PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP NASABAH DI PT. BANK SYARI'AH MANDIRI (BSM) CABANG BANDAR BUAT PADANG

Putri Gusriniwati, Afriyeni

Akademi Keuangan dan Perbankan Padang

Afriyeni.yen@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penulisan ini untuk mengetahui bagaimana peranan *customer service* dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah dan juga untuk mengetahui aktivitas yang dilakukan dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah di Bank Syari'ah Mandiri. Untuk menganalisa data penelitian, penulis menggunakan analisa deskriptif, terhadap peranan *customer service* dalam meningkatkan pelayanan nasabah di PT. Bank Syari'ah Mandiri Cabang Bandar Buat Padang. Peranan seorang *customer service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank Syari'ah Mandiri Cabang Bandar Buat Padang. a) Selalu memfokuskan layanan yang terbaik untuk nasabah dan mempromosikan produk – produk yang ada di Bank Syari'ah Mandiri. b) Mengenali apa yang menjadi kebutuhan bagi seorang nasabah dan selalu menyampaikan dengan sikap yang positif. c) Membantu para nasabah dalam pembukaan dan penutupan rekening. d) Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah. e) Selalu berusaha untuk mendapatkan nasabah baru, melalui berbagai pendekatan misalnya meyakinkan nasabah tentang kualitas produk yang diberikan oleh BSM.

Kata Kunci: Customer Service, Pelayanan

LATAR BELAKANG

Perkembangan dunia usaha termasuk sektor perbankan di kota Padang dalam beberapa tahun ini mengalami kemajuan yang pesat, perkembangan ini berkaitan dengan adanya perkembangan ekonomi nasional, disamping adanya berbagai kemudahan yang diberikan oleh pemerintah dengan menciptakan iklim yang lebih baik bagi perkembangan usaha dibidang perbankan di Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya bank – bank baru yang membuka kantor cabang di Padang.

Perbankan merupakan salah satu sektor ekonomi yang sangat penting peranannya dalam perkembangan ekonomi di Indonesia, dimana fungsi utamanya adalah sebagai penghimpunan dan penyaluran dana bagi masyarakat, yang bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan Nasional dalam rangka

meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil – hasilnya, serta pertumbuhan ekonomi bagi kehidupan rakyat banyak.

Banyaknya bank yang ada di Indonesia saat ini, membuat persaingan semakin ketat dan berlomba untuk memperoleh peringkat paling baik dimata masyarakat, khususnya di kota Padang. Oleh sebab itu diperlukan strategi yang baik oleh masing-masing bank guna meningkatkan laba dan memiliki kualitas yang baik. Salah satu cara bank yang tepat adalah adanya peranan *customer service* (CS) dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di bank atau instansi lain, karena pelayanan pelanggan yang bermutu merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan disuatu perusahaan. Hampir setiap perusahaan mempekerjakan petugas pelayanan pelanggan (*customer service*) dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah yang datang secara baik dan memuaskan, karena peranan *customer service* sangat penting dan merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam perbankan. Tanpa adanya peranan *Customer Service* maka sangat berpengaruh terhadap perkembangan perusahaan.

Secara umum pengertian *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang bermutu yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Pelayanan *customer service* yang bermutu hanya bisa dipahami dari sudut pandang nasabah, yaitu nasabah cenderung memberikan penilaian terhadap tingkat pelayanan dari dua cara pandang ; 1) mencakup sistem dan prosedur yang telah tertata guna menyampaikan produk dan atau pelayanan. 2) berhubungan dengan bagaimana penyedia pelayanan dalam menggunakan sikap, prilaku, dan kemampuan lisan dalam berinteraksi dengan pelanggan.

Agar pelayanan yang diberikan berjalan dengan baik, maka interaksi antara nasabah dan *customer service* haruslah berjalan dengan baik. Interaksi ini terjadi komunikasi antara *customer service* dengan nasabah, meliputi : apa yang mereka katakan, bagaimana mereka mengatakan, apa yang mereka lakukan, dan bagaimana mereka melakukan interaksi antara nasabah (pelanggan) dengan peralatan teknis dan fisik yang ada dalam organisasi, seperti : pengisian dokumen/formulir, cara pembayaran, dan lain sebagainya. Dalam memberikan pelayanan, *customer service* bank selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika. Adanya pelayanan yang baik itu membuat nasabah merasa senang dan dihargai, sehingga nasabah akan kembali lagi dan melanjutkan hubungan bisnis dengan perusahaan tersebut. Kemudian akan menceritakan kepuasan dan kebaikan pelayanan yang diperoleh kepada rekan yang lain. Hal ini dapat mempengaruhi pertumbuhan perusahaan dan penambahan peluang atau kesempatan bagi *customer service* tersebut.

Berdasarkan pengamatan penulis yang pernah magang di PT. Bank Syari'ah Mandiri Cabang Bandar Buat Padang, penulis sangat tertarik dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* di Bank Mandiri Syari'ah. *customer service* benar – benar dituntut untuk memberikan yang terbaik kepada nasabah.

Dari uraian diatas, dan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang apa dan bagaimana pelayanan yang baik bagi seorang nasabah dan untuk menambah pemahaman masyarakat terhadap apa dan bagaimana sikap *customer*

service tersebut, maka penulis tertarik untuk membahas dan menuangkannya dalam bentuk tugas akhir yang diberi judul “Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Di PT. Bank Syari’ah Mandiri Cabang Bandar Buat Padang”

METODE PENELITIAN

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah metode penelitian Deskriptif dengan langkah – langkah sebagai berikut:

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah penelitian perpustakaan dan penelitian lapangan.

a) Penelitian perpustakaan

Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data dan menggunakan teori – teori yang berkaitan dengan masalah – masalah yang akan dibahas, yang diperoleh dari literatur yang ada berupa buku- buku yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas.

a) Penelitian lapangan

Pada penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung dan melakukan wawancara dengan pihak – pihak yang terkait.

