

PERAN CUSTOMER SERVICE BANK JAWA BARAT CABANG SUMBER KABUPATEN CIREBON DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH

Vivi Noviyanti Subagja/Moh. Taufik Hidayat/Indah Kurniawati
Program Studi Ilmu Komunisi FISIP “Unswagati” Cirebon
Jl. Terusan Pemuda No. 1.A Cirebon, Telp (0231) 488926
taufikhidayat@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabah dan mengetahui loyalitas nasabah, selain itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tindakan customer service dalam menghadapi nasabah dan serta tanggapan nasabah tentang kinerja customer service bank bjb. Informan dalam penelitian ini adalah para customer service dan nasabah bank bjb Cabang Sumber Kabupaten Cirebon yang berjumlah 3 (tiga) orang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, sedangkan data dalam penelitian ini diperoleh melalui kajian kepustakaan dengan memanfaatkan buku, tulisan atau artikel, internet serta bahan bacaan yang berkaitan dengan penelitian ini. Data primer dalam penelitian ini diperoleh observasi dan wawancara yang ditujukan untuk customer service dan nasabah bank bjb Cabang Sumber Kabupaten Cirebon. Hasil penelitian menunjukkan peran customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabah sangat penting untuk mendapatkan kepuasan nasabah sehingga memperoleh tanggapan yang positif dan citra perusahaan dimata nasabahnya semakin baik. Sehingga bank bjb cabang sumber kabupaten cirebon dapat terus mempertahankan eksistensinya didalam persaingan dunia perbankan.

Kata kunci : (1) Peran customer service (2) Loyalitas nasabah.

ABSTRACT

This study aims to determine the role of customer service to increase customer loyalty and knowing customer loyalty, besides this study aims to determine action in the face of customer service as well as customer and client feedback on the performance of customer service bjb bank. Informants in this study is the customer service and customer bank branch Source Kabupaten bjb Cirebon totaling 3 (three) people. The method used in this research is descriptive qualitative, while the data in this study were obtained through the study of literature by making use of a book, article or articles, the internet and reading materials related to this research. Primary data in this study were obtained observation and interviews devoted to customer service and customer bank branch bjb Source Cirebon. The results showed the role of customer service to increase customer loyalty is very important to get the customer satisfaction so as to obtain a positive response and the company's image in the eyes of its customers, the better. So that bjb bank branch source cirebon district can continue to maintain its presence in the competitive world of banking.

Keywords: (1) The role of customer service (2) customer loyalty.

Pendahuluan

Informasi dan komunikasi merupakan bidang yang paling dicermati perkembangannya, karena teknologi informasi dan komunikasi berkembang sangat pesat, hal tersebut didasari dari arti pentingnya komunikasi bagi kehidupan manusia. Ilmu komunikasi kini digunakan dalam segala bidang, termasuk dalam bidang perbankan. Berdirinya sebuah bank tentunya mempunyai tujuan untuk mempunyai jumlah nasabah yang banyak dan memenuhi kebutuhan nasabahnya dengan pelayanan jasa sesuai kebutuhan nasabah. Dewasa ini, disamping menonjolkan kualitas produk dan jasa, perusahaan-perusahaan seperti perbankan juga menerapkan dan menonjolkan pola pelayanan sebagai penunjang untuk memberikan perhatian atau keakraban kepada nasabahnya. Tentunya perusahaan perbankan berupaya untuk merancang pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya hal ini dikarenakan semakin banyaknya persaingan dan pilihan dibidang perbankan dan juga demi menjaga eksistensi perusahaan itu sendiri. Hal tersebut dapat dicapai melalui hasil kinerja terbaik dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya, tentunya dengan cara meningkatkan dan menjaga mutu pelayanan yang diberikannya.

Hal tersebut sangat jelas bahwa pelayanan dalam bidang perbankan sangatlah penting.

