

PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN CALON NASABAH BPRS SINDANGLAYA KOTANOPAN

Rahmatul Fadilah¹, Nursantri Yanti²

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara¹

Jl. William Iskandar Ps. V, Medan Estate, Kec. Percut Sei Tuan, Deli Serdang, Sumatera Utara

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara²

Jl. William Iskandar Ps. V, Medan Estate, Kec. Percut Sei Tuan, Deli Serdang, Sumatera Utara

rahmatulfadilah20@gmail.com¹

nursantriyanti@uinsu.ac.id²

ABSTRACT

Improving service quality at PT.BPRS Sindanglaya Kotanopan s one of the methods used to stay competitive in the banking market. Customer service is part of an organizational unit or bank that is capable of meeting the needs of its customers. The job of customer service is to provide service and build good customer relationships. The purpose of this study was to determine the role of customer service in improving the service quality of prospective customers of BPRS Sindanglaya Kotanopan. The methodology of this study is descriptive and qualitative. The findings of this survey are that service activities still pose a problem for prospective customers. Obstacles caused by prospective customers are incomplete files at the time of account opening and the customer's lack of understanding of the explanation of BPRS Sindanglaya Kotanopan customer service.

Keywords : *Strategy, Quality of Service, Customer Service*

ABSTRAK

Peningkatan kualitas pelayanan di PT.BPRS Sindanglaya Kotanopan adalah salah satu cara yang digunakan untuk tetap dapat bersaing di pasar perbankan. *Customer service* adalah bagian dari bank yang mampu memenuhi kebutuhan nasabahnya. Tugas *customer service* adalah memberikan layanan dan membangun hubungan pelanggan yang baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran *customer service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan calon nasabah BPRS Sindanglaya Kotanopan. Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini adalah kegiatan pelayanan terhadap calon nasabah masih terdapat kendala. Kendala tersebut disebabkan oleh calon nasabah itu sendiri yaitu ketidaklengkapan berkas saat pembukaan rekening dan kurangnya pemahaman nasabah terhadap penjelasan *customer service* BPRS Sindanglaya Kotanopan.

Kata Kunci : *Strategi, Mutu Pelayanan, Customer Service*

PENDAHULUAN

Dalam industri perbankan, *customer service* memegang peranan penting. (Purnamasari & Muhajirin, 2021:440) *Customer service* yang merupakan representatif bertanggung jawab untuk pelayanan kepada nasabahnya. (Adam et al., 2021) Setiap kegiatan yang dilakukan oleh *customer service* bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap layanan yang ditawarkan. (Nasution, 2022: 18) Peran *customer service* tidak dapat dipisahkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah atau calon nasabah pada proses sebelum transaksi, saat transaksi, dan setelah melakukan transaksi. *Customer service* berorientasi pada komunikasi dan menjaga interaksi yang baik. (Alavik dan Hamzani, 2021) Kualitas pelayanan mengukur apakah tingkat layanan yang diberikan memenuhi harapan. (Pham et al., 2019) Kualitas layanan terhadap nasabah merupakan salah satu hal yang paling mendesak untuk menjalankan operasional bank. (Saputra, 2022) Peran *customer service* memiliki dampak yang signifikan terhadap para nasabah. Jika *customer service* meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah dengan baik, maka akan mempengaruhi kepuasan dan kenyamanan mereka.

Penelitian ini didasari pemikiran bahwa dalam persaingan perbankan, kepuasan nasabah merupakan prioritas utama. Oleh karena itu kualitas pelayanan pada PT. BPRS Sindanglaya Kotanopan ditingkatkan kembali agar mampu bersaing di pasar perbankan. Pada saat *customer service* melakukan pelayanan di BPRS Sindanglaya Kotanopan masih memiliki kendala yang dibuat oleh calon nasabah sendiri yaitu dokumen yang tidak lengkap. Selain itu ada juga hambatan dari pihak bank dimana lemahnya sistem pada saat menginput data nasabah baik karena jaringan yang kurang memadai atau perangkat yang digunakan. Hambatan ini tentu akan mempengaruhi mutu pelayanan *customer service* yang berakibat juga pada minat calon nasabah.

Dari permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Nasabah Pada PT.BPRS Sindanglaya Kotanopan”. Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana peran *customer service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada calon nasabah di PT.BPRS Sindanglaya Kotanopan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran *customer service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada calon nasabah di PT.BPRS Sindanglaya Kotanopan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian adalah metode kualitatif dengan menguraikan fenomena dan fakta yang ada atau terjadi didalam obyek penelitian (Wijaya & Suharmiati, 2021) Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yang digunakan yaitu data peran *customer service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan calon nasabah BPRS Sindanglaya Kotanopan. Sedangkan data sekundernya berupa profil bank dan produk-produk BPRS Sindanglaya Kotanopan. Teknik analisis data menggunakan metode deduktif yaitu pembahasan dimulai dari teori-teori terkait kemudian dengan informasi dan fakta yang dikumpulkan dari lapangan atau lokasi penelitian. (Lutfiatin & Aminuddin, 2022: 134)

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uraian Obyek Penelitian

Bank Perkreditan Rakyat Syariah Sindanglaya atau BPRS Sindanglaya atau disingkat BSS merupakan konversi dari BPR Sindanglaya konvensional yang berdiri pada 6 November 1993 di Kotanopan. Sebagaimana niat awal para pendiri adalah mendirikan Bank yang beroperasi secara syariat Islam, maka sejak tahun 2004 telah dilakukan usaha-usaha untuk mengkonversi menjadi BPR Syariah.

Pada PT BPRS Sindanglaya Kotanopan memiliki 2 jenis yaitu produk sumber dana yang terdiri dari tabungan mudharabah sindanglaya, deposito mudharabah sindanglaya, tabungan qurban, tabungan umrah, dan tabungan pendidikan. Kemudian ada produk penyaluran dana yang terdiri dari pembiayaan jual beli (murabahah), pembiayaan bagi hasil (musyarakah), pembiayaan ijarah multijasa, dan produk cicil emas.

B. Peran *Customer Service* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Nasabah BPRS Sindanglaya Kotanopan

1. Proses *customer service* dalam meningkatkan pelayanan calon nasabah pada BPRS Sindanglaya Kotanopan

Pelayanan nasabah di BPRS Sindanglaya Kotanopan selalu menerapkan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah ada agar dapat berkontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Berikut ini adalah proses *customer service* yang bertujuan untuk meningkatkan layanan.

a. Menyambut calon nasabah dengan tepat

Calon nasabah mendapatkan pelayanan terbaik dari *customer service* BPRS Sindanglaya Kotanopan. Sebagai gambaran, ketika si calon nasabah datang ke bank, *customer service* akan berdiri dan tersenyum ke arah calon nasabah.

b. *Customer service* memperkenalkan nama

Di BPRS Sindanglaya Kotanopan, *customer service* di awal setiap layanan, memperkenalkan nama kepada calon nasabah. Tujuannya adalah untuk membina hubungan yang erat antara *customer service* dan calon nasabah sehingga mereka tidak merasa tidak nyaman saat pelayanan.

c. *Customer service* menanyakan nama

Dalam menyediakan nasabah potensial, *customer service* di BPRS sudah memiliki pedoman tersendiri. Untuk menumbuhkan rasa kedekatan selama proses pelayanan, nama calon nasabah harus diminta terlebih dahulu saat memberikan layanan.

d. *Customer service* menanyakan kepada calon nasabah apa yang bisa dibantu

Customer service bertujuan untuk melakukan pelayanan prima kepada calon nasabah yang akan menjadi nasabah BPRS Sindanglaya Kotanopan, seperti terus menanyakan apa yang bisa dibantu. Contohnya, *customer service* bertanya apa yang bisa dibantu. Sehingga calon nasabah beranggapan bahwa ia diperhatikan dengan baik jika *customer service* bertanya tentang bagaimana mereka dapat membantunya.

e. Menjadi solusi atas apa yang menjadi kebutuhan calon nasabah

Sebagai bagian dari PT. BPRS Sindanglaya Kotanopan, *customer service* sudah suatu yang hal wajib dalam kegiatan pelayanan calon nasabah untuk memahami kebutuhan atau keinginan mereka, misalnya *customer service* berusaha memahami keluhan atau kebutuhan yang disampaikan. Dengan demikian, selama pelayanan sedang berlangsung, calon nasabah dapat menjadi prioritas.

f. Menguasai produk dan jasa bank

Tugas yang pertama dan terpenting adalah menjabarkan secara jelas dan lengkap setiap produk dan jasa yang ditawarkan oleh BPRS Sindanglaya Kotanopan, seperti menjelaskan secara rinci jenis produk tabungan dan deposito, dapat memberikan penjelasan mengenai jenis pembiayaan, dan Memaparkan manfaat dari setiap produk dan jasa yang ditawarkan.

