salah indikator terciptanya kenyamanan. Kebersihan yang harus dilakukan oleh petugas kebersihan itu dalam waktu operasional selama satu sampai dua jam sekali, dengan adanya virus corona ini makanya peningkatan tingkat kebersihan kami pun semakin tinggi dari protokol kesehatan dan juga menjaga jaga jarak bagi kami dan juga nasabah. seorang customer service harus memiliki penampilan yang dapat menarik perhatian bagi nasabahnya. Kami juga harus memiliki penampilan yang enak dilihat ulai dari rapih, bersih dan juga wangi.”

Menurut R3 :“Menurut saya dalam segi penampilan kantor dan juga perusahaan sudah baik. Muali dari awal saya masuk ditanya apa kebutuhan saya kesini, menunggu antri, melakukan proses transaksi itu cukup membuat saya nyaman. Kebersihan kantor sendiri sudah bersih mulai dari depan, toilet hingga mushola semua wangi dan bersih. Para customer service memiliki penampilan yang rapih dan siap melayani nasabahnya”

Menurut R4 :“Menurut saya kenyamanan yang disediakan sudah cukup baik, mungkin saya sedikit kurang puas karena di kantor ini memiliki banyak nasabah sehingga saya harus menunggu lumayan lama untuk mengganti kartu atm saja. Kebersihan lingkungan kantor yang terjaga membuat saya lumayan nyaman menunggu. Customer service nya pun memiliki penampilan yang rapih hingga saat nyaman berkomunikasi dengan beliau.”

Menurut R5 :“Menurut saya nyaman saat melakukan proses transaksi disini, mungkin karena keadaan kantor yang kurang besar jadi luas tempat parkir dan juga tempat menunggu menjadi sesak jika sedang memiliki banyak nasabah. kebersihannya terjaga apalagi dengan kondisi sekarang harus lebih berhati-hati. Customer service nya baik mampu memberikan pelayanan yang baik untuk saya.”

Selanjutnya hasil wawancara yang peneliti tanyakan mengenai kemampuan dalam memberikan pelayanannya kepada nasabah, berikut tanggapannya:

Menurut R1 :“Cara kita untuk memberikan pelayanan yang baik untuk nasabah dengan melayani dengan sepenuh hati tentunya, tanpa adanya paksaan dapat memberikan apa yang nasabah butuhkan dengan memberi solusi, dengan begitu penanganan untuk melayani nasabah pun terbentuk. Mulai dari apa yang mereka butuhkan lalu mencari solusi. Dengan contoh seperti saat nasabah datang ke kantor maka beliau datang dengan kebutuhan yang mereka butuhkan lalu setelah kebutuhan itu terselesaikan kemudian di lain hari nasabah itu datang kembali berarti beliau dapat merasakan pelayanan yang memuaskan sehingga nasabah datang kembali ke kantor.”

Menurut R2 :“Jika dilihat dari segi perusahaan, kita harus mampu memberikan pelayanan yang terbaiknya untuk nasabah seperti dapat menyelesaikan masalah nasabah tersebut dengan cepat dan tanggap. Para customer service juga harus mempunyai standar yang harus dijaga dari standar itu dibentuk untuk membuat nasabahnya merasa aman, nyaman, dan tenang saat proses transaksi berlangsung.”

Menurut R3 :“Pelayanan yang diberikan oleh customer service ini sudah baik dalam artinya saat melakukan proses transaksi kami dapat merasa aman, nyaman, dan tenang karena sudah ditangani oleh ahli pada bidangnya. Cara mereka untuk menyelesaikan masalah saya pun cukup baik dan langsung bertindak untuk dapat menyelesaikan masalah yang saya alami.”

Menurut R4 :“Menurut saya keterampilan pelayanan yang mereka berikan itu dapat membuat aman, dan nyama karena mereka sudah paham dengan masalah seperti ini. Jadi saya tidak memiliki kekhawatiran terhadap masalah yang saya alami.”

Menurut R5 :“Pelayanan yang saya rasakan cukup dapat memuaskan saya, saat saya sedang melakukan proses transaksi tadi, saya ditawari beberapa produk yang ada di Bank BJB ini saat mereka menjelaskan produk tersebut mereka dapat menjelaskan menggunakan bahasa yang mampu saya mengerti. Mungkin peningkatan layanan online untuk saat ini juga harus diadakan.”