Menurut Muwafik Saleh dalam bukunya "Public Service Communication" menjelaskan beberapa alasan mengapa pelayanan sangat penting, penjelasannya sebagai berikut :

1. No service No Business : perusahaan didirikan agar barang dan jasa yang dihasilkan dibeli oleh pelanggan. Mereka adalah tujuan anda, maka anda harus memberikan perhatian (care) total kepada apa yang ingin anda capai.
2. Pelanggan tidak tergantung pada anda : banyak perusahaan yang merasa bahwa mereka sudah sedemikian besar dan sedemikian penting dipasaran sehingga pelanggan yang seharusnya mengikuti kemauan perusahaan, pada kenyataannya tidak demikian. Pelanggan yang memiliki uang, maka mereka berhak mendapatkan yang terbaik dari uang yang mereka belanjakan. Jika mereka tidak senang dengan sebuah pelayanan maka mudah sekali bagi mereka untuk berpindah pada perusahaan yang lain, kenyataannya banyak pilihan alternatif yang bisa dipilih oleh pelanggan.

3. Pelayanan terbaik adalah penentu sukses. Pelanggan akan terus setia jika mereka merasa puas terhadap konsumsi barang dan jasa yang ditawarkan. Perusahaan yang sukses adalah perusahaan yang bisa terus-menerus memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Pelayanan dalam bidang perbankan dilakukan oleh customer service. "Customer service adalah petugas atau karyawan yang sengaja dibentuk untuk melayani pelanggan oleh industri keuangan seperti perbankan, asuransi, atau leasing." (Kasmir, 2008:23).

Kasmir juga menjelaskan fungsi customer service adalah sebagai receptionist, deskman, salesman, customer relations officer, dan komunikator.

Penjabarannya sebagai berikut :

1. Customer service sebagai receptionist artinya seorang customer service berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke perusahaan.
2. Customer service sebagai deskman artinya seorang customer service berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah.
3. Customer service sebagai salesman artinya seorang customer service berfungsi sebagai orang yang menjual produk.

4. Customer service sebagai relations officer artinya customer service berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, agar nasabah tetap bertahan dan tidak lari dari perusahaan yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.

5. Customer service sebagai komunikator artinya customer service berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya dengan nasabah.

Hal tersebut sangat jelas bahwa customer service berperan penting dalam sebuah perusahaan perbankan. Customer service bertanggung jawab atas segala hal yang berhubungan dengan nasabah. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk meneliti salah satu bank di kabupaten Cirebon yang memiliki jumlah nasabah cukup banyak. Kajian komunikasi yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah bagaimana peran customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Lebih khusus pada peran customer service Bank bjb cabang Sumber kabupaten Cirebon dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana peran customer service Bank bjb Cabang Sumber

- Kabupaten Cirebon dalam meningkatkan loyalitas nasabah ?
2. Bagaimana pelayanan customer service Bank bjb Cabang Sumber Kabupaten Cirebon dalam meningkatkan loyalitas nasabah ?
 3. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi customer service Bank bjb Cabang Sumber Kabupaten Cirebon dalam menghadapi nasabah ?

Metode Penelitian

Metode penelitian secara umum adalah cara alamiah untuk memperoleh data dengan kegunaan dan tujuan tertentu. Menurut Natsir dalam bukunya “Metode penelitian merupakan cara utama yang digunakan peneliti untuk mencapai tujuan dan menentukan jawaban atas masalah yang diajukan(1998:51).” Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Sedangkan tipe pendekatan yang digunakan adalah tipe deskriptif kualitatif. Metode deskriptif menurut Sedarmayanti dan Syarifudin Hidayat (2002:33) menjelaskan bahwa metode deskriptif adalah metode dalam pencarian fakta status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang. Menurut Bogdan dan taylor dalam Moleong,2000:3 tipe dekriptif

kualitatif adalah prosedur meneliti yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan kualitatif dicirikan oleh tujuan penelitian yang berupaya memahami gejala-gejala yang sedemikian rupa yang tidak memerlukan kuantifikasi, karena gejala tidak memungkinkan untuk diukur secara tepat.

