PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM OPERASIONAL BANK NAGARI CABANG PEKANBARU

Fitri Nurjayanti, Ratna Widayati

Akademi Keuangan dan Perbankan Padang

ratnawidayati@akbpstie.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penulisan penelitian ini adalah untuk mengetahui Peranan yang dilakukan oleh *Customer Service* dalam Operasional PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru. Dalam menganalisa data, penulis menggunakan metode analisa data kualitatif sebagai metode penelitian yang menjelaskan secara deskriptif mengenai peran *customer service* dalam operasional Bank Nagari Cabang Pekan Baru. Kesimpulan Peranan Customer Service dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah pada PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan Bank Nagari Cabang Pekanbaru, yaitu dengan memberi kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang bermutu yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah sesuai dengan present value. Seorang *Customer Service* pada saat dipagi hari yaitu menyiapkan *Counter Customer Service* bersih, rapih dan senyaman mungkin. Kemudian pada saat jam kerja Customer Service benar-benar harus fokus terhadap pelayanan kepada nasabah, mulai dari pembukaan dan penutupan rekening Giro, pembukaan dan penutupan rekening Tabungan, pembukaan dan pencairan Deposito, serta melayani semua kebutuhan dan keluhan nasabah. Pada jam istirahat petugas Customer Service harus bergantian, karena *Counter Customer Service* tidak boleh kosong. Kemudian waktu sore hari dan tutup harian, Customer Service harus telah menyelesaikan semua tugas pada hari itu, dan membuat deadline untuk tugas yang dipending dan akan dikerjakan esok harinya.

Kata Kunci: *Customer Service*, Operasional, Bank Nagari

PENDAHULUAN

Menurut Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 pengertian Bank adalah Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Pengertian di atas memiliki kandungan Filosofi yang tinggi. Pengertian yang lebih teknis dapat ditemukan pada Pedoman Standar Akuntansi Keuangan (PSAK)

dan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 792 Tahun 1990. Pengertian Bank menurut PSAK Nomor 31 dalam Pedoman Standar Akuntansi Keuangan (1999: 31.1) sebagai berikut : Bank adalah Suatu lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan antara pihak-pihak yang memerlukan dana, serta sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar lalu lintas pembayaran.

Sedangkan berdasarkan SK Menteri Keuangan RI Nomor 1990 pengertian bank adalah : “suatu badan yang kegiatannya di bidang keuangan melakukan penghimpunan dan penyaluran dana kepada masyarakat”.

Bank adalah Perusahaan Jasa, dengan kata lain bahwa Bank adalah Perusahaan yang menjual jasa kepada masyarakat. Untuk itu, bank akan memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah, karena bagi bank nasabah itu adalah raja. Banyaknya bank yang ada di Indonesia khususnya di kota Padang menimbulkan persaingan yang sangat ketat dan berlomba untuk memperoleh untuk memperoleh tingkat yang paling baik di mata masyarakat, oleh sebab itu diperlukan strategi yang baik dan tepat oleh masing-masing lembaga guna meningkatkan laba perusahaan dan memiliki kualitas yang bermutu. Salah satu cara yang tepat adalah adanya peranan customer service dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah, karena pelayanan yang bermutu merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan di perusahaan perbankan. Dalam hal ini, tidak semua karyawan bank itu berhubungan langsung dengan nasabah, karena sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Karyawan bank paling sering dan memang tugasnya selalu berhubungan langsung dengan nasabah salah satunya adalah Customer Service.

Secara Umum Pengertian Customer Service adalah Setiap kegiatan yang bertujuan memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang bermutu yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Dengan adanya pelayanan yang baik tersebut membuat nasabah merasa senang dan dihargai, sehingga nasabah akan kembali lagi dan melanjutkan hubungan bisnis dengan bank tersebut, kemudian akan menceritakan kepuasan dan kebaikan pelayanan yang diperolehnya kepada orang lain.

Pada prinsipnya semua atau seluruh pegawai bank mulai dari Cleaning service, satpam, sampai kepada Direktur Utama bank harus menjadi Customer Service. Namun secara khusus tugas Customer Service ini diemban oleh orang yang memang dididik untuk memegang fungsi Customer Service di suatu bank.

Dengan semakin tingginya persaingan di dunia perbankan dan semakin sulitnya memuaskan keinginan nasabah, maka diketahui bahwa pekerjaan seorang Customer Service tidak lah ringan, karena tugasnya menjembatani komunikasi antara nasabah dan perusahaan sehubungan dengan produk dan jasa yang dijual oleh perusahaan yang akan dibutuhkan oleh nasabah yang bertujuan untuk terjalinnya hubungan kerjasama dalam waktu yang lama dengan nasabah.

Customer Service adalah salah satu ujung tombak terpenting bagi perusahaan dalam membangun kepuasan nasabah, melalui Customer Service perusahaan dapat memberikan persepsi yang positif kepada nasabah, dan perusahaan dapat mengetahui tentang keluhan, kebutuhan, dan keinginan nasabah. Untuk itu Customer Service

harus mempunyai keahlian, pengetahuan, dan penampilan yang bisa membuat nasabah merasa tidak dikecewakan. Karena jika nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Customer Service, maka nasabah akan memandang bahwa bank tersebut adalah yang terbaik, dan biasanya akan menjadi nasabah tetap di bank tersebut dan itu merupakan keuntungan bagi bank. Begitupun sebaliknya seandainya nasabah merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh Customer Service maka nasabah akan berfikir bahwa bank tersebut tidak layak dipilih, dan ini merupakan kerugian bagi bank.

