



Strategi pelayanan Customer Service Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan di KCP BankMandiri Cinere Depok

Galdysa Gemintang Putri¹, Abdul Gofur, S.H., M.M.,²

¹ Program Studi Administrasi Bisnis, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta

² Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta

Abstract.

One way to attract customers' attention and form a good product perception to customers is to implement a marketing strategy, one of which is Customer Service. Placement as the act of establishing and communicating the key benefits of a particular product in the marketplace. Marketing strategic steps need to be developed in order to have a competitive advantage. Because of the competition between financial institutions and non-bank institutions that occurred to get as many customers as possible creditors and gain a competitive advantage. This study used a qualitative approach with primary data in the form of interviews with research results. Customer service strategy in Customer service must ask customer needs, customer service listens carefully to customer desires, customer service processes appropriately and quickly to meet customer needs, customer service says thank you, customer service expresses his hope that customers understand the procedure, and if they have difficulties they can contact customer service again. Customer service barriers in serving customers sometimes do not understand what is said and explained so sometimes it has to be more than 2 times to explain and customers who are in a hurry who want to hurry up served when in front of CS so that in order to carry out service standards to customers it is not optimal then Customer service solutions in serving use persuasive sentences and approach so that customers are not rushed when they were in the office of customer service .

Keywords : Customer service, Service, Customer

Cronicle of Article:Received (00,00,2020); Revised (00,00,2020); and Published (00,00,2020).

©2020 Jurnal Administrasi Bisnis & Entrepreneurship, Program Studi Adminitrasi Bisnis Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI

Profile and corresponding author: Galdysa Gemintang Putri adalah Alumni Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI. Jl. Pangkalan Asem Raya No. 55 Cempaka Putih Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10530. Corresponding Author: ladysgladysa@gmail.com.

How to cite this article : Putri, G., Gofur, A (2022) 'Evaluasi Kelayakan Bisnis Pada UsahaSiomay Ayam Sambal Goang (Studi Kasus Di Kota Bandung)', 2(2), pp. 294 – 300. Available at: <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JAMBIS/index>.

1. PENDAHULUAN

Bank bagi masyarakat yang tinggal di negara maju seperti negara Eropa, Amerika serta Jepang sudah menjadi kebutuhan pokok yang harus dipenuhi. Bank merupakan mitra dalam

memenuhi kebutuhan keuangan sehari-hari. Bank digunakan sebagai tempat untuk melakukan berbagai Transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti tempat menyimpan uang, melakukan transaksi, mengirim uang, melakukan pembayaran atau melakukan transaksi luar negeri.

Bank Bisa dimengerti selaku Lembaga keuangan yang membagikan donasi dalam pertumbuhan serta pertumbuhan sesuatu bangsa, tidak terkecuali Indonesia. Keberadaan bank maupun Lembaga keuangan yang lain terus menjadi tahun meningkat pastinya persaingan dalam dunia bisnis serta menjadi kompetitif. Persaingan dalam dunia perbankan sangatlah ketat sehingga perbankan wajib membagikan pelayanan yang terbaik serta dapat membagikan pemecahan untuk tiap harapan konsumen sehingga konsumen hendak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perbankan sehingga konsumen jadi loyal.

Di Indonesia, semerak kegiatan perbankan baru dilakukan para era 1980-an. Sebelumnya, dunia perbankan di Indonesia pasif dalam arti hanya menunggu nasabah datang ke Bank, karena segmentasi pasar sudah dibagi-bagi oleh pemerintah dengan pasar global dan pasar bebas. Bank semakin kompetitif untuk mencari nasabah salah satunya adalah promosi

Dalam hal ini pelayanan merupakan hal utama yang sangat diprioritaskan oleh perbankan, perbankan merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa, salah satu Bank milik negara adalah Bank Mandiri yang merupakan salah satu Bank BUMN terbesar di Indonesia dengan pelanggan tersebar hingga ke pelosok-pelosok Indonesia. Dalam perjalanannya di dunia perbankan, Bank Mandiri memiliki fungsi hampir semua sektor, Baik dalam bisnis korporasi maupun bisnis ritel. Bank harus memberikan kualitas pelayanan yang baik dan memfasilitasi kepentingan nasabah merupakan motivasi kerja bagi bank dalam mempertahankan nasabahnya, artinya nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan bank