Selanjutnya hasil wawancara yang peneliti tanyakan mengenai ketanggapan seorang customer service dalam memberikan pelayanannya kepada nasabah, adalah sebagai berikut:

Menurut R1 :“Seorang customer service harus mampu memecahkan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya baik secara langsung maupun dalam jangka waktu yang ditentukan. Di Bank BJB terhadap beberapa

tingkat dalam pemecahan masalah yang biasanya dilakukan oleh customer service kami, biasanya seorang customer service dapat mengetahui apa keluhan yang dibutuhkan oleh nasabah saat mereka datang ke kantor kami dan setiap tingkat masalah itu memiliki cara penanganan yang berdeda pula. Pertama tingkat permasalahan ringan, biasanya seperti penggantian kartu atm, ganti buku, ganti buku cek cara menanganinya yaitu dengan datang langsung ke kantor dan bisa langsung diproses hari itu tanpa membuang waktu lainnya. Kedua tingkat permasalahan sedang, biasanya seperti klaim ringan, pembuatan cek, pembuatan keterangan bank, pengiriman uang dan deposito cara menanganinya yaitu datang ke kantor lalu mengisi formulir setelah itu akan segera diproses oleh petugas customer service biasanya penanganan ini dilakukan tidak lebih dari 1-2 hari. Terakhir tingkat permasalahan berat, biasanya seperti klaim, dan kasus penipuan biasanya cara penanganannya yaitu dengan cara mengisi formulir klaim lalu petugas kami menginput data ke sistem yang kami miliki bernama E-Care sistem ini merupakan sistem maker and approvel dimana petugas yang menangani masalah harus menyelesaikan masalah hingga selesai, biasanya pada penanganan itu bisa menghasilkan 14 hari kerja. Untuk kesiapan dalam melayani nasabah yaitu dengan melayani nasabah sesuai dengan jam operasional yang berjalan di kantor kami. Selama jam operasional berjalan berarti mereka siap dalam menjalani tugas ini.”

- Menurut R2 :“Kita seorang customer service harus siap dengan segala sesuatu yang terjadi selama proses jam kerja dimulai, mulai dari pengenyampingkan masalah pribadi, tidak terbawa keadaan dan harus siap dengan segala kendala yang akan terjadi. Untuk itu dalam memecahkan masalah seorang customer service harus bisa menghendling problem yang dialami oleh nasabahnya. Dengan memberikan rasa aman terhadap nasabahnya. Mungkin dengan peningkatan teknologi perbankan sekarang, Bank BJB harus bisa menyesuaikan teknologi juga agar sepadan dengan apa yang terjadi di lapangan yang sebenarnya.
- Menurut R3 :“Customer service disini selalu ramah kepada nasabah, dan mengerti apa yang dibutuhkan oleh nasabahnya, menurut saya sih mereka siap untuk berhadapan dengan nasabah dan cara mereka dalam menyelesaikan masalah itu cepat mungkin karena sudah berpengalaman.”
- Menurut R4 :“Ketanggapan mereka dalam melakukan proses transaksi sudah cukup baik sih kalo menurut saya, dan dalam permasalahan saya itu juga terlalu berat jadi mungkin mereka bisa langsung memprosesnya dengan cepat tanpa membuang waktu saya.”
- Menurut R5 :“Menurut saya kesiapan mereka dalam menanggapi masalah saya sudah baik, saya berharapnya sih buat kedepannya lebih meningkatkan pelayanan lagi sih karena baik sekarang belum tentu baik kedepannya pula.”

Selanjutnya hasil dari wawancara yang peneliti tanyakan mengenai kemampuan karyawan dalam meyakinkan nasabah berikut tanggapannya:

- Menurut R1 :“Seorang customer service merupakan pihak yang serba tau, tidak semua staf customer service mengetahui tentang produk dan jasa yang tersedia pada Bank BJB dengan itu agar tidak terjadi kesalahfahaman atas pemberitahuan produk dan jasa yang tersedia di kantor kami dengan itu kantor mengadakan pembelajaran bagi front office seperti mempelajari produk DPK (Dana Pihak Ketiga), seperti deposito, tabungan, dan lain-lain. Mereka juga perlu mempelajari SOP yang tersedia di perusahaan seperti learning by doing, sosialisasi, praktek atau biasa disebut roleplay yang dilakukan dua minggu sekali dengan topik yang berbeda-beda, dan yang terakhir yaitu diklat yang biasa dilaksanakan untuk mengeluarkan produk terbaru, penambahan, dan penghapusan menu pada sistem kami. Cara menuanangkan kepercayaan kepada nasabah yaitu dengan cara memberikan informasi tentang keuangan yang tersedia pada media cetak, internet, kesehatan bank, kegagalan kredit, dan lain sebagainya. Dengan cara itu bank dapat menumbuhkan sikap kepercayaan terhadap nasabah yaitu dengan cara membuktikan bahwa bank mempunyai nilai yang nyata seperti pembukuan dan bank memiliki kinerja yang baik pula.”
- Menurut R2 :“Para customer service harus mempunyai standar yang harus dijaga, standar itu dibentuk oleh perusahaan untuk membuat nasabahnya merasa aman, nyaman, dan tenang. Biasanya sebagai front