Dari uraian diatas, dan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang Sejauhmana Peranan Customer Service Dalam Operasional Bank, maka penulis tertarik untuk membahas dan menuangkannya dalam bentuk tugas akhir yang diberi judul “Peranan Customer Service Dalam Operasional Pt. Bank Nagari Cabang Pekanbaru”.

LANDASAN TEORI

Peranan Customer Service

Dilihat dari pengertian bank adalah selaku lembaga keuangan yang tugasnya adalah memberikan jasa-jasa keuangan melalui simpanan dalam bentuk giro, tabungan dan deposito. Kemudian menyalurkan kembali dalam bentuk pemberian kredit kepada masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat umum, serta jasa-jasa keuangan lainnya, untuk itu bank harus menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabah. Kepercayaan sangat penting dan tinggi nilainya, karena tanpa kepercayaan masyarakat (nasabah) mustahil bank itu dapat tumbuh dan berkembang.

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah, maka bank perlu menjaga citra positif dimata nasabah. Citra ini dapat di bangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, kualitas kedisiplinan dan kualitas kepercayaan. Dalam memperhatikan kualitas produk petugas Customer Service harus menjaga area kerja Customer Service secara keseluruhan, mulai dari peralatan kerja Customer Service harus lengkap, dapat digunakan dan berfungsi dengan baik, meja yang bersih dan rapi, formulir dan kartu yang akan dibutuhkan oleh nasabah, stempel perusahaan, pesawat telepon, komputer dan semua peralatan Customer Service lainnya.

Sedangkan dalam memperhatikan kualitas pelayanan mulai dari memberikan “salam” dan “senyum” kepada nasabah yang langsung datang ataupun komunikasi lewat telepon, membantu dan menjawab pertanyaan nasabah dengan benar serta menangani keluhan nasabah dengan baik dan sopan, mencatat serta mendokumentasikan data-data yang berhubungan dengan transaksi nasabah.

Dalam hal menjaga kepercayaan nasabah, seorang petugas Customer Service harus benar-benar peduli dengan pengarsipan data-data nasabah, baik data yang baru maupun data-data yang telah dilakukan perubahan. Seberapa besar nasabah Bank Nagari Cabang Pekanbaru adalah nasabah yang loyalis. Meskipun mereka belum puas terhadap layanan yang diberikan bank tersebut namun mereka mempunyai harapan-harapan untuk Bank Nagari Cabang Pekanbaru kedepan.

Layanan prima, dalam hal pelayanan prima Bank Nagari telah menunjukkan jati dirinya sebagai bank yang dekat dengan rakyat. Layanan seperti penyaluran Dana Abadi Minangkabau yang dikumpulkan dari para perantau, pengayoman 104 Bank Perkreditan Rakyat (BPR), adanya kerjasama dengan western union dalam mempermudah transfer uang ke dalam dan luar negeri, layanan on line 24 jam, dan ketersediaan mesin ATM yang memadai, adalah gambaran nyata prestasi Bank Nagari yang patut diacungi jempol.

Harapan lain yang cukup kuat adalah nasabah meminta peningkatan pelayanan (ramah, cepat, dan akurat) dan peningkatan kenyamanan kantor. Beberapa cara untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan mempertahankan loyalitas nasabah, yakni sebagai berikut :

1. Unit-unit kerja yang terikat dalam pembinaan pelayanan dapat lebih kuat lagi dalam membina hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan masing-masing kanwil dan cabang-cabang dibawahnya sesuai dengan bidang kerja masing-masing unit kerja.
2. Unit-unit kerja yang terkait dengan sosialisasi, dan promosi Bank Pembangunan Daerah, dapat meningkatkan kegiatan sosialisasi, edukasi dan promosi kepada masyarakat yang sudah menjadi nasabah maupun belum jadi nasabah.
3. Unit-unit kerja yang berkaitan dengan jaringan dan pelayanan ATM dapat membuat program-program yang membuat nasabah yakin bahwa Bank Pembangunan Daerah mempunyai jaringan ATM yang luas dan fungsional di seluruh wilayah Indonesia.

Seorang nasabah yang puas bagi sebuah bank adalah jika nasabah merasa mendapatkan value dari bank sebagai penyedia produk dan layanan transaksi perbankan. Value ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Jika nasabah menyatakan value adalah produk yang berkualitas maka kepuasan terjadi bila nasabah mendapatkan produk berkualitas.

Apabila value bagi nasabah adalah kenyamanan maka kepuasan terjadi jika nasabah mendapatkan pelayanan yang nyaman. Demikian seterusnya. Kualitas layanan yang berasal dari produk, pelayanan ataupun sistem sangat gampang ditiru. Sehingga nasabah akan bertahan jika faktor emosional ikut mempengaruhi keputusan nasabah, nasabah akan terus memanfaatkan produk/jasa yang telah mempengaruhi emosionalnya jika memperoleh kemudahan untuk memperoleh produk atau jasa tersebut.

Tugas Customer Service Dalam Aktivitas Ekstern (Melayani Nasabah)

Tugas Customer Service Dalam Pembukaan Dan Penutupan Rekening Giro.

Seorang petugas Customer Service berwewenang harus memberi penjelasan kepada nasabah bahwa, bagaimana cara dan ketentuan yang perlu diperhatikan oleh nasabah tersebut. Menurut UU RI No.10 tahun 1998 pasal 1 (6) yang dimaksud dengan Giro adalah Simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek, Bilyet Giro, Sarana Perintah Pembayaran lainnya atau dengan cara Pemindahbukuan.