Informan yang menjadi sumber data dalam penelitian kualitatif, dalam penelitian ini terdapat beberapa informan kunci dalam penelitian adalah customer service bank bjb cabang sumber kabupaten Cirebon dan informan pendukung adalah nasabah bank bjb CabangSumber kabupaten Cirebon.

Hasil dan Pembahasan

Peran Customer Service Bank Bjb Cabang Sumber Kabupaten Cirebon Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah.

Bank bjb cabang sumber merupakan salah satu bank di cirebon yang menjunjung tinggi etika pelayanan guna mendapatkan nasabah yang loyal terhadap perusahaan. Kini peranan customer servicenya menjadi sangat penting sekali untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam perkembangannya fungsi customer service memang semakin lama semakin penting, apalagi dengan semakin tingginya

persaingan dan keinginan nasabah yang semakin sulit terpenuhi, maka pekerjaan customer service semakin lama semakin sulit. Customer service sendiri merupakan pihak yang langsung menjembatani antara nasabah dengan perusahaan, dalam hubungannya dengan transaksi atau operasional sehari-hari. Pada praktiknya, dalam menghadapi nasabah atau melakukan pelayanan customer service bank bjb cabang sumber memiliki cara-cara dalam menghadapi nasabah, seperti menggunakan SOP (Standar Operasional Pelayanan) dan menerapkan budaya perusahaan.

Sekarang ini pilihan nasabah atas suatu produk atau jasa tidak hanya dibatasi oleh kualitas produk atau jasa tersebut, tetapi juga dari pelayanan yang diberikan perusahaan yang mengeluarkan produk atau jasa tersebut. Oleh karena itu, peranan customer service sebagai ujung tombak pelayanan nasabah menjadi sangat penting dalam usaha mendapatkan nasabah dan mempertahankan nasabah, bahkan membuat nasabah menjadi loyal terhadap perusahaan. Customer service yang baik tentu saja tidak dilihat dari segi fisik saja, namun juga dilihat dari segi-segi non fisik berupa etika pelayanan. Berikut ini akan dibahas hasil penelitian mengenai pelayanan customer service bank bjb cabang sumber. Peneliti telah melakukan

wawancara dengan beberapa informan berikut ini :

Melalui wawancara terhadap informan, penulis memperoleh jawaban dari pertanyaan berikut :

Ketiga informan yang menjadi customer service memiliki jawaban yang relatif sama yakni :

Informan 1 mengungkapkan :

“ Dalam melayani masalah atau keluhan nasabah saya menerapkan SOP seperti memberi kesempatan nasabah berbicara, mendengarkan baik-baik, ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara, dan tunjukkan sikap perhatian dan ingin membantu.”

Informan 2 menjelaskan :

“ Sebagai customer service ketika saya menghadapi nasabah dan masalahnya, yang saya lakukan adalah mendengarkan dan memperhatikan dengan baik apa yang dibicarakan nasabah, ketika sudah menemukan masalahnya, saya mencoba menawarkan solusi kepada nasabah.”

Informan 3 mengatakan :

“ Ketika saya menghadapi nasabah saya harus selalu menjaga sikap sopan, ramah, dan selalu bersikap tenang dalam kondisi apapun, bersikap humble dan simpatik terhadap nasabah agar nasabah merasa nyaman bekerjasama dengan perusahaan.”

Selain itu penulis juga memperoleh jawaban dari ketiga informan yang bertugas sebagai customer service, yakni dari pertanyaan berikut :

Informan 1 menjelaskan :

“ Caranya dengan sapaan-sapaan ringan, selalu tersenyum ketika menghadapi nasabah, berbicara dengan jelas, bersikap lembut dan ramah tamah.”

Informan 2 menjelaskan :

“Caranya pertama-tama harus mengenali nasabah secara personal, berinteraksi dengan baik, berbicara jelas, memperkenalkan produk agar nasabah tertarik untuk memakai produk perusahaan.”