Tabel Jumlah Nasabah KCP Bank Mandiri Cinere Depok 1.1

Tahun	Jumlah nasabah
2017	5.800
2018	6.809
2019	4.100
2020	3.200

Jadi untuk mengetahui lebih lanjut tentang strategi dan peran Customer Service, penulis tertarik untuk meneliti dan akhirnya tentukan judul penelitiannya "**Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Di KCP Bank Mandiri Cinere Depok**

2. KAJIAN LITERATUR

A. Customer service

Menurut Kasmir (2012:172) pengertian Customer Service adalah kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan kepada seseorang untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Artinya setiap Customer Service harus melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi dengan nasabah.

Menurut Tjiptono (2009:52), strategi kualitas pelayanan mencakup empat hal, yaitu:

- Atribut Customer Service
- Pendekatan peningkatan kualitas pelayanan
- Sistem umpan balik
- Proses implementasi

3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis memperoleh bahan-bahan dari penelitian secara langsung maupun tidak langsung melalui studi pustaka. Penelitiann ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, Bog Dan dan Taylor dalam Meleong (2009:4) “mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang perilakunya diamati dari fenomena yang terjadi”. Meleong (2009:11) mengemukakan bahwa “penelitian deskriptif menekankan pada data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka yang disebabkan oleh penerapan metode kualitatif”. semua yang dikumpulkan kemungkinan akan menjadi kunci dari apa yang telah diteliti. Pengambilan sampel data penelitian dari sumber yang ada. Teknik pengumpulan data adalah dengan menggabungkan analisis data kualitatif dan hasil penelitian ini kemudian dianalisis dan dievaluasi dari hasil wawancara mendalam dengan subjek penelitian sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas tentang Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Upaya Meningkatkan Tabungan

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Atribut *customer service*

Berdasarkan Hasil Wawancara Dengan Informan 1,2,3 dan 4 dapat Ditarik Kesimpulan Bahwa atribut *customer service* menggunakan baju rapih dan sopan sehingga membuat nyaman para nasabahnya

2. Pendekatan

Berdasarkan Hasil Wawancara Dengan Informan 1,2,3 dan 4 dapat Ditarik Kesimpulan Bahwa pendekatan adalah komunikasi antara *customer service* dengan nasabah agar merasa aman dan nyaman agar nasabah tidak takut apabila mengalami keluhan atau masalah

3. Sistem Umpan Balik

Berdasarkan Hasil Wawancara Dengan Informan 1,2,3 dan 4 dapat Ditarik Kesimpulan Bahwa sistem umpan balik menggunakan sistem dengan pelayanan meyakinkan bahwa produk bank mandiri sangat baik digunakan hingga nasabah percaya bahwa pelayanan yang di dapat setara dengan produknya

4. proses Implementasi

Berdasarkan Hasil Wawancara Dengan Informan 1,2,3 dan 4 dapat Ditarik Kesimpulan Bahwa Proses Implementasi adalah menyesuaikan kebijakan dengan yang ada di lapangan apabila terjadi kendala maka dapat menyesuaikan dengan kondisi di lapangan

5. Hambatan

Berdasarkan Hasil Wawancara Dengan Informan 1,2,3 dan 4 dapat Ditarik Kesimpulan Bahwa Hambatan yang Dialami nasabah adalah antrian yang lama kemudian bagi *customer service* yaitu nasabah kadang kurang memahami apa yang dikatakan dan dijelaskan jadi terkadang harus lebih dari 2 kali untuk menjelaskan dan ada beberapa nasabah yang terburu-buru dan ingin cepat dilayani saat di depan CS sehingga untuk manjalankan standar layanan kepada nasabah tidak maksimal