1. Proses Pembukaan Rekening Giro

- a) Menjelaskan syarat-syarat umum pembukaan rekening seperti setoran minimal pertama, saldo minimal, nisbah bagi hasil/bonus serta menawarkan fasilitas lainnya seperti ATM, autodebit, SMS Banking, Payment Point dll
- b) Meminta nasabah mengisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening Giro, syarat-syarat umum pemegang rekening Giro, Kartu Contoh Tanda Tangan Giro, permintaan buku cek/bilyet Giro dan dokumen lainnya yang diperlukan.
- c) Meminta identitas nasabah yang sah dan masih berlaku sesuai statusnya, untuk perorangan : KTP, SIM, Pasport dan badan hukum : Anggaran dasar dan perubahannya.
- d) Mencocokkan kesesuaian tanda tangan nasabah pada kartu identitas dengan yang tertera pada formulir pembukaan rekening giro. khusus untuk badan hukum dicek kebenaran nama yang berwenang dalam anggaran dasar dengan identitasnya
- e) Membubuhkan stempel verifikasi dan paraf disamping tanda tangan nasabah yang tertera pada formulir pembukaan rekening giro
- f) Membubuhkan stempel “SESUAI DENGAN ASLINYA” dan paraf pada *fotocopy* kartu identitas
- g) Mengecek apakah nasabah termasuk dalam daftar hitam bank Indonesia
- h) Mencatat pada buku register Pembukaan Rekening Giro dan mencantumkan nomor Registrasi nasabah dan nomor rekening pada formulir pembukaan rekening giro
- i) Memberikan seluruh berkas pembukaan rekening Giro pada menejer pemasaran untuk diperiksa kebenarannya dan mendapatkan persetujuannya
- j) Melakukan input data nasabah dan pembukaan rekening giro pada sistem AS 400 dan mintakan persetujuan/otorisasi dari manajer pemasaran/manejer Operasional/kepala cabang/kepala kantor cabang pembantu/kepala kantor kas
- k) Melengkapi data pada kolom “Diisi oleh bank” (Nomor Rekening, Pendapatan bunga, setoran pertama) dan membubuhkan tanda tangan pada formulir pembukaan rekening giro
- l) Meminta nasabah mengisi slip setoran dan mencantumkan nomor rekening Giro nasabah
- m) Meminta kepada nasabah melakukan penyetoran awal melalui Teller
- n) Melakukan input data KCTT (Kartu Contoh Tanda Tangan) nasabah Giro dan scanning KCTT dengan menggunakan aplikasi PCISign, kemudian melakukan konfirmasi kepada Manajer

Pemasaran/Manager Operasi/Kepala Cabang/Kepala Cabang Pembantu/Kepala Kantor Kas untuk diverifikasi

- o) Menyerahkan KCTT Giro kepada Teller dan Manajer Pemasaran/Manajer Operasi/Kepala Cabang Pembantu/Kepala Kantor Kas untuk disimpan pada lemari specimen tanda tangan (cardex)
 - p) Menyerahkan formulir permintaan buku cek/bilyet Giro kepada bagian umum untuk disiapkan (cetak nomor rekening dan encode) dan dilakukan pembebanan biaya pembelian buku cek/bilyet Giro ke Rekening Giro nasabah secara tunai
 - q) Menyerahkan buku cek/bilyet Giro kepada nasabah dengan menggunakan buku administrasi tanda terima dan melakukan input resi tanda terima buku cek/bilyet Giro yang telah ditandatangani oleh nasabah ke sistem AS.400 untuk mendaftarkan nomor register cek/bilyet Giro
 - r) Menyimpan (file) berkas pembukaan rekening Giro dengan tertib pada tempat yang aman.
2. Proses Penutupan Rekening Giro
- a) Meminta nasabah untuk mengisi dan menandatangani formulir penutupan rekening Giro, menyerahkan Buku Tabungan serta menjelaskan biaya penutupan rekening
 - b) Melihat saldo rekening pada AS.400 dan catat pada saldo tersebut pada formulir penutupan rekening Giro dan dikurangi biaya penutupan rekening
 - c) Meminta kepada nasabah Giro untuk menyerahkan sisa buku Cek/Bilyet Giro yang masih berada ditangan nasabah pada sistem AS.400
 - d) Melakukan pengecekan data nasabah menurut formulir penutupan rekening Giro dengan berkas rekening Giro yang ada
 - e) Melakukan input data program penutupan rekening Giro dan mintakan otorisasi kepada Manager Pemasaran/Manajer Operasional/Kepala Cabang/Kepala Cabang Pembantu/Kepala Kantor Kas
 - f) Meminta nasabah untuk mengisi buku cek untuk rekening Giro sebagai saranan pencairan saldo rekening tabungan
 - g) Meminta nasabah untuk melakukan pencairan melalui *Teller*
 - h) Membubuhi stempel “ditutup” pada semua berkas pembukaan rekening Giro dan menyimpan pada file khusus rekening yang telah ditutup secara tertib
 - i) Menghapus data dan contoh tanda tangan nasabah Giro pada aplikasi PCISign, kemudian melakukan konfirmasi kepada Manager Pemasaran/Manager Operasional/Kepala Cabang/Kepala Cabang Pembantu/Kepala Kantor Kas untuk diverifikasi

Tugas Customer Service Dalam Pembukaan Dan Penutupan Rekening Tabungan

Seorang petugas Customer Service berwenang harus memberi penjelasan kepada nasabahnya, bagaimana cara dan ketentuan yang perlu diperhatikan oleh nasabah tersebut. Rekening Tabungan adalah simpanan masyarakat yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet Giro atau alat yang dapat dipersamakan dengan itu, Penarikannya dapat dilakukan dengan menggunakan slip penarikan.