Informan 3 menjawab :

“ Caranya pertama-tama tanyakan apa yang bisa dibantu atau apa yang dibutuhkan nasabah, kemudian penuhi keinginan dan kebutuhan nasabah dengan baik pula.”

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa jawaban dari ketiga informan yang berperan sebagai customer service dalam menghadapi nasabah dan masalahnya perusahaan menerapkan standar operasional pelayanan yang dimana hal itu sangat penting untuk membuat nasabah merasa nyaman bekerja sama dengan perusahaan, dan cara-cara tersebut pula yang digunakan baik untuk mendapatkan nasabah yang baru maupun untuk mempertahankan nasabah yang lama agar tetap mau bekerja sama dengan perusahaan. Penulis menilai, cara tersebut cukup efektif untuk digunakan customer service dalam menghadapi nasabah-nasabahnya, karena selain memiliki jumlah

nasabah yang cukup banyak, bank bjb juga cukup banyak memiliki nasabah yang loyal terhadap perusahaan. Hal tersebut juga dibuktikan dengan wawancara terhadap informan, dan penulis memperoleh jawaban dari pertanyaan berikut ini :

Informan 1 menjawab :

“ Menurut saya ciri nasabah yang puas terhadap pelayanan yang saya berikan adalah akan datang lagi dan melakukan transaksi berikutnya.”

Informan 2 menjelaskan :

“ Menurut saya ciri-ciri nasabah yang puas terhadap pelayanan yang saya berikan adalah ditunjukkan dengan wajah yang senang, tersenyum ceria dan akan datang kembali untuk melaksanakan transaksi lagi.”

Informan 3 mengungkapkan :

“ Menurut saya ciri-ciri nasabah yang puas terhadap pelayanan yang saya berikan adalah banyak tersenyum dan betah berlama-lama dan tidak terburu-buru ketika melakukan transaksi karena merasa nyaman.”

Hal-hal yang dijelaskan diatas merupakan awal dari indikator untuk membentuk nasabah yang loyal terhadap perusahaan seperti melakukan transaksi secara terus-menerus, akan datang kembali melakukan transaksi kembali, timbul rasa percaya dan nyaman memakai produk atau jasanya, tidak peduli terhadap perkataan atau pengaruh perusahaan lain, bahkan mereferensikan kepada orang-orang

terdekatnya untuk memakai produk atau jasa yang sama.

Pada praktiknya memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah bukan merupakan suatu hal yang mudah karena mengingat banyak kendala yang harus dihadapi baik dari dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan. Upaya peningkatan dalam memberikan pelayanan yang optimal harus terus dilakukan secara terus-menerus agar nasabah tetap bertahan. Seperti yang telah dikutip dari wawancara terhadap informan yang bertugas sebagai customer service berikut ini, dan penulis memperoleh jawaban dari pertanyaan berikut ini :

Informan 1 menjelaskan :

“Cara meningkatkan pelayanan menurut saya adalah tetap terapkan budaya perusahaan dan bersikap profesional.

Informan 2 menjelaskan :

“ Menurut saya cara meningkatkan pelayanan adalah meningkatkan pengetahuan dan kemampuan diri tentang produk atau jasa yang ada diperusahaan.

Informan 3 menjelaskan :

“ Menurut saya cara meningkatkan mutu pelayanan yang saya berikan terhadap nasabah adalah dengan cara banyak belajar, mengetahui produk perusahaan dengan baik, dan menerapkan budaya perusahaan serta SOP dengan baik.”

Setiap tindakan akan menuai sesuatu sebagai hasil dari perbuatan atau tindakan tersebut. Pada dasarnya setiap perbuatan

yang baik tentu memiliki tujuan yang baik pula, sehingga akan memberikan manfaat yang baik pula. Terkait hal diatas bank bjb juga memiliki tujuan atau visi dan misi yang harus dicapai oleh perusahaan. Terutama visi dan misi mengenai pelayanan, dikutip dari wawancara dengan informan berikut ini, penulis memperoleh jawaban dari pertanyaan :

Informan 1 menjawab :

“ iya, saya mengetahui visi dan misi perusahaan yang berkaitan dengan pelayanan yaitu menjadi 10 bank terbesar dan terbaik dalam memberikan pelayanan serta bekinerja baik di indonesia.”

