



PERANAN PERSONAL CUSTOMER SERVICE DALAM PENERAPAN SERVICE EXCELLENCE PADA PT.BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk KCP CIBINONG KABUPATEN BOGOR

Rachmatullaily dan Dinar

Program Studi Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Ibn Khaldun

rachmatulaily@uika-bogor.ac.id

Abstrak

Customer Service merupakan suatu bagian yang ada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi serta pelantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa maupun produk pada bank. *Customer Service* harus mampu menjelaskan, ataupun mengerjakan semua sesuai kebutuhan dan keinginan nasabah. Disamping itu *Customer Service* pun memiliki peran yang sangat penting dalam menerapkan *Service Excellence*, karena dengan adanya *Service Excellence* nasabah akan menilai baik atau tidaknya suatu pelayanan pada bank. Setelah melakukan pengamatan secara langsung di PT.Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk KCP Cibinong Kabupaten Bogor, ternyata begitu pentingnya *Service Excellence* terhadap kepuasan nasabah dan tentunya hal ini sangat berpengaruh kepada bank untuk dapat menghadapi persaingan.

Kata Kunci: *Customer Service, Service Excellence*

Pendahuluan

Latar Belakang

Dunia perbankan semakin bergerak maju ke depan dengan sangat cepat dan dinamis. Pergerakan ini didukung dengan adanya perkembangan ekonomi yang semakin maju. Hal ini mendorong industri perbankan harus cepat dan tanggap dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya dalam rangka memenuhi semua kebutuhan keuangan sehari-hari.

Bank dijadikan sebagai tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti tempat mengamankan uang, melakukan investasi, pengiriman uang, melakukan pembayaran ataupun melakukan penagihan, terutama dalam memperoleh kepercayaan masyarakat serta memenuhi semua kebutuhan masyarakat akan

produk dan layanan perbankan yang aman nyaman dan berkualitas.

Bank juga merupakan salah satu lembaga pada industri keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa. Untuk dapat menghadapi persaingan antar lembaga perbankan yang semakin ketat, masing-masing bank mau tidak mau harus menerapkan konsep pelayanan prima bagi nasabahnya (*service excellence*). Hal ini bertujuan untuk mempertahankan nasabah yang telah ada dan untuk meningkatkan jumlah nasabah yang baru. Maka bank sendiri perlu meningkatkan kualitas yang baik untuk masyarakat.

Untuk dapat mempertahankan kualitas pada bank tersebut, maka lembaga perbankan harus menyiapkan karyawan yang kompeten, handal, dapat dipercaya, serta mampu menangani berbagai kebutuhan nasabahnya.

Salah satunya dalam hal penerapan pelayanan prima (*service excellence*) pada nasabahnya.

Salah satu cara untuk meningkatkan jumlah nasabah pada bank yaitu seberapa besar peran *customer service* dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah itu sendiri. Tugas utama seorang *customer service* adalah memberikan pelayanan terbaik (*service excellence*) serta membina hubungan yang baik dengan nasabah. Yaitu dengan cara sikap siap membantu, bersikap *profersional*, dan cara dalam melayani para nasabahnya secara memuaskan.

Service excellence merupakan suatu pelayanan yang terbaik atau yang memenuhi standar kualitas untuk memenuhi semua kebutuhan dan kepuasan pada nasabah. Jika nasabah menilai dalam pelayanan tersebut baik, maka nasabah akan dapat berfikir bahwa bank tersebut memiliki kinerja yang baik dalam pengelolaan dana. Dengan demikian dapat memberikan kepuasan pada nasabah tersebut sehingga nasabah dengan senang hati mau datang kembali ke bank, dan Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP Cibinong merupakan salah satu bank milik pemerintah yang sudah menerapkan *service excellence* dalam melayani para nasabahnya.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis membatasi rumusan masalah pada karya ilmiah pada:

1. Apa saja manfaat yang diperoleh bank dalam penerapan *service excellence* pada PT.Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk KCP Cibinong?

