

Peranan *Customer service* Terhadap Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Dan Bangka Belitung Cabang Lahat

Achmad Pramudya, Dilla Ajeng Saputri, Melnia Hartati, Nova Yulindasari

Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah STEBIS IGM Palembang

Email: achmad@student.stebisigm.ac.id, dilla@student.stebisigm.ac.id,

melnia@student.stebisigm.ac.id, nova@student.stebisigm.ac.id

Abstract

This article discusses the role of customer service on customer service at PT. Regional Development Bank of South Sumatra and Bangka Belitung Lahat Branch. With the aim of knowing more comprehensively about the role of customer service on customer service at PT. Regional Development Bank of South Sumatra and Bangka Belitung Lahat Branch. The method used is qualitative based on field data, the data obtained through observation, interviews and documentation, with descriptive analysis. The results of this article show that customer service essentially learns various techniques related to good customer handling procedures. In this business interaction relationship, the treatment of customers is very important in building and maintaining a sustainable business continuity. This includes ensuring customer trust and satisfaction. Especially in credit cooperatives, where our customers are the owners of the business itself, so their treatment and service is very important to pay attention to.

Keywords: Customer Service, Service, Customer, Bank Sumsel Babel

Abstrak

Artikel ini membahas tentang Peranan Customer service Terhadap Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Dan Bangka Belitung Cabang Lahat. Dengan tujuan untuk mengetahui lebih komprehensif tentang Peranan Customer service Terhadap Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Dan Bangka Belitung Cabang Lahat. Metode yang dipakai adalah kualitatif berbasis data lapangan yang datanya diperoleh lewat observasi, interview dan dokumentasi, dengan analisis deskriptif. Hasil artikel ini memperlihatkan bahwa *Customer service* hakikat nya mempelajari berbagai teknik yang berkaitan dengan tata cara penanganan nasabah yang baik. Dalam hubungan interaksi bisnis ini, perlakuan terhadap

nasabah menjadi hal yang sangat penting dalam membangun dan memelihara kelangsungan bisnis yang berkelanjutan. Termasuk menjamin kepercayaan dan kepuasan nasabah. Terlebih dalam koperasi kredit, dimana nasabah kita adalah pemilik dari usaha itu sendiri, sehingga perlakuan dan pelayanan terhadap mereka sangat penting untuk di perhatikan.

Kata Kunci: *Customer Service, Pelayanan, Nasabah, Bank Sumsel Babel*

Pendahuluan

Berkembangnya perekonomian di bidang keuangan, yang dihadapi Indonesia adalah menyehatkan dunia perbankannya agar dapat bersaing dengan perbankan negara lain. Oleh pemerintah bagi Bank-bank yang melanggar ketentuan perbankan yang digolongkan sebagai bank yang tidak sehat akan diliwidasi atau dibekukan kegiatan operasionalnya.

Upaya yang dilakukan pihak Bank untuk dapat terus melakukan kegiatan perbankannya adalah mematuhi hukum dan ketentuan perbankan yang telah digariskan oleh pemerintah oleh bank melalui bank Indonesia di bidang penarikan ataupun penghimpunan dana, serta memulihkan kepercayaan yang telah diberikan oleh masyarakat kepada Bank agar proses perbankan berjalan lancar.

Implikasi dan hal tersebut tentu adalah tingkat persaingan antar Bank mengikat dengan tajam, umumnya berbagai jenis produk perbankan yang ditawarkan kepada masyarakat. Peningkatan mutu dan jenis serta layanan, pemberian sebagai bonus dan hadiah menarik merupakan bentuk-bentuk antisipasi yang nyata dalam dunia perbankan dalam menarik nasabahnya. Dengan ketatnya persaingan tersebut, Bank-bank nasional yang ingin melanjutkan perkembangan antara lain dengan peningkatan kualitas pelayanannya. (Kasmir, 2005a, p. 125)

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada nasabah, peranan *Customer service* sangat besar. Apabila *Customer service* bekerja dengan pelayanan yang baik maka nasabah maupun masyarakat akan merasa puas dan percaya pada Bank dimana kepercayaan masyarakat merupakan hal yang penting bagi Bank. (Karim, 2001, p. 64). Pelayanan customer service adalah setiap kegiatan yang di peruntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan. Pelayanan yang di berikan termasuk menerima keluhan / masalah yang sedang di hadapi. Seorang *Customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh tamunya. Pelayanan yang baik memiliki ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan dan perbankan mempunyai kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. (Kasmir, 2013)

Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung

terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Yang mempengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melayani pelanggan secara cepat dan tepat. Disamping itu, karyawan harus memiliki kemampuan berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab terhadap pelanggannya.

Selanjutnya pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedia sarana dan prasana yang mendukung kecepatan. Ketepatan dan keakuratan data pekerjaan. Sarana dan prasana yang dimiliki harus dioperasikan manusia yang berkualitas pula. Jadi untuk meningkatkan kinerja Perbankan dan kepercayaan nasabah, dikarenakan Perbankan merupakan Bank jasa, maka pelayanan yang diberikan harus dapat memberikan kepuasan terhadap nasabahnya. (H. A. A, 1997, p. 130)

Pelayanan merupakan suatu jalan untuk mempertahankan Bank agar selalu didekati dan diangkat oleh nasabah program pelayanan nasabah yang diberikan adalah pelayanan terbaik sehingga nasabah tersebut tidak akan pindah ke bank lain (Aravik & Hamzani, 2021). Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk membahasnya dengan judul “ Peranan *Customer service* Terhadap Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Dan Bangka Belitung Cabang Lahat.”

Landasan Teori

1. Gambaran Umum Bank Sumsel Babel

PT Bank Pembangun Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung didirikan pada Tanggal 6 November 1957 dengan nama Bank Pembangun Daerah Sumatera Selatan yang didirikan berdasarkan :

- a. Keputusan panglima ketua penguasa perang daerah sriwijaya tingkat 1 sumatra selatan No.132/SPP/58 Tanggal 10 April 1958 dengan berlaku surut mulai Tanggal 6 Nopember 1957.
- b. Akta Notaris Tan Thong Khe No. 54 Tanggal 29 September 1958 dengan izin mentri kehakiman No. J.A.5/44/16 Tanggal 19 mei 1959.
- c. Izin usaha bank dan mentri kuangan No. 47692/UM II Tanggal 18 April 1959.

