AKTIVITAS CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN NASABAH PADA PT.BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA BARAT,Tbk CABANG MENTAWAI

Bultman Saogo, Mariani St.B Tanjung

Akademi Keuangan dan Perbankan Padang

mstbtanjung@gmail.com

ABSTRACT

Customer Service represent a part of organizational unit which reside in front of office functioning as source of medium and information to client and bank which wish to get bank products and also services. Customer Service have to have ability serve client precisely and quickly and also have ability communicate which good to taking care of that relation remain to goodness. This matter of course must be done because taking care of good relation with client also mean to take care of bank image to be earn increasing at client eyes. This research aim to be can give the understanding of to society about activity of customer service in upgrading service of client. Research type the used is research of field. Research of field is research with aim to study intensively situation and background now and environmental interaction that happened at one particular set of social like individual, group, community or institute.

Keywords : *Customer Service, Quality and Service*

PENDAHULUAN

Menurut Undang-undang nomor 7 tahun 1992 dan telah diperbaharui menjadi Undang- undang No. 10 tahun 1998 tentang perbankan yang mengatakan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak. Bank beroperasi melandaskan kepercayaan dari masyarakat. Masyarakat percaya bahwa dana yang disimpan atau ditipkan akan aman dan dapat di ambil jika di perlukan. Begitu juga dengan bank, bank menaruh kepercayaan kepada masyarakat yang meminjam dana dari bank dengan harapan pinjaman tersebut dapat kembali tepat pada waktunya.

Seiring berkembangnya globalisasi saat ini setiap perusahaan khususnya perusahaan yang bergerak di bidang perbankan, harus dapat bersaing dalam mempublikasikan dan mempromosikan produk jasa dan pelayanan kepada masyarakat, agar memperoleh simpati dengan standar layanan yang diberikan oleh suatu bank tersebut. Sebab tidak mudah untuk mencari dan menarik nasabah, dengan tingginya jumlah bank-bank yang ada dalam memberikan pelayanan seperti bunga bank yang ditawarkan maupun bunga kredit yang ditawarkan oleh suatu Bank.

Kehadiran costumer service pada sebuah perusahaan khususnya perusahaan jasa perbankan seperti PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Tbk Cabang Mentawai sangat dibutuhkan. Costumer

service diharapkan dapat berperan dalam pencapaian tujuan perusahaan, melalui berbagai macam pelayanan yang diberikan salah satunya adalah menjadi penghubung antara nasabah dengan perusahaan, serta menjalin dan membina serta mempertahankan hubungan baik, sehingga dapat membatasi persoalan yang mungkin akan muncul diantara perusahaan dan nasabahnya.

Banyak cara untuk mempublikasikan atau memperoleh produk yang dapat dilakukan oleh perusahaan perbankan tersebut, salah satunya adalah dengan memberikan layanan yang profesional kepada nasabah sehingga dapat meningkatkan image atau citra positif dari masyarakat khususnya nasabah terhadap perusahaan perbankan yang dipilih.

Untuk mewujudkan perbedaan antara satu perusahaan jasa perbankan satu dengan lainnya, serta untuk mendapatkan kepuasan dari seorang nasabah bukanlah suatu hal yang mudah, untuk itu diperlukan adanya suatu tim kerja pelayanan yang handal, ramah dan professional yang dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada nasabah yang lebih baik dari perusahaan perbankan lainnya. Dalam mewujudkan tim kerja yang handal tersebut maka dibentuk suatu divisi terpisah yaitu costumer service atau merupakan bagian dari Front Liner suatu Bank yang mempunyai tanggung jawab membina dan memelihara hubungan baik dengan nasabah, dimana dimaksudkan adalah agar tim tersebut dapat leluasa dalam pengambilan keputusan dan memberikan keputusan kepada nasabah dalam pelayanan yang cepat dan optimal.

Begitu pula costumer service di PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Tbk Cabang Mentawai atau dapat dikatakan orang pertama yang berhadapan langsung dengan nasabah yang ingin membuka tabungan, deposito, serta yang ingin mencari informasi dan fasilitas yang diberikan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Tbk Cabang Mentawai maupun yang ingin mengetahui mengenai pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya costumer service menanggapi keluhan nasabah sebagai salah satu bentuk pelayanan yang bermutu kepada para nasabahnya, banyak hal yang harus dilakukan Costumer Service Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Tbk Cabang Mentawai, seperti mengenai masalah pelayanan yang belum maksimal di jam maupun hari yang sibuk.