- g. *Customer service* memeriksa persyaratan dokumen yang perlu dilengkapi
Menjadi tugas dan tanggung jawab seorang *customer service* untuk memberitahu nasabah tentang kriteria dokumen yang diperlukan untuk dan juga memastikan kebenaran berkas calon nasabah.
- h. Memproses permintaan calon nasabah dengan cepat dan tepat
Customer service harus melakukan proses permohonan calon nasabah dengan cepat dan sehingga calon nasabah merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan.
- i. Melakukan verifikasi tanda tangan
Customer service memiliki kewenangan untuk melakukan verifikasi tanda tangan untuk memastikan keakuratan informasi yang diberikan dan keakuratan tanda tangan calon nasabah.
- j. Menawarkan kembali bantuan ke calon nasabah
Setelah selesai pelayanan, *customer service* bertanya kembali untuk mengetahui apakah calon nasabah membutuhkan bantuan lagi, atau menjelaskannya kembali dan mengucapkan terima kasih.

2. Peran *customer service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan calon nasabah

- a. Memberikan sikap terbaik
Customer Service BPRS Sindanglaya Kotanopan memperhatikan calon nasabah yang datang ke bank dan memberikan pelayanan yang menunjukkan sikap terbaik untuk mendapatkan kesan yang baik. Misalnya, dengan cara menyapa dengan bahasa yang sopan, “Selamat pagi bapak atau ibu” kemudian mengucapkan terimakasih ketika layanan selesai.
- b. Memberikan fasilitas berupa sarana dan prasarana yang nyaman
Penyediaan sumber daya sarana dan prasarana yang diberikan oleh BPRS Sindanglaya Kotanopan seperti kebersihan meja kerja. Menyediakan ruangan yang bersih dimana calon nasabah akan merasakan kenyamanan
- c. Mampu berkomunikasi dengan baik
Sebagai *customer service* memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik kepada calon nasabah dibuktikan dengan saat menjelaskan produk dan layanan di BPRS Sindanglaya Kotanopan dengan rinci serta menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh calon nasabah.

- d. Mampu memahami produk dan jasa pada BPRS Sindanglaya Kotanopan
Sebagai *customer service* harus dapat menguasai semua produk dan jasa dengan jelas dan lengkap, dengan demikian berpengaruh terhadap penilaian calon nasabah atas pelayanan yang diberikan dan dapat menarik minat pada calon nasabah.
- e. Tanggungjawab
Customer service di BPRS Sindanglaya Kotanopan harus memiliki rasa tanggung jawab atas tugas dan wewenang saat pelayanan terhadap calon nasabah yang dapat menimbulkan kepuasan calon nasabah, seperti : bertanggung jawab agar calon nasabah memahami informasi yang telah diberikan. Kemudian bertanggung jawab atas kebenaran pengisian formulir agar tidak terjadi kesalahan informasi.

C. Kendala Saat Pelayanan Calon Nasabah pada BPRS Sindanglaya Kotanopan

Dalam praktiknya, pelayanan yang diberikan tidaklah mudah mengingat seorang *customer service* dapat mengalami kendala dalam melayani calon nasabah.

1. Ketidak pahaman calon nasabah
Memberikan penjelasan mengenai informasi produk dan jasa kepada calon nasabah, namun dengan pelayanan yang sudah diberikan oleh *customer service* masih belum bisa diterima dengan baik oleh beberapa calon nasabah sehingga calon nasabah belum dapat memahami penjelasan yang diberikan.
2. Hambatan sistem
Hambatan sistem itu adalah dimana terdapat gangguan pada sistem yang digunakan, yang dapat menyulitkan *customer service* untuk memasukkan data.
3. Ketidaklengkapan berkas pada calon nasabah
Misalnya ada calon nasabah yang mengajukan pembukaan rekening tetapi tidak membawa berkas yang harus dilengkapi.

D. Solusi yang diberikan untuk mengatasi hambatan yang terjadi dalam peningkatan kualitas pelayanan calon nasabah

Dalam hal mengatasi hambatan yang terjadi di BPRS Sindanglaya Kotanopan, dapat diberikan solusi sebagai berikut.