Selanjutnya dengan di berlakukannya undang-undang No.13 Tahun 1962 tentang bank pembangunan daerah,maka terhitung sejak tahun 1962, secara resmi seluruh kegiatan PT. bank pembangun sumatra selatan menjadi milik pemerintah daerah provinsi sumatra selatan dengan status badan hukum perusahaan daerah berdasarkan peraturan daerah No. 11/DPRDGR tingkat 1 sumatera selatan,dengan izin usaha yang dikeluarkan oleh menteri urusan bank central/gubenur bank indonesia No. 2/kep/MUBS/G/63 Tanggal 27 Februari 1963.

Setelah mengalami beberapa kali perubahan,terakhir sejak di berlakukanya undang-undang No.7 tahun 1992 tentang perbankan dan sesuai dengan perda No. 6 Tahun 2000 Tanggal 19 Mei 2000,bank sumsSel mengubah bentuk badan

hukum dari perusahaan daerah menjadi perusahaan pesero terbatas dengan akta pendirian No.20 Tanggal 25 November 2000 dan persetujuan deputi gubenur bank indonesia No. 3/2/kep.DPG/2001 Tanggal 24 september 2001 (www.banksumselbabel.com).

Perubahan badan hukum tersebut Tanggal 1 Oktober 2001, dengan berbagai perubahan dan yang mendasar dan menyeluruh tersebut agar bank sumsel lebih profesional dan mampu bersaing pada era otonomi daerah. Sekilas perubahan nama bank sumsel babel berdasarkan pernyataan keputusan pemegang saham di luar rapat PT.Bank Pembagun Daerah Sumatra Selatan No. 2 Tanggal 3 November 2009 dan pengesahan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia.

Republik Indonesia Nomor, AHU-56914.AH.01.02 Tahun 2009 Tanggal 20 November 2009 maka "Bank Sumsel Berubah Nama Menjadi Bank Sumsel Babel" Dan semakin meningkat nya nasabah baik dari luar maupun dalam kota kebijakan pun di kluarkan oleh pimpinan pusat yang berkerja sama dengan pejabat daerah untuk membangun sebuah kantor cabang tepat nya di kabupaten lahat yang saat itu pimpinan pertama kantor bsb lahat di tanggung jawab kan oleh bapak. dan dengan wakil nya yaitu bapak, serta staf dan karyawan lain nya yang saling membantu untuk mengambangkan kantor cabang lahat ini menjadi Bank sehat yang tumbuh secara berkesinambungan dengan mengutamakan kepuasan nasabah. Sebagai visi dri bank itu sendiri. Dan sampai saat ini. Yang telah dikenal luas oleh masyarakat khususnya masyarakat kabupaten lahat serta bnyak perusahaan ataupun mitra yang bekerja sama dengan bank sumsel babel cabang lahat ini seperti contoh kecil nya rumah sakit lahat dll

2. Konsep Dasar Customer Service

Kualitas dari suatu bank dapat di lihat dari sisi pelayanan apabila nasabah mendapatkan pelayanan baik dari staf dan karyawan bank itu sendiri maka nasabah akan merasa puas dan sangat di hargai sehingga akan banyak nasabah yang akan memilih bank yang memiliki pelayanan yang baik seperti Bank Sumsel Babel Cabang Lahat ini.

Teller dan *Customer service* memiliki peranan yang selalu berinteraksi dengan nasabah oleh sebab itu yang menjadi teller dan *Customer service* harus dengan orang-orang yang memiliki kualitas diri baik dari segi penampilan maupun dari segi sopan santun oleh sebab itu adanya seorang teller dan *Customer service* harus melalui tahapan penyeleksian terlebih dahulu dan melewati beberapa tes baik dari akademisi maupun wawancara. (B. S. A, 2001, p. 30)

Seperti di kantor Bank Sumsel Babel Cabang Lahat ini, yang bertugas menjadi *Customer service* yang mempunyai kualitas diri sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik dan dapat memuaskan nasabah khususnya

dikalangan masyarakat kabupaten Lahat. Adapun tugas dan tanggung jawab *Customer Service*, antara lain;

- 1) Memberikan Informasi Kepada Nasabah, Baik Yang Datang Langsung Ke Bank Sumsel Babel Cabang Lahat Maupun Lewat Telepon

Informasi yang sering diberikan oleh nasabah baik yang datang langsung ke bank sumsels babel ataupun lewat telepon adalah mengenai hal yang berkaitan dengan produk dan bank sumsels babel. Informasi yang sering ditanyakan nasabah berkaitan dengan produk dana di bank sumsels babel antara lain :

- a. Syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pembukaan buku rekening tabungan, giro, dan deposito berjangka.
- b. Manfaat yang dimiliki dari setiap produk dana pada bank sumsels babel
- c. Biaya adminitrasi
- d. Besar bunga giro, tabungan, dan deposito berjangka
- e. Saldo awal minimum

- 2) Membantu Nasabah Melakukan Adminitrasi Awal

Seorang *Customer service* pada Bank Sumsel Babel cabang lahats juga melakukan pelayanan dengan membantu nasabah dalam pembukaan rekening baru pembukaan rekening baru ini meliputi tabunganku, tabungan pesirah junior, tabungan tasbih, tabungan pesirah, tabungan simpeda, sms baking.

- a. Pembukaan Rekening Tabunganku

Tabunganku merupakan salah satu produk dana pada bank sumsels babel cabang lahats yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejaterahan masyarakat. Perbedaannya dengan tabungan lainnya adalah tabunganku ini bebas adminitrasi bulanan yang tentunya akan meringankan bagi calon nasabah yang akan membuka rekening tabunganku ini. Adapun beberapa informasi yang dapat diketahui oleh para calon nasabah antara lain:

- 1) Tanpa biaya adminitrasi bulanan
- 2) Setoran awal pembukaan rekening RP.20000
- 3) Setoran tunai selanjutnya minimum RP.10000
- 4) Saldo minimum rekening RP.20000
- 5) Biaya penutupan rekening atas permintaan nasabah adalah 20000
- 6) Jumlah minimum penarikan di counter sebesar RP.100000
- 7) Suku bunga/bonus wadiah
- a) Bank umum konvensional, dengan saldo
 - 1) Rp.0,00-Rp.500.000,00 tidak diberikan bunga
 - 2) >Rp.500.000,00 – Rp.1000.000,00 sebesar 0,25% pertahun
 - 3) >Rp.1000.000,00 sebesar 1% pertahun
- b) Bank umum syariah/unit usaha syariah

- 1) Memungut skema wadiah dengan ketentuan dan perhitungan bonus diserahkan kepada bank umum syariah.
- 2) Bank umum syariah yang memberikan bonus maksimal setara 1% pertahun Selanjutnya nasabah mengisi formulir pembukaan rekening setelah pengisian formulir selesai petugas *Customer service* menerima formulir yang telah di isi dan di tanda tangani oleh nasabah. Dimana tanda tangan harus sesuai dengan tanda tangan di kartu identitas diri calon nasabah. Untuk melengkapi persyaratan petugas *Customer service* juga meminta fotocopy kartu identitas diri (KTP/SIM/Pasport).

