

ANALISIS LAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH PADA BANK MEGA KANTOR CABANG PEMBANTU MT HARYONO BALIKPAPAN

Sheila Almira^{*1}, Ida Suriana, SE., MM.², Aditya Achmad Rakim, SE., ME.³

¹Mahasiswa Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

²Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

³Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

Sheilaalmira8@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to find out how the services provided by Customer Service in an effort to improve services at Bank Mega MT Haryono Balikpapan Branch Office. This study used an inductive method where the data that the researchers managed to collect from the research location were in the form of data found from observations, interviews, and documentation. The results of research conducted at Bank Mega MT Haryono Balikpapan Branch Office regarding how services provided by Customer Service in an effort to improve service are very important, this is indicated by the results of interviews that researchers have conducted, namely services provided by Customer Service to customers. quite good because customers feel comfortable when making transactions and also comfortable being a customer of Bank Mega, thus making these customers loyal to the bank. That way, the good quality of service from this Customer Service can be maintained and improved for the better in the future so that customers remain loyal to the bank.

Keywords: Customer Service, Service

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana layanan yang diberikan oleh *Customer Service* dalam upaya meningkatkan pelayanan pada Bank Mega Kantor Cabang Pembantu MT Haryono Balikpapan. Penelitian ini menggunakan metode induktif dimana data yang berhasil peneliti kumpulkan dari lokasi penelitian tersebut, yaitu berupa data yang ditemukan dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian yang dilakukan di Bank Mega Kantor Cabang Pembantu MT Haryono Balikpapan ini mengenai bagaimana layanan yang diberikan oleh *Customer Service* dalam upaya meningkatkan pelayanan merupakan hal yang sangat penting, hal ini ditunjukkan dengan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan yaitu pelayanan yang diberikan *Customer Service* kepada nasabah cukup baik karena nasabah merasa nyaman pada saat bertransaksi dan juga nyaman menjadi nasabah Bank Mega sehingga membuat nasabah tersebut loyal pada bank. Dengan begitu kualitas pelayanan yang sudah baik dari *Customer Service* ini untuk dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi menjadi lebih baik lagi kedepannya agar nasabah tetap loyal kepada bank.

Kata Kunci: *Customer Service*, Pelayanan

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Perbankan merupakan salah satu industri yang mengalami kemajuan signifikan di Indonesia, yang menyebabkan terjadinya persaingan ketat secara nasional hingga global. Banyaknya bank di Indonesia yakni bank nasional dan bank asing mendorong tumbuhnya persaingan yang ketat di dalam dunia bisnis perbankan. Desakan terhadap persaingan tersebut merupakan kerja keras dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan bank sebagai salah satu bentuk keunggulan bersaing yang dimiliki. *Customer Service* merupakan bagian dari sebuah perusahaan atau bank yang berada di front office yang bertugas sebagai penyedia informasi serta mediator bagi bank dengan pelanggan yang ingin memperoleh jasa pelayanan ataupun produk bank tersebut. Media komunikasi pemasaran bank ini bertugas membentuk suatu hubungan dengan calon pelanggan ataupun pelanggan yang sudah ada serta memelihara hubungan itu untuk tetap baik. Hal tersebut wajib dilaksanakan karena memelihara hubungan baik dengan pelanggan juga bertujuan menjaga nama baik suatu bank. *Customer Service* memiliki kewajiban pada saat menjelaskan pemasaran bank dihadapan pelanggan atau calon pelanggan suatu bank yakni saat proses sebelum transaksi, pada saat transaksi serta sesudah transaksi. Oleh sebab itu, seorang *Customer Service* diharuskan mempunyai keahlian yang tepat dan cepat tanggap dalam melayani seorang pelanggan serta mempunyai keahlian berbicara yang baik dan didukung dengan adanya sarana serta prasarana yang akan menopang kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan *Customer Service* sehingga dapat mengupayakan pelayanan yang terbaik untuk kepuasan seorang pelanggan.