6. Solusi

Berdasarkan Hasil Wawancara Dengan Informan 1,2,3 dan 4 dapat Ditarik Kesimpulan Bahwa Solusi yang dibutuhkan harus lebih dekatnya lagi dan lebih bersabar untuk *Customer Service* dan untuk nasabah juga untuk bersabar dalam antrian karena pasti dilayani setiap nasabah yang ada

B. Pembahasan

Dalam pembahasan berikut ini penulis akan menjelaskan mengenai Strategi Pelayanan *Customer Service* dalam Upaya meningkatkan jumlah nasabah tabungan di KCP di Bank Mandiri Cinere Depok. Data bukti yang diperoleh pada Penulis ialah bukti dari wawancara serta observasi yang terjadi secara langsung pada sumbernya Bank Mandiri Cinere Depok dari hasil wawancara yang diperoleh dan disajikan di atas, maka peneliti dapat menguraikan hasil analisis dan pembahasannya yang lebih terperinci.

Adapun beberapa perkara yang akan dibahas dalam penelitian skripsi ini, berikut perkara dibawah ini : SOP Yang digunakan Bank Mandiri Depok adalah *Customer Service* harus menanyakan keperluan pelanggan, *Customer Service* mendengarkan dengan seksama keinginan pelanggan, *customer service* memproses dengan tepat dan cepat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, *Customer Service* mengucapkan terimakasih, *Customer Service* mengungkapkan harapannya agar pelanggan memahami prosedur dan apabila mengalami kesulitan dapat menghubungi pihak *Customer Service* kembali

1. Strategi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Bank

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis melalui wawancara dan pengamatan, maka hasil yang diperoleh penulis. Salah satu cara perusahaan perbankan dapat merebut pangsa pasar adalah dengan memberikan kepuasan kepada nasabah. Kepuasan nasabah merupakan aspek yang paling penting untuk dilakukan melalui pemberian pelayanan yang optimal karena dengan pelayanan optimal memberikan dampak yang positif terhadap kepuasan nasabah. Selain itu perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa serta kualitas pelayanan, nasabah yang merasa puas benar-benar puas atau pelayanan yang diberikan akan mampu mempertahankan nasabah yang lama untuk tetap membeli produk yang ditawarkan. Nasabah lama dapat memberikan rekomendasi kepada orang lain serta dapat menarik nasabah yang baru. Pelayanan yang optimal juga mampu meningkatkan image perusahaan sehingga citra perusahaan di mata nasabah dapat meningkat pula. Dengan memiliki citra yang baik, segala sesuatu yang dilakukan perusahaan akan terlihat baik. Memberikan pelayanan bukanlah pekerjaan yang mudah, akan tetapi bila pekerjaan tersebut dapat dilakukan dengan baik maka perusahaan yang bersangkutan dapat meraih manfaat yang besar. *Customer Service* merupakan gol geter atau ujung tombak di Bank Mandiri. Dimana pelayanan yang prima akan menjadi daya Tarik tersendiri untuk nasabah baru maupun untuk mempertahankan nasabah lama yang akan royal terhadap Bank Mandiri. Pelayanan *Customer Service* sangat baik dan ramah. *Customer Service* juga memberikan solusi yang terbaik agar nasabah merasa puas dan nyaman. *Customer Service* sangat sabar menghadapi nasabah yang bermasalah agar bisa menyelesaikan masalah tersebut. Dalam wawancara yang telah dilakukan penulis bahwa salah satu aspek penting dalam menjalankan bisnis adalah sebuah pelayanan terhadap nasabah. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan standarnisasi yang telah ditentukan. Strategi pelayanan yang mendasar yang dilakukan Customer Service PT. Bank Mandiri (persero) Tbk, Cabang Cinere Depok.