Setelah data calon nasabah sudah lengkap, petugas *Customer service* mencetak rekening pada buku tabungaku dan meminta calon nasabah untuk tanda tangan di buku tabunganku kemudian di tutup dengan label pengaman dan di beri sampel buku dan formulir penyetoran diserahkan ke nasabah dan di persilahkan ke teller untuk menyetorkan uang.

b. Pembukaan Rekening Tabungan Persirah

Tabungan persirah merupakan salah satu produk dana pada bank sumsel babel cabang lahat dalam bentuk tabungan yang di peruntukan bagi seluruh masyarakat dalam rangka menyimpan dananya di bank sumsel babel dimana perbedaan dengan tabungan lainnya terdapat fasilitas yang terbaik.

Dalam pelayanan pembukaan buku rekening ini petugas *Customer service* memberikan penjelasan tentang produk dan tabungan pesirah ini mengenai persyartan, serta informasi yang meliputi :

- 1) Perorangan (Pribadi)
 - 2) Fotocopy identitas diri (KTP/SIM/PASPOR/dll)
 - 3) Mengisi formulir aplikasi permohonan pembukaan rekening
 - 4) Membubuhkan contoh tanda tangan pada buku tabungan
 - 5) Menandatangani formulir penunjukkan dan pernyataan ahli waris
 - 6) Setoran awal Rp. 300.000
 - 7) Saldo minimal Rp. 200.000
 - 8) Ganti buku karena penuh Rp. 6.500
 - 9) Biaya administrasi bulanan Rp. 16.000
 - 10) Penutupan rekening Rp. 20.000
 - 11) Denda saldo minimum Rp 5.000
- a) Fasilitas
- a. Belanja

Belanja dimana saja diseluruh EDC dengan jaringan debit Bank Sumsel Babel, prima, ATM bersama, bankcard, dan visa.

b. ATM

- PRIMA : Jaringan ATM terbatas dan tersebar di seluruh indonesia
- ATM Bersama : Jaringan ribuan ATM di seluruh indonesia
- Visa : jaringan ATM tersebar di seluruh indonesia

- b) Praktis
- a. SMS Banking : Transfer dan bayar tagihan lebih cepat dan praktis melalui telpon rumah
- b. Hadiah Super grand prize : Mitsubishi pajero sport, toyota fortuner, honda new accond, toyota camry, uang tunai ratusan juta rupiah atau emas batangan.

Selanjutnya nasabah mengisi formulir pembukaan rekening setelah pengisian formulir selesai petugas *Customer service* menerima formulir yang telah di isi dan di tanda tangani oleh nasabah. Dimana tanda tangan harus sesuai dengan tanda tangan di kartu identitas diri calon nasabah, untuk melengkapi persyaratan petugas *Customer service* juga meminta fotocopy kartu identitas diri (KTP/SIM/Pasport).

Setelah data calon nasabah sudah lengkap, petugas *Customer service* mencetak rekening pada buku tabungan pesirah dan meminta calon nasabah untuk tanda tangan di buku tabungan pesirah kemudian di tutup dengan label pengaman dan di beri sampel buku dan formulir penyetoran diserahkan ke nasabah dan di persilahkan ke teller untuk menyetorkan uang.

c. Pembukaan Tabungan pesirah junior

Salah satu produk dana pada bank sumsel babel yang merupakan peremajaan dari tabungan pesirah junior pelajar dengan di peruntukan lebih luas untuk semua kalangan yang sensitive terhadap biaya adminitrasi bulanan, hanya dikarenakan biaya Rp.5000,00 setiap bulan jika menggunakan fasilitas ATM, setoran awal minimal Rp.5000,00 Dalam pelayanan pembukaan buku rekening ini petugas *Customer service* memberikan penjelasan tentang produk dan tabungan pesirah junior ini mengenai persyartan, serta informasi yang meliputi:

- 1) Pemilik rekening merupakan WNI perorangan yang pada saat pembukaan rekening berusia 0 s.d 18 tahun dan atau pelajar/mahasiswa.
- 2) Minimal pembukaan buku rekening Rp.5000
- 3) Setoran selanjutnya minimal Rp.5000
- 4) Biaya adm bulanan Rp.3.500

Selanjutnya nasabah mengisi formulir pembukaan rekening setelah pengisian formulir selesai petugas *Customer service* menerima formulir yang telah di isi dan di tanda tangani oleh nasabah. Dimana tanda tangan harus sesuai dengan tanda tangan di kartu identitas diri calon nasabah. Untuk melengkapi persyaratan petugas customer service juga meminta fotocopy kartu identitas diri (KTP/SIM/Pasport).

Setelah data calon nasabah sudah lengkap, petugas *Customer service* mencetak rekening pada buku tabungan pesirah junior dan meminta calon nasabah untuk tanda tangan di buku tabungan pesirah junior kemudian di tutup dengan label pengaman dan di beri sampel buku dan formulir penyetoran

diserahkan ke nasabah dan di persilahkan ke teller untuk menyetorkan uang.

d. Pembukaan Tabungan Pesirah Bisnis

Tabungan persirah bisnis merupakan salah satu produk dana pada bank sumsel babel cabang lahat dalam bentuk tabungan yang di peruntukan bagi seluruh masyarakat dalam rangka menyimpan dananya di bank sumsel babel dimana perbedaan dengan tabungan lainnya terdapat biaya yang terbaik.