Informan 2 menjelaskan :

“iya, saya mengetahui visi dan misinya yaitu memberikan pelayanan prima atau pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya.”

Informan 3 menjawab :

“iya, saya mengetahui visi dan misi perusahaan terkait pelayanan yaitu memberikan service excellent dan menjadi bank yang memberikan pelayanan terbaik dengan corporate value.”

Penulis menyimpulkan dari ketiga jawaban tersebut bahwa bank bjb cabang sumber memiliki tujuan atau visi dan misi dalam pelayanan yaitu menjadi 10 bank terbaik dalam memberikan pelayanan prima dan mencapai hubungan baik dengan nasabahnya serta membentuk nasabah yang loyal terhadap perusahaan. Hal tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh kasmir dalam bukunya “Etika

Customer Service” bahwa pelayanan yang diberikan perusahaan seperti perbankan tentu memiliki tujuan, yang jelas tujuan itu sejalan dengan perusahaan dan justru sangat menguntungkan perusahaan.

Pada era tahun 1980, faktor pelayanan pada nasabah masih kurang mendapat perhatian dari perusahaan. Perusahaan masih menganggap pelayanan pada nasabah bukanlah hal yang penting karena merasa nasabahlah yang membutuhkan perusahaan. Namun seiring dengan perkembangan jaman dan perkembangan perekonomian Indonesia, persaingan dalam dunia bisnis juga semakin meningkat. Nasabah menjadi semakin pandai memilah-milah produk atau jasa yang mereka inginkan karena banyaknya perusahaan yang menawarkan produk atau jasa yang sama. Sekarang ini pilihan nasabah atas suatu produk atau jasa tidak hanya dibatasi oleh kualitas produk atau jasa tersebut, tetapi juga dari pelayanan yang diberikan perusahaan yang mengeluarkan produk atau jasa tersebut. Oleh karena itu, peranan customer service sebagai ujung tombak pelayanan nasabah menjadi sangat penting dalam usaha mendapatkan nasabah dan mempertahankan nasabah, bahkan membuat nasabah menjadi loyal terhadap perusahaan. Customer service yang baik tentu saja tidak dilihat dari segi fisik saja,

namun juga dilihat dari segi-segi non fisik berupa etika pelayanan.

Secara umum dalam dunia perbankan, peranan customer service adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan baik dengan nasabahnya (Kasmir:2005:181). Customer service bertanggung jawab atas suksesnya sebuah pelayanan, dimulai dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah. Customer service juga bertanggung jawab atas sebuah hubungan perusahaan dengan nasabahnya, customer service harus berusaha menjaga hubungan baik perusahaan dengan seluruh nasabahnya, termasuk merayu atau membujuk nasabah agar tetap bertahan untuk bekerjasama dengan perusahaan dan tidak berpindah menggunakan jasa perusahaan pesaing. Customer service merupakan ujung tombak terpenting bagi perusahaan dalam membangun kepuasan nasabah, melalui tangan customer service perusahaan dapat memberikan persepsi yang positif kepada nasabahnya, melalui tangan customer service pula perusahaan dapat mengetahui apa yang menjadi ekspektasi nasabah. Dalam perkembangannya fungsi customer service memang semakin lama semakin penting, apalagi dengan semakin tingginya persaingan dan keinginan nasabah yang semakin sulit terpuaskan, maka pekerjaan customer service semakin lama semakin

sulit. Customer service sendiri merupakan pihak yang langsung menjembatani antara nasabah dengan perusahaan, dalam hubungannya dengan transaksi atau operasional sehari-hari. Setiap bagian perusahaan bisa saja melakukan kesalahan, yang mengakibatkan nasabah marah, namun kemarahan ini akan ditimpakan pada customer service dan bukan pada bagian lain yang melakukan kesalahan tersebut karena customer service menjadi jiwa bagi setiap orang dalam perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi secara langsung, peneliti menilai customer service bank bjb cabang sumber memiliki peranan strategis, dijelaskan dengan beberapa point berikut :