office kita melakukan roleplay, diklat, dan sharing session untuk bertukar informasi dengan staf front office lainnya untuk melakukan diskusi dan memberi pelajaran bagi yang belum terlalu paham tentang sistem yang ada pada Bank BJB. Cara kita menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap nasabah yaitu seperti memberi komitmen keamanan pada Lembaga OJK yang memang menjadi pengawas dan memantau pertumbuhan dan perkembangan di Bank BJB. Jaminan yang diberikan oleh perusahaan kepada nasabah yaitu berupa followup kepada nasabah yang melakukan proses klaim dengan 14 hari kerja.”

Menurut R3 :“Informasi yang diberikan oleh customer service kepada saya dapat saya cerna dengan baik. Masalah yang saya hadapi juga sudah saya serahkan kepada mereka untuk menanggulangnya karena saya tau mereka akan memberikan solusi terbaiknya kepada nasabahnya agar nasabahnya tidak pergi. Dan mereka mengatakan bahwa mereka akan memfollowup setiap hari kepada saya terbaik dengan masalah yang saya alami.”

Menurut R4 :“Informasi yang saya terima cukup dapat memuaskan saya bagi saya kaum awam yang masih kurang paham tentang jasa ataupun produk yang tersedia disini, dengan keterbatasan usia juga dapat memberikan efek yang kurang baik saya juga. Dengan itu saya datang ke kantor dan mengkonfirmasi apa yang telah terjadi kepada saya.”

Menurut R5 :“Dengan saya datang ke kantor berarti saya membutuhkan jasa mereka dengan itu saya percaya terhadap apa yang mereka lakukan dalam menanggapi masalah saya saat ini maupun kedepannya.”

Terakhir hasil dari wawancara yang peneliti tanyakan mengenai kepedulian customer service dalam berkomunikasi dengan nasabah adalah sebagai berikut:

Menurut R1 :“Rasa empati yang ditunjukkan kepada nasabah yaitu pertama mencari solusi dari masalah yang dihadapi oleh nasabah, menjaga hubungan baik dengan nasabah guna untuk meningkatkan komunikasi yang baik untuk kedepannya. Jika nasabah memiliki masalah atau keluhan maka kita akan mengatakan mohon maaf atas ketidaknyamanannya jangan lupa untuk menunjukan sifat empati kepada nasabah dengan mendengarkan keluhan nasabah tanpa memotong pembicaraan nasabahnya dan memproses masalah hingga selesai. Jika nasabah pensiunan yang sedang kita sehat maka kami akan mengunjungi rumahnya dengan alasan tertentu. Kita tidak sembarangan mengunjungi rumah nasabah kami.”

Menurut R2 :“Rasa empati yang diberikan oleh kami seorang customer service yaitu dengan mendengarkan keluhan nasabah, mencari solusi untuk nasabahnya, dan memproses masalah hingga selesai. Setelah itu kami akan nyampaikan kata permohonan maaf dan ketidaknyamanan atas apa yang terjadi.”

Menurut R3 :“Mereka sangat paham tentang apa yang terjadi kepada saya mulai dari mendengarkan keluhan saya, mencari solusi, dan sata proses transaksi pun mereka banyak mengatakan maaf.”

Menurut R4 :“Cara mereka berkomunikasi dengan saya membuat saya merasa aman saat melakukan proses transaksi, dengan itu saya dapat merasakan ketulusan mereka saat melakukan proses transaksi.”

Menurut R5 :“Saat proses transaksi berlangsung mereka dapat menjaga hubungan baik dengan cara berkomunikasi yang baik kepada saya. Mereka pasti sudah paham terkait apa yang sebenarnya terjadi. Kalo boleh saya memberi saran untuk memperluas lahan kantor agar nasabah lainnya dapat mendapatkan kenyamanan dari Bank BJB.”

Pembahasan

Customer service berperan penting dalam pelaksanaan pada bidang pelayanan jasa perbankan, karena mereka merupakan gerbang terdepan yang berhubungan langsung dengan nasabah maupun calon nasabah. Maka dari pelaksanaan customer service dapat dilihat peningkatan kepuasan nasabah yang terjadi pada bank tersebut. Apakah nasabah itu merasa puas setelah dilayani oleh customer service atau mereka merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis bahwa ada beberapa pelaksanaan customer service dalam peningkatan kualitas nasabah, yaitu:

1. Melakukan proses roleplay

Untuk meningkatkan pengetahuan terhadap produk dan jasa yang tersedia pada Bank BJB cabang Buah Batu.