a) Atribut customer service

Atribut *Customer Service* menggunakan baju rapih dan sopan sehingga membuat nyaman para nasabahnya Penggunaan Name tag merupakan hal kecil namun berdampak cukup besar bagi pelayanan yang diberikan Customer Service. Tujuan Customer Service memperlihatkan name tag atau kartu identitas agar nasabah mampu mengenali karyawan tersebut. jika suatu saat pelayanan yang

diberikan kepada nasabah kurang positif, maka nasabah bisa melaporkan karyawan Customer Service untuk mengevaluasi kinerja dengan menyebutkan nama karyawan itu sendiri

b) Pendekatan

Customer Service harus memiliki keahlian dalam bidang komunikasi, keahlian tersebut merupakan keahlian yang harus diperhatikan karena karyawan pada bidang Customer Service

berhadapan langsung dengan nasabah yang memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Selain itu juga Customer Service harus memperhatikan gaya komunikasi yang jelas dan terarah agar tidak terjadi kesalah pahaman.

c) Sistem Umpan Balik

Bahwa sistem umpan balik menggunakan sistem dengan pelayanan meyakinkan bahwa produk bank mandiri sangat baik digunakan hingga nasabah percaya bahwa pelayanan yang di dapat setara dengan produknya

d) Proses Implementasi

Proses Implementasi adalah menyesuaikan kebijakan dengan yang ada di lapangan apabila terjadi kendala maka dapat menyesuaikan dengan kondisi di lapangan dapat di simpulkan bahwa strategi pelayanan Customer Service.

Customer Service dalam meningkatkan pelayanan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Cinere Depok menurut pandangan manajemen sudah sesuai seperti bersikap ramah dalam melayani nasabah sedangkan sikap ramah sangat disukai oleh masyarakat. Hal ini membuat nasabah dah pihak bank memiliki sistem sosial yang dipenuhi nilai, Etika, Akhlak,

2. Hambatan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Bank

- a. Hambatan yang Dialami nasabah adalah antrian yang lama
- b. Kemudian bagi *Customer Service* yaitu nasabah kadang kurang memahami apa yang dikatakan dan dijelaskan jadi terkadang harus lebih dari 2 kali untuk menjelaskan
- c. Ada beberapa nasabah yang terburu-buru dan ingin cepat dilayani saat di depan Customer Service sehingga untuk menjalankan standar layanan kepada nasabah tidak maksimal

Dapat disimpulkan bahwa banyaknya hambatan yang dihadapi *customer service* kepada nasabah dalam penyampaian kepada nasabah kemudia nasabah kepada *customer service* pelayanan sudah bagus tetapi terkendal lamanya antrian kemudian keinginan nasabah yang selalu terburu-buru

3. Solusi Customer Service Dalam Menghadapi Kendala Pelayanan Bank

- a. Menambah jumlah Personil Customer Service
- b. Solusi yang dibutuhkan harus lebih dekatnya lagi menggunakan kalimat yang baik dan benar sehingga mudah dipahami dan lebih bersabar untuk menghadapi setiap nasabah
- c. Memberikan kenyamanan bagi nasabah agar nasabah mengerti dan tidak teburu-buru dengan proses yang ada

5. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pendekatan customer service sebagai strategi pemasaran di KCP Bank Mandiri Cinere Depok, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan yang dilakukan pihak Bank Mandiri terhadap nasabah adalah Customer Service harus menanyakan keperluan pelanggan, Customer Service mendengarkan dengan seksama keinginan pelanggan, Customer Service memproses dengan tepat dan cepat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, Customer Service mengucapkan terimakasih, Customer Service mengungkapkan harapannya agar pelanggan memahami prosedur, dan apabila mengalami kesulitan dapat menghubungi pihak Customer Service kembali
2. . Hambatan Customer Service dalam melayani nasabah kadang kurang memahami apa yang dikatakan dan dijelaskan jadi terkadang harus lebih dari 2 kali untuk menjelaskan dan nasabah yang terburu-buru yang ingin cepat dilayani saat di depan Customer Service sehingga untuk menjalankan standar layanan kepada nasabah tidak maksimal
3. Solusi untuk mengatasi hambatan pelayanan kepada nasabah dilakukan dengan: Menambah jumlah Personil *Customer Service* kemudian Solusi yang dibutuhkan harus lebih dekatnya lagi menggunakan kalimat yang baik dan benar sehingga mudah dipahami dan lebih bersabar untuk menghadapi setiap nasabah dan Memberikan kenyamanan bagi nasabah agar nasabah mengerti dan tidak terburu-buru dengan proses yang ada