Dalam pelayanan pembukaan buku rekening ini petugas *Customer service* memberikan penjelasan tentang produk dan tabungan pesirah bisnis ini mengenai syarat serta informasi yang meliputi:

- 1) Syarat-syarat pembukaan buku rekening
- a) Perorangan KTP,SIM,Pasport (WNI), Sera paspordan KIMS/KITAS (WNA).
- b) Legalitas badan usaha/non badan usaha,tanda bukti ejabat berwenang,bukti diri pemberi dan penerima kuasa,surat kuasa penunjukan pengeloaan rekening.
- c) Setoran awal Rp.2.500.000
- 2) Biaya –biaya
- 1) Biaya adminitrasi bulanan (RP.25.000) sudah termasuk biaya adm bulanan pemeliharaan tabungan dan biaya adm bulanan fasilitas e-baking.
- 2) Saldo minimum RP.2.500,000
- 3) Denda saldo dibawa minimum Rp.25000

Selanjutnya nasabah mengisi formulir pembukaan rekening setelah pengisian formulir selesai petugas *Customer service* menerima formulir yang telah di isi dan di tanda tangani oleh nasabah. Dimana tanda tangan harus sesuai dengan tanda tangan di kartu identitas diri calon nasabah. Untuk melengakpi persyaratan petugas *Customer service* juga meminta fotocopy kartu identitas diri (KTP/SIM/Pasport).

Setelah data calon nasabah sudah lengkap,petugas *Customer service* mencetak rekening pada buku tabungan pesirah bisnis dan meminta calon nasabah untuk tanda tangan di buku tabungan pesirah bisnis kemudian di tutup dengan label pengaman dan di beri sampel buku dan formulir penyetoran diserahkan ke nasabah dan di persilahkan ke teller untuk menyetorkan uang.

e. Pembukaan Tabungan Simpeda

Tabungan simpeda merupakan salah satu produk dana pada bank sumsel babel cabang lahat dalam bentuk tabungan yang di peruntukan bagi seluruh masyarakat dalam rangka menyimpan dananya di bank sumsel babel. Dimana perbedaan dengan tabungan lainnya terdapat yang terbaik.

Dalam pelayanan pembukaan buku rekening ini petugas *Customer service* memberikan penjelasan tentang produk dan tabungan simpeda ini mengenai keunggulan serta informasi yang meliputi:

- 1) Keunggulan
- a) Real time online

- b) Program undian berhadia nasional
 - c) Dapat melakukan transaksi tarik tunai, pembayaran, pembelian di seluruh ATM bank sumsel babel dan jaringan ATM bersama.
 - d) Setoran awal pembukaan rekening Rp.50.000
 - e) Saldo minimum tabungan Rp. 20.000
- 2) Biaya-biaya
- a) Biaya adminitrasi /bulan tabungan Rp.7.500
 - b) Denda saldo dibawah minimum Rp.3000
 - c) Biaya ganti buku tabungan Rp.6.500
- 3) Batas –batas pembayaran kartu ATM
- a) Kartu ATM Biru RP.50.000,000
 - b) Kartu ATM Emas Rp.75.000,000
 - c) Kartu ATM platinum Rp.100.000,000

Selanjutnya nasabah mengisi formulir pembukaan rekening setelah pengisian formulir selesai petugas *Customer service* menerima formulir yang telah di isi dan di tanda tangani oleh nasabah. Dimana tanda tangan harus sesuai dengan tanda tangan di kartu identitas diri calon nasabah. Untuk melengkapi persyaratan petugas *Customer service* juga meminta fotocopy kartu identitas diri (KTP/SIM/Pasport).

Setelah data calon nasabah sudah lengkap,petugas *Customer service* mencetak rekening pada buku tabungan simpeda dan meminta calon nasabah untuk tanda tangan di buku tabungan simpeda kemudian di tutup dengan label pengaman dan di beri sampel. Buku dan formulir penyetoran diserahkan ke nasabah dan di persilahkan ke teller untuk menyetorkan uang.

f. Pembukaan Tabungan Tasbih

Tabungan tasbih merupakan salah satu produk dana pada bank sumsel babel cabang lahat yang di peruntukan bagi nasabah yang ini menunaikan ibah haji,kelebihan produk dana ini memudahkan biaya adminitrasi.

Dalam pelayanan pembukaan rekening ini petugas *Customer service* akan memberikan penjelasan tentang produk dan tabungan tasbih mengenai keunggulan dan kemudahan,persyaratan,serta informasi yang meliputi :

- 1) Persyaratan pembukaan buku rekening tasbih
 - a) Mengisi formulir pembukaan buku rekening tasbih
 - b) Melampirkan identitas diri (KTP,SIM,Pasport,dll)
 - c) Saldo awal penyetor minimal RP.100.000,00
 - d) Setoran awal minimal RP.100.000
- 2) Keungulan tabungan tasbih
 - a) Real time on line di semua kantor cabang bank sumsel babel
 - b) Ditanggung asuransi
 - c) Sistem komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT)

- d) Mendapat souvenir menarik
- 3) Kemudahan tabungan tasbih
- a) Penyetoran dapat dilakukan di seluruh cabang bank sumsel babel
- b) Bebas menentukan tahun keberangkatan
- c) Bisa mendapatkan fasilitas kredit

Selanjutnya nasabah mengisi formulir pembukaan rekening setelah pengisian formulir selesai petugas *Customer service* menerima formulir yang telah di isi dan di tanda tangani oleh nasabah. Dimana tanda tangan harus sesuai dengan tanda tangan di kartu identitas diri calon nasabah untuk melengakpi persyaratan petugas *Customer service* juga meminta fotocopy kartu identitas diri (KTP/SIM/Pasport). Setelah data calon nasabah sudah lengkap petugas *Customer service* mencetak rekening pada buku tabungan tasbih dan meminta calon nasabah untuk tanda tangan di buku tabungan tasbih kemudian di tutup dengan label pengaman dan di beri sampel buku dan formulir penyetoran diserahkan ke nasabah dan di persilahkan ke teller untuk menyetorkan uang.

g. Pembukaan Rekening Giro

Giro merupakan salah satu produk dan pada bank sumsel babel cabang lahat yang di peruntukan bagi nasabah yang menginginkan penarikan daanya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek,bilyet giro,surat perintah pembayaran selanjutnya. Menjelaskan tentang syarta-syrat yang harus dipenuhi untuk membuka rekening giro kepada nasabah /calon nasabah. Adapun ketentuan yang harus diketahui oleh calon nasabah sebagai berikut:

- 1) Jumlah penyetoran awal minimal pertama untuk pembukaan rekening giro dalam rupiah ditetapkan perorangan minimal sebesar RP.600000
- 2) Setoran selanjutnya tidak ada ketentuan atau bebas
- 3) Bunga giro setiap bulan

Kemudian melakukan pemeriksaan apakah calon nasabah pemegang tersebut tercantum daftar hitam penarik cek/bilyet giro kosong yang dikeluarkan oleh bank indonesia. Jika tercantum dalam daftar hitam selanjutnya dilakukan pemeriksaan apakah nama yang bersangkutan sudah ada dalam daftar rehabilitasi,apabila tidak tercantum berarti yang bersangkutan belum dapat membuka rekening giro,tetapi bila sudah direhabilitasi maka dapat dilanjutkan ke prosedur berikutnya.