1. Proses Pembukaan Rekening Tabungan

- a) Menjelaskan syarat-syarat umum pembukaan rekening Tabungan seperti setoran minimal pertama, saldo minimal, pendapatan bunga/bonus serta menawarkan fasilitas lainnya seperti ATM, autodebit, SMS Banking, Payment Point dll
- b) Meminta nasabah mengisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening Tabungan
- c) Meminta identitas nasabah yang sah dan masih berlaku sesuai statusnya, untuk perorangan :KTP, SIM, Pasport dan badan hukum : Anggaran dasar dan perubahannya
- d) Mencocokkan kesesuaian tanda tangan nasabah pada kartu identitas dengan yang tertera pada formulir pembukaan rekening Tabungan. Khusus untuk badan hukum dicek kebenaran nama yang berwenang dalam anggaran dasar dengan identitasnya
- e) Membubuhkan stempel verifikasi dan paraf disamping tanda tangan nasabah yang tertera pada formulir pembukaan rekening Tabungan
- f) Membubuhkan stempel “Sesuai Dengan Aslinya” dan paraf pada *fotocopy* kartu identitas
- g) Mengecek apakah nasabah termasuk dalam daftar hitam Bank Indonesia
- h) Mencatat pada buku Registrasi Pembukaan Rekening Tabungan dan mencantumkan Nomor Registrasi nasabah dan nomor Rekening pada formulir pembukaan rekening Tabungan
- i) Memberikan seluruh berkas pembukaan rekening Tabungan kepada manajer pemasaran untuk diperiksa kebenarannya dan mendapatkan persetujuannya
- j) Melakukan input data nasabah dan pembukaan rekening tabungan pada sistem AS.400 dan mintakan persetujuan/otorisasi dari Manajer Pemasaran/Manajer Operasional/Kepala Cabang/Kepala kantor Cabang Pembantu/Kepala Kantor Kas
- k) Melengkapi data pada kolom “diisi oleh Bank” (No. Rekening, pendapatan bunga, setoran pertama) dan membubuhkan tanda tangan pada formulir pembukaan rekening Tabungan

- l) Meminta nasabah mengisi slip setoran dan mencantumkan nomor rekening Tabungan nasabah
 - m) Meminta kepada nasabah melakukan penyetoran awal melalui *Teller*
 - n) Untuk pembukaan rekening Tabungan, nasabah diminta untuk menandatangani kotak tanda tangan pada Buku Tabungan dengan kertas specimen (overlay paper) dan menutup dengan *stiker ultraviolet (UV) Signature tape*, lalu membubuhi stempel Bank Pembangunan Daerah
 - o) Meminta Manajer Pemasaran untuk membubuhkan tanda tangan dan nama jelas pada Buku Tabungan, lalu menyerahkan Buku Tabungan kepada nasabah
 - p) Menyimpan (file) berkas pembukaan rekening Tabungan dengan tertib pada tempat yang aman (lemari terkunci)
2. Proses Penutupan Rekening Tabungan
- a) Nasabah untuk mengisi dan menandatangani formulir penutupan rekening Tabungan, menyerahkan Buku Tabungan serta menjelaskan biaya penutupan rekening
 - b) Melihat saldo rekening pada AS.400 dan catat pada saldo tersebut pada formulir penutupan rekening Tabungan dan dikurangi biaya penutupan rekening
 - c) Melakukan pengecekan data nasabah menurut formulir penutupan rekening Tabungan yang bersangkutan
 - d) Melakukan input data program penutupan rekening Tabungan dan mintakan otorisasi kepada Manajer Pemasaran/Manajer Operasional/Kepala Cabang Pembantu/Kepada Kantor Kas
 - e) Meminta nasabah untuk mengisi slip penarikan Tabungan sebagai sarana pencairan saldo rekening Tabungan
 - f) Meminta nasabah untuk melakukan pencairan melalui *Teller*
 - g) Membubuhi stempel “ditutp” pada semua berkas pembukaan rekening Tabungan dan menyimpan pada file khusus rekening yang telah ditutp secara tertib

Tugas Customer Service Dalam Pembukaan Dan Pencairan Deposito

Seorang petugas Customer Service berwewenang harus memberi penjelasan kepada nasabahnya, bagaimana cara dan ketentuan yang perlu diperhatikan oleh nasabah tersebut. Simpanan Deposito adalah simpanan jenis ketiga ketiga yang diberikan oleh bank. Berbeda dengan dua jenis simpanan sebelumnya dimana simpanan Deposito mengandung unsur jangka waktu (jatuh tempo) lebih panjang dan tidak dapat ditarik setiap saat atau setiap hari. Dengan kata lain Deposito itu merupakan simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu menurut perjanjian antar penabung dengan bank yang bersangkutan.

