

**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM PELAYANAN UNTUK
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA PT BANK RAKYAT
INDONESIA KANTOR CABANG BALIKPAPAN SUDIRMAN**

Rysca Andraevi^{*1}, Totok Ismawanto², Endang Sri Apriani³

¹Mahasiswa Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

²Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

³Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

riska.andraivi@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine how the role of customer service in service to increase customer loyalty at PT Bank Rakyat Indonesia Balikpapan Sudirman Branch Office. To reveal these issues in depth, the researchers used a qualitative approach with primary data collection techniques in the form of observation, interviews, documentation, and questionnaire data. There are 2 direct resource persons, including customer service and operational service supervisors of Bank Rakyat Indonesia KC Balikpapan Sudirman, as well as customer respondents totaling 100 respondents. The data analysis technique used is data collection, data reduction, data presentation, and data withdrawal. Then the data is described, analyzed and discussed to answer the problems posed. From the results of the study it was found that the role of customer service at Bank Rakyat Indonesia KC Balikpapan Sudirman, namely serving customers and providing information in accordance with SOP (Standard Operating Procedures).

Keywords :Role of Customer Service, Customer Service and Loyalty.

ABSTRAK

Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Peranan *Customer Service* dalam pelayanan untuk meningkatkan loyalitas nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Balikpapan Sudirman. Untuk mengungkap persoalan tersebut secara mendalam, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data primer berupa observasi, wawancara, dokumentasi, serta data angket. Narasumber langsung berjumlah 2 orang diantaranya *Customer Service* dan *Supervisor* Layanan Operasional Bank Rakyat Indonesia KC Balikpapan Sudirman, serta responden nasabah berjumlah 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan data. Kemudian data tersebut diuraikan, dianalisis dan dibahas untuk menjawab permasalahan yang diajukan. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa Peranan *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia KC Balikpapan Sudirman, yaitu melayani nasabah dan memberikan informasi sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur).

Kata Kunci : Peranan Customer Service, Pelayanan dan Loyalitas Nasabah.

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Menurut (Kasmir,2014:249) “Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat serta memberikan jasa lainnya”. Pelayanan nasabah atau *Customer Service* pada sebuah bank merupakan jasa yang diberikan oleh bank kepada nasabah pada khususnya dan masyarakat pada umumnya yang berkaitan dengan kegiatan usaha dan operasional bank sehari-hari. Menurut (Mulyono,2008) mendefinisikan pelayanan adalah kegiatan tambahan keluar tugas pokok (*job description*) yang diberikan kepada konsumen serta dirasa baik sebagai penghormatan atau penghargaan. Secara umum, *Customer Service* adalah seorang yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan dalam bidang pembukuan rekening, penutupan rekening, menerima dan menyelesaikan berbagai keluhan pelanggan (Kasmir, 2016). Pelayanan *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan.

Tabel 1 Jumlah Kenaikan Nasabah BRI KC Balikpapan Sudirman Tahun 2020-2021

No	Tahun	Jumlah
1	2020	73.412
2	2021	86.367

Sumber : Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Balikpapan Sudirman

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Tugas dan fungsi *Customer Service* di Bank BRI KC Balikpapan Sudirman?
2. Bagaimana Peranan *Customer Service* dalam pelayanan untuk meningkatkan loyalitas nasabah di Bank BRI KC Balikpapan Sudirman?
3. Apa saja Kendala yang dialami *Customer Service* dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah di Bank BRI KC Balikpapan Sudirman

1.3. Tujuan Penelitian

Dari ulasan permasalahan di atas, penelitian ini bertujuan untuk :

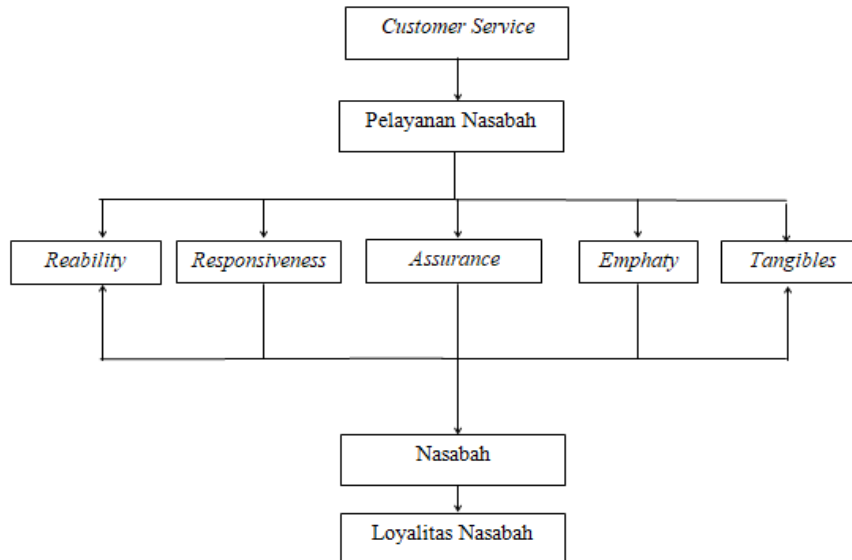
1. Mengetahui tugas dan fungsi *Customer Service* di BRI KC Balikpapan Sudirman.
2. Mengetahui peranan *Customer Service* dalam pelayanan untuk meningkatkan loyalitas nasabah di BRI KC Balikpapan Sudirman.
3. Untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dialami *Customer Service* dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah di BRI KC Balikpapan Sudirman.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Isnawati (2019), *Customer service* Sangatlah berperan dalam meningkatkan loyalitas Nasabah, dimana peran *Customer service* yaitu mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank dan membina hubungan yang lebih akrab dengan nasabah serta berusaha mendapatkan nasabah baru melalui pendekatan. Misalnya, meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk. Penelitian lain juga dilakukan oleh Isnawati (2020), standar kinerja *Customer Service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah menunjukkan bahwa *Customer Service* bahwa sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ditentukan hal ini dilihat dari banyaknya nasabah yang datang dan yang loyal karena sesuai dengan kebutuhan yang mereka inginkan bukan hanya pelayanannya saja tetapi produk yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Dan peranan *Customer Service* dalam

meningkatkan loyalitas nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene sudah melakukan perannya sebagai *Customer Service* dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah dan kepuasan nasabah atas pelayanan yang diterima.

1.5. Kerangka Pemikiran



Gambar 1 Kerangka Berfikir

2. Metodologi

2.1. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Objek Penelitian

Objek penelitian yang digunakan adalah PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Balikpapan Sudirman, sedangkan untuk objek yang diteliti adalah mengenai peranan *Customer Service* dalam pelayanan untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia KC Balikpapan Sudirman itu sendiri.

2. Waktu Penelitian

Penelitian akan dilaksanakan pada bulan Maret sampai dengan Juli 2022.

2.2. Jenis Data dan Metode Pengambilan Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan adalah data primer, data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya.

2. Sumber Data

Pada penelitian ini sumber data (responden) adalah petugas *Customer Service* dan *Supervisor* Layanan Operasional, serta nasabah untuk mengukur loyalitas pelanggan dan penilaian pelayanan kerja *Customer Service* pada PT Bank Rakyat Indonesia KC Balikpapan Sudirman.

2.3. Metode Analisis Data

Metode Wawancara (*interview*), metode *interview* merupakan teknik pengumpulan data dimana peneliti menggunakan teknik wawancara dengan membawa sederetan pertanyaan yang lengkap dan terperinci. Dokumentasi yang diambil pada penelitian ini adalah baik berupa catatan dan gambar pada saat melakukan penelitian pada PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Balikpapan Sudirman. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang

dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2011).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Tugas serta fungsi dari *Customer Service* BRI KC Balikpapan

Tugas dan fungsi Seorang *Customer Service* secara umum adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan baik dengan nasabah sesuai dengan pedoman atau ketentuan bank sehingga harus ditekuni dengan penuh kemampuan, kecekatan dan kesabaran. Seorang *Customer Service* juga harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan. Tugas tersebut harus dilaksanakan secara sungguh-sungguh mengingat betapa pentingnya peran *Customer Service* bagi bank. Dari hasil wawancara yang dilakukan berdasarkan beberapa pernyataan yang diajukan, Berdasarkan hasil wawancara dan kuisisioner bahwasannya *Customer Service* diharapkan untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal untuk nasabah, Tugas dan fungsi tersebut harus dilaksanakan secara sungguh-sungguh mengingat betapa pentingnya peran *Customer Service* bagi bank dan hasil responden memilih sangat setuju dan setuju untuk pelayanan yang *Customer Service* Bank BRI KC Balikpapan Sudirman berikan.

3.2 Peranan *Customer Service* dalam pelayanan pada Bank Rakyat Indonesia KC Balikpapan Sudirman

Peranan *Customer Service* terhadap nasabah sangatlah penting dalam memberikan pelayanan, mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank, berusaha mendapatkan nasabah baru dengan berbagai pendekatan misalnya, meyakinkan nasabah dengan kualitas produk dan jasa yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia KC Balikpapan Sudirman, Berdasarkan hasil wawancara dan kuisisioner bahwasannya peranan *Customer Service*, sangatlah penting dalam melayani nasabah agar nasabah tetap loyal, *Customer Service* juga berperan dalam menarik nasabah baru dan mempertahankan nasabah lama dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. hasil responden memilih sangat setuju dan setuju untuk peranan dalam pelayanan pelayanan yang *Customer Service* Bank BRI KC Balikpapan Sudirman berikan.

3.3 Kendala yang dialami *Customer Service* dalam pelayanan pada Bank Rakyat Indonesia KC Balikpapan Sudirman

Customer Service dalam pelayanan jika ada sebuah kendala Internal dan Eksternal dalam melayani nasabah selalu memiliki solusi untuk mengatasinya, *Customer Service* akan mengupayakan layanan yang bebas dari kesalahan, akan menyampaikan informasi yang jelas dan akurat kepada nasabah, membuat nasabah aman dalam betransaksi, dalam melayani nasabah *Customer Service* dituntut untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan *Customer Service*. Berdasarkan hasil wawancara dan kuisisioner Dalam pelayanan *Customer Service* juga mendapati kendala juga akan mengupayakan layanan yang bebas dari kesalahan, *Customer Service* dalam memberikan solusi kepada nasabah dengan cara yang berbeda karena cara penanganan setiap masalah juga berbeda, serta *Customer Service* akan selalu mengupayakan layanan yang bebas dari kesalahan, mengenai *Customer Service* mengupayakan layanan bebas dari kesalahan BRI Kantor Cabang Balikpapan Sudirman, mendapat respon sangat setuju dan setuju dalam pelayanan untuk mengatasi kendala dan kesalahan pelayanan yang *Customer Service* Bank BRI KC Balikpapan Sudirman berikan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan paparan penelitian dengan judul “Peranan *Customer Service* Dalam Pelayanan Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Balikpapan Sudirman” maka dapat ditarik kesimpulan :

1. Fungsi dan Tugas *Customer Service* pada PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Balikpapan Sudirman memberikan pelayanan dan membina hubungan baik dengan nasabah, sehingga dalam pelayanan dilakukan dengan penuh kecekatan dan ketekunan, melayani nasabah dengan setulus hati, juga menerapkan budaya layanan yaitu sigap, mudah, akurat, ramah dan terampil.
2. Peranan *Customer Service* pada PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Balikpapan Sudirman, yaitu melayani nasabah dan memberikan informasi sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur).
3. Kendala atau hambatan yang dialami oleh *Customer Service* pada PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Balikpapan Sudirman adalah terdapat kendala internal yaitu dari sistem perbankan saat mengatasi masalah nasabah dan kendala eksternal yaitu kendala dalam melayani nasabah karena adanya perbedaan karakter nasabah yang bermacam-macam yang dihadapi oleh *Customer Service*.