- a) Menanyakan apakah sebelumnya telah menjadi nasabah bank sumsel babel atau belum. Jika belum menjadi nasabah maka calon nasabah tersebut segera didaftarkan dan diberi customer relation account number (CRAN). Namun jika sudah menjadi nasabah *Customer service* meminta kode CRAN milik nasabah kemudian dapat di lakukan ke prosedur berikutnya.
- b) Khusus bagi nasaabah baru, *Customer service* memintak nasabah untuk mengisi dan mendatangkan formulir aplikasi pembukaan rekening

- terpadu (SPRT) selanjutnya di periksa kelengkapan dan kebenaran pengsisian tersebut.
- c) Meminta copy identitas diri (KTP/SIM/Pasport) dan jika rekening yang dibuka atas nama badan hukum harus dilengkapi dengan akte pendirian atau perubahan serta pengesahan dari departemen kehakiman bagi perusahaan yang badan hukumnya diaur dalam KUHP maupun UU atas peraturan perintah lainnya juga diminta bukti tentang usaha yang dilakukan ,seperti surat ijin usaha perdagangan atau surat keputusan dari pejabat berwenang.
 - d) Meminta surat referensi yang menerangkan bahwa pemberi referensi menegenal calon pemegang rekening referensi biasa diberikan oleh sesama nasabah pejabat bank atau bank lain.
 - e) Meminta fotocopy nomor pokok wajib pajak (NPWP) kepada nasabah, Baik untuk rekening perorangan maupun atas nama badan hukum.
 - f) Selanjutnya kepada calon pemegang rekening diminta mendatangani syarat umum bagi pemegang rekening diatas matrai dan mengisi serta tanda tangan kartu pengenal tanda tangan untuk specimen atau contoh tandatangan.
 - g) Jika dokumen persyaraatan pembukaan rekening telah lengkap,kemudian dimintakan persetujuan pembukaan rekening kepada supervisor (head cs).
 - h) Setelah persetujuan diperboleh,kemudian melakukan proses pembukaan rekening di komputer. Dan setelah diperoleh nomor rekening giro untuk nasabah yang bersangkutan di informasikan kepada nasabah agar segera melakukan setoran awal atau initial deposit dengan menggunakan formulir bukti setoran ke teler.
 - i) Setelah nasabah menyetor ke teler kemudian dilakukan pemberian buku cek/giro
 - j) Menyiapkan semua dokumen nasabah dalam file sendiri untuk masing-masing nasabah berdasarkan urutan nomor rekening dan menyerahkan kartu pengenal tanda tangan kepada teler untuk disimpan ditempat tersendiri dan nantinya digunakan untuk verifikasi tanda tangan jika nasabah tersebut berintraksi.
- h. Pembukaan Rekening Deposito Berjangka
- Deposito merupakan salah satu produk dana pada bank sumsel babel yang di peruntukan kepada masyarakat yang menginginkan penarikan simpananya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara nasabah dengan bank sumsel. Perlu diketahui oleh nasabah yang akan membuka rekening deposito berjangka adalah untuk setoran awal minimum untuk perorangan sebesar Rp.1.000.000,00 dan untuk perusahan/lembaga sebesar Rp.5000.000,00.
- Setiap calon nasabah yang akan membuka deposito berjangka akan

melayani oleh *Customer service* dengan prosedur sebagai berikut:

- 1) Menjelaskan tentang syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk membuka deposito berjangka kepada calon nasabah dan menayakan apakah sebelumnya telah menjadi nasabah bank sumsel atau belum,jika belum menjadi nasabah maka calon nasabah di daftar sebagai nasabah dengan diberi CRAN. Namun jika sudah menjadi nasabah mintakan kode CRAN milik nasabah kemudian langsung ke prosedur berikutnya.
- 2) Jika baru pertama kali menjadi nasabah meminta calon nasabah tersebut untuk mengisi dan menda tangani formulir aplikasi pembukaan rekening terpadu (APRT),selanjutnya *Customer service* memeriksa kelengkapan dan kebenaran pengisian tersebut.
- 3) Selanjutnya kepada calon deposan mengisi dan Menandatangani bukti setoran deposito (rangkap2). Kemudian meminta identitas diri (KTP,SIM,/Pasport) serta akte pendirian SIP,TDP,danNPWP untuk badan usaha. Jika dokumen persyaratan pembukaan deposito telah lengkap mintakan persetujuan kepada supervisor untuk dimintakan persetujuan pembukaan deposito berjangka.
- 4) Setelah memperoleh persetujuan maka lakukan proses pembukaan deposito dikomputer dan kemudian setelah diperoleh nomor deposito berjangka bagi deposan yang bersangkutan untuk segera menyetor sebesar nominal deposito dengan menggunakan formulir bukti setoran deposito (rangkap2) ke teller.

3) Membantu Nasabah Melakukan Penutupan Rekening

a. Penutupan Rekening Tabunganku

Dalam pelayanan penutupan rekening tabunganku selanjutnya petugas *Customer service* menayakan kepada nasabah mengenai alasan atau sebab mengapa rekening tersebut ditutup. Kemudian *Customer service* memberikan solusi atas alasan nasabah ingin menutup rekening tabunganku tersebut.Selanjutnya petugas *Customer service* menyakinkan agar nasabah tidak menutup rekening tabunganku tersebut.

Jika gagal, petugas meminta buku tabunganku dan memantau rekeningnya dan meminta kartu ATM jika ada. Kemudian petugas *Customer service* menyerahkan formulir pengambilan kepada nasabah untuk diisi.setelah pengisian formulir selesai,petugas *Customer service* meminta kembali fomulir pengambilan tersebut untuk dicocokan dengan formulir pembukaan rekening sebelumnya.

Setelah di cocokkan,petugas *Customer service* memberi stempel pengambilan gabis pada formulir pengambilan Kemudian formulir pengambilan diserahkan kepada nasabah untuk dibawa keteller. Pada penutupan rekening tabunganku ini nasabah wajib meninggalkan saldo sebesar Rp.20.000.00

b. Penutupan Tabungan Pesirah

Dalam pelayanan penutupan rekening tabungan pesirah selanjutnya petugas *Customer service* menanyakan kepada nasabah mengenai alasan atau sebab mengapa rekening tersebut ditutup. Kemudian *Customer service* memberikan solusi atas alasan nasabah ingin menutup rekening tabungan pesirah tersebut. Selanjutnya petugas *Customer service* menyakinkan agar nasabah tidak menutup rekening tabungan pesirah tersebut.

Jika gagal, petugas meminta buku tabungan pesirah dan memantau rekeningnya dan meminta kartu ATM jika ada kemudian petugas *Customer service* menyerahkan formulir pengambilan kepada nasabah untuk diisi. Setelah pengisian formulir selesai, petugas *Customer service* meminta kembali fomulir pengambilan tersebut untuk dicocokan dengan formulir pembukaan rekening sebelumnya.

Setelah di cocokan, petugas *Customer service* memberi stempel pengambilan gabis pada formulir pengambilan. Kemudian formulir pengambilan diserahkan kepada nasabah untuk dibawa keteller. Pada penutupan rekening tabungan pesirah ini nasabah wajib meninggalkan saldo sebesar Rp20.000,00.' 0

c. Penutupan Tabungan Pesirah Junior

Dalam pelayanan penutupan rekening tabungan pesirah junior selanjutnya petugas cutomer service menanyakan kepada nasabah mengenai alasan atau sebab mengapa rekening tersebut ditutup. Kemudian *Customer service* memberikan solusi atas alasan nasabah ingin menutup rekening tabungan pesirah junior tersebut. Selanjutnya petugas *Customer service* menyakinkan agar nasabah tidak menutup rekening tabungan pesirah junior tersebut.

Jika gagal, petugas meminta buku tabungan pesirah junor dan memantau rekeningnya dan meminta kartu ATM jika ada. Kemudian petugas *Customer service* menyerahkan formulir pengambilan kepada nasabah untuk diisi. Setelah pengisian formulir selesai, petugas *Customer service* meminta kembali fomulir pengambilan tersebut untuk dicocokkan dengan formulir pembukaan rekening sebelumnya.

Setelah di cocokan, petugas *Customer service* memberi stempel pengambilan gabis pada formulir pengambilan. Kemudian formulir pengambilan diserahkan kepada nasabah untuk dibawa keteller. Pada penutupan rekening tabungan pesirah junior ini nasabah wajib meninggalkan saldo sebesar Rp.5000,00

d. Penutupan Rekening Tabungan Persirah Bisnis

Dalam pelayanan penutupan rekening tabungan pesirah bisnis selanjutnya petugas *Customer service* menanyakan kepada nasabah mengenai alasan atau sebab mengapa rekening tersebut ditutup. Kemudian *Customer service* memberikan solusi atas alasan nasabah ingin menutup rekening tabungan pesirah bisnis tersebut. Selanjutnya petugas *Customer service* menyakinkan agar

nasabah tidak menutup rekening tabungan pesirah bisnis tersebut.

Jika gagal,petugas meminta buku tabungan pesirah junior dan memantau rekeningnya dan meminta kartu ATM jika ada. Kemudian petugas *Customer service* menyerahkan formulir pengambilan kepada nasabah untuk diisi. Setelah pengisian formulir selesai,petugas *Customer service* meminta kembali fomulir pengambilan tersebut untuk dicocokkan dengan formulir pembukaan rekening sebelumnya.

Setelah di cocokkan,petugas *Customer service* memberi stempel pengambilan gabis pada formulir pengambilan Kemudian formulir pengambilan diserahkan kepada nasabah untuk dibawa keteller. Pada penutupan rekening tabungan pesirah junior ini nasabah wajib meninggalkan saldo sebesar Rp.50.000,00

e. Penutupan Rekening Simpeda

Dalam pelayanan penutupan rekening tabungan simpeda selanjutnya petugas *Customer service* menayakan kepada nasabah mengenai alasan atau sebab mengapa rekening tersebut ditutup. Kemudian cutomer service memberikan solusi atas alasan nasabah ingin menutup rekening tabungan simpeda tersebut. Selanjutnya petugas *Customer service* menyakinkan agar nasabah tidak menutup rekening tabungan simpeda tersebut.

Jika gagal,petugas meminta buku tabungan simpeda dan memantau rekeningnya dan meminta kartu ATM,jika ada.kemudian petugas *Customer service* menyerahkan formulir pengambilan kepada nasabah untuk diisi.Setelah pengisian formulir selesai,petugas *Customer service* meminta kembali fomulir pengambilan tersebut untuk dicocokkan dengan formulir pembukaan rekening sebelumnya.

Setelah di cocokkan,petugas *Customer service* memberi stempel pengambilan gabis pada formulir pengambilan Kemudian formulir pengambilan diserahkan kepada nasabah untuk dibawa keteller. Pada penutupan rekening tabungan simpeda ini nasabah wajib meninggalkan saldo sebesar Rp.20.000,00

f. Penutupan Rekening Tasbih

Dalam pelayanan penutupan rekening tabungan tasbih selanjutnya petugas *Customer service* menayakan kepada nasabah mengenai alasan atau sebab mengapa rekening tersebut ditutup. Kemudian *Customer service* memberikan solusi atas alasan nasabah ingin menutup rekening tabungan tasbih tersebut. Selanjutnya petugas *Customer service* menyakin agar nasabah tidak menutup rekening tabungan tasbih tersebut.

Jika gagal,petugas meminta buku tabungan tasbih dan memantau rekeningnya dan meminta kartu ATM jika ada. Kemudian petugas *Customer service* menyerahkan formulir pengambilan kepada nasabah untuk diisi.Setelah pengisian formulir selesai,petugas *Customer service* meminta kembali fomulir pengambilan tersebut untuk dicocokkan dengan formulir pembukaan rekening

sebelumnya.

Setelah di cocokkan, petugas *Customer service* memberi stempel pengambilan gabis pada formulir pengambilan Kemudian formulir pengambilan diserahkan kepada nasabah untuk dibawa keteller. Pada penutupan rekening tabungan tasbih ini nasabah tidak wajib meninggalkan saldo.

g. Penutupan Rekening Giro

Ada beberapa hal yang menjadi faktor penutupan rekening giro antara lain nama pemegang rekening tercantum dalam daftar hitam yang dikeluarkan oleh pihak bank indonesia, atas permintaan sendiri, atas perintah pihak bank indonesia atau kantor pusat bank sumsel babel, pemegang rekening meninggal dunia, saldo rekening giro bersaldo nihil dan tidak ada mutasi selama 1 bulan, rekening giro yang bersaldo dibawah ketentuan saldo minimal dan selama 12 bulan berturut-turut tidak ada mutasi.

Dalam pelayanan penutupan rekening giro, petugas *Customer service* menerima berkas dokumen perihal penutupan rekening nasabah yang di setujui oleh pimpinan cabang. Kemudian petugas *Customer service* memberiitahukan secara tertulis kepada nasabah dan bank menarik kembali sisa blanko cek dan bilyet giro yang masih ada. hal ini bertujuan untuk menghindari penyalahgunaan kemudian hari.

Selanjutnya petugas *Customer service* memindahkan rekening ke perantara yang khusus menampung semua kewajiban kepada nasabah yang rekeningnya tertutup. Jika masih ada cek dan bilyet giro yang beredar, maka nasabah yang bersangkutan diminta untuk menyediakan dana secukupnya untuk pembayaran bila wakat-wakat tersebut di ajukan ke bank.

Untuk tahap terakhir, petugas *Customer service* mencatat pada buku regester pembukaan kolom keterangan dengan memberi catatan "rekening tutup tanggal" kemudian petugas membubuh cek bilyet dan giro yang di kembalikan oleh nasabah dengan cab "Batal".

h. Penutupan Rekening Berjangka

Dalam pelayanan penutupan rekening deposito berjangka, selanjutnya petugas cutomer service menanyakan kepada nasabah mengenai alasan atau sebab mengapa rekening tersebut ditutup. kemudian petugas *Customer service* memberi solusi atas alasan nasabah ingin menutup rekening deposito berjangka tersebut.

Jika gagal, petugas *Customer service* meminta bilyet kepada nasabah untuk di cocokakan dengan formulir pembukaan rekening deposito berjangka tersebut. Namun apabila jangka waktu penarikan deposito itu belum jatuh tempo maka akan dikenakan pinalti yaitu $\frac{1}{2}\%$ dari pokok tersebut

Kemudian petugas *Customer service* menyerahkan formulir pengambilan deposito kepada nasabah dan meminta untuk mengisi dan tanda tangan di atas matrai. Setelah disi tandatangani oleh nasabah, petugas *Customer service*

meminta kembali formulir pengambilan tersebut untuk diberi stempel pengambilan habis. Selanjutnya formulir pengambilan tersebut diserahkan kembali kepada nasabah untuk dibawa keteller. Ada beberapa keluhan atau komplain yang sering di terima dari nasabah antara lain:

- 1) Antrian yang panjang tetapi kadang ada nasabah lain yang menerobos kedalam antrian.
- 2) Pelayanan yang kurang cepat karena banyaknya antrian dan nasabah tidak sabar menunggu.
- 3) Mengenai pengambilan uang lewat ATM ,terkadang rekening terdebet namun uang tidak dapat keluar. Hal ini dikarenakan sistem dalam mesin ATM tidak conect. (Kasmir, 2005b, p. 50)

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan lokasi penelitian berada di PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Dan Bangka Belitung Cabang Lahat. Teknik pengumpulan datanya menggunakan observasi, interview dan dokumentasi. Setelah data diperoleh data di inventarisasi, di uji keabsahan data agar berkualitas ilmiah, dan terakhir di analisis datanya menggunakan deskriptif kualitatif.

Pembahasan

1. Kendala Atau Hambatan Yang Di Hadapi Oleh *Customer service* Dalam Melayani Nasabah

Dalam melayani nasabah customer service dituntut untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standart pelayanan customer service. Namun dalam melayani nasabah pada bank sumsel babel ini bertugas *Customer service* menghadapi kendala. Adapun kendala yang di hadapi *Customer service* antara lain:

- 1) Ketika *Customer service* sedang melayani nasabah seharusnya berkonsentrasi pada satu nasabah yang sedang di layani dihadapannya namun terkadang ada seorang nasabah yang tiba-tiba datang dan meminta petugas *Customer service* untuk segera melayani keperluannya. Atau juga ada telepon yang berdering yang membuat *Customer service* berhenti sejenak melayani nasabah untuk kemudian mengangkat telepon tersebut.

Maka untuk mengatasi hambatan tersebut petugas *Customer service* pun terpaksa berhenti melayani nasabah yang sedang di layani dan meminta ijin kepada nasabah tersebut untuk mengangkat telepon sebentar. Atau jika ada nasabah yang meminta segera di layani ,maka *Customer service* menyarankan agar nasabah tersebut mengambil nomor antrian sesuai dengan kententuan yang berlaku.

- 2) Tingkat pendidikan dan usia nasabah yang bervariatif juga terkadang menjadi hambatan *Customer service* dalam memberikan pelayanan. Misalnya pendidikan nasabah yang rendah menyebabkan *Customer service* harus memberi penjelasan yang berulang-ulang sampai nasabah tersebut mampu menerima penjelasan dari *Customer service* dengan jelas.

Selain itu usia nasabah yang sudah tua misalnya pendengaran dan penglihatan yang berkurang ini juga menyebabkan *Customer service* harus memberikan pelayanan yang lebih dari nasabah lainnya. Untuk mengatasi hambatan tersebut hanya dibutuhkan kesabaran yang lebih dari seorang customer service.

- 3) Hambatan lain yang dihadapi oleh *Customer service* adalah pada saat sedang melayani nasabah tiba-tiba atasan sedang memanggil karena ada suatu keperluan.

Solusi untuk menghadapi hambatan tersebut biasanya atasan bersedia menunggu sampai petugas *Customer service* selesai melayani nasabah yang ada di depannya setelah selesai melayani nasabah, kemudian petugas *Customer service* menghadap kepada atasan, dengan menutup loket bagian customer servicenya.

2. Peranan *Customer service* Terhadap Pelayanan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Cabang Lahat

1. *Customer service* Menggambarkan Kualitas Pelayanan Suatu Bank

Customer service memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan atau nasabah bukan suatu hal yang mudah mengingat banyak kendala yang dihadapi. Upaya memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah utama dilakukan dengan sungguh-sungguh dengan memperhatikan faktor-faktor utama yang mendukungnya.

Adapun faktor utama yang mendukungnya adalah sumber daya manusia, maksudnya peranan manusia (*customer service*) yang melayani pelanggan atau nasabah berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Ciri-ciri pelayanan yang baik bagi seorang *Customer service* dalam melayani nasabah yaitu :

- a) Tersedianya karyawan *Customer service* yang baik
- b) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
- c) Bertanggung jawab terhadap setiap nasabah
- d) Mampu melayani secara tepat dan cepat
- e) Mampu berkomunikasi yang baik
- f) Memberikan jaminan setiap kerahasiaan transaksi
- g) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- h) Berusaha memenuhi kebutuhan nasabah
- i) Mampu menciptakan kepercayaan nasabah

2. *Customer service* Bisa Mengangkat Nama Baik Suatu Bank

Banyak tugas yang dilakukan oleh karyawan khususnya *Customer service* dalam melayani nasabah. Nasabah selalu memintak hal-hal yang bisa membuat mereka merasa puas, terkadang yang mereka inginkan tidak sesuai dengan prosedur yang ada, secara garis besar, hal-hal yang perlu diperhatikan oleh segenap karyawan dan *Customer service* harus memiliki etiket dalam memberikan pelayanan adalah sebagai berikut :

- a) Membantu setiap nasabah yang membutuhkan secara tuntas
- b) Memberikan perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi oleh nasabah
- c) Sopan dan ramah dalam melayani nasabah
- d) Memiliki rasa tolenransi yang tinggi dalam menghadapi tindak lanjut nasabah
- e) Menjaga perasaan nasabah agar nasabah merasa nyaman,tenang, dan membuat nasabah merasa percaya kepada bank
- f) Dapat menahan emosi dari setiap kasus yang dihadapi dalam melayani nasabah
- g) Menyenangkan nasabah merupakan sikap yang selalu harus di tunjukan oleh setiap karyawan.

3. *Customer service* Termasuk Salah Satu Pokok Pemberian Pelayanan Kepada Nasabah

Karena *Customer service* siap melayani nasabah dengan baik dan mendengar keluhan nasabah dengan baik.

- a. Fungsi peranan *Customer service* terhadap pelayanan pada nasabah, seorang *Customer service* dan memahami fungsi dan tugasnya. Fungsi dan tugas *Customer service* harus dapat diterapkan sesuai dengan SOP yang berlaku. Tidak hanya diterapkan saja, tetapi *Customer service* harus dapat bertengggung jawab atas fungsi dan tugas yang di lakukan.
- b. Fungsi dan tugas CS harus dapat di pahami dengan baik, agar dapat melayani nasabah secara optimal. Jika optimal maka nasabah akan merasa puas dengan pelayanan nya (Dokumen, Bank Sumsel Babel Lahat, 2021).

3. **Faktor-Faktor peranan *Customer service* terhadap Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Dan Bangka Belitung Cabang Lahat**

Peranan *Customer service* dalam PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Dan Bangka Belitung Cabang Lahat Sangatlah penting dimana *Customer service* adalah tonggak kemajuan dan kelayakan suatu Bank tersebut. Faktor-Faktor peranannya yaitu :

- 1. Mampu melayani nasabah dengan sepenuh hati
- 2. Bisa menyelesaikan problema yang dihadapi oleh nasabah

3. Mampu membuat nasabah dan tertarik untuk menabung disebabkan karna pelayanannya
4. Harus mempunyai pendidikan yang bagus serta pengalaman kerja yang baik guna dan tujuan agar mampu melayani para nasabah dengan baik dan benar
5. Mempunyai pribadi kerja yang baik serta usaha yang baik untuk memajukan Bank
6. Berwibawa dan mempunyai kinerja yang baik.

Simpulan

Pelayanan nasabah atau yang sering disebut *Customer service* officer berasal dari dua kata yaitu customer yang berarti pelanggan dan service yang berarti pelayanan. *Customer service* yang memiliki kemampuan melayani nasabah secara cepat dan tepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. *Customer service* officer yang baik harus diikuti dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan ,ketepatan dan keakuratan pekerjaannya.

Selain itu *Customer service* officer dituntut memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya, agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, untuk itu seorang *Customer service* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etikat pelayanan, pengenalan produk dan dasar-dasar lainya.

Pelayanan yang di berikan akan berkualitas jika setiap petugas *Customer service* dibekali pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang akan di hadapi termasuk kemampuannya menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank dan produk yang di tawarkan. *Customer service* hakikat nya mempelajari berbagai teknik yang berkaitan dengan tatacara penanganan nasabah yang baik.

Dalam hubungan interaksi bisnis ini, perlakuan kita terhadap nasabah menjadi hal yang sangat penting dalam membangun dan memelihara kelangsungan bisnis yang berkelanjutan. Termasuk menjamin kepercayaan dan kepuasan nasabah. Terlebih dalam koperasi kredit, dimana nasabah kita adalah pemilik dari usaha itu sendiri, sehingga perlakuan dan pelayanan terhadap mereka sangat penting untuk di perhatikan.

Sebagai ujung tombak, tentunya cara berbicara, pengontrolan emosi, mimik wajah, kesabaran dan wawasan menjadi salah satu kriteria yang diperlukan untuk menjadi seorang *Customer service* karena cukup pentingnya posisi ini, maka keterampilan sebagai cutomer service pun harus di tingkatkan,

Daftar Pustaka

- A, B. S. (2001). *Manajemen Pemasaran Di Indonesia*. Salemba Empat.
- A, H. A. (1997). *American Institute Of Banking, Dasar-Dasar Operasi Bank*. Media.
- Aravik, H., & Hamzani, A. I. (2021). *Etika Perbankan Syariah: Teori dan Implementasi*. Deepublish.
- Karim, A. (2001). *Ekonomi Islam*. Gema Insani.
- Kasmir. (2005a). *Etika Customer Service*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2005b). *Pemasaran Bank*. Prenada Media.
- Kasmir. (2013). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. PT. Raja Grafindo Persada.