1. Proses pembukaan deposito

- a) Menjelaskan ketentuan umum tentang pembukaan Deposito seperti nisbah, bagi hasil, biaya administrasi, cara pembayaran bagi hasil, perpanjangan otomatis, pencairan sebelum jatuh tempo dan menanyakan apakah nasabah baru atau sudah pernah memiliki rekening di Bank Nagari untuk kepentingan CIF (Customer Information File)
 - b) Meminta nasabah mengisi dan menandatangani formulir pembukaan Deposito
 - c) Meminta identitas nasabah yang sah dan masih berlaku sesuai statusnya, untuk perorangan : KTP, SIM, Pasport, Kartu Pelajar dll. Dan badan hukum : anggaran dasar dan perubahannya
 - d) Mencocokkan kesesuaian tanda tangan nasabah pada kartu identitas dengan yang tertera pada formulir pembukaan Deposito, Khusus untuk badan hukum dicek kebenaran nama yang berwenang dalam anggaran dasar dengan identitasnya
 - e) Membubuhkan stempel verifikasi dan paraf disamping tanda tangan nasabah yang tertera pada formulir pembukaan Deposito
 - f) Mmbubhkan stempel “SESUAI DENGAN ASLINYA” dan paraf pada *fotocopy* kartu identitas
 - g) Melakukan input data nasabah terlebih dahulu pada AS.400 dan meminta otorisasi dari Manajer Operasi/Kepala Cabang/Kepala Kantor Cabang Pembantu
 - h) Meminta nasabah untuk emnyetor dengan menyerahkan formulir pembukaan Deposito kepada *Teller*
 - i) Menerima bilyet Deposito lembar 1 dan 2 yang telah ditandatangani oleh Manajer Operasi/Kepala Cabang/Kepala Cabang Pembantu
 - j) Menyerahkan asli Bilyet Deposito lembar 2 kepada petugas Deposito untuk diadministrasikan.
- 2) Proses Pencairan Deposito
- a) Nasabah menyerahkan bilyet depositonya, kemudian petugas Customer Service mencocokkan tandatangan
 - b) Customer Service mengambil formulir pencairan Deposito dan menanyakan, apakah nasabah ingin dananya dipindah bukukan atau dicairkan secara tunai, jika pindah buku maka : ambil KCTT yang telah diarsip, kemudian cocokan tandatangan, setelah cocok baru pindahkan dana tersebut kerekening nasabah. Jika nasabah ingin menarik secara tunai maka : ambil KCTT yang telah diarsip, cocokan tandatangan, setelah itu masukan dana nasabah ke rekening perantara, penarikan bisa dilakukan melalui *Teller* lewat rekening perantara.

Tugas Customer Service Dalam Aktivitas Intern

Seorang petugas customer service berwenang harus memberikan penjelasan kepada nasabahnya, karena aktivitas yang dilakukan sebelum melayani nasabah seorang customer service mempunyai aturan yang telah ditentukan sebagai berikut :

Persiapan Awal hari kerja

Adapun aktivitas yang dilakukan Customer Service pada PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru pada awal hari (persiapan kerja) adalah sebagai berikut :

1. Memastikan area kerja Customer Service telah “secure” dan terbebas dari gangguan maupun adanya pihak-pihak yang tidak berkepentingan.
2. Memastikan seluruh peralatan kerja Customer Service lengkap, dapat digunakan/berfungsi dengan baik, terutama meja yang bersih & rapi, kursi menghadap nasabah, pesawat telepon, jam, kalender, alat tulis, brosur umum, kertas/notes, komputer/printer, tempat sampah yang telah bersih.
3. Memastikan komputer telah dinyalakan dan berfungsi dengan baik serta hanya password Customer Service yang sedang bertugas yang dapat diaktifkan.
4. Memastikan seluruh sarana pemasaran (Marketing kits & promotion tools), gimmick, informasi produk/layanan, berbagai leaflet, formulir (berserta alat bantu antara lain ballpen) yang diperlukan nasabah telah mencukupi, berfungsi dan tersedia pada tempatnya.
5. Mengecek apabila ada pengumuman hari itu yang harus diketahui Customer Service terkait dengan bidang tugasnya, termasuk yang harus diinformasikan ke nasabah (misalnya perubahan pejabat cabang, alamat, nomor telepon, nomor rekening atau perubahan ketentuan BI maupun intern Bank Pembangunan Daerah).
6. Memastikan kelengkapan formulir-formulir untuk kebutuhan layanan kepada nasabah (slip penyetoran/penarikan, aplikasi transver/NPB, aplikasi *Payment point* telkom/IM3/PLN, aplikasi pembukaan rekening Giro/Tabungan/Deposito), stempel perusahaan, materai, kartu spesimen tanda tangan, stok kartu ATM maupun formulir isian tambahan terkait KYC telah terpenuhi.
7. Memperhatikan penampilan diri antara lain, seragam bersih & rapih, make-up, senyum, kerapian counter, pencahayaan, akses datang/pergi nasabah ke/dari area Customer Service serta kemudahan menjangkau peralatan & sarana kerja lainnya.
8. Mengecek kondisi dan suasana Banking Hall cabang terkait dengan kebersihan, keindahan, kelancaran, kenyamanan, keamanan dan kepercayaan nasabah kepada Bank Pembangunan Daerah telah memadai dan dapat mendukung pelayanan yang baik

(misalnya *flow of customer*, pemandangan, suara, bau, informasi dan berbagai sarana penunjangnya).

Saat melayani Nasabah (Jam Kerja)

1. Memulai memberikan “salam” dan “senyum” kepada nasabah yang datang maupun komunikasi lewat telpon.
2. Menerapkan standar kualitas pelayanan antara lain standar penyebutan nama, menginformasikan agar nasabah menunggu sebentar karena sedang diproses.
3. Memperhatikan antrian nasabah yang akan berhubungan dengan layanan Customer Service, memanggil/melayani nasabah yang terdepan/sesuai nomor urut dengan cepat, jelas, ramah, teliti, tegas, tepat, dan sopan, serta menanyakan/respon terhadap nasabah yang lama menunggu.
4. Segera membantu dan membimbing nasabah yang bertanya atau mengalami kesulitan mengisi formulir/memahami produk & layanan/informasi tertulis.
5. Memisahkan/mengelompokkan dokumen penting, bukti transaksi ataupun catatan tertentu (misalnya adanya nasabah yang mencurigakan)
6. Segera menunjukkan bahwa Customer Service melakukan langkah-langkah penggunaan/penerusan sarana pelayanan antara lain akses ke komputer, pengecekan data nasabah, telpon, informasi saldo, perlunya sebagian lain, proses keatasan, brosur & *Marketing Tools* yang diperlukan
7. Segera mencatat hal-hal baru guna mencegah permasalahan dikemudian hari (misalnya keinginan nasabah atas produk tertentu yang belum ada, perubahan data nasabah, saran-saran, kekurangan yang belum diperoleh nasabah, jadwal penting terkait dengan pelayanan/informasi bagi nasabah, janji untuk menghubungi nasabah lagi, *complaint* dll) dan menindaklanjuti usul keatasan jika ada yang harus segera dilaporkan ke kantor pusat.
8. Memperhatikan dengan seksama setiap pertanyaan/peryataan/laporan nasabah dan segera mencatat, mencari/memberikan jawaban/solusi/penerusannya tanpa mengurangi kualitas pelayanan yang baik antara lain kecepatan, kejelasan, keakuratan, validitas, kewenangan, kebenaran, keramahan, kesopanan, ketegasan, kooperatif, dialogis dan penyelesaian yang informatif & memuaskan (misalnya bertanya tentang produk baru, keluhan Bank Pembangunan Daerah prakteknya kurang *Konvensional*, kehilangan buku Tabungan/bilyet Giro dsb).