Kajian Teori

Bank

Bank berasal dari bahasa Italia yaitu *banca* yang berarti tempat penukaran uang. Dalam pembicaraan sehari-hari, bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan

2. Bagaimana standar sikap yang harus dimiliki oleh *customer service* dalam penerapan *service excellence* pada PT.Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk KCP Cibinong?
3. Bagaimana peranan personal *customer service* dalam penerapan *service excellence* pada PT.Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk KCP Cibinong?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apa saja manfaat yang diperoleh bank dalam penerapan *service excellence* pada PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk KCP Cibinong.
2. Untuk mengetahui bagaimana standar sikap yang harus dimiliki oleh *customer service* dalam penerapan *service excellence* pada PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk KCP Cibinong.
3. Untuk mengetahui bagaimana peranan personal *customer service* dalam penerapan *service excellence* pada PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk KCP Cibinong.

Manfaat Penelitian

1. Penulis, yaitu sebagai sarana belajar dan untuk memperdalam pengetahuan tentang peranan personal *customer service* dalam menerapkan *service excellence* pada bank.
2. Akademisi, yaitu sebagai reverensi bagi akademisi dalam membuat karya ilmiah dan tambahan ilmu pengetahuan tentang peranan personal *customer service* dalam menerapkan *service excellence* pada bank.
3. Bank, yaitu sebagai masukan untuk menerapkan *service excellence* kepada nasabah.

dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Disamping itu, bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk

pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah, dan pembayaran lainnya.

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan dalam Kasmir (2012;24) yang dimaksud dengan 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.

Dijelaskan kembali pengertian bank menurut Hasibuan (2005;2) Pengertian Bank adalah badan usaha yang kekayaannya terutama dalam bentuk aset keuangan (*financial assets*) serta bermotif profit juga sosial, jadi bukan hanya mencari keuntungan saja.

Adapun pengertian Bank menurut Ikatan Akuntan Indonesia (2002;31) Bank adalah lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*) antara pihak yang memiliki dana dan pihak yang memerlukan dana, serta lembaga yang berfungsi memperlancar lalu lintas pembayaran.

Dari uraian pendapat ahli diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan artinya semua aktivitas pada dunia perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan. Sehingga berbicara mengenai bank tidak akan terlepas dari masalah keuangan.

Customer Service

Pada dasarnya *customer service* berasal dari Bahasa Inggris yaitu dari kata *customer* yang artinya pelanggan dan kata *service* yang artinya pelayanan. Jika diartikan menurut frasa katanya, maka *customer service* merupakan aktivitas yang dikhususkan untuk memberikan pelayanan terhadap setiap keluhan ataupun permasalahan yang datang dari pelanggan yang dimiliki oleh suatu organisasi ataupun perusahaan.

Jika diartikan secara lebih menjurus, maka pengertian *customer service* adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk melayani setiap permasalahan ataupun keluhan yang dialami oleh pelanggan sehingga keluhan tersebut dapat teratasi dan pada akhirnya tingkat kepuasan pelanggan bisa meningkat.

Pengertian *Customer Service* menurut Valerie E.Zeithmal dan Jo Bithner (2006;6) *Customer Service* yaitu layanan yang diberikan sebagai bentuk dukungan atas sebuah produk. Pekerjaan dari *Customer Service* meliputi menjawab pertanyaan, menangani keluhan, menangani tagihan. Dalam perkembangan berikutnya, *Customer Service* bukanlah sebuah divisi dalam departemen khusus, pekerjaannya merupakan tanggung jawab semua pekerja di perusahaan tersebut.

Dijelaskan kembali pengertian *Customer Service* Menurut Kasmir (2003;216) pengertian *customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan nasabah.