Sebuah bank didesak agar dapat menciptakan pelayanan prima, kewajiban *Customer Service* dirasa mengemban peranan yang penting dikarenakan mereka petugas yang berhadapan secara langsung dengan pelanggan. Selain memiliki sifat yang ramah, seorang *Customer Service* juga wajib mempunyai kemampuan mengurus berbagai macam keperluan seorang pelanggan. Dalam upaya peningkatan kepuasan serta loyalitas para pelanggan sebuah bank juga harus meningkatkan pelayanan untuk para pelanggannya sebab para pelanggan memiliki dampak yang besar dalam memberikan pendapatan baik secara langsung ataupun tidak langsung dalam menopang keberadaan suatu bank. Guna menambah tingkat kepuasan serta loyalitas nasabah, seorang *Customer Service* pada saat melakukan transaksi dengan para pelanggan harus berupaya untuk memikat perhatian serta mempengaruhi pelanggan. Pada saat seorang *Customer Service* mendekati diri serta memastikan konsumen untuk tertarik menjadi pelanggan disaat itulah terjadi unsur persuasif. Percakapan yang terjadi antara *Customer Service* dengan pelanggan merupakan percakapan antar pribadi yang sifatnya langsung dengan cara tatap muka. Hal itu dikarenakan *Customer Service* berbicara dengan pelanggan secara langsung berhadapan muka serta dengan bentuk dialog percakapan. Selain wajib memelihara nasabah yang sudah ada, seorang *Customer Service* juga harus mampu menambah tingkat loyalitas seorang nasabah kepada bank yang bersangkutan. Kepuasan, kepercayaan serta komitmen yang berasal dari seorang nasabah merupakan beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat loyalitas seorang nasabah (Menurut Dina Novita Krisni, 2014).

Memelihara nasabah lama sama saja artinya memelihara keberlangsungan hidup suatu perusahaan khususnya perusahaan pada bidang industri perbankan, hal itu mungkin dikarenakan pada saat memelihara nasabah yang sudah ada artinya perusahaan mampu menambah peningkatan pendapatan perusahaan pada penjualan produk. Pada aktivitas bagian pemasaran jasa perbankan, agar dapat menambah pelanggan baru serta menjaga pelanggan yang sudah ada, pihak bank wajib menambahkan tingkat pelayanannya. Pada saat transaksi secara langsung dengan pelanggan seorang *Customer Service* wajib untuk bersikap sopan, ramah, memiliki keinginan untuk mendengarkan apa saja yang dikatakan serta dinyatakan pelanggan, sabar pada saat

melayani pelanggan dan tidak mengulur suatu layanan yang akan diberikan kepada pelanggan. Kemudian seorang *Customer Service* wajib untuk bisa menjawab semua pertanyaan seorang pelanggan. Aktivitas yang dikerjakan seorang *Customer Service* pada saat ia melakukan komunikasi dengan pelanggan sebenarnya ia sudah mengirimkan sebuah pesan kepada pelanggan tersebut, sebab sebuah pesan memiliki kekuatan yang memiliki makna serta mengandung nilai konotatif suatu kata dalam pesan (Liliweri, 1991 : 19).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mengambil rumusan masalah bagaimana pelayanan *Customer Service* dalam upaya meningkatkan layanan nasabah pada Bank Mega Kantor Cabang Pembantu MT Haryono Balikpapan ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian yang tepat yakni untuk mengetahui pelayanan *Customer Service* dalam upaya meningkatkan pelayanan nasabah pada Bank Mega Kantor Cabang Pembantu MT Haryono Balikpapan.