Aktivitas Saat Jam Istirahat Jika Customer Service Tidak Berada Ditempat

1. Menutup tempat-tempat/penyimpanan dokumen/data rahasia dari kemungkinan adanya penyalahgunaan
2. Memposisikan komputer pada kondisi "menu utama" dan *log-off*
3. Mengatur waktu antara pelayanan kepada nasabah, istirahat dan pengalihan sementara (bergiliran) kepada pegawai lain atau atasan agar dapat berjalan dengan baik
4. Memastikan nasabah penting (*priority*) tertangani dan tidak membiarkannya dalam kondisi tidak memperoleh pelayanan ataupun ketidakjelasan
5. Memastikan nasabah-nasabah yang harus menunggu tidak terkesan "ditelantarkan".

Menangani Complaint Nasabah

1. Meyakinkan diri bahwa tidak seluruh nasabah "merasa" tidak dilayani dengan baik/benar, namun menyadari bahwa setiap nasabah perlu mendapat perlakuan yang sama, meskipun jenis pelayanan yang berbeda
2. Meyakini bahwa setiap masalah (*complaint*) yang disampaikan nasabah ke Customer Service adalah cerminan anggapan masyarakat terhadap Bank Pembangunan Daerah
3. Menyadari bahwa setiap masalah pasti ada sebab dan solusinya
4. Menyadari bahwa tidak seluruh *complaint* harus selalu diselesaikan tuntas, namun harus tetap ditanggapi oleh Customer Service
5. Melaksanakan bahwa kesan awal bagi nasabah terhadap tanggapan Customer Service atas *complaint* yang disampaikan adalah hal yang paling penting diperhatikan dan menentukan efektivitas pelayanan Bank Pembangunan Daerah misalnya ucapan terima kasih atau kami dapat memahami dan sebagainya
6. Menerapkan bahwa mendengar dengan aktif, efektif dan baik adalah akan membantu menemukan sumber permasalahan dan akan mengarah kepada solusi yang dibutuhkan serta dapat diberikan oleh Bank Pembangunan Daerah
7. Setiap menerima *complaint* dari nasabah yang tidak dapat diatasi sendiri oleh Customer Service, apakah segera dilaporkan permasalahannya kepada Manajer Operasi/Manajer Pemasaran/Kepala Cabang/Kepala Cabang Pembantu/Kepala Kantor Kas untuk mendapatkan solusi penyelesaiannya
8. Memastikan bahwa menangani *complaint* nasabah menjadi bagian dari upaya Marketing dan perlu menunjukkan sikap *empathy* dan *sympati*

Aktivitas Customer Service di Sore Hari Sebelum Jam Kerja Berakhir

1. Apakah pelayanan atas *pending* pada ahri itu telah ditindak lanjuti

2. Apakah pihak-pihak nasabah yang harus dihubungi hari itu juga telah diselesaikan
3. Apakah tugas penting/pokok/prinsipil yang harus selesai dalam hari itu telah seluruhnya dicek kebenarannya misalnya kewenangannya, input data nasabah, penandatanganan, kelengkapan dokumen, kesesuaian *copy* dengan asli, pemenuhan kewajiban KYC.

Aktivitas Customer Service Pada Saat Penutupan

1. Apakah seluruh dokumen, formulir, aplikasi, rekap, laporan telah diselesaikan dengan baik dan sesuai
2. Apakah hal-hal penting telah dicatat dan diterapkan jadwal tindak lanjutnya serta disimpan
3. Apakah seluruh dokumen penting telah disimpan pada tempatnya dengan aman dan tertib
4. Apakah tugas-tugas yang terkait dan harus diteruskan kepada bidang lain telah seluruhnya disampaikan dengan jelas dan benar
5. Apakah hal-hal/informasi yang harus diketahui atasan telah disampaikan dan diterima atasan
6. Apakah arahan-arahan atasan telah dicermati dan langkah-langkah yang harus diambil telah dipenuhi, sedangkan jika ada yang terpaksa tertunda telah diterapkan *dead-line* nya
7. Apakah terminal Customer Service telah dimatikan (*Sign off*) dan seluruh sarana serta prasarana termasuk area kerja Customer Service kerja telah “aman” dan dipastikan tidak ada yang hilang.