1. Customer service berperan untuk melayani nasabah yang datang, artinya customer service yang melayani berbagai macam aplikasi nasabah dan memenuhi segala kebutuhan nasabah.
2. Customer service berperan membantu perusahaan untuk dapat mempertahankan nasabah atau dengan kata lain sebagai customer relations officer. Pilihan yang banyak tersedia membuat nasabah mudah berpindah ke penyedia jasa yang lain. Namun nama dan image bank bjb yang tertanam di masyarakat luas dikenal cukup

baik, sehingga sangatlah jelas peran customer service bank bjb sangat penting dalam mempertahankan nasabah bank bjb yang sudah sedemikian percaya terhadap perusahaan. Bagi industri seperti perbankan, mempertahankan nasabah merupakan komponen utama agar perusahaan tetap hidup. Selain itu interaksi antara customer service dengan nasabahnya memiliki frekuensi dan intensitas yang tinggi, sehingga resiko ketidakpuasan pun semakin besar.

3. Customer service berperan sebagai komunikator yang membantu perusahaan dalam membentuk image yang baik dimata nasabahnya. Customer service bank bjb harus mencerminkan nilai-nilai yang ingin ditampilkan perusahaan, tidak hanya soal penampilannya yang rapih dan menarik , customer service bank bjb harus mampu mengkomunikasikan secara non verbal nilai-nilai yang ditanamkan perusahaan kepada nasabahnya. Itu sebabnya customer service bank bjb harus selalu terlihat ramah, sopan, dan menarik.

Hal tersebut diatas sama halnya seperti yang telah dijelaskan Kasmir dalam

bukunya “Etika Customer Service” mengenai peran strategis customer service, yaitu sebagai berikut :

1. Sebagai deskman, artinya customer service berperan untuk melayani berbagai macam aplikasi nasabah.
2. Sebagai customer relations officer artinya customer service berperan membina hubungan baik dengan seluruh nasabah.
3. Sebagai communicator, artinya customer service berperan sebagai orang yang menghubungi nasabah tentang segala hal atau terkait informasi tentang perusahaan, atau bisa disebut penghubung antara perusahaan dengan nasabahnya.

Pada praktiknya ketika customer service bank bjb menjalankan perannya dalam melayani nasabah, perusahaan menerapkan dan memiliki standar operasional pelayanan, adapun ketentuan atau SOP yang diatur oleh bank bjb secara umum sebagai berikut :

1. Sikap dan Perilaku
Sikap dan perilaku sehari-hari yang ditunjukkan oleh customer service bank bjb kepada nasabah saat berhubungan adalah sikap mau menolong, simpati, empati dan peduli terhadap kebutuhan nasabah.
2. Penampilan

Penampilan customer service secara keseluruhan mulai dari cara berpakaian, cara berbicara, dan gerak-gerik. Penampilan customer service bank bjb harus selalu terlihat senang dan gembira walaupun saat ada masalah pribadi sekalipun, customer service bank bjb harus tetap menunjukkan wajah yang ceria dan senang. Hal itu harus dijaga selama jam kerja secara prima.

3. Cara Berpakaian
Pakaian yang dikenakan customer service bank bjb harus serasi antara baju dan celana atau rok termasuk warna yang digunakan. Warna yang digunakan tidak terkesan berlebihan, pakaian yang dikenakan harus selalu rapih, bersih dan necis.
4. Cara berbicara
Cara berbicara atau cara berkomunikasi customer service bank bjb dengan nasabahnya yaitu harus berbicara jelas, singkat dan tidak bertele-tele.
5. Gerak-Gerik
Gerak-gerik artinya pergerakan anggota badan yang diperlihatkan didepan nasabah. Gerak-gerik meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota badan atau kaki. Gerak-gerik yang ditunjukkan customer service bank bjb tidak boleh membuat nasabahnya

tersinggung, merasa curiga, misalnya memandang dengan pandangan sinis, customer service bank bjb harus tetap terlihat ramah dan tersenyum dalam kondisi apapun.