1.4. Penelitian Terdahulu

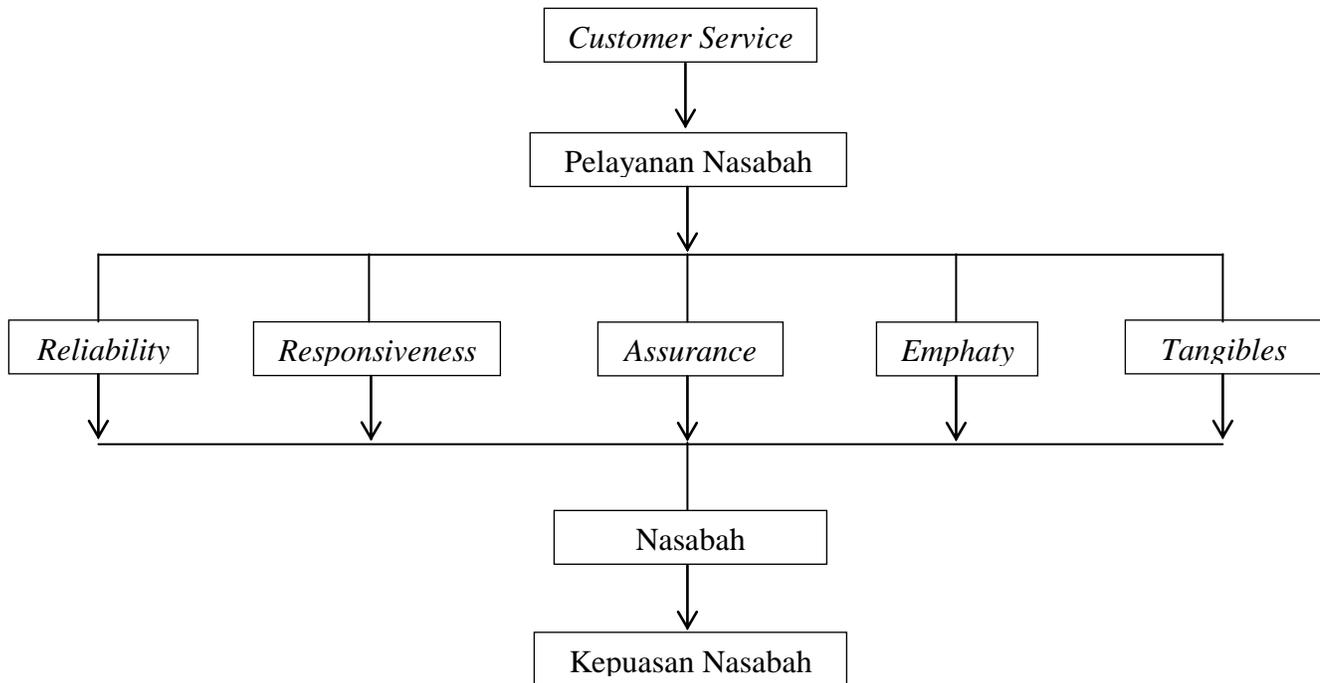
Penelitian terdahulu yang membahas mengenai pelayanan *Customer Service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah dapat penulis temukan beberapa penelitian-penelitian terdahulu. Penelitian Hutabalian, dkk (2015) menyatakan bahwa *Customer Service* berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan bank BRI. Penelitian Angkow, dkk (2016) menjelaskan bahwa Servicescape dan Kualitas Pelayanan *Customer Service* secara Simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Selain itu Novita Krisni, Dina (2014) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa Peranan *Customer Service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung sangatlah penting. Penelitian Mirawati, dkk menjelaskan bahwa Peran *Customer Service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah sangatlah penting melalui pelayanan yang diberikan oleh bagian *Customer Service*.

Penelitian Pramana, dkk (2016) menjelaskan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka kepercayaan nasabah semakin tumbuh, sehingga kepercayaan nasabah maka akan semakin baik. Penelitian Dwi Cahyani, Putri (2016) menjelaskan bahwa Faktor yang memberikan efek besar bagi kepuasan pelanggan di perbankan syariah adalah faktor *responsiveness, compliance*, dan *empathy*.

1.5. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan latar belakang dan penelitian terdahulu maka bagan alur kerangka berfikir pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Berfikir

Arti nasabah pada sebuah bank sangatlah penting. Nasabah merupakan ibarat nafas yang sangat berpengaruh terhadap kelanjutan suatu bank. Oleh karena itu sebuah bank harus dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah. Dalam hal ini peran *Customer Service* sangatlah penting dalam memberikan dan meningkatkan kepuasan nasabah khususnya nasabah pada Bank Mega Kantor Cabang Pembantu MT Haryono Balikpapan.

2. Metodologi Penelitian

2.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian ini, maka peneliti mengadakan penelitian dengan mengambil lokasi penelitian di Bank Mega Kantor Cabang Pembantu MT Haryono Balikpapan. Adapun waktu penelitian penulis lakukan dimulai sejak bulan Maret hingga bulan Agustus 2020.

2.2. Jenis Data dan Metode Pengambilan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif adalah data deskriptif atau data yang tidak berbentuk angka, biasanya dinyatakan dalam bentuk verbal, simbol, atau gambar. Data kualitatif dapat diperoleh melalui wawancara, kuisisioner, observasi, studi literatur, dan lain sebagainya. Data kualitatif biasanya bersifat objektif, sehingga setiap orang yang membacanya akan menimbulkan penafsiran yang berbeda.