Tugas Customer Service Dalam Transaksi Jasa Perbankan Lainnya

Tugas customer service dalam jasa-jasa bank lainnya merupakan kegiatan perbankan yang ketiga. Tujuan pemberian jasa-jasa bank ini adalah untuk mendukung dan memperlancar kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana. Semakin lengkap jasa nasabah hendak melakukan suatu transaksi perbankan, cukup di satu bank saja. Demikian pula sebaliknya jika jasa bank yang diberikan kurang lengkap, maka nasabah terpaksa untuk mencari bank lain yang menyediakan jasa yang mereka butuhkan. Misalnya sebagai berikut :

Pelayanan Transaksi Jasa-jasa Transfer, Pemindahbukuan, Inkaso/Intercity Clearing

Seorang petugas Customer Service harus memberi penjelasan kepada nasabah yang membutuhkan informasi mengenai :

1. Menjelaskan ketentuan tarif transfer/inkaso yang berlaku dan hasil inkaso kepada nasabah
2. Meminta nasabah mengisi dan menandatangani formulir permohonan transfer/Pemindahbukuan/Inkaso
3. Meminta kepada nasabah menyetorkan tunai/atas beban rekening dan menyerahkan permohonan transfer/Pemindahbukuan/Inkaso dengan warkat inkasonya termasuk pembayaran biayanya ke *Teller*.

Pelayanan Permohonan ATM dan SMS Banking

1. Menjelaskan syarat dan ketentuan mengenai ATM dan SMS Banking telah memiliki rekening Tabungan terlebih dahulu, jenis ATM, lamanya proses persetujuan, tarif biaya setiap transaksi dan lain-lain kepada nasabah
2. Meminta nasabah mengisi dan menandatangani formulir permohonan ATM dan SMS Banking
3. Meminta identitas nasabah yang sah dan masih berlaku sesuai statusnya, untuk perorangan : KTP, SIM, Pasport
4. Mencocokkan kesesuaian tanda tangan nasabah pada kartu identitas dengan yang tertera pada formulir permohonan ATM dan SMS Banking
5. Membubuhkan stempel “Sesuai Dengan Aslinya” dan paraf pada *fotocopy* kartu identitas
6. Mencatat pada buku administrasi kontrol pendaftaran permohonan ATM dan SMS Banking dan diparaf sebagai sarana *monitoring* penyelesaian oleh kantor pusat
7. Menyerahkan formulir permohonan ATM dan SMS Banking berserta asli dan *copy* kartu identitas nasabah kepada Manager Operasi/Kepala Cabang/Kepala Cabang Pembantu untuk minta persetujuannya
8. Menerima formulir permohonan ATM dan SMS Banking yang telah ditandatangani oleh Manager Operasi/Kepala Cabang/Kepala Cabang Pembantu berserta asli dan *copy* identitas nasabah
9. Mendistribusikan formulir permohonan ATM dan SMS Banking yaitu Lembar 1 untuk nasabah, lembar 2 untuk dikirim ke kantor pusat (ATM Centre) dan lembar 3 untuk arsip cabang
10. Setelah menerima kartu ATM dan PIN Mailer (untuk ATM) dan bukti pendaftaran nasabah dan PIN Mailer (untuk SMS Banking) dari kantor pusat (ATM Centre), menghubungi nasabah untuk mengambil
11. Menyerahkan kartu ATM dan PIN Mailer (untuk ATM) DAN pin Mailer (untuk SMS Banking) kepada nasabah dengan menggunakan sarana tanda terima
12. Untuk SMS Banking, pada formulir permohonan SMS Banking dicatat “tanggal aktivasi”

Pelayanan Transaksi Autodebit

1. Meminta nasabah untuk mengisi dan menandatangani formulir *standing Instructanding Instruction* dengan data pada bukti identitas diri atau buku Tabungan/kartu ATM, melalui data nasabah pada AS.400
2. Melakukan input data formulir *standing Instruction* pada AS.400 untuk Autodebit selain pembayaran *payment* dan meminta otorisasi kepada manajer Pemasaran/Manajer Operasi/Kepala Cabang/kepala Kantor Cabang Pembantu/Kepala Kantor Kas
3. Membubuhkan paraf pada formulir *standing Instruction* dan menyerahkannya kepada manajer Pemasaran/Manajer Operasi/Kepala Cabang/Kepala Kantor Cabang Pembantu/Kepala Kantor Kas untuk disetujui/ditandatangani

4. Apabila permintaan Autodebit yang berhubungan dengan pembayaran *payment point* (Telkom,IM3,Satelindo,Retelindo dll) input data nasabah dilaksanakan oleh KP.DOA,maka formulir *Standing Instruction* yang telah ditandatangani oleh manajer Pemasaran/Manajer Operasi/Kepala Cabang/Kepala Kantor Cabang Pembantu/Kepala Kantor Kas dikirim via faximile ke KP.DOA 021-39832990 dan dikonfirmasi ulang melalui telepon atas pengiriman data tersebut,begitu juga apabila terjadi pencabutan Autodebit, maka surat pernyataan pencabutan dari nasabah dikirim ke KP.DOA untuk diproses pencabutannya.
5. Menyerahkan fotocopy 2 lembar *Standing Instruction* kepada nasabah sebagai bukti
6. Menyimpan (file) formulir *standing Instruction* dengan tertib pada tempat yang aman.

Pelayanan Permintaan Buku Cek/Bilyet Giro

1. Menerima aplikasi permintaan buku cek/ bilyet giro nasabah
2. Menyerahkan aplikasi permintaan buku cek/bilyet giro kepada petugas bagian umum untuk disiapkan setelah mendapatkan persetujuan Manajer Operasi/Kepala Cabang/Kepala cabang Pembantu
3. Menyerahkan buku cek/bilyet giro kepada nasabah dengan menggunakan buku administrasi tanda terima dan melakukan input resi tanda terima buku cek/bilyet giro yang telah ditandatangani oleh nasabah ke sistem AS.400 untuk mendaftarkan nomor register cek/bilyet giro

Pelayanan Permintaan Pencetakan Salinan Rekening Koran/Advis/Tiket Transaksi

1. Menerima permintaan pencetakan salinan rekening koran/advis/tiket transaksi dari nasabah
2. Meneruskan permintaan tersebut kepada Manajer Operasi/Kepala Cabang/Kepala Cabang Pembantu untuk mendapatkan persetujuannya
3. Menyampaikan hasil pencetakan salinan rekening koran/advis/tiket kepada nasabah dengan menggunakan sarana tanda terima.