Teknik Analisa Deskriptif

Untuk menganalisa data penelitian, penulis menggunakan analisa deskriptif, terhadap peranan *customer service* dalam meningkatkan pelayanan nasabah di PT. Bank Syari’ah Mandiri Cabang Bandar Buat Padang.

LANDASAN TEORITIS

Bank selaku lembaga keuangan yang tugasnya adalah memberikan jasa – jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan) dalam bentuk Giro, Tabungan dan Deposito. Kemudian menyalurkannya melalui pemberian kredit (pembiayaan), 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 amanah (kepercayaan) Dalam memperlihatkan 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 digunakan 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, ini

merupakan tugas dan tanggung jawab semua para karyawan bank, namun ini peran utama bagi *customer service* dimana tugas utamanya melayani nasabah.

Customer Service merupakan suatu bagian atau unit dari bank yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan informasi dan untuk dapat mendukung perkembangan yang ada dalam menghadapi tantangan di masa mendatang diperlukannya strategi - strategi yang dapat meningkatkan kualitas yang ada secara terus – menerus sehingga dapat menghasilkan suatu layanan yang berkualitas tinggi. Petugas bank yang berhubungan langsung dengan nasabah adalah “*customer service*” serangkaian kegiatan yang dirancang untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan bahwa suatu produk atau jasa telah memenuhi harapan pelanggan (nasabah).

Tugas seorang *Customer Service*

Tugas utama *Customer Service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan baik dengan masyarakat, sehingga harus ditekuni dengan penuh kemampuan, kecekatan dan kesabaran. Seorang *customer service* juga harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan.

Customer Service juga bertugas sebagai :

1. Penerima Tamu (nasabah)

Dalam hal ini *customer service* melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkapny dengan ramah, sopan, menarik dan menyenangkan. Harus selalu memberikan perhatian, bicara dengan suara lembut dan jelas, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.

2. *Customer Relation Office*

Artinya bahwa *customer service* adalah orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah. Sehingga merasa senang, puas dan makin percaya. *customer service* harus menyiapkan brosur dan formulir – formulir untuk nasabah, dan juga ikut membantu mengisi Formulir.

3. Komunikator

Dengan cara memberikan segala informasi dan kemudahan – kemudahan kepada nasabah, juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan atau tempat konsultasi.

Syarat Seorang *Customer Service*

1. Syarat Fisik

- a. Menarik dari segi wajah
- b. Ukuran badan, misalnya tinggi badan ideal untuk wanita minimal 155 cm, dan laki – laki 165 cm.
- c. Berat badan juga harus ideal, jangan melebihi berat normal yang ideal juga jangan terlalu kurus.
- d. Memiliki jiwa yang sehat artinya sehat rohani dan jasmaninya.

2. Syarat Mental

Mental yang kuat dalam melayani nasabah, karena dengan mental yang kuat akan memberikan kepercayaan diri yang lebih baik, memberikan keyakinan dan menimbulkan sifat kejujuran dan tanggung jawab yang besar terhadap apa yang dilakukan.

3. Syarat Kepribadian :
 - a. Energik dan gesit.
 - b. Rasa humor dan selalu ingin maju.
 - c. Mampu mengendalikan diri.
 - d. Tidak mudah marah.
 - e. Tidak terpancing untuk berbuat atau berkata kasar.
 - f. Mengendalikan gerakan – gerakan tubuh yang terlalu mengesankan.
4. Syarat sosial
 - a. Jiwa sosial yang tinggi
 - b. Bijaksana
 - c. Budi pekerti yang luhur.
 - d. Pandai bergaul dengan siapa pun
 - e. Dapat bekerja sama dengan berbagai pihak
 - f. Pandai bicara dan tidak kaku.

Etiket Seorang *Customer Service*

Etiket adalah ketentuan yang dibuat agar semua komponen yang berhubungan dengan pelayanan dapat menunjang satu sama lainnya. Oleh karena itu etiket pelayanan harus dilakukan oleh semua komponen agar pelayanan yang diberikan benar – benar sempurna.

Ketentuan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Sikap prilaku dan ekspresi wajah

Dalam bersikap dan berperilaku harus memberikan kualitas yang sama, tidak dibeda – bedakan, karena pengaruh sikap dan prilaku ini sangat besar guna memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Yang perlu diperhatikan :

- a. Jujur
 - b. Rajin, tepat waktu dan tidak pemalas.
 - c. Pandai bergaul.
 - d. Simpatik .
 - e. Fleksibel.
 - f. Serius.
 - g. Rasa tanggung jawab
 - h. Suka menolong.
 - i. Sopan.
 - j. Tenang.
 - k. Tabah.
 - l. Loyal.
 - m. Pandai menyembunyikan kekecewaan, kekesalan dan kesedihan.
2. Penampilan

Penampilan merupakan hal yang pertama yang dilihat oleh tamu. Penampilan awal yang baik, sehingga timbul rasa kagum, simpatik dan hormat.