1. Solusi pada hambatan ketidakpahaman calon nasabah
 - a. *Customer service* menjelaskan kembali informasi yang belum dipahami oleh calon nasabah. Misalnya: memberikan contoh mengenai produk dan layanan BPRS Sindanglaya Kotanopan.

- b. *Customer service* memaparkan penjelasan yang disertai dengan bantuan brosur kepada calon nasabah
2. Solusi mengatasi hambatan sistem
 - a. Mencari bantuan kepada staff IT agar dapat membantu memecahkan masalah mengenai kendala pada sistemnya.
3. Solusi mengatasi ketidaklengkapan dokumen
 - a. *Customer service* menjelaskan kembali kepada calon nasabah berkas apa saja yang perlu dilengkapi.
 - b. *Customer service* meminta dokumen yang dibawa oleh calon nasabah walaupun tidak berbentuk *fotocopy*, sebab akan di *fotocopy* di bank.
 - c. *Customer service* meminta nomor telepon kepada calon nasabah untuk dapat menghubungi calon nasabah untuk memberikan informasi lebih lanjut.

PENUTUP

Berdasarkan hasil pembahasan dan informasi yang telah didapatkan sewaktu magang, dengan begitu peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan yang di berikan oleh customer service BPRS Sindanglaya Kotanopan sudah baik dan sesuai dengan teori. Namun masih terdapat hambatan dalam kegiatan pelayanan calon nasabah selama pelayanan. Pertama, ketidaklengkapan dokumen saat mengajukan pembukaan rekening oleh calon nasabah. Kemudian calon nasabah kurang memahami penjelasan yang telah disampaikan oleh customer service. Berikutnya sistem yang melemah ketika digunakan untuk menginput data calon nasabah. Oleh karena itu, adanya kendala tersebut dapat menghambat proses pelayanan customer service di BPRS Sindanglaya Kotanopan.

Adapun solusi dari masalah tersebut adalah pertama, dengan menyampaikan kembali kepada calon nasabah mengenai penjelasan produk dan layanan yang terdapat di BPRS Sindanglaya Kotanopan jika masih belum bisa memahami apa yang telah disampaikan sebelumnya. Kedua, untuk mengatasi kendala di bagian sistem adalah meminta bantuan kepada staff IT. Ketiga, solusi untuk mengatasi hambatan ketidak lengkapan dokumen yaitu memberikan penjelasan kembali mengenai persyaratan apa saja yang harus dilengkapi oleh si calon nasabah

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M., Wessel, M., & Benlian, A. (2021). *AI-based chabots in customer service and their effects on user compliance. Electronic Markets.*
- Aravik,H., & Hamzani, A.I. (2021). Etika Perbankan Syariah: Teori dan Implementasi. *Deepublish.*
- Lutfiatin & Lutfhi Hadi Aminuddin. (2022). Strategi Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Prinsip Syariah. *Jurnal Lembaga Keuangan,Ekonomi dan Bisnis Islam.* 4 (2).
- Muhammad. (2019). Sistem Keuangan Islam (Prinsip Dan Operasional Di Indonesia), Depok : PT. Raja Grafindo Persada.
- Nasution, Muhammad Lathief Ilhamy. (2022). Panduan StandarPenampilan Bankers Look (Praktek Perbankan Syariah). Medan: PT Cahaya Rahmat Rahmani.
- Pamekas, Meki. (2021). Pelayanan Prima. Jawa Tengah : Lakeisha.
- Pham, L.,Limbu, Y.B., Bui, T.K., Nguyen, H.T., & Pham, H.T. (2019). *Does e-learning service quality influence e-learning student satisfaction and loyalty ? Evidence from Vietnam. International Journal of Educational Technology in Higher Education.*
- Purnamasari,Ita & Muhajirin. (2021). Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bima. *Jurnal Disrupsi Bisnis.* 4 (5).
- Saputra, I Gde Oka. (2022). Kualitas Pelayanan *Customer Service* Kepada Nasabah di Bank Perkreditan Rakyat Parasari Lukluk Bandung. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora.* 6 (2).
- Wijaya, Pusvita & Suharmiati. (2021). Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Calon Nasabah Pada BPRS Botani. *Jurnal Aplikasi dan Bisnis.* 2 (1).