Metode pengambilan data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah merupakan pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Esterberg, 2002). Wawancara juga merupakan alat mengecek ulang atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya dan juga merupakan teknik komunikasi langsung antara peneliti dan responden. Wawancara yang peneliti terapkan adalah jenis pembicaraan dengan pertanyaan yang akan diajukan sudah disiapkan sebelum melakukan wawancara dan terwawancara menjawab dengan spontan

tanpa dibuat-buat. Pembicaraan dimulai dari hal-hal umum menuju hal-hal yang khusus. Sehingga terwawancara seolah-olah tidak menyadari bahwa ia sedang diwawancarai. Dan metode wawancara ini adalah metode pengumpulan data yang berinteraksi langsung dengan responden yaitu petugas *Customer Service*.

2. Observasi

Observasi adalah salah satu metode pengumpulan data dengan cara mengamati atau meninjau secara cermat dan langsung di lokasi penelitian untuk mengetahui kondisi yang terjadi atau membuktikan kebenaran dari sebuah desain penelitian yang sedang dilakukan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan observasi sistematis. Observasi sistematis dilakukan berdasarkan pola yang ditentukan oleh peneliti. Peneliti membuat daftar yang berisikan kategori aktivitas-aktivitas atau fenomena-fenomena apa saja yang perlu diperhatikan. Format pencatatan data juga terlebih dahulu dibuat secara spesifik, sehingga observasi yang dilakukan menjadi lebih efisien dan waktu yang diperlukan lebih pendek. Pada metode observasi ini peneliti melakukan pembuatan perencanaan kondisi-kondisi yang akan peneliti amati dari observasi ini mengenai bagaimana layanan *Customer Service* dalam upaya meningkatkan pelayanan nasabah agar tetap nyaman dan aman menggunakan jasa Bank Mega KCP MT Haryono Balikpapan tersebut.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Data yang digali dari wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti sebelumnya diperlukan sebagai suatu dokumen. Dengan menggunakan metode seperti ini, peneliti mencari dan mendapatkan data-data primer yaitu data secara tertulis seperti laporan naskah-naskah kearsipan dan data berupa gambar yang ada di Bank Mega KCP MT Haryono Balikpapan.

2.3. Metode Analisis Data

Metode yang penulis gunakan dalam menganalisis data pada penelitian ini adalah induktif. Dimana data yang berhasil peneliti kumpulkan dari lokasi penelitian, selanjutnya dianalisa dan kemudian disajikan secara tertulis dalam laporan tersebut, yaitu berupa data yang ditemukan dari observasi, wawancara, dan dokumentasi yang diperoleh dari Bank Mega Kantor Cabang Pembantu MT Haryono Balikpapan. Standar Operasional Prosedur pada Bank Mega yakni:

- 1) Memberikan layanan informasi kepada nasabah atau calon nasabah mengenai manfaat, ciri, prosedur dan syarat produk Bank Mega agar nasabah tertarik menggunakannya.
- 2) Menerima dan menangani *complaint* nasabah mengenai pelayanan, produk dan jasa Bank Mega sesuai dengan batas kewenangannya dan meneruskan kepada atasan sehingga nasabah puas.
- 3) Melayani administrasi pembukaan dan penutupan rekening baik tabungan, giro maupun deposito sesuai dengan Sistem Prosedur yang berlaku agar nasabah puas.
- 4) Melayani permintaan buku cek dan giro, mengecek saldonya, mencetak nomor cek dan giro.
- 5) Melakukan verifikasi setiap transaksi yang membutuhkan tandatangan nasabah sesuai prosedur yang berlaku untuk menjaga keamanan seluruh proses transaksi.
- 6) Memonitor penyelesaian referensi bank dan menyampaikan referensi bank kepada nasabah yang bersangkutan.
- 7) Mengkonfirmasi ke BO tentang *blacklist* yang diterima dari BI untuk setiap transaksi pembukaan rekening giro demi keamanan pihak bank.

- 8) Melayani aktivasi kartu ATM, membantu penabung baru untuk transaksi ke ATM, serta menjelaskan proses dan jaringan ATM Bank Mega untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah.
- 9) Membuat surat kuasa pendebitan rekening tabungan untuk pembayaran tertentu dan meneruskan ke bagian terkait agar transaksi nasabah dapat diproses dengan baik.
- 10) Mencari dan menggali informasi-informasi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan terhadap nasabah dan mengajukan usulan perbaikan.