Dari uraian pendapat ahli diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa *customer service* adalah orang yang bertugas untuk memberikan pelayanan informasi dan merupakan perantara antara bank dengan nasabah yang akan menggunakan produk bank tersebut, serta memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak.

Customer service berfungsi untuk memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung semua keluhan nasabah, dan membantu nasabah untuk menyelesaikan berbagai macam masalah yang dihadapi. Fungsi seorang *customer service* dapat dijabarkan lebih lanjut dalam kesehariannya sebagai karyawan bank, yang mana fungsi fungsi tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Front Line Officer*
2. *Liasson Officer*
3. Pusat Informasi

4. *Sales* (penjual)
5. *Servicing* (pelayanan)
6. *Financial Advisor* (Konsultan)
7. *Maintenance Customer* (Pembinaan Nasabah)
8. Penanganan Masalah

Service Excellence

Service excellence adalah layanan yang bermutu tinggi, layanan yang istimewa, layanan terbaik dan layanan yang prima. *Service excellence* menggambarkan etos/budaya kerja suatu perusahaan atau bank dan karyawannya. Adapun pelayanan kepada masyarakat tentunya telah ada satu ketetapan tata laksananya, prosedur dan kewenangannya sehingga penerima pelayanan puas apa yang telah diterimanya. Untuk memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan cermat, maka suatu bank perlu memahami dan melaksanakan budaya pelayanan prima, yaitu suatu sistem pelayanan yang bertujuan untuk menyenangkan dan memuaskan nasabah.

Menurut Maddy (2009;8) *Service Excellence* adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayanan prima merupakan suatu pelayanan

yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/Nasabah.

Dijelaskan kembali Menurut Loina (2001;38) Mengatakan bahwa *Service Excellence* merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.

Adapun pengertian *Service Excellence* dari Rahmayanty (2013;18) *Service excellence* adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat.

Dari uraian pendapat ahli diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa *service excellence* adalah salah satu layanan yang dilakukan bank untuk melayani nasabah dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan nasabah, baik yang berupa produk barang atau jasa.

Metode Penelitian

Kegiatan Praktek Kerja Lapangan dilaksanakan dengan dua metode yaitu metode secara langsung dan secara tidak langsung. Metode secara langsung yang telah dilaksanakan selama Praktek Kerja Lapangan meliputi kegiatan yang menyangkut aspek

teknis dan manajerial, serta aspek khusus. Sementara itu metode tidak langsung dilaksanakan selama Praktek Kerja Lapangan adalah mengumpulkan data sekunder dan studi pustaka.

Pembahasan

Setelah melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk KCP Cibinong maka temuan yang didapat adalah:

1. *Customer Service* terkadang lupa menerapkan skrip yang sudah ditentukan oleh bank.

Ketiga skrip itu diantaranya :

- a. Skrip pembukaan Rekening
 - b. *Handling Complain*
 - c. Penutupan Rekening
2. Nasabah terkadang merasa kebingungan terhadap banyak nya perbedaan perbedaan produk bank.
 3. Adanya pembaharuan CIF untuk pembukaan rekening bagi nasabah baru.

4. Pada saat melakukan CIF *Maintanance* terkadang masih banyak sekali nasabah yang tidak melengkapi data data sesuai prosedur pembukaan rekening sehingga *customer service* harus menindaklanjuti dengan cara menghubungi kembali nasabahnya untuk melengkapi data tersebut.

Kendala Yang Dihadapi Dan Upaya Untuk Memecahkannya

Kendala yang dihadapi oleh customer service pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP Cibinong dalam proses penerapan *service excellence* adalah :

1. *Service Excellence* Tidak Dilakukan Secara Konsisten Dan Berkesinambungan.

Service excellence terkadang dilakukan atau tidak dilakukan oleh seorang *customer service* tergantung dalam suasana hati yang tidak bagus. Namun seharusnya *service excellence* itu selalu dilakukan agar tetap mempertahankan citra perusahaan.