2. Mengikuti diklat

Dilakukan untuk pengetahuan dari produk terbaru dan juga penambahan dan penghapusan menu pada sistem di Bank BJB cabang Buah Batu.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu:

- 1) Pelaksanaan customer service yang dilakukan pada Bank BJB Cabang Buah Batu sudah dalam kategori baik, dari cara berkomunikasi yang baik, proses transaksi yang cepat dan tepat mampu menumbuhkan kepuasan nasabah pada Bank BJB Cabang Buah Batu. Berikut merupakan pelaksanaan customer service dalam meningkatkan kepuasan terhadap nasabah.
 - a. Melakukan tes produk (roleplay), roleplay dilakukan untuk mempelajari produk dan jasa yang tersedia pada Bank BJB Cabang Buah Batu.
 - b. Melakukan diklat, pemberian informasi atau pelajaran yang dilaksanakan untuk membahas produk terbaru yang akan di keluarkan dan penambahan, penghapusan menu pada sistem yang tersedia pada Bank BJB Cabang Buah Batu.
- 2) Peningkatan kepuasan nasabah dalam pelaksanaan customer service pada Bank BJB Cabang Buah Batu dapat dilihat dalam dimensi service quality, yaitu:
 - a. Tangible, menunjukkan bahwa bukti fisik yang terdapat pada Bank BJB Cabang Buah Batu sudah dalam kategori baik.
 - b. Reliability, menunjukkan bahwa kemampuan pelayanan yang diberikan mampu meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank BJB Cabang Buah Batu Bandung.
 - c. Responsiveness, menunjukkan bahwa ketanggapan customer service dalam melakukan proses memecahkan masalah sudah dalam kategori baik.
 - d. Assurance, menunjukkan bahwa kemampuan customer service dalam meyakinkan nasabahnya sudah dalam kategori baik.
 - e. Empathy, menunjukkan kepedulian customer service terhadap nasabah sudah dalam kategori baik dan ini merupakan indikator peningkatan kepuasan layanan terhadap nasabah.
- 3) Penyelesaian masalah yang dihadapi oleh customer service pada Bank BJB Cabang Buah Batu dalam meningkatkan kepuasan layanan pada nasabah. Berikut merupakan tahap-tahap penyelesaian masalah yang terdapat pada Bank BJB Cabang Buah Batu Bandung.
 - a. Pemecahan masalah ringan, dengan datang langsung ke kantor dan langsung di proses oleh petugas customer service.
 - b. Pemecahan masalah sedang, dengan datang langsung ke kantor mengisi form dan menunggu proses penyelesaian masalah selama satu hari kerja.
 - c. Pemecahan masalah berat, dengan datang ke kantor dengan mengisi form dan petugas customer service melakukan input data pada sistem E-Care dan menunggu proses penyelesaian masalah paling lama selama 14 hari kerja.

Referensi

•Buku

- [1] Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: Rajawali Pers
- [2] Kotler, P & Keller, Kevin Lane (2016). *Marketing Management*. 15th edition. England: Pearson Education.
- [3] Malau, Harman. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Bandung. Alfabeta.
- [4] Rusydi. (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta. Gosyen Publishing.
- [5] Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

[6] Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.

[7] Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Pendekatan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi

[8] Tjiptono, Fandy. Anastasia Diana. (2020). *Pemasaran*. Yogyakarta. Andi

• Jurnal

[1] Mumpuni, Arya. (2020). *Pengaruh Content Marketing Melalui Instagram Terhadap Brand Image Pada Comfort Of Chocolate*.

[2] Ardpiani, Herza. (2017). *Tinjauan Aktivitas Penjualan Suku Cadang Toyota Pada Departemen Part Indirect PT. Astra Internasional Tbk Auto 2000 Cabang Asia Afrika Bandung*.

[3] Wijayanti, Neni. (2018). *Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya*.

[4] Yahya, Ronny. (2017). *Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Iskandar Muda Medan Baru*.

[5] Muzari, Rozak. (2019). *Analisis E-Service Quality Pada Website SMB Telkom University (Studi Kasus Pada Calon Mahasiswa Baru Telkom University Tahun Akademik 2018/2019 yang Berasal Dari Jawa Barat) Tahun 2019*.

• Website

[1] <https://www.ojk.go.id>. (diakses pada tanggal 2 Februari 2021)

[2] <https://infobanknews.com> (diakses pada tanggal 3 Februari 2021)

[3] <http://repository.stei.ac.id>. (diakses pada tanggal 20 Februari 2021)

[4] <https://bandung.bisnis.com>. (diakses pada tanggal 15 Juni 2021)

[5] <https://keuangan.kontan.co.id>. (diakses pada tanggal 16 Juni 2021)

[6] <https://www.bankbjb.co.id/ina>. (diakses pada tanggal 10 Maret 2021)