Penampilan yang harus dilakukan :

 - a. Wajar, tidak dibuat – buat

- b. Selalu ceria
 - c. Rapi dalam berpakaian
 - d. Pandangan mata ke satu arah tertentu.
 - e. Selalu mengucapkan salam
 - f. Bersikap optimis.
 - g. Berprilaku baik.
 - h. Tidak mengundang perhatian
 - i. Lincih, gesit, tanggap
 - j. Gerak gerik wajar
 - k. Selalu memberi perhatian
 - l. Suka membantu
 - m. Tidak *over acting*
 - n. Tidak memakai aksesoris yang berlebihan
 - o. Make up sederhana.
3. Cara berpakaian :
- Faktor – faktor yang harus diperhatikan dalam berpakaian agar tampak serasi dan sepadan, antara lain :
- a. Warna yang dikenakan serasi, tidak mencolok mata
 - b. Model yang digunakan, jangan model yang tidak lazim
 - c. Keserasian antara rok / baju
 - d. Cara menggunakan pakaian
 - 1) Lengan baju jangan digulung
 - 2) Kancing baju terpasang rapi
 - 3) Kancing lengan panjang agar terpasang
 - 4) Saku kemeja dan celana tidak penuh macam barang
 - 5) Tanda pengenal agar dipakai.
4. Cara berbicara
- Etika berbicara yang perlu diperhatikan :
- a. Biarkan nasabah berbicara terlebih dahulu
 - b. Jangan sekali – kali memotong pembicaraan
 - c. Saat nasabah berbicara, kita sebagai pendengar yang baik.
 - d. Tanggapi isi pembicaraan.
 - e. Bersikap jangan terlalu kaku
 - f. Tidak bersikap kasar
 - g. Hargai dan jangan berprasangka buruk.
 - h. Berbicara dengan wajar.
 - 1) Jelas, singkat, mudah dimengerti
 - 2) Positif, meyakinkan
 - 3) Sopan, efisien
5. Cara bertanya
- Cara bertanya yang baik :
- a. Sikap bertanya
 - 1) Gerakan badan dan tangan jangan menunjuk atau mengacungkan tangan ke nasabah.
 - 2) Usahakan dalam keadaan duduk.

- b. Pilih waktu
- c. Gunakan bahasa yang baik dan benar
- d. Hindari mengajukan pertanyaan yang tidak jelas
- e. Ciptakan suasana yang kondusif.
- f. Jangan bertanya dengan nada mengancam.

Yang perlu diperhatikan oleh seorang *Customer Service* :

- 1. Selalu ingin membantu setiap keinginan dan kebutuhan nasabah.
- 2. Memberikan perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah.
- 3. Sopan dan ramah dalam melayani nasabah.
- 4. Memiliki rasa toleransi yang tinggi dalam menghadapi setiap tindakan nasabah.
- 5. Menjaga perasaan nasabah, agar tetap merasa tenang, nyaman dan menimbulkan kepercayaan.
- 6. Dapat menahan emosi
- 7. Menyenangkan orang lain.

Yang tidak boleh dilakukan oleh seorang *Customer Service* :

- 1. Berpakaian sembarangan.
- 2. Melayani sambil makan, minum atau merokok.
- 3. Menampakkan wajah cemberut.
- 4. Sambil membaca.

Sikap dan Tingkah Laku Seorang *Customer Service*

Seorang *customer service* yang baik haruslah dapat berbaik hati dalam setiap tindakan baik berbicara, bersikap dan tingkah laku, dan dapat mengembangkan diri karena *customer service* dapat memegang peranan yang sangat penting. Selain itu juga hendaklah ramah, memiliki moral dan etika yang baik untuk dapat melayani nasabah dan meupakan perantara yang ingin berhubungan dengan nasabah dan sebaliknya.

Kebiasaan dan tingkah laku adalah sikap seseorang dalam menghadapi masalah-masalah ditempat kerja yang tercermin dalam sikap yang konkrit, antara lain : ketelitian, kemampuan berinisiatif dan kemampuan menyesuaikan diri dalam arti positif. Dalam menjalankan tugasnya sehari – hari diharapkan *Customer Service* dapat menunjukkan sikap yang simpatik terhadap siapa saja.

ANALISA DAN PEMBAHASAN

Customer Service memegang peranan yang sangat penting di Bank Syari'ah Mandiri. Dalam dunia perbankan, tugas utama seorang *customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan baik dengan nasabah. *Customer Service* di Bank Syari'ah Mandiri dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara meyakinkan para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. Selain itu *customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah di Bank Syari'ah Mandiri. Oleh karena itu, *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah

Peranan seorang *customer service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah pada PT. Bank Syari'ah Mandiri merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan bank tersebut. Oleh karena itu, segala kegiatan harus berjalan dengan baik dan bermutu demi terciptanya kepuasan nasabah. Karena nasabah yang merasa mendapatkan kepuasan akan kembali lagi mendatangi bank tersebut dan membeli produk lain yang ditawarkan oleh bank serta akan berbagi cerita dengan rekan yang lainnya.

Sebagaimana diketahui bahwa *customer service* mempunyai sasaran untuk menciptakan, memperbaiki, mempertahankan nasabah/pelanggan dengan konsep pelayanan yang berkualitas, ini sangat mendukung dalam menghasilkan keuntungan bagi bank.

Untuk menjalankan hal tersebut diperlukan sumber daya bank serta langkah-langkah yang perlu diperhatikan dengan baik. Pelayanan berkualitas yang diberikan oleh seorang *customer service* akan memberikan kepuasan bagi nasabah, ini merupakan keinginan dari semua yang dibutuhkan bank dalam meningkatkan dan mendapatkan tujuan bank tersebut. Pelayanan berkualitas yang diberikan oleh *customer service* di Bank Syari'ah Mandiri merupakan pelayanan untuk memelihara dan mempertahankan nasabah/pelanggan dan menambah nasabah baru.