6. Cara Bertanya

Pada praktiknya nasabah memiliki sifat yang berbeda-beda, ada yang banyak diam ada pula yang cerewet. Nasabah yang diam, tidak banyak bicara dan pemalu jika tidak ditanya sulit untuk mengemukakan keinginannya. Sebaliknya ada ada nasabah yang banyak bertanya yang artinya serba ingin tahu sedetail mungkin bahkan terkadang yang tidak ada hubungannya dengan masalah yang dihadapinya juga ditanyakan. Pada praktiknya customer service bank bjb ketika menghadapi nasabah-nasabahnya ketika menghadapi nasabah yang pendiam, customer servicenya yang berinisiatif bertanya atau memulai setiap pembicaraan, kemudian bagi nasabah yang banyak bertanya, customer service bank bjb harus bersikap banyak mendengarkan dengan baik, dan menjawab dengan baik pula.

Selain SOP diatas, bank bjb juga menerapkan budaya perusahaan yang harus dilaksanakan oleh semua

karyawannya, budaya perusahaannya dijabarkan sebagai berikut :

1. *Service Excellence*, diwujudkan dalam beberapa perilaku :
 - a. Ramah, tulus dan kekeluargaan.
 - b. Selalu memberikan pelayanan prima.
2. *Profesionalism*, diwujudkan dalam beberapa perilaku :
 - a. Cepat, tepat dan akurat.
 - b. Kompeten dan bertanggung jawab.
 - c. Memahami dan melaksanakan ketentuan perusahaan.
3. *Integrity* diwujudkan dalam beberapa perilaku :
 - a. Konsisten, disiplin dan penuh semangat.
 - b. Menjaga citra baik bank melalui perilaku terpuji dan menjunjung tinggi etika.
4. *Respect* diwujudkan dalam beberapa perilaku :
 - a. Fokus pada nasabah.
 - b. Peduli pada lingkungan.
5. *Intellegence* diwujudkan dalam beberapa perilaku:
 - a. Selalu memberikan solusi terbaik.
 - b. Berkeinginan kuat untuk mengembangkan diri.
 - c. Menyukai perubahan yang positif.
6. *Trust* diwujudkan dalam beberapa perilaku :

- a. Menumbuhkan transparansi, kebersamaan, dan kerjasama yang sehat dan menjaga rahasia bank dan perusahaan.

Pada praktiknya SOP dan budaya perusahaan terus diterapkan oleh customer service bank bjb cabang sumber dalam menghadapi nasabah, perusahaan menerapkan standar operasional pelayanan yang dimana hal itu sangat penting untuk membuat nasabah merasa nyaman bekerja sama dengan perusahaan, dan cara-cara tersebut pula yang digunakan, baik untuk mendapatkan nasabah yang baru maupun untuk mempertahankan nasabah yang lama agar tetap mau bekerja sama dengan perusahaan. Penulis menilai, cara tersebut cukup efektif untuk digunakan customer service dalam menghadapi nasabah-nasabahnya, karena selain memiliki jumlah nasabah yang cukup banyak, bank bjb juga cukup banyak memiliki nasabah yang loyal terhadap perusahaan.

Setiap tindakan pelayanan yang dilakukan oleh customer service akan menuai sesuatu sebagai hasil dari perbuatan atau tindakan tersebut. Pada dasarnya setiap perbuatan yang baik tentu memiliki tujuan yang baik pula, sehingga akan memberikan manfaat yang baik pula. Terkait hal diatas bank bjb juga memiliki tujuan atau visi dan misi yang harus dicapai oleh perusahaan. Terutama visi dan

misi mengenai pelayanan dan harus dicapai melalui pelayanan yang dilakukan oleh customer service bank bjb cabang sumber untuk para nasabahnya. Visi misi yang ingin dicapai bank bjb cabang sumber adalah menjadi 10 bank terbesar yang memiliki kinerja pelayanan terbaik di indonesia, Hal tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh kasmir dalam bukunya "Etika Customer Service" bahwa pelayanan yang diberikan perusahaan seperti perbankan tentu memiliki tujuan, yang jelas tujuan itu sejalan dengan perusahaan dan justru sangat menguntungkan perusahaan. Berikut ini beberapa tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan perbankan menurut Kasmir :

1. Untuk Persahabatan dan Pergaulan.
Pelayanan yang baik yang diberikan customer service melalui cara berbicara, tingkah laku, gerak-gerik akan membuat nasabah merasa nyaman dan cepat akrab. Karena sudah akrab, maka akan meningkat menjadi persahabatan yang terjalin antara nasabah dengan perusahaan, yang jelas jika hubungan dengan nasabah menjadi akrab maka segala urusan antara bank dan nasabah akan menjadi lebih mudah, nasabah akan segan terhadap perusahaan dan kemungkinan nasabah menjadi loyal akan sangat pasti.

2. Menyenangkan Orang Lain.
Pelayanan yang memuaskan akan sangat menyenangkan orang lain, orang lain yang dimaksud adalah nasabah. Pelayanan yang memuaskan akan membuat nasabah senang, sehingga akan mengulangnya kembali suatu waktu.
3. Membujuk Nasabah.
Membujuk nasabah adalah usaha meyakinkan nasabah agar tertarik memakai atau membeli produk dan jasa yang ditawarkan secara terus menerus.
4. Mempertahankan Nasabah.
Salah satu tujuan penting perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah adalah untuk mempertahankan nasabah dengan waktu yang sangat lama. Tujuan khusus untuk nasabah lama agar tidak akan pindah kepada perusahaan lain, kemudian agar nasabah menambah konsumsi atau memakai jasa lain yang ditawarkan perusahaan, tidak hanya untuk satu produk tetapi memiliki beberapa produk.
5. Membina dan Menjaga Hubungan.
Hubungan dengan nasabah yang sudah terjalin baik selama ini harus tetap terjaga. Hubungan harus terus dibina, semakin lama berhubungan dengan nasabah, akan semakin memudahkan

membina hubungan yang ada. Sehingga terjalin hubungan yang baik dan lebih erat.

Pelayanan Customer Service Bank bjb Cabang Sumber Kabupaten Cirebon dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah.

Suksesnya suatu pelayanan tentu dinilai dan dirasakan oleh nasabahnya, selain melakukan wawancara dengan beberapa customer servis bank bjb cabang sumber, peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa nasabah bank bjb cabang sumber. Hasilnya, pelayanan yang diberikan oleh customer service bank bjb cukup baik di mata para nasabahnya, setelah penulis melakukan wawancara dengan beberapa nasabah bank bjb cabang sumber, penulis memperoleh jawaban dari informan atas pertanyaan sebagai berikut :

Informan 1 menjawab :

“ cukup baik dan bagus, ketika saya menyampaikan masalah yang saya hadapi , customer service cukup baik dan menanggapi dan berusaha memberi solusi.”

Informan 2 menjelaskan :

“ cukup bagus ya, karena selalu ada solusi dari setiap masalah yang dihadapi nasabah-nasabahnya.”

Informan 3 menjawab :

“Pelayanannya bagus ya, karena masalah saya bisa diselesaikan dengan baik oleh customer service bank bjb.”

Menurut hasil wawancara diatas penulis menilai bahwa pelayanan yang diberikan customer service bank bjb kepada nasabahnya cukup baik, karena customer service bank bjb mampu menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi nasabah-nasabahnya. Sebagian besar nasabahnya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh customer service bank bjb. Terkait dengan hal diatas tidaklah berlebihan jika dikatakan sukses besar yang diperoleh sebuah perusahaan adalah mendapatkan nasabah yang puas terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan