

Peranan *Customer Service* Dalam Pelayanan Produk Simpanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Bantar Kantor Cabang Tasikmalaya

Dinda Tsanny Yolanda

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Terbuka

e-mail: dindatsanny4@gmail.com

Abstract

The Role of Customer Service in Savings Product Services at PT. Bank Rakyat Indonesia Bantar Unit Branch, Tasikmalaya, is crucial in ensuring customer satisfaction and the smooth operation of the bank. This academic paper aims to analyze the contribution of Customer Service in providing effective and efficient service for savings products such as savings accounts, time deposits, and checking accounts. The method used in this study is qualitative, involving interviews, literature studies, and direct observation. The research results show that Customer Service plays a significant role in building strong relationships between the bank and customers through clear and responsive communication, as well as providing accurate information regarding savings products. The ability of Customer Service to resolve issues and offer solutions that meet customer needs contributes to increased customer satisfaction. However, some challenges, such as limited product knowledge and the underdevelopment of technology systems, remain obstacles to providing better service. This study recommends that the bank provide more in-depth training and improve technological support for Customer Service to serve customers more effectively.

Keywords : Savings Product Services, Customer Service, Roles

Abstrak

Peranan Customer Service Dalam Pelayanan Produk Simpanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Bantar Kantor Cabang Tasikmalaya sangat penting untuk memastikan kepuasan nasabah dan kelancaran operasional bank. Karya ilmiah ini bertujuan untuk menganalisis kontribusi Customer Service dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien terhadap produk simpanan, seperti Tabungan, deposito, dan giro. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan wawancara, studi pustaka, dan observasi langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Customer Service berperan besar dalam membangun hubungan yang baik antara bank dan nasabah melalui komunikasi yang jelas responsive, serta memberikan informasi yang tepat mengenai produk simpanan. Kemampuan Customer Service untuk mengatasi masalah dan memberikan Solusi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan nasabah. Namun, beberapa tantangan seperti keterbatasan pengetahuan produk dan sistem teknologi yang belum optimal, masih menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik. Penelitian ini menyarankan agar bank memberikan pelatihan yang lebih mendalam dan meningkatkan dukungan teknologi untuk Customer Service agar dapat melayani nasabah dengan lebih efektif.

Kata Kunci : Pelayanan Produk simpanan, Customer Service, Peranan

1. PENDAHULUAN

Pada suatu perusahaan perbankan tentu memerlukannya seorang *Customer Service*. Dimana peran dari *Customer Service* tersebut memberikan pelayanan dan informasi terbaik kepada nasabah terkait produk atau layanan dalam suatu perusahaannya. Sehingga bank harus menjaga citra positif untuk nasabahnya salah satunya melalui kulaitas dalam pelayanan, kualitas dalam produk, serta kualitas dalam keamanan. Pada saat pelayanan kepada nasabah *Customer Service* harus memberikan yang terbaik untuk nasabahnya. Salah satunya memberikan sapaan, bersikap ramah dan positif, memberikan solusi, memberikan rasa puas, bertanggung jawab, dan tidak lupa juga dengan berpenampilan rapi dan sopan karena pada dasarnya seorang *Customer Service* adalah garda terdepan yang berhubungan langsung dengan nasabah. Seorang *Customer Service* harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah karena bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan untuk nasabahnya merasa dihargai dan diperhatikan. Hal ini akan mendorong nasabah untuk tetap setia menggunakan produk atau jasa perusahaan bank tersebut. Selain itu juga untuk membangun loyalitas dengan cara membantu hubungan jangka panjang dengan nasabah dengan memberikan pelayanan yang profesional dan ramah agar

nasabah merasakan puas terhadap pelayanan yang sudah kita berikan, sehingga nasabah akan cenderung lebih loyal dan sangat bermanfaat untuk perusahaan. Maka dari itu tetap harus dijaga oleh *Customer Service* untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya karena melihat antar perbankan ataupun lembaga keuangan yang semakin harinya semakin ketat.

Namun terjadinya persaingan perbankan yang semakin hari semakin ketat, tidak hanya dalam pelayanannya saja adapun dalam produk atau jasa yang bersaing dalam satu perusahaan semakin banyak beragam. Maka dari itu mengharuskan setiap perusahaan memberikan inovasi produk dan layanan yang terbaik, selain itu penerapan teknologi dan digitalisasi, serta menjaga kepercayaan dan reputasi. Sehingga perusahaan harus memenangkan sesuatu yang lebih tinggi atau lebih unggul agar nasabah layak memilih produk sesuai kebutuhannya pada perusahaan tersebut.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam karya ilmiah ini adalah menggunakan metode kualitatif, yaitu pendekatan penelitian yang fokus pada pemahaman mendalam terhadap sesuatu yang terjadi, dengan data yang disajikan dengan bentuk pendeskripsian berupa uraian tertulis dan menggambarkan atau menyajikan masalah yang berkaitan langsung dengan fokus utama penulis yaitu mengenai Peranan *Customer Service* Dalam Pelayanan Produk Simpanan. Dimana dari hasil obesersavi tersebut penulis mengevaluasi kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan fokus penelitian penulis di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Bantar Kantor Cabang Tasikmalaya, serta penulis menggali informasi-informasi yang melatar belakangi mengenai masalah tertentu sesuai dengan fokus masalah penelitian.

Adapun jenis sumber data yang digunakan, dan dikelompokkan menjadi dua dengan sumber-sumber data penelitian, diantaranya yaitu:

1. Data primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya pertama kali, atau data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk tujuan penelitian tertentu. Menurut (Sugiyono:2017) “Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber pertama untuk menjawab permasalahan penelitian yang sedang dilakukan. Data ini dapat diperoleh melalui wawancara, observasi, atau pengisian kuesioner oleh responden” . Data primer dalam penelitian ini berupa hasil observasi pada tempat penelitiannya yaitu pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Bantar Kantor Cabang Tasikmalaya, lalu penulis melakukan wawancara dengan pihak yang berkaitan langsung dengan fokus yaitu dengan *Customer Service*.

2. Data sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada dan telah dikumpulkan oleh orang lain untuk tujuan yang berbeda dengan tujuan penelitian yang sedang dilakukan. Menurut (Zikumnd:2020) “Data sekunder sebagai data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain yang bukan peneliti untuk tujuan yang berbeda. Data ini dapat berasal dari laporan riset yang sudah ada, publikasi jurnal, atau database lainnya yang relevan dengan penelitian” Dalam penelitian ini penulis mendapatkan beberapa sumber data dari sebuah buku ataupun jurnal mengenai Pelayanan *Customer Service*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan mengenai penelitian *Customer Service* pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Bantar Kantor Cabang Tasikmalaya bertujuan untuk menganalisis sejauh mana kualitas yang sudah diberikan oleh *Customer Service* mengenai pelayanan untuk mempengaruhi kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa seorang *Customer Service* yang ada pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Bantar Kantor Cabang Tasikmalaya sudah memberikan yang terbaik kepada nasabahnya dengan cara pelayanan yang cepat, efisien, ramah, dan juga baik dalam berpenampilan. Tugas-tugas *Customer Service* sangat beragam dan mencakup berbagai aspek penting dalam menjaga kualitas layanan kepada nasabah. Tidak hanya bertanggung jawab untuk menangani transaksi dan pertanyaan, tetapi juga untuk menyelesaikan

keluhan, memberikan edukasi, serta membangun hubungan yang baik dengan nasabah. Seorang *Customer Service* dengan memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan professional sangat penting karena untuk menciptakan pengalaman nasabah yang positif, meningkatkan kepuasan nasabah, dan membangun loyalitas yang berkelanjutan.

Produk-produk yang dilayani oleh *Customer Service* di Bank BRI Unit Bantar KC Tasikmalaya seperti: Tabungan Simpedes, Tabungan Britama, Tabungan UMI, Tabunganku, Tabungan Simpedes Usaha, Tabungan Britama Bisnis, Tabungan Junio, Deposito, dan Giro.

Peranan seorang *Customer Service* dalam melayani produk simpanan di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Bantar Kantor Cabang Tasikmalaya adalah:

1. Memberikan informasi tentang Produk Simpanan
Seorang *Customer Service* harus memiliki rasa tanggung jawab untuk memberikan sebuah informasi yang jelas dengan jenis produk simpanan yang ditawarkan salah satunya menjelaskan fitur, syarat-syarat pembukaan rekening, biaya administrasi, saldo awal minimum, manfaat yang dimiliki dari setiap produknya, dan besaran bunga Giro, Tabungan, dan Deposito.
2. Menyesuaikan Produk dengan Kebutuhan Nasabah
Customer Service harus dapat menganalisis kebutuhan nasabah dan memberikan rekomendasi produk simpanan yang sesuai. Dalam contohnya apabila nasabah ingin menyimpan uang dalam jangka panjang dengan bunga lebih tinggi, maka *Customer Service* dapat merekomendasikan produk Deposito
3. Membantu Pembukaan Rekening Simpanan
Customer Service membantu nasabah dalam proses pembukaan rekening untuk produk simpanan, baik itu Tabungan, giro, atau deposito dengan menjelaskan dokumen apa saja yang diperlukan, prosedur pembukaan rekening, serta syarat dan ketentuan yang berlaku. Sebelum pembukaan rekening *Customer Service* wajib menggali identitas nasabahnya dengan benar dan memastikan bahwa seluruh informasi nasabah valid dan sesuai dengan persyaratan bank, serta mengedukasi nasabah mengenai pentingnya menjaga keamanan data pribadi.
4. Penyelesaian Masalah dan Keluhan
Seorang *Customer Service* harus siap menghadapi keluhan nasabah terkait produk simpanan, seperti masalah dengan saldo yang tidak sesuai, masalah administrasi, atau permasalahan terkait bunga simpanan. Nasabah harus dapat memberikan penjelasan dan Solusi yang tepat serta memastikan masalah dapat diselesaikan dengan memuaskan.

Produk-produk yang diberikan oleh *Customer Service* kepada nasabah adalah produk yang sesuai dengan keinginan ataupun kebutuhan dari nasabahnya itu sendiri karena tujuan utama dari layanan nasabah adalah untuk memberikan pengalaman yang memuaskan dan memenuhi harapan nasabah. Pada saat melayani nasabah seorang *Customer Service* harus berkomunikasi dengan baik karena mencerminkan citra professional sebuah perusahaan. Hal ini sangat penting untuk menciptakan kesan positif dan menunjukkan bahwa perusahaan serius dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Serta gerak tubuh yang mudah dipahami atau dimengerti nasabah, sebagai contoh seperti mengangguk, cara duduk, pandangan mata, senyuman, hal ini menciptakan suasana yang lebih positif dan efektif dalam berkomunikasi, yang akhirnya meningkatkan kepuasan dan pengalaman nasabah. Tak lupa juga yang harus diperhatikan pada saat melayani nasabah yaitu dukungan ketersediaan sarana dan prasarana terhadap kualitas pelayanan sangatlah penting karena sebaik apapun pelayanan yang diberikan *Customer Service* jika tidak didukung oleh kualitas sarana dan prasarana akan menjadi hambar. Artinya, dukungan sarana dan prasarana terhadap kualitas pelayanan sangatlah besar dan saling mendukung satu sama lainnya, jika salah satu tidak baik maka akan memengaruhi hal lainnya.

Ketika sedang melayani nasabah, seorang *Customer Service* sesekali mengalami hambatan atau kendala yang dihadapi, diantaranya adalah:

1. Pada saat memberi pelayanan kepada nasabah, ada kendala dari sistem perbankannya sendiri. Contohnya data atau sistem yang ada dalam Komputer/PC sedang mengalami

gangguan atau eror. Sehingga masalah yang dialami nasabah tidak bisa terselesaikan dihari itu juga.

2. Terkadang *Customer Service* dipanggil oleh atasannya karena ada keperluan yang mendadak pada saat melayani nasabah.
3. *Customer Service* tidak bisa mengatasi keluhan nasabah karena terbatas pengetahuannya.
4. *Customer Service* menjelaskan informasi kepada nasabah berulang kalo dikarenakan nasabah tersebut tidak paham atau tingkat pendidikan yang bervariasi serta umur yang berbeda sehingga menghambat waktu untuk melayani nasabah berikutnya.

Dari hambatan yang sudah disebutkan diatas, adapapun penyelesaian atau Solusi *Customer Service* untuk menangani hambatan tersebut diantaranya:

1. *Customer Service* semaksimal mungkin mengecek sistem atau PC sebelum melayani nasabah, sehingga tidak terjadi kesalahan sistem yang berulang lagi. Apabila masih dalam keadaan gangguan atau eror, *Customer Service* bisa melakukan edukasi kepada nasabah untuk dibantu transaksinya melalui mobile banking dari Bank BRI.
2. Mengutamakan untuk melayani nasabah sampai selesai terlebih dahulu, setelah itu baru memenuhi panggilan dari atasannya.
3. *Customer Service* harus lebih memahami seluruh pengetahuan tentang pekerjaannya, sehingga tidak terjadi kesulitan saat menemui nasabah dengan keluhan. Namun, apabila *Customer Service* tidak bisa menjawab atas keluhan nasabah yang sedang dihadapinya, sebaiknya segera mencari jawaban dengan bertanya kepa rekan kerja yang lain atau dapat mengakses E-sales Kit dari perusahaan tersebut.
4. Dibutuhkan kesabaran dalam menghadapi nasabah yang kurang paham, meskipun sudah berulang kali memberikan penjelasan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini disimpulkan beberapa hal mengenai Peranan *Customer Service* Dalam Pelayanan Produk Simpanan Pada PT.Bank Rakyat Indonesia Unit Bantar Kantor Cabang Tasikmalaya yaitu:

Peranan *Customer Service* Dalam Pelayanan Produk Simpanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Bantar Kantor Cabang Tasikmalaya yaitu memberikan pelayanan dan informasi terbaik kepada nasabah terkait produk atau layanan dalam suatu perusahaannya. Karena bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan untuk nasabahnya merasa dihargai dan diperhatikan. Hal ini akan mendorong nasabah untuk tetap setia menggunakan produk atau jasa perusahaan bank tersebut. Adapun tugas-tugas *Customer Service* sangat beragam dan mencakup berbagai aspek penting dalam menjaga kualitas layanan kepada nasabah. Tidak hanya bertanggung jawab untuk menangani transaksi dan pertanyaan, tetapi juga untuk menyelesaikan keluhan, memberikan edukasi, serta membangun hubungan yang baik dengan nasabah. Namun karena adanya persaingan perbankan yang semakin harinya semakin ketat, tidak hanya dalam memberikan pelayanannya saja adapun dalam produk jasa yang bersaing dalam satu perusahaan semakin banyak dan beragam. Maka mengharuskan setiap perusahaan memberikan inovasi produk dan layanan yang terbaik, selain itu penerapan teknologi dan digitalisasi, serta menjaga kepercayaan dan reputasi.

Hambatan yang dihadapi oleh *Customer Service* perbankan dapat bervariasi, tergantung pada berbagai faktor seperti teknologi, kebijakan perusahaan, atau interaksi langsung dengan nasabah. Pada saat melayani nasabah antara lain adalah sistem dalam perusahaan yang error, selain itu juga mendapatkan panggilan oleh atasan karena ada keperluan mendadak, tingkat pendidikan dan usia nasabah yang bervariasi atau berbeda-beda sehingga sering sekali mendapatkan nasabah yang kurang memahami pada saat dijelaskan oleh *Customer Service* sehingga memakan waktu untuk menjelaskan ulang sampai nasabah tersebut mengerti. Solusi dari hambatan ini adalah bank perlu memastikan bahwa *Customer Service* memiliki pelatihan yang cukup agar tidak terjadi kesulitan saat melayani keluhan nasabah, akses yang baik ke

sistem dan informasi yang diperlukan, keterampilan interpersonal yang kuat, serta melayani nasabah sampai selesai sebelum memenuhi panggilan atasan atau menerima telpon.

5. DAFTAR PUSTAKA

Nazir, Moh. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia

Abdurrahman Fatoni. (2006). *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan*

Kasmir. (2014). *Dasar-dasar Perbankan*. Depok: Rajawali Pers.

Gitasia, Afrina, and Romi Susanto. "Aktivitas Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Nagari Cabang Payakumbuh." (2023).

Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada

Octavia, Y., & Alexandro, R. (2020). Efektivitas Customer Service (CS) Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Pada Bank Muamalat Cabang Palangka Raya. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara*, 4(1).

Nurul Ichsan, H. (2014). *Pengantar Perbankan*. Jakarta: Gaung Persada Press Group.

Kasmir. (2012). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Sukma, S. T. I. M. (2018). Penerapan Layanan Unggul Dalam Pemasaran Produk Bank.

Sugiyono. (2016) *Metode Penelitian, Kuantitatif Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta

Vina Islami, Fera Nelfianti, Suparman HL. (2019). *Service Excellent*. Yogyakarta: Universitas Bina Sarana Informatika.