Pelayanan yang berkualitas sangat penting bagi bank, nasabah dan bagi staf bank lainnya, karena dapat mempertahankan *loyalitas* nasabah, memberikan kombinasi untuk mengambil keputusan dan hal membeli dan memilih produk serta memberikan kebanggaan pada bank dan produknya. Pelayanan berkualitas bukan sekedar memberikan suatu layanan, hal ini memerlukan sedikit pelayanan yang ekstra dan sesuai dengan harapan nasabah yang mengharapkan pelayanan yang terbaik.

Beberapa langkah terciptanya suatu pelayanan *customer service* yang berkualitas untuk kepuasan nasabah di PT. Bank Syari'ah Mandiri (BSM) :

1. Mengambil hati pelanggan bagaimana *customer service* BSM memiliki hal-hal yang diperlukan untuk mengambil hati nasabah. Berikan pelayanan terbaik pada nasabah agar mereka menjadi pelanggan setia. Selalu memfokuskan pelayanan yang terbaik untuk nasabah dan mempromosikan produk – produk yang ada, itu yang pertama kali yang akan dilihat oleh nasabah, selanjutnya nasabah akan melakukan penilaian. Kalau bagus, nasabah akan kembali lagi untuk melakukan transaksi atau yang lainnya di BSM, tapi nasabah akan mencari bank lain apabila pelayanan yang diberikan oleh seorang *customer service* tidak memuaskan hati seorang nasabah tersebut. Jadi promosi pun percuma tanpa adanya pelayanan yang baik oleh seorang *customer service*.
2. Selalu menyampaikan sikap yang positif
3. Mengenali apa yang menjadi kebutuhan bagi seorang nasabah.

4. Memastikan nasabah berkeinginan untuk kembali lagi ke BSM. Setiap nasabah yang datang ke bank pastilah menginginkan atau ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan baginya.

Kualitas dan pelayanan yang dilaksanakan *Customer Service*.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank BSM merupakan penilaian nasabah atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Kualitas pelayanan terutama untuk sektor jasa selalu di identikkan dengan mutu bank itu sendiri. Semakin baik dan memuaskan tingkat pelayanannya maka semakin bermutulah bank tersebut dan begitu pula sebaliknya. Itu lah yang dicerminkan oleh Bank Syari'ah Mandiri ini. Sehingga usaha untuk meningkatkan pelayanan guna memuaskan nasabah selalu dilakukan Bank Syari'ah Mandiri agar dapat memaksimalkan kualitas jasa. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir pada persepsi nasabah, dimana persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.

Adapun lima cara kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syari'ah Mandiri untuk memuaskan nasabahnya meliputi :

1. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Responsive (*Responsiveness*) yaitu kemampuan membantu pelanggan dan memberikan layanan jasa yang cepat.
3. Keyakinan (*Assurance*) yaitu pengetahuan dan kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati (*Emphaty*) yaitu syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*Tangible*) yaitu penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

Kualitas pelayanan sangat penting dalam dunia perbankan. Bank Syari'ah Mandiri dalam merebut nasabah dengan mengandalkan kualitas pelayanan ini. Selain menawarkan berbagai macam produk, perbaikan di sisi teknologi informasi, dan beragam hal yang berbau pelayanan berkualitas dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, semua ini disiapkan oleh Bank Syari'ah Mandiri untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan akhirnya diharapkan mampu menjaring dana nasabah. Pelayanan harus dilakukan terus menerus tanpa henti, karena bank BSM bekerja berdasarkan prinsip kepercayaan dan syar'iah, sehingga *value* itu menjadi penting.

Peran seorang *customer service* dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah merupakan hasil penilaian nasabah atas keunggulan atau keistimewaan layanan yang diberikan oleh *customer service* secara menyeluruh. Jika yang dihasilkan merupakan penilaian yang positif maka kualitas pelayanan ini akan berdampak pada terjadinya *loyalitas*.

Tidak dapat dipungkiri lagi keterlibatan seorang *customer service* dalam menjalankan aktivitas pelayanan terhadap nasabah sangat diperlukan agar dapat memuaskan pelayanan terhadap nasabah yang ingin melakukan transaksi sesuai dengan aturan dan tanggung jawab yang diberikan.

Dalam prakteknya penyelenggaraan pekerjaan kantor pada Bank sangat diperlukannya seorang *customer service* yang akan membantu dalam pelayanan terhadap para nasabah agar pekerjaan yang dilaksanakan oleh bank dapat berjalan dengan cepat, tepat dan bertanggung jawab serta tidak merugikan bank.

Bank Syari'ah Mandiri mampu memberikan nilai ekonomi kepada nasabah, berarti bank memiliki kemampuan yang tinggi dan ini akan membuat nasabah akan percaya untuk membangun, mengembangkan dan mempertahankan suatu hubungan. Itu berarti nasabah menerima manfaat yang jauh lebih besar dari pengorbanan yang diberikan oleh *customer service*.

Fungsi Seorang Customer Service Pada Bank Sayri'ah Mandiri

Sebagai seorang *customer service* di Bank Syari'ah Mandiri tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas *customer service* harus benar-benar dipahami sehingga dapat menjalankan tugasnya secara prima. Dalam prakteknya Fungsi *customer service* di Bank Syari'ah Mandiri adalah :

1. Sebagai *Resepsionis*

Artinya *customer service* berfungsi sebagai penerima nasabah yang datang ke Bank Syari'ah Mandiri. Fungsinya dalam hal ini melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan oleh nasabah dengan ramah, sopan, menarik dan menyenangkan. Harus selalu memberikan perhatian, bicara dengan suara lembut dan jelas, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.

2. Sebagai *Deskman*

Artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon dari nasabah. Artinya jika nasabah yang sudah memperoleh informasi secara lengkap kemudian bermaksud melakukan transaksi, petugas *customer service* melayani nasabah untuk mengisi berbagai aplikasi seperti formulir dan lain sebagainya. Pelayanan diberikan termasuk memberi arahan dan petunjuk cara – cara pengisian aplikasi yang dibutuhkan nasabah tersebut sampai tuntas, serta prosedur transaksi yang diinginkan nasabah tersebut.

3. Sebagai *Salesman*

Artinya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual Produk Bank Syari'ah Mandiri sekaligus sebagai pelaksana *cross selling* (menjual produk). Dalam hal ini *customer service* meyakinkan nasabah agar mau membeli produk yang ditawarkan.

4. Sebagai *Customer Relation Officer*

Berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah sehingga nasabah merasa senang, puas dan makin percaya, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan di Bank Syari'ah Mandiri dan tidak berpindah ke bank lain apabila terjadinya masalah di Bank Syari'ah Mandiri. Fungsi sebagai *customer service Relation Officer* dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalnya komunikasi melalui telepon atau secara langsung seperti menyiapkan

brostur dan formulir – formulir untuk nasabah, ikut membantu dan menerangkan dalam mengisi formulir yang dibutuhkan oleh nasabah.

5. Sebagai *komunikator*

customer service berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara Bank Syari'ah Mandiri dengan nasabah. *customer service* juga sebagai penyambung antara Bank dengan nasabah. Dimana memberikan informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah, juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan atau tempat konsultasi.

Aktivitas Pembukaan Rekening Oleh *Customer Service*

Adapun aktivitas yang dilakukan oleh *Customer Service* di Bank Syari'ah Mandiri adalah sebagai berikut :

A. Pembukaan rekening dan penutupan rekening.

1. Rekening Giro
2. Rekening Tabungan
3. Depositi Berjangka

Pembukaan Rekening Oleh *Customer Service*.

- a. Melakukan pemeriksaan kelayakan dokumen
- b. Melakukan pemeriksaan kelengkapan pengisian formulir pembukaan rekening
- c. Distribusi dokumen kepada bagian terkait
- d. Melakukan pemeriksaan tanda tangan nasabah
- e. Input data nasabah maupun data rekening pada komputer
- f. Memberikan penjelasan tentang rekening yang akan dibuka.

1. Rekening Giro

Rekening Giro adalah simpanan pihak ke tiga yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, sarana perintah bayar lainnya, atau dengan cara pemindah bukuan dan penarikan dapat dilakukan melalui ATM.

a. Syarat Pembukaan Rekening Giro

1. Mengisi dan menandatangani formulir permohonan pembukaan Rekening Giro serta menyetujui dan menandatangani syarat – syarat umum pembukaan Rekening Giro diatas materai sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Mengisi formulir dan menandatangani Kartu Contoh Tanda Tangan (KCTT) tiga rangkap.
3. Menyerahkan dokumen – dokumen wajib sesuai standar Bank Indonesia No. 2/10/DASP Jakarta, 8 Juni 2000 yaitu :

Untuk perorangan : Foto copy KTP/SIM/Passport, surat Referensi, fotocopy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), fotocopy Keterangan Izin Menetap Sementara (KIMS) untuk WNA dan tidak termasuk daftar hitam di Bank Indonesia.

Untuk Badan Hukum: Anggaran Dasar dan perubahan-perubahannya (kecuali UD/PD), fotocopy surat persetujuan Menteri Kehakiman atau Lembaran Berita Negara RI

yang mengumumkan hukum tersebut (kecuali UD/PD) dan (CV/Firma), fotocopy KTP/SIM/Passport dari para pengurus yang berwenang dan Surat Referensi, fotocopy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), fotocopy surat – surat izin usaha yang masih berlaku, antara lain: SIUP, Surat keterangan domisili usaha, dan lainnya.

Bank Syari'ah Mandiri wajib menolak calon pemilik rekening untuk membuka rekening apabila persyaratan pembukaan rekening sebagaimana dimaksud diatas tidak dipenuhi.

- b. Prosedur Pembukaan Rekening Giro oleh *Customer Service*.
 1. Terima aplikasi pembukaan rekening giro beserta dokumen – dokumen sesuai dengan persyaratan umum pembukaan rekening dari nasabah.
 2. Periksa identitas nasabah dalam daftar hitam Bank Indonesia. Jika namanya tercantum bahwa yang bersangkutan tidak dapat membuka rekening giro.
 3. Periksa pengisian aplikasi serta dokumen – dokumen dari calon nasabah. Apabila pengisian belum benar atau persyaratan belum lengkap, minta nasabah untuk memperbaiki atau melengkapinya.
 4. Mintalah nasabah mengisi Kartu Contoh Tanda Tangan (KCTT) dua rangkap dan atau sesuai dengan kebutuhan.
 5. Periksa pengisian Kartu Contoh Tanda Tangan, apakah tanda tangan sesuai dengan tanda tangan pada kartu identitas. Apabila tidak sama minta nasabah untuk membubuhkan tanda tangan sesuai dengan kartu identitas dan atau nasabah membuat surat pernyataan bahwa tanda tangan yang berlaku adalah contoh tanda tangan nasabah pada kartu contoh tanda tangan diatas materai sesuai dengan peraturan yang berlaku.
 6. Bubuhkan stempel, jika seluruh dokumen dan aplikasi sudah lengkap dan benar, kemudian serahkan seluruh dokumen tersebut kepada pejabat bank yang berwenang untuk diperiksa dan ditanda tangani.
 7. Selanjutnya lakukan input data – data nasabah ke dalam untuk pembukaan rekening giro, cetak hasil input pembukaan rekening giro, kemudian periksa kembali, catat dalam Buku Registrasi Pembukaan Rekening Giro dan bubuhkan paraf petugas.
 8. Masukkan dokumen – dokumen nasabah beserta cetak data – data nasabah ke dalam master file, kemudian serahkan kepada unit legal/pejabat yang ditunjuk untuk mendapatkan opini legal dan minta unit legal/pejabat yang ditunjuk untuk membubuhkan paraf pada setiap lembar aplikasi pembukaan rekening giro.
 9. Serahkan master file kepada *supervisor*/pejabat berwenang untuk diperiksa dan disetujui, kemudian serahkan salah satu Kartu Contoh Tanda Tangan kepada *Teller* untuk disimpan sebagai media *verifikasi*.
 10. Minta nasabah melakukan setoran awal di *Teller*, dan siapkan Kartu Contoh Tanda Tangan nasabah untuk dilakukan *capture* tanda

tangan nasabah kedalam sistem komputer atau perbanyak Kartu Contoh Tanda Tangan dengan cara di fotocopy.

