



**TINJAUAN PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*
PADA PT. BANK WOORI SAUDARA INDONESIA 1906, Tbk.
KANTOR CABANG SUBANG**

Karina Pebriani¹

Fakultas Ilmu Administrasi
karinapebriani12@gmail.com

Zaenal Hirawan²

Fakultas Ilmu Administrasi
Hirawan_Zaenal@gmail.com

Nur Muhamad Mugni³

Fakultas Ilmu Administrasi
mugni467@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan berdasarkan permasalahan yang ditemukan pada saat proses observasi di PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk Kantor Cabang Subang Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui : (1) Untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab *Customer Service* pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang. (2) Untuk mengetahui peran penting *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang. (3) Untuk mengetahui hambatan dan solusi yang dihadapi *Customer Service* dalam melayani nasabah pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang. (4) Untuk mengetahui upaya *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang.

Kata kunci : Customer Service

Abstract

This research was conducted based on problems found during the observation process at PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk Subang Branch Office The purpose of this research is to find out: (1) To find out the duties and responsibilities of Customer Service at PT. Bank Woori Brothers Indonesia 1906, Tbk. Subang Branch Office. (2) To find out the important role of Customer Service in improving service at PT. Bank Woori Brothers Indonesia 1906, Tbk. Subang Branch Office. (3) To find out the obstacles and solutions faced by Customer Service in serving customers at PT. Bank Woori Brothers Indonesia 1906, Tbk. Subang Branch Office. (4) To find out Customer Service efforts in improving service to customers at PT. Bank Woori Brothers Indonesia 1906, Tbk. Subang Branch Office.



Keywords : Customer Service

Pendahuluan

Pelayanan atau service artinya setiap aktivitas atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula mengakibatkan dipemilikan sesuatu. Kemudian produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. banyak sekali jenis produk pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh bank antara lain jasa pengiriman uang (transfer), pemindah bukuan, penagihan surat-surat berharga, kliring, letter of credit, inkaso, garansi bank dan pelayanan jasa lainnya.

Pelayanan atau service biasa dilakukan oleh seseorang *Customer Service*. *Customer Service* ialah aktivitas yang diperuntukkan atau ditunjukan kepada seseorang untuk menyampaikan kepuasan pada nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Setiap *Customer Service* harus melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan. pelayanan yg diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi oleh nasabah. *Customer Service* artinya bagian terpenting dari bank, dimana semua transaksi yang mengenai produk serta pelayanan terhadap kebutuhan nasabah terkait informasi wajib dikuasai serta dipahami oleh seseorang *Customer Service* pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang. PT. Bank Woori Saudara 1906 bergerak dalam bidang jasa perbankan komersial. PT. Bank Woori Saudara 1906 memperoleh izin dan memulai oprasi komersialnya sebagai bank umum pada tanggal 7 April 1993 dan memulai kegiatan kustodiannya pada tanggal 8 Oktober 2007 dan operasi valuta asing pada tanggal 14 April 2008. Bank Woori Sudara 1906 ini merupakan bank swasta yang cukup terkenal di Indonesia dalam memasarkan produknya. Bank Woori Saudara 1906 mendirikan kantor cabang dan kantor unit di seluruh Indonesia, salah satunya adalah Bank Woori Sudara 1906 Kantor Cabang Subang.

Kerangka Teori

Menurut Menurut Kotler (2003) dalam bukunya manajemen pemasaran, mendefinisikan bahwa: Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan menurut Nina Rahmayanty (2010) di dalam bukunya manajemen pelayanan prima, mendefinisikan bahwa Pelayanan adalah tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan, tanpa nasabah perusahaan tidak punya apa-apa.

Menurut Kasmir (2016:250), customer service secara umum adalah seseorang yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan dalam bidang pembukuan rekening, penutupan rekening, menerima dan menyelesaikan berbagai keluhan pelanggan. Sedangkan Modul Klasikal Laboratorium Oprasional Bank (2014: 1). *Customer Service* merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *Front Office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-



jasa pelayanan maupun produk-produk.

Metode Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan sebuah penelitian analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dari fenomena yang terjadi. Sedangkan penelitian deskriptif menekankan pada data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka yang disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif.

Pada penelitian ini bertujuan memaparkan data-data yang diperoleh dilapangan kemudian menganalisisnya dan mendapatkan kesimpulan dari penelitian ini sehingga diketahui mengenai pelayanan Customer Service PT. Bank Woori Sudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu sebagai berikut : Observasi, Wawancara, dan Studi Pustaka.