Costumer service harus tanggap terhadap permasalahan atau keluhan para nasabahnya, yang selalu mengantri pada jam-jam sibuk di setiap cabang-cabang PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Tbk, upaya yang harus dilakukan yaitu meyakinkan nasabah bahwa keberadaan cabang hanya memiliki teller, selain itu costumer service harus tanggap dan cepat dalam mengatasi setiap keluhan nasabah, dengan memberikan berbagai keterangan-keterangan yang dibutuhkan oleh para nasabah tersebut, hal itu merupakan salah satu tindakan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada para nasabahnya di PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Tbk Cabang Mentawai. Memang tidak mudah untuk meyakinkan dan memulihkan situasi panik nasabah di

PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Tbk Cabang Mentawai, apalagi dengan jumlah nasabah yang tidak sedikit, untuk itu kesabaran yang besar harus dimiliki oleh customer service dalam menghadapi para nasabah tersebut.

Penanganan keluhan nasabah yang dilakukan oleh pihak customer service pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Tbk Cabang Mentawai merupakan salah satu faktor penentuan keberhasilan dalam memberikan kepuasan kepada para nasabahnya.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian pada PT. Bank Pembangunan daerah Sumatera Barat Tbk Cabang Mentawai dengan mengangkat judul “Aktifitas Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Tbk Cabang Mentawai”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apa saja aktivitas customer service dalam meningkatkan mutu pelayanan nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Tbk Cabang Mentawai.

METODE PENELITIAN

Dalam pengumpulan data dan bahan untuk melakukan penelitian digunakan metode studi lapangan, studi perpustakaan dan metode analisis data. Dalam penulisan data, penulis menggunakan metode analisis data kualitatif sebagai metode penelitian yang menjelaskan secara deskripsi mengenai aktivitas pelayanan customer service dalam meningkatkan mutu

pelayanan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Tbk Cabang Mentawai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aktivitas Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat, merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan bank tersebut. Oleh karena itu segala kegiatan yang dilakukan harus berjalan dengan baik dan bermutu demi terciptanya kepuasan pelanggan, karena pelanggan yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan akan datang kembali untuk mencoba produk lain yang ditawarkan oleh Bank dan berbagai kegiatan tersebut kepada rekan lain.

Customer service harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Customer service yang baik harus diikuti dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan pekerjaannya. Selain itu customer service dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya, agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah.

Setiap customer service dibekali dengan ilmu pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang baik yang harus dipahami Customer Service antara lain :

- a. Berpakaian dan berpenampilan yang rapi dan bersih
- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh senyum
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama nasabah
- d. Tenang, sopan, dan hormat tekun mendengarkan setiap pembicaraan
- e. Tekun mendengarkan setiap pembicaraan dan menerima keluhan dengan baik
- f. Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar
- g. Bergairah dalam melayani dan tunjukkan kemampuan
- h. Jangan menyela atau memotong pembicaraan
- i. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan
- j. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan
- k. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan nasabah akan dilayani

Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar tertentu yang diinginkan bank. Semakin baik aktivitas customer service, maka mutu pelayanan terhadap nasabah juga akan semakin meningkat dan tentunya akan menarik minat para nasabah untuk melakukan transaksi di Bank Nagari Cabang Mentawai.

KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Customer Service berasal dari dua kata yaitu Customer yang berarti pelanggan dan Service yang berarti pelayan. Customer service harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Semakin baik aktivitas customer service, maka mutu pelayanan terhadap nasabah juga akan semakin meningkat dan tentunya akan menarik minat para nasabah untuk melakukan transaksi di Bank Nagari Cabang Mentawai.

b. Saran

Jika dilihat secara umum aktivitas customer service di Bank Nagari Cabang Mentawai sudah cukup baik, karena setiap karyawan mengikuti standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh bank. Meskipun demikian perlu diingat bahwa aktivitas customer service dalam meningkatkan mutu pelayanan nasabah memerlukan pengawasan dan pengamatan secara terus menerus demi tercapainya kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat. (2013). *Sejarah berdirinya, visi dan misi, struktur organisasi dan peraturan pelaksanaan pembukaan rekening* PT. BPD Sumatera Barat.
- 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>
- Kasmir. 2005. *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- 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>
- 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>
- Mulya Putri, Wiwid. 2013. Pengaruh Penyaluran Kredit terhadap Pendapatan Operasional Bank. Padang
- Pemerintah Republik Indonesia, (2008) *Undang- Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Perda Nomor 15 tahun 1992 tentang Bank Pembangunan daerah Sumatera Barat
- 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>
- Sari, Novita. 2013. Pelaksanaan Deposito Pada Bank Nagari Cabang Syariah Padang. Padang
- 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/npqih>

Undang- undang No. 10 tahun 1998 tentang Perbankan

Undang-undang No. 13 tahun 1962 tanggal 16 agustus 1962 yaitutentangKetentuan-KetentuanPokok Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat

Widyarissanti, Ricka. 2015. Aktivitas Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah Pada PT. BPRS Metro Madani.

Widayati, R. (2019). Promotional Activities And Services Bank Nagari Kambang Increase In Customer. <https://doi.org/10.17605/OSF.IO/MYAVT>