11. Distribusikan fotocopy Kartu Contoh Tanda Tangan ke Cabang dan Capem/Kantor Kas dengan disertai tanda terima.
12. Apabila Cabang/KCP telah menggunakan system komputer untuk display Kartu Contoh Tanda Tangan (KCTT), maka kirimkan 1 KCTT kepada petugas.
13. Serahkan master file kepada Unit Administrasi Giro Cabang utama/ Unit Giro Cabang disertai dengan tanda terima.
14. Siapkan Kartu Tanda Tangan Pengenal Nasabah yang sudah berisi Identification File Nomor untuk nasabah.
- c. Prosedur Penutupan Rekening Giro Atas Permintaan Nasabah.

hal yang dilakukan oleh *Customer Service* adalah :

1. Terima surat permohonan penutupan rekening giro yang ditandatangani di atas materai dan disertai identitas diri nasabah.
2. Periksa kelengkapan dan keabsahan dari aplikasi permohonan penutupan rekening. Apabila belum lengkap dan benar minta nasabah untuk memperbaiki dan melengkapi.
3. Minta Teller melakukan *Verifikasi* tanda tangan pada aplikasi permohonan penutupan rekening. Apabila tanda tangan tidak cocok kembalikan kepada nasabah. Apabila tanda tangan cocok lakukan proses lebih lanjut.
4. Lihat posisi saldo rekening giro dan informasikan kepada nasabah jumlah uang yang bisa ditarik dengan menyisakan biaya penutupan rekening giro, kemudian periksa nomor cek yang masih tersisa.
5. Minta nasabah untuk mengembalikan sisa buku cek/bilyet giro dan kembalikan kartu ATM (apabila nasabah memilikinya) kemudian gunting kartu ATM di hadapan nasabah
6. Bubuhkan *time stamp* pada aplikasi penutupan rekening, apabila seluruh sisa cek dan bilyet giro serta kartu ATM belum diterima maka, sampaikan kepada nasabah untuk mengembalikan dan baru diproses penarikan dananya.
7. Apabila seluruh sisa cek dan bilyet giro serta kartu ATM telah diserahkan maka sisa saldo dapat diambil, minta nasabah menarik jumlah uang yang masih bisa ditarik dengan penarikan tunai, pemindahbukuan atau transfer sesuai prosedur yang berlaku, monitor posisi saldo nasabah setelah dilakukan penarikan.
8. Cetak : saldo nasabah (sisa saldo yang senilai dengan biaya administrasi), saldo rekening giro, mutasi rekening bulan berjalan dan lakukan penutupan fasilitas – fasilitas nasabah yang terkait dengan rekening giro yang akan ditutup, seperti : ATM, *Standar Order*, *Standing Instruction*, surat kuasa *auto debet*, Penampungan Deposito, Keterkaitan dengan rekening lain, dan lain-lain.
9. Tarik Kartu Contoh Tanda Tangan dari Teller, buat Rekapitulasi penutupan Rekening 2 rangkap, Catat dalam buku Registrasi Penutupan Rekening.

10. Serahkan dokumen – dokumen penutupan rekening giro kepada *supervisor* untuk diperiksa dan disetujui, kemudian serahkan dokumen – dokumen tersebut kepada unit giro Cabang Utama/Cabang disertai dengan tanda terima.
11. Konfirmasikan dan kirimkan Rekapitulasi Penutupan Rekening lembar ke-2 serta kartu ATM Cabang Utama/Cabang disertai dengan tanda terima.

2. Rekening Tabungan

Tabungan adalah simpanan masyarakat yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek atau hanya dapat ditarik dengan media penarikan yang diterbitkan oleh Bank.

a. Syarat – syarat Umum Pembukaan Tabungan.

1. Mengisi *specimen* Kartu Contoh Tanda Tangan (KCTT) dan menyerahkan fotocopy Kartu Identitas Diri (KTP/Passport) yang sesuai dengan aslinya, untuk WNA harus disertai dengan KIMS (Kartu Izin Menetap Sementara)
2. Mengisi dan menyetujui Aplikasi Pembukaan Tabungan serta menandatangani di atas materai sesuai ketentuan yang berlaku, tanda tangan pada KCTT harus sesuai dengan Kartu Identitas Diri.
3. Nasabah wajib menyetorkan dana kepada bank sejumlah setoran awal. Dalam hal setoran awal tidak efektif pada hari yang sama, maka pembukaan tabungan dilakukan pada saat dana telah efektif.

b. Prosedur Pembukaan Tabungan Oleh *Customer Service*

1. Terima aplikasi pembukaan Tabungan beserta dokumen – dokumen sesuai dengan persyaratan umum.
2. Periksa aplikasi dan dokumen – dokumen dari calon nasabah antara lain aplikasi pembukaan Tabungan fotoCopy Kartu Tanda Pengenal sesuai aslinya, KCTT 2 (dua) rangkap, apabila seluruh dokumen dan aplikasi sudah benar, lakukan input data nasabah ke komputer.
3. Cetak hasil pengimputan dan periksa kembali apakah hasil pengimputan tersebut sudah benar.
4. Apabila tabungan menggunakan buku tabungan maka siapkan dan minta nasabah menanda tangani contoh tanda tangan yang khusus untuk itu.
5. Tempelkan *spectolite* diatas kolom tanda tangan pada buku tabungan kemudian, serahkan ke *Trelle* untuk melakukan percetakan Nama, Alamat, dan Nomor tabungan pada buku tabungan
6. Serahkan hasil cetak pada butir 3 dan dokumen pada butir 2 kepada *supervisor* yang bewewenang untuk diperiksa dan disetujui.