Hasil dan Pembahasan

Gambaran umum Perusahaan

PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang merupakan bank umum yang melaksanakan kegiatan usahanya dibawah pengawasan Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan yang dalam kegiatannya memberi dalam bentuk pelayanan jasa kepada nasabah yang merupakan fungsi bank yang ketiga. *Customer Service* pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang memegang peranan sangat penting dalam memberikan pelayanan dan dituntut untuk selalu menjaga hubungan baik kepada nasabah.

Customer Service pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang memiliki tugas dan tanggungjawab yang tidak jauh berbeda dengan menggunakan standarisasi pelayanan seperti pada bank umum lainnya. Tugas *Customer Service* pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang adalah sebagai berikut:

1. Sebagai Resepsionis, dalam hal ini *Customer Service* pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang bertugas menerima nasabah yang datang ke bank dengan ramah, sopan, tenang, simpatik, menarik dan selalu memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas, penggunaan bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah, serta mengucapkan salam.
2. Sebagai *Deskman* Sebagai *deskman*, *Customer Service* pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang bertugas memberikan informasi mengenai produk-produk yang ada pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang, antara lain menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank contohnya adalah seperti tabungan saudara, tabungan tabungan anak, tabungan cerdas dan masih banyak lagi. *Customer Service* juga menjelaskan keunggulan produk yang dimiliki pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang dibandingkan dengan produk pesaing. *Customer Service* pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang juga menyiapkan berbagai brosur dan formulir untuk kepentingan nasabah. Kemudian menjawab pertanyaan dari nasabah



mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi sesuai dengan transaksi yang ia lakukan.

3. Sebagai *Salesman, Customer Service* pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang adalah berusaha sekuat tenaga menjual produk yang ada pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang. Tugas lainnya adalah melakukan *Cross Selling* terhadap penjualan yang dilakukan. Sebagai penjual, *Customer Service* pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang melakukan pendekatan dan mencari nasabah baru. Berusaha menjalin hubungan dengan nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan hubungan baik dengan nasabah yang lama.
4. Sebagai *Customer Relation Officer* yaitu hubungan *Customer Service* pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang sangat menjaga hubungan dengan baik kepada nasabah dengan berbagai cara. Nasabah terkadang sering terpengaruh oleh hal yang dilakukan pesaing. Jika kita mengalami gangguan dengan nasabah, bukan tidak mungkin nasabah kita akan beralih ke bank pesaing kita. Dalam hal ini, *Customer Service* pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang selalu menjaga *image* bank dengan cara membina hubungan baik dengan seluruh nasabah sehingga nasabah merasa senang, puas dan makin percaya kepada bank. Hal yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.
5. Sebagai Komunikator yaitu *Customer Service* pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang dengan cara memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Selain itu, juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi. Dalam arti yang lebih luas, tugas sebagai komunikator adalah mengkomunikasikan kepentingan PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang dengan kepentingan nasabah. Mungkin ada komunikasi yang terputus-putus atau tersendat yang perlu diperbaiki. Komunikasi penting karena akan dapat mempererat hubungan antara nasabah dengan bank.

Dalam pelayanan di PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang, *Customer Service* mempunyai tanggung jawab dalam menjelaskan tugasnya, yaitu sebagai berikut:

1. Melayani nasabah yang akan membuka rekening simpanan, membuat ATM, melaporkan buku tabungan atau cheque atau bilyet giro atau ATM hilang, meminta informasi saldo dan transaksi rekening, mencetak buku tabungan.
2. Melakukan identifikasi dan vertifikasi identitas diri nasabah yang akan membuka rekening simpanan pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang.
3. Mempersiapkan Dokumen-dokumen dan warkat-warkat yang berkaitan dengan pembukuan rekening giro, tabungan, deposito atau sertifikat deposito, penerbitan kartu ATM dan lain sejenisnya.
4. Menyimpan dan memelihara file dokumen-dokumen dan warkat-warkat yang berkaitan dengan pembukuan rekening simpanan dan transaksi keuangan nasabah.
5. Membantu nasabah untuk memastikan kelengkapan pengisian data diri



pada aplikasi BWS Mobail Banking.