Pelayanan Perintah pemblokiran Rekening

1. Menerima surat permintaan pemblokiran dari nasabah
2. Meneruskan surat permintaan pemblokiran kepada Manajer Operasi/Manajer Pemasaran/Kepala Cabang/Kepala Cabang Pembantu/Kepala Kantor Kas untuk mendapatkan persetujuan
3. Menginformasikan kepada nasabah bahwa permintaannya telah dilaksanakan sesuai

Khusus Input Customer Information File

1. Pastikan seluruh data yang harus diisi oleh nasabah telah dilengkapi dan benar
2. Apakah data yang diperoleh dari bagian lain telah lengkap dan telah mendapatkan pengesahan dari pejabat yang berwenang
3. Apakah data yang telah diinput ke komputer tidak ada yang tertinggal

4. Apakah hasil input data telah dicek ulang yaitu kelengkapan dan kebenarannya serta penyimpanan ke data-based telah selesai
5. Apakah prosedur penginputan data telah sesuai/mengikuti ketentuan yang berlaku
6. Apakah atas kekurangan data telah dicatat dan segera dimintakan kelengkapannya kepada nasabah atau bagian lain yang terkait
7. Apakah tambahan data atas kekurangan sebelumnya telah dicek dan diinput dengan benar
8. Apakah atas perubahan/koreksi data yang ada telah dilakukan penginputan dengan benar
9. Apakah penginputan data baru/koreksi berdasarkan perintah yang telah mendapatkan persetujuan/pengesahan dengan adanya tandatangan atau paraf dari pejabat yang berwenang

KESIMPULAN

Peranan Customer Service dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah pada PT. Bank Nagari Cabang Pekanbaru merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan Bank Nagari Cabang Pekanbaru, yaitu dengan memberi kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang bermutu yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah sesuai dengan present value. Seorang *Customer Service* pada saat dipagi hari yaitu menyiapkan *Counter* Customer Service bersih, rapih dan senyaman mungkin. Kemudian pada saat jam kerja Customer Service benar-benar harus fokus terhadap pelayanan kepada nasabah, mulai dari pembukaan dan penutupan rekening Giro, pembukaan dan penutupan rekening Tabungan, pembukaan dan pencairan Deposito, serta melayani semua kebutuhan dan keluhan nasabah. Pada jam istirahat petugas Customer Service harus bergantian, karena *Counter* Customer Service tidak boleh kosong. Kemudian waktu sore hari dan tutup harian, Customer Service harus telah menyelesaikan semua tugas pada hari itu, dan membuat deadline untuk tugas yang dipending dan akan dikerjakan esok harinya.

DAFTAR PUSTAKA

As. Mahmoeddin, Etiket Pelayan Bank “*Petunjuk Praktis Menjaring Nasabah*” Jakarta: PT. Toko Gunung Agung, 1995

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta: Balai Pustaka, 1990, hal.849

E Juana Wijaya, *Pelayan Prima dan Bisnis Manajemen*, Jakarta: Erlangga, 1985

Febryani Anita, *Kajian Ekonomi dan Keuangan*, Jakarta: 4 Desember 2003

Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. <https://doi.org/10.31227/osf.io/wrh3p>

[Http://www.banknagari.com](http://www.banknagari.com)

Kasmir, SE,MM, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Prenada Media, 2004, hal.202

Mirawati & Fernos, J. (2019). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang. <https://doi.org/10.31227/osf.io/cq458>

Mulia, T., & Afriyeni, A. (2019). Penerapan Manajemen Risiko Operasional Pada Unit Teller PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat. <https://doi.org/10.31219/osf.io/w5uqk>

Prasetyo, Z., & Afriyeni, A. (2019). Penerapan Manajemen Resiko Operasional Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Painan Kabupaten Pesisir Selatan. <https://doi.org/10.31219/osf.io/83ea4>

R.I. UU No.10 Tahun 1998 *Tentang Perubahan UU No.7 Tahun 1992 Tentang Perbankan*, Jakarta: Sinar Grafika,1999

Safitri, R. N., & Marlius, D. (2017). Penerapan E-Banking Dalam Meningkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan Di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang. <https://doi.org/10.31227/osf.io/gkv8t>

Susanti, F. W Ekazaputri. (2018). Service Performance Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variabel Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT BPR Labuh Gunung Payakumbuh Jurnal Benefita: Ekonomi Pembangunan Manajemen Bisnis Dan Akuntansi. Volume 3. No. 3. Hal. 433-444.<http://doi.org/10.22216/jbe.v3i3.3472>

Susanti, F., & Gunawan, A. C. (2019). Pengaruh Bauran Promosi Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Maybelline Di Kota Padang. <https://doi.org/10.31227/osf.io/npjqh>

SK. Menteri Keuangan RI Nomor 792,1990

Widodo, B. H., & Susanti, F. (2019). Pengaruh Human Relation (Hubungan Antar Manusia), Lingkungan kerja Terhadap Etos Kerja karyawan (Studi Kasus

Pada PT. Pelindo Teluk Bayur Padang).
<https://doi.org/10.31227/osf.io/dxm8a>

Wulandari, R., & Susanto, R. (2019). Penerapan Manajemen Risiko Operasional Pada Unit Teller Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Lubuk Alung. <https://doi.org/10.31219/osf.io/pjgch>