7. Minta nasabah melakukan setoran awal sesuai ketentuan minimal setoran awal.
 8. Serahkan salah satu KCTT kepada Teller, Perbanyak KCTT dengan cara memfotocopy dan copy KCTT ke Capem dan Kantor kas.
 9. Distribusikan dokumen : serakan satu KCTT yang telah dimasukan ke dalam amplop kepada Unit Tabungan Cabang Utama/Cabang disertai dengan tanda terima, Akhir hari serahkan copy dokumen pada butir 4 kepada satuan pemeriksa *Intren* masukan dokumen-dokumen pembukaan rekening beserta hasil cetak data-data nasabah ke dalam map master file dan simpan dalam file kabinet.
- c. Prosedur Penutupan Tabungan Atas Permintaan Nasabah.
1. Terima surat permohonan penutupan tabungan yang ditandatangani di atas materai dan disertai identitas diri dari nasabah, kemudian periksa kelengkapan dan keabsahan dari aplikasi penutupan rekening. Jika belum lengkap dan benar minta nasabah untuk memperbaiki dan melengkapinya.
 2. Minta bantuan *Teller* untuk melakukan *verifikasi* tanda tangan pada aplikasi penutupan rekening. Apabila tanda tangan tidak absah kembalikan kepada nasabah.
 3. Lihat posisi saldo tabungan dan informasikan kepada nasabah jumlah uang yang bisa ditarik dengan meysisakan uang biaya penutupan tabungan.
 4. Minta nasabah mengembalikan kartu ATM (apabila nasabah memilikinya) kemudian gunting kartu ATM di hadapan nasabah, bubuhkan *time stamp* pada aplikasi penutupan rekening.
 5. Minta nasabah menarik jumlah uang yang masih bisa ditarik dengan penarikan tunai, pemindahbukuan atau transfer sesuai prosedur yang berlaku, kemudian monitor posisi saldo nasabah setelah dilakukan penarikan.
 6. Cetak : Saldo nasabah (sisal saldo yang senilai dengan biaya administrasi), saldo rekening lain, mutasi rekening bulan berjalan.
 7. Lakukan penutupan fasilitas – fasilitas nasabah yang terkait dengan tabungan yang akan ditutup, seperti : ATM, *Standing instruction*, surat kuasa *auto debet*, penampungan deposito, keterkaitan dengan rekening lain
 8. Tarik KCTT dari Teller dan buat *Rekapitulasi* Penutupan Rekening 2 rangkap, kemudian catat dalam buku Registrasi Penutupan Rekening.
 9. Serahkan dokumen – dokumen penutupan tabungan kepada *supervisor* untuk diperiksa dan disetujui, kemudian masukan dokumen tersebut ke dalam master file.
 10. Serahkan master file ke unit Tabungan Cabang Utama/Cabang disertai dengan tanda terima

11. Konfirmasikan dan kirimkan Rekapitulasi Penutupan Rekening lembaran ke-2 serta kartu ATM kepada ATM Unit Cabang, disertai dengan tanda terima.

3. Deposito Berjangka

Deposito Berjangka adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu menurut perjanjian antara penyimpanan dengan bank.

a. Syarat Umum Pembukaan Deposito Berjangka.

1. Wajib mengisi dan menyetujui formulir pembukaan Deposito berjangka.

Untuk perorangan : fotocopy KTP/Passport, fotocopy Nomor Wajib Pajak dan keterangan Izin Menetap Sementara/KIMS (untuk WNA).

Untuk Badan Hukum : Anggaran Dasar dan perubahan – perubahannya (kecuali UD atau PD), fotocopy surat persetujuan Menteri Kehakiman atau Lembaran Berita Negara RI yang mengumumkan hukum tersebut (kecuali UD/PD dan CV/Firma), fotocopy KTP/passport dari para pengurus, fotocopy Nomor Pokok Wajib Pajak, fotocopy Sura Izin Usaha Perdagangan, fotocopy Tanda Daftar Perusahaan, fotocopy Surat Keterangan Domisili Usaha.

b. Prosedur Pembukaan Deposito Berjangka Oleh *Customer Service*.

1. Terima deposan/calon deposan yang akan membuka deposito berjangka, kemudian berikan penjelasan mengenai persyaratan yang harus dipenuhi, suku bunga deposito, jangka waktu serta jumlah yang harus disetor atas deposan yang akan dibuka oleh deposan.
2. Untuk deposan baru, minta kepada deposan untuk mempersiapkan dokumen-dokumen yang harus dipenuhi sesuai dengan yang dipersyaratkan dan mengisi KCTT (2 rangkap).
3. Periksa kelengkapan dokumen yang diserahkan deposan serta kewenangan deposan untuk melakukan transaksi pembukaan deposito.
4. Minta deposan mengisi formulir pembukaan deposito.
5. Periksa kembali pengisian formulir pembukaan deposito, apabila deposan belum memiliki *Customer Number*, input data- data deposan ke dalam komputer untuk mendapatkan *Customer Number* bagi deposan.
6. Minta deposan menyerahkan formulir pembukaan deposito dan melakukan penyetoran dana kepada Teller, kemudian serahkan dokumen – dokumen persyaratan *Bilyet/Advis* deposito dan bubuhkan para petugas, serahkan *Bilyet/advis* deposito kepada deposan yang berhak dan minta deposan menandatangani buku register sebagai tanda terima.
7. Terima fotocopy *bilyet/advis* deposito yang telah ditandatangani oleh nasabah, serahkan kepada unit kerja deposito dengan tanda terima.

c. Prosedur Pencairan Deposito Berjangka.