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang, *Customer Service* pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang menjalankan tugas dan tanggungjawab sesuai dengan Standar Oprasional Prodedur (SOP) yang sebagai acuan kerja secara sungguh-sungguh untuk menjadi sumber daya manusia yang profesional agar dapat mewujudkan visi dan misi perusahaan.

Peran *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan nasabah PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang itu sangatlah penting, menjadikan pelayanan menjadi suatu hal yang harus terus diperbaiki dan dipertahankan mengingat persaingan di dunia perbankan untuk mempertahankan nasabah ataupun mencari calon nasabah untuk menjadi nasabah itu sulit dan mengenali apa yang menjadi kebutuhan nasabah sekaligus *Customer Service* merupakan jembatan penghubung atau perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa-jasa ataupun produk-produk bank yang tersedia.

Sehubungan banyaknya nasabah pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang yakni nasabah pensiunan dan masyarakat awam tentang dunia perbankan, maka secara otomatis banyak hambatan yang dihadapi oleh *Customer Service*. Dari pemaparan yang peneliti lakukan bahwa *Customer Service* PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang selalu bersikap tenang ketika ada hambatan dan mencari solusi atas hambatan yang terjadi serta berupaya meningkatkan pelayanan nasabah dengan cara selalu bersikap baik, apabila bertanya dijawab dengan jelas dan tepat sehingga mudah dipahami dan dimengerti, penuh senyum, sikap sopan santun serta tidak gegabah dalam setiap keputusan, dan apabila tidak mampu menyelesaikan masalah segera meminta bantuan pegawai lain yang mengerti sehingga permasalahan segera diatasi.

Loyalitas pelanggan adalah kunci sukses suatu usaha dalam menjalin hubungan panjang antara perusahaan dengan pelanggannya. Pelanggan yang loyal merupakan aset penting bagi perusahaan. Demikian pula dengan PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang yang berupaya untuk menjalin hubungan kerjasama tersebut sebaik-baiknya dengan para nasabah melalui pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service*.

Berdasarkan penelitian dan pengamatan pelayanan *Customer Service* PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang, peneliti mencoba membuat analisis mengenai pelayanan tersebut. Sebagaimana diketahui bahwa dari tugas dan tanggungjawab serta peran *Customer Service* pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang sudah terlaksana dengan baik. Dengan demikian bahwa pelayanan yang dilakukan oleh *Customer Service* PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang yang telah dijelaskan termasuk dalam kategori yang baik dan telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah sehingga mendapatkan penilaian yang positif dari nasabah. Oleh karena itu, maka PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang patut mempertahankan segala prestasi yang telah dicapai baik secara tertulis maupun tidak tertulis, sebagai bank yang selalu meningkatkan pelayanan dan



fasilitas yang nyaman serta penyediaan produk jasa perbankan yang lengkap. Sesuai dengan aturan perusahaan dan tetap tidak bertentangan dengan peraturan pemerintahan. Memperhatikan para nasabahnya dengan cara membangun komunikasi yang baik antara pihak perusahaan kepada nasabahnya.

Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan pembahasan yang telah dikemukakan dalam bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Customer Service* adalah seorang komunikator dengan cara memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah dan juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi antara kepentingan bank dengan kepentingan nasabah.
2. *Customer Service* memegang peranan sangat penting dalam memberikan pelayanan dan dituntut untuk selalu berhubungan dengan nasabah dan menjaga hubungan itu tetap baik. Hal ini tentu saja harus dilakukan karena menjaga hubungan yang baik dengan nasabah juga berarti menjaga image bank agar citra bank dapat terus meningkat di mata nasabah.
3. *Customer Service* pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang memiliki tugas sebagai resepsionis, deskman, salesman, Customer relation officer, dan komunikator.
4. Pelayanan pada *Customer Service* pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).
5. *Customer Service* pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang berupaya meningkatkan pelayanan nasabah dengan cara selalu bersikap baik, apabila bertanya dijawab dengan jelas dan tepat sehingga mudah dipahami dan dimengerti, penuh senyum, sikap sopan santun serta tidak gegabah dalam setiap keputusan, dan apabila tidak mampu menyelesaikan masalah segera meminta bantuan pegawai lain yang mengerti sehingga permasalahan segera diatasi.

Referensi

- Indonesia, Ikatan. Bankir. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. 2016. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran. Edisi kesebelas*, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.