Upaya Untuk Memecahkan:

Memberikan selalu pelayanan terbaiknya kepada nasabah. Karena sudah ada ketentuan bagaimana melayani nasabah yang baik sehingga harus diterapkan selalu kepada nasabah dalam keadaan atau situasi apapun.

2. *Offline* Atau Jaringan Yang Tidak Stabil

Situasi ini terkadang terjadi pada bank hal ini dikarenakan kondisi jaringan yang kurang stabil. Akibat dari jaringan yang terkadang tidak stabil yaitu diberhentikannya semua aktifitas pelayanan sementara waktu.

Upaya Untuk Memecahkan:

Pihak *customer service* dapat bergerak cepat dengan cara menginformasikan kepada nasabah bahwa kondisi jaringannya sedang tidak stabil. Atau bisa juga dengan menghubungi Bank Tabungan Negara terdekat untuk di oper alihkan karena terkadang kondisi jaringan yang berbeda beda.

3. Kendala Waktu

Terkadang dalam kondisi tertentu bank pun mengalami keramaian sehingga membuat *customer service* nya harus extra cepat melayani nasabahnya namun tetap memberikan pelayanan yang memuaskan. Upaya Untuk Memecahkan:

Customer Service harus memberikan perhatian atau empati yang lebih kepada nasabah karena *Service excellence* ini bertujuan untuk melatih kecepatan atau kinerja *customer service*. Semakin kita menjalankan dengan baik pasti pelayanannya akan tepat dan sesuai. Maka dari itu *service excellence* harus tetap dilakukan karena merupakan suatu tantangan untuk *customer service* apakah dalam kondisi ramai masih bisa melakukan pelayanan itu dengan baik atau tidak.

Kesimpulan

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP Cibinong, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Bank bisa mendapatkan beberapa manfaat dari penerapan *service excellence* yaitu

untuk promosi bagi bank, unggul dalam persaingan bisnis, agar terciptanya pula kesan pertama yang baik, kelangsungan bisnis jangka panjang terjamin dan untuk meningkatkan loyalitas pada nasabah.

2. Customer Service harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara cepat dan tepat. Standar sikap yang harus dimiliki oleh customer service yaitu sarana fisik, bertanggung jawab, responsif, komunikatif, keamanan, kemampuan bercakap dan kemampuan memahami yang tinggi, menjaga kredibilitas nasabah, ramah terhadap nasabah, serta mampu meyakini dan memberikan kepuasan terhadap nasabah.
3. Personal *Customer service* memiliki peranan yang sangat penting, karena *customer service* merupakan salah satu ujung tombak perbankan dalam hal melayani nasabah. Dan peranan personal *customer service* pun sudah ditentukan sesuai dengan standar operasional perusahaan pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, KCP Cibinong Kabupaten Bogor.

Daftar Pustaka

Sumber: Buku

- Ikatan Bankir Indonesia. Mengelola kualitas Layanan Perbankan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Kasmir, Dr. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Kasmir, Dr. Dasar-Dasar Perbankan. Jakarta: Rajawali Pers, 2016.

Sumber: Internet

- <http://www.landasanteori.com>perbankan.html> (diakses 4 Februari 2018. Pukul: 13.15 WIB)
- <http://ridwana2.com>pengetahuanumum.html> (diakses 15 Februari 2018. Pukul: 18.20 WIB)

- <http://pengertiandefinisi.com>umum.html> (diakses 27 Februari 2018. Pukul: 19.45 WIB)
- <https://emayasila.wordpress.com/teori-pelayanan> (diakses 2 Maret 2018. Pukul: 20.08 WIB)
- <http://bankingcentre.blogspot.com/pelayanan-prima.html> (diakses 22 Maret 2018. Pukul: 19.58 WIB)
- <http://jendelahidup.blogspot.com/makna-sebuah-logo.html> (diakses 2 April 2018. Pukul: 22.00 WIB)