B. Saran

Dari kesimpulan diatas maka penulis memberikan saran terhadap *Customer Service* Bank Mandiri Cinere Depok

1. Strategi pelayanan yang paling diutamakan adalah pendekatan terhadap nasabah kemudian fasilitas di tambah agar kenyamanan dalam menunggu tidak menjadi masalah
2. Sabar dalam menghadapi nasabah kemudian menyesuaikan SOP dan berlatih untuk berkomunikasi agar terjadi pendekatan antara nasabah dengan *Customer Service*
3. Solusi gunakan kata yang persuasif dan mudahi di pahami dan ucapkan salam terlebih dahulu agar terjadi pendekatan kepada nasabah dan coba untuk lebih menenangkan nasabah saat hendak buru-buru

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Afif, Faisal, dkk. 1996. Strategi dan Operasional Bank. Bandung : PT. ERESKO
- Admosudirdjo. 2008. Ilmu Administrasi Bisnis. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Buchari Alma. 2005. Kewirausahaan. Bandung : Alfabeta.
- Burhan Bungin. 2007. Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publick, dan Ilmu Sosial. Jakarta : Kencana.
- Ernie Tisnawati Sule, Kurniawan Saifullah. 2005. Pengantar Manajemen, Jakarta : Prenada Media.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. Mengelola Kaulitas Layanan Perbankan. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Ivonne Wood. 2004. Layanan Pelanggan, Yogyakarta : Graha Ilmu
- Ismmail Nawawi. 2009. Pengertian administrasi. Surabaya : ITSPers.
- Irra Chisyanti Dewi. 2011. Pengantar Ilmu Administrasi. Jakarta : Prestasi Pustaka
- Irham Fahmi. 2015. Administrasi Bisnis. Bandung : Alfabeta
- Jawwad, Muhammad Abdul. 2004. Menjadi Manajer Sukses. Jakarta: Tim GIP,.
- Kasmir. 2005. Etika Customer Service, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Kasmir. 2007. Kewirausahaan. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Lexy. J. Moleong. 2001. Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung : Rosda karya,
- Muh. Yunus. 2008. Islam dan Kewirausahaan Inovatif. Malang : UIN Malang Press.
- Ngalim Purwanto. 2010. Ilmu Administrasi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Rahman, Mariati. 2017. Ilmu Administrasi. Makassar : CV Sah Media.
- Supriono. 1985. Manajemen Strategi dan Kebijakan Bisnis. Yogyakarta : BPFE.
- Sukanto Reksohadiprodjo. 2003. Manajemen Strategi Edisi 4. Yogyakarta : BPFE.
- Sondang. P. Siagian. 2008. Filsafat Administrasi. Jakarta : Gunung Agung
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Supriyanto. 2016. Ilmu Administrasi Bisnis. Jakarta : Mitra Wacana Media

JURNAL :

- Adi S. Widjojo dan Weman Suardy. Oktober 2009 Analisis Strategi Pelayanan Oleh Front Liner dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Central Asia TBK Capen Mayor Okin, Jurnal Ilmiah Kesatuan, No. 02, Vol. 11, STIE Kesatuan
- Ibnu Dahwan, "Pentingnya Pelayanan Pelanggan Dalam Bisnis", artikel diakses pada 12 Februari 2008 dari [http://ibnublog.blogspot.com/2008/02/pentingnya pelayanan pelanggan dalam .html](http://ibnublog.blogspot.com/2008/02/pentingnya_pelayanan_pelanggan_dalam_.html)
- Yusron Musthafa. 2016. Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun, Skripsi. Jakarta : Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.