3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan dari hasil wawancara penulis dengan *Customer Service* Bank Mega Kantor Cabang Pembantu MT Haryono Balikpapan dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan pertanyaan pertama yang penulis tanyakan bagaimana pelayanan yang *Customer Service* berikan kepada nasabah, petugas *Customer Service* harus memberikan pelayanan yang konsisten terhadap nasabah agar nasabah nyaman saat bertransaksi dan juga mungkin nasabah nyaman pada saat bertemu diluar. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SOP Pelayanan Bank Mega yakni Memberikan layanan informasi kepada nasabah atau calon nasabah mengenai manfaat, ciri, prosedur dan syarat produk Bank Mega agar nasabah tertarik menggunakannya.
- b. Berdasarkan pertanyaan kedua yang penulis tanyakan apakah *Customer Service* sudah memberikan pelayanan yang maksimal untuk nasabah, seorang *Customer Service* harus selalu berusaha memberikan pelayanan yang maksimal agar nasabah tersebut merasa puas. Pelayanan maksimal yang dimaksud ini berarti pada saat melayani nasabah petugas bank tidak hanya *Customer Service* namun juga teller atau bagian yang lain selalu berusaha untuk mencukupi kebutuhan nasabah dan juga cepat pada saat melayani nasabah sehingga nasabah akan merasa puas terhadap pelayanan Bank Mega. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SOP Pelayanan Bank Mega yakni Mencari dan menggali informasi-informasi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan terhadap nasabah dan mengajukan usulan perbaikan.
- c. Berdasarkan pertanyaan ketiga yang penulis tanyakan bagaimana cara penyampaian informasi yang diberikan *Customer Service* kepada nasabah, cara menyampaikan informasi kepada nasabah cukup baik. Salah satu contohnya pada saat situasi seperti sekarang ini yakni masa pandemi karena virus covid-19 pihak Bank Mega tidak ketinggalan untuk memberikan atau mengupdate informasi yang dibutuhkan nasabah berupa produk dan pelayanan melalui media whatsapp ataupun media sosial lainnya. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SOP Pelayanan Bank Mega yakni Memberikan layanan informasi kepada nasabah atau calon nasabah mengenai manfaat, ciri, prosedur dan syarat produk Bank Mega agar nasabah tertarik menggunakannya.
- d. Berdasarkan pertanyaan keempat yang penulis tanyakan apakah *Customer Service* sudah melayani nasabah sampai tuntas disaat nasabah mengalami kesulitan informasi, *Customer Service* sudah melayani nasabah sampai tuntas disaat nasabah mengalami kesulitan informasi agar nasabah selalu merasa terbantu dengan pelayanan yang diberikan Bank Mega. Contohnya pada saat nasabah berada diluar negeri dan kartu kreditnya terblokir *Customer Service* menyarankan nasabah untuk menghubungi call center dan kemudian nasabah pun akan merasa lega terbantu oleh pihak Bank Mega. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SOP