5. Saran

Temuan hasil dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa hampir keseluruhan nasabah memberikan tanggapan mengenai pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* cukup maksimal dan memudahkan sehingga hal tersebut membuat nasabah merasa aman saat bertransaksi serta lebih ditingkatkan dalam kecepatannya melayani nasabah yang sedang banyak, selalu menjaga silaturahmi pada dengan nasabah tentunya pada bagian *Customer Service* untuk mempertahankan nasabah agar tetap loyal kepada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Balikpapan Sudirman.

6. Ucapan Terimakasih

Pada Kesempatan ini penulis ingin ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis tujukan kepada :

1. Bapak Ramli, S.E., M.M selaku Direktur Politeknik Negeri Balikpapan.
2. Bapak Drs. Totok Ismawanto, MM., Pd dan Ibu Endang Sri Apriani, S.E., M.E. selaku Dosen Pembimbing I dan II yang telah membimbing sehingga dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir tepat waktu.
3. Bapak dan Ibu Dosen Penbankan dan Keuangan Politeknik Negeri Balikpapan yang tanpa mengurangi rasa hormat tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan Ilmu-nya kepada penulis.
4. Kedua orang tua, Adik, dan Sahabat saya, yang memberi dukungan.
5. Kepada Diri Saya sendiri yang mampu menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.

Daftar Pustaka

- Abror, K. (n.d.). *Data Primer*. Retrieved 2013, from Menurut Hasan (2002)
BRI, B. (2020, 08 21). *Layanan Pembukaan Rekening Bank BRI*. Dipetik 10 26, 2021, dari bukarekening.bri.co.id: <https://bukarekening.bri.co.id/digital-saving/>
- Hery, S. (2020). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Grasindo, Anggota IKAPI.
- Huberman, M.A. (2019, 02). Retrieved from. nadyaputrinote.blogspot.com
- Irwanto. (2010). Peranan *Customer Service* terhadap pelayanan nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Toko Baru Cabang Teluk Kuantan 1-50.
- Ismawati. (2020). Peranan *Customer Service* dalam meningkatkan loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Panajeke (Analisis Manajemen Syariah). 1-111.

- Isnawani.(2019). Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo, 2019, 1-79.
- Kasmir. (2014). Bank dan lembaga keuangan lainnya. *Jakarta : Rajawali Pers.*
- Krisni, D. N. (2014). Peranan *Customer Service* Dalam meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. 1-104.
- Mirawati & Fernos, J. (2019). Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT Bank Nagari Cabang Siteba Padang.
- Hahasan. Ichsan N, (2014). *Pengantar Perbankan*. Jakarta: Gaung Persada Press Group.
- Pradipta,Y.(2020). Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah PT Bank Taungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta, 1-52.
- Putri Natasya1, D. M. (2021). Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada . 1-12.
- SAVING), B. B. (21, 08 2020). *BUKA REKENING JAMAN NOW*. Dipetik 10 26, 2021, dari promo.bri.co.id: [https://promo.bri.co.id: https://promo.bri.co.id/main/hotoffers/detail/britama_digital_saving](https://promo.bri.co.id/main/hotoffers/detail/britama_digital_saving)
- Wijayanti, N. (2018). Peran ang Bandar Jaya. *repository.metrouniv.ac.id*, 1-72. (N, 2014)
- Yolanda Darma Fernandes, D. M. (2020). Peranan *Customer Service* dalam meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang 1.

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

Pembimbing 1



[Drs. Totok Ismawanto, MM., Pd]
NIP. 196204231988031008

Pembimbing 2



[Endang Sri Apriani, S.E., M.E.]
NIP. 202190003

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>]