1. Terima data deposito yang jatuh tempo
2. Isi tanda terima, hubungi nasabah mengenai deposito yang jatuh tempo dan untuk mengembalikan *advis*/bilyet depositonya.

3. Terima *advis/bilye* deposito kepada unit kerja deposito disertai dengan tanda terima.
4. Simpan tanda terima dalam file dan terima depositan yang akan melakukan pencairan deposito secara tunai.
5. Informasikan kepada unit kerja deposito mengenai depositan yang akan mengambil pencairan deposito secara tunai.
6. Terima slip penarikan tunai dari unit kerja deposito dan serahkan aplikasi penarikan tunai ke depositan, kemudian minta depositan ke Teller untuk menarik uang.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- 1) *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberi kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang bermutu yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.
- 2) Peranan seorang *customer service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank Syari'ah Mandiri Cabang Bandar Buat Padang
 - a. Selalu memfokuskan layanan yang terbaik untuk nasabah dan mempromosikan produk – produk yang ada di Bank Syari'ah Mandiri.
 - b. Mengenali apa yang menjadi kebutuhan bagi seorang nasabah dan selalu menyampaikan dengan sikap yang positif.
 - c. Membantu para nasabah dalam pembukaan dan penutupan rekening.
 - d. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
 - e. Selalu berusaha untuk mendapatkan nasabah baru, melalui berbagai pendekatan misalnya meyakinkan nasabah tentang kualitas produk yang diberikan oleh BSM.
- 3) Seorang *Customer Service* yang baik adalah *customer service* yang mengenal dan mengerti pola pikir dari nasabah agar dapat bekerja sama dalam melakukan pelayanannya.
- 4) Produk dan jasa yang ditawarkan oleh BSM adalah :
 1. Produk Pendanaan
 - a) Giro
 - b) Tabungan
 - c) Deposito berjangka
 2. Produk Pembiayaan
 3. Produk Jasa
- 5) Tugas utama *customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan baik dengan masyarakat, sehingga harus ditekuni dengan penuh kemampuan, kecekatan dan kesabaran. Seorang *customer service* juga harus bertanggung jawab dari awal sampai

selesaiannya suatu pelayanan. Hal – hal yang harus dilakukan atau dijalankan oleh *customer service* dalam rangka melayani nasabah harus sesuai dengan semestinya. Tugas – tugas yang diberikan sudah diatur dengan pedoman tertentu, agar tugas yang diembannya tidak menyimpang dari fungsi yang sebenarnya. Ada deretan tugas yang harus dijalankannya sepanjang hari, kelalaian akan tugas yang dijalankan akan berakibat fatal bagi bank. Bank akan kehilangan nasabah atau tidak akan memperoleh nasabah baru apabila *customer service* melakukan kelalaian tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Andika, A., & Susanti, F. (2018). Pengaruh Marketing Mix Terhadap Keputusan Pembelian Parfum di Azzwars Parfum Lubeg Padang. <https://doi.org/10.31227/osf.io/upgc3>
- As. Mahmoeddin, Etiket Pelayanan Bank “Petunjuk Praktis Menjaring Nasabah” Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.
- Bambang Haris Kamajaya, 2000, pelatihan dan Produktifitas kerja
- E Juana Wijay, Pelayananana Prima dan Bisnis Manajemen, Jakarta : Erlangga, 1985
- 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>
- Marlius, D. (2018). Loyalitas Nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Bukittinggi Dilihat Dari Kualitas Pelayanan. Jurnal Pundi. Volume 1. No. 3. Hal.12-22. <https://doi.org/10.31575/jp.v1i3.60>
- Marlius, D. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada STIE “KBP”. Jurnal Ipteks Terapan. Volume 12. No. 2. Hal. 116-128. <http://doi.org/10.22216/jit.2018.v12i2.633>
- Marlius, D. (2017). Keputusan Pembelian Berdasarkan Faktor Psikologis Dan Bauran Pemasaran Pada PT. Intercom Mobilindo Padang. Jurnal Pundi. Volume 1. No. 1. Hal. 57-66. <https://doi.org/10.31575/jp.v1i1.9>
- Marlius, D. (2016). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Minat Nasabah Dalam Menabung Pada Bank Nagari Cabang Muaralabuh. <https://doi.org/10.31227/osf.io/vdqgx>

- Martin, William B , 2004, Quaity Customer Service, Penerbit PPM, Jakarta
- 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>
- Muchdarsyah Sinungan, Manajemen Bank, Jakart: Prenada Media, 2004, hal. 202
- Kasmir, 2004, Pemasaran bank, Penebit Kencana, Jakarta.
- Rigawan, G., & Afriyeni, A. (2019). Penerapan Sistem Informasi Bank Pada PT. Bank Central Asia Tbk (BCA). <https://doi.org/10.31219/osf.io/yhx7v>
- R.I. UU No. 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan UU No. 7 Than 1992 Tentang Perbankan, Jakarta : Sinar Grafika.
- 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>
- Sunarto, 2006, Customer Service, Penerbit Amus, Yogyakarta.
- 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>