- Pelayanan Bank Mega yakni Menerima dan menangani complaint nasabah mengenai pelayanan, produk dan jasa Bank Mega sesuai dengan batas kewenangannya dan meneruskan kepada atasan sehingga nasabah puas.
- e. Berdasarkan pertanyaan kelima yang penulis tanyakan apa saja kendala-kendala *Customer Service* dalam menghadapi nasabah yang datang ke Bank Mega, kendala dalam melayani nasabah itu pasti ada karena karakter nasabah itu bermacam-macam. Contohnya pada saat nasabah melakukan complaint kemudian cara *Customer Service* mengatasi masalah itu menyelesaikan dengan baik dan tetap berpedoman kepada peraturan dan prosedur yang dimiliki oleh Bank Mega sehingga nasabah pun akan dapat bekerja sama dengan baik untuk dapat mencari solusi dari complaint yang diajukan nasabah tersebut. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SOP Pelayanan Bank Mega yakni Menerima dan menangani complaint nasabah mengenai pelayanan, produk dan jasa Bank Mega sesuai dengan batas kewenangannya dan meneruskan kepada atasan sehingga nasabah puas.
 - f. Berdasarkan pertanyaan keenam yang penulis tanyakan bagaimana cara *Customer Service* merayu atau mengajak calon nasabah agar mau menabung di Bank Mega, cara merayu atau mengajak calon nasabah agar mau menabung di Bank Mega itu bisa melalui promosi yang dilakukan pada saat bertransaksi dengan nasabah. Kemudian petugas bank akan berusaha mengajak nasabah tersebut untuk bisa mengajak teman ataupun keluarga mereka untuk ikut juga menggunakan produk dari Bank Mega. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SOP Pelayanan Bank Mega yakni Memberikan layanan informasi kepada nasabah atau calon nasabah mengenai manfaat, ciri, prosedur dan syarat produk Bank Mega agar nasabah tertarik menggunakannya.
 - g. Berdasarkan pertanyaan ketujuh yang penulis tanyakan bagaimana tingkat kepuasan nasabah Bank Mega, tingkat kepuasan nasabah merupakan hal yang relatif. Namun sebisa mungkin *Customer Service* tetap akan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah sesuai dengan kebutuhan ataupun keluhan nasabah sehingga setiap nasabah akan selalu merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Bank Mega. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SOP Pelayanan Bank Mega yakni Mencari dan menggali informasi-informasi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan terhadap nasabah dan mengajukan usulan perbaikan.
 - h. Berdasarkan pertanyaan kedelapan yang penulis tanyakan bagaimana tingkat loyalitas nasabah Bank Mega, nasabah Bank Mega memiliki loyalitas yang cukup baik. Contohnya pada saat rate bunga turun nasabah Bank Mega tetap bertahan pada produk Bank Mega karena tingkat kelayalitan nasabah tersebut. Hal itu juga disebabkan karena nasabah juga merasa nyaman akan pelayanan yang diberikan oleh Bank Mega. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SOP Pelayanan Bank Mega yakni Mencari dan menggali informasi-informasi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan terhadap nasabah dan mengajukan usulan perbaikan.
 - i. Berdasarkan pertanyaan kesembilan yang penulis tanyakan bagaimana cara mempertahankan nasabah lama agar tetap loyal menjadi nasabah Bank Mega, cara mempertahankan nasabah lama agar tetap loyal pada Bank Mega itu tidak mudah. Namun Bank Mega memiliki cara atau usaha tersendiri untuk membuat nasabah lama tetap loyal menjadi nasabah Bank Mega yakni dengan cara memberikan service yang maksimal pada saat melakukan transaksi dengan nasabah. Kemudian pada saat hari penting nasabah

seperti ulang tahun, Bank Mega ikut turut mengucapkan kepada nasabah tersebut sehingga membuat nasabah terkesan dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Mega. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SOP Pelayanan Bank Mega yakni Mencari dan menggali informasi-informasi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan terhadap nasabah dan mengajukan usulan perbaikan.

Dari hasil wawancara *Customer Service* yang sudah penulis jelaskan diatas, penulis bandingkan dengan Standar Operasional Prosedur Bank Mega dapat disimpulkan bahwa *Customer Service* Bank Mega KCP MT Haryono Balikpapan sudah melakukan pelayanan dengan baik dan juga sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang dimiliki oleh Bank Mega seperti pada saat nasabah melakukan complaint kemudian *Customer Service* akan menerima dan menanggapi complaint yang diberikan nasabah. Setelah itu *Customer Service* akan menginvestigasi serta mengidentifikasi masalah tersebut dan kemudian akan memberikan solusi dari masalah yang diberikan nasabah. Jika nasabah tidak merasa puas akan solusi yang diberikan oleh *Customer Service* maka *Customer Service* akan meneruskan kepada atasan untuk mendapatkan solusi yang diinginkan nasabah agar nasabah tersebut merasa puas.

4. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan paparan hasil penelitian yang peneliti sajikan pada hasil sebelumnya, dengan judul “Analisis Layanan *Customer Service* Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada Bank Mega Kantor Cabang Pembantu MT Haryono Balikpapan”, maka dapat ditarik kesimpulan bahwasanya peran *Customer Service* dalam hal pelayanan merupakan hal yang sangat penting. Karena pelayanan menjadi suatu hal yang harus dipertahankan dan ditingkatkan kualitasnya mengingat persaingan didunia perbankan untuk mempertahankan nasabah ataupun mencari calon nasabah merupakan hal yang cukup sulit dan juga *Customer Service* merupakan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa-jasa ataupun produk-produk bank yang ada. Kegiatan untuk mempertahankan nasabah ataupun mencari calon nasabah merupakan hal yang cukup sulit namun dapat dilakukan dengan pelayanan yang konsisten terhadap nasabah agar nasabah nyaman saat bertransaksi dan juga mungkin nasabah nyaman pada saat bertemu diluar, memberikan pelayanan yang maksimal agar nasabah tersebut merasa puas. pelayanan maksimal yang artinya pada saat melayani nasabah petugas bank tidak hanya *Customer Service* namun juga *teller* atau bagian yang lain selalu berusaha untuk mencukupi kebutuhan nasabah dan juga cepat pada saat melayani nasabah, penyampaian informasi yang baik contohnya memberikan atau mengupdate informasi yang dibutuhkan nasabah berupa produk dan pelayanan secara langsung dan juga melalui media whatsapp ataupun media sosial lainnya, melayani nasabah sampai tuntas disaat nasabah mengalami kesulitan informasi agar nasabah selalu merasa terbantu dengan pelayanan yang diberikan bank, cara merayu atau mengajak calon nasabah agar mau menabung di bank itu bisa melalui promosi yang dilakukan pada saat bertransaksi dengan nasabah.

5. Saran

a. Bagi Lembaga Perbankan

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan pada Bank Mega KCP MT Haryono Balikpapan pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* cukup baik hendaknya pelayanan tersebut tetap dipertahankan dan ditingkatkan agar nasabah nyaman pada saat bertransaksi dan juga tetap loyal untuk menjadi nasabah Bank Mega KCP MT Haryono Balikpapan.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan bagi pada penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel penelitian lain yang berkaitan dengan pelayanan nasabah sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih luas.

6. Ucapan Terimakasih

Dalam penyusunan laporan ini, saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

- a. Bapak Ramli, SE., MM selaku Direktur Politeknik Negeri Balikpapan
- b. Bapak Drs. Totok Ismawanto, MM. Pd sebagai Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Balikpapan
- c. Ibu Ida Suriana, SE., MM dan Bapak Aditya Achmad Rakim, SE., ME selaku Pembimbing I dan II yang selalu memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan Tugas Akhir ini.
- d. Para dosen dan pengajar Program Studi Perbankan dan Keuangan, Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Balikpapan atas segala ilmu pengetahuan dan bimbingan yang sangat bermanfaat.

7. Daftar Pustaka

- Angkow, F., Sepang, J. L., & Sumarauw, D. J. (2016). Pengaruh *Servicescape* dan Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BNI (Persero, Tbk) Cabang Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*.
- Cahyani, P. D. (2016). Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 151-162.
- Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Baratcabang Utama Padang.
- Hariyanti, P., & Utari, R. (2013). Pengaruh Aktivitas *Customer Service* Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Riau Kepri Capem Panam Pekanbaru. *Jurnal Komunikasi*.
- Harun, R. (2016). *Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Syariah Kcp Sungguminasa*. Skripsi, Uin Alauddin Makassar, Makassar.
- Hery. (2020). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Pt Grasindo.
- Hutabalian, Y. H., & Kalangi, J. S. (2015). Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Politeknik. *Acta Diurna*.
- Indonesia, I. B. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Pt Gramedia Pustaka Utama.
- Krisni, D. N. (2014). *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*. Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (Iain) Tulungagung, Tulungagung.
- Mega, B. (N.D.). <https://www.bankmega.com/>. Retrieved Agustus 2020
- Mirawati, & Fernos, J. (2019). Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang.
- Mustofa, J. (2016). *Penerapan Akad Mudharabah Pada Produk Tabungan Haji Ib Mega Syariah Di Bank Mega Syariah Kc Semarang*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Semarang.
- Mustofa, U. A., & Siyamto, Y. (2015). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Surakart. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*.

- Nirwa. (2018). *Strategi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Pt.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Batua Raya (Pendekatan Manajemen Islam)*. Skripsi, Uin Alauddin Makassar, Makassar.
- Pramana, I. G., & Rastini, N. M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*.
- Wijayanto, K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*.

Artikel ini telah direvisi dan disetujui oleh pembimbing 1 & 2:

Pembimbing 1

Pembimbing 2

Ida Suriana, SE., MM.

Aditya Achmad Rakim, SE., ME.

Note : Format ttd persetujuan di scan dan dilampirkan di artikel untuk dipublikasikan ke tim editor JMAP Poltekba. [<http://ejournal.poltekba.ac.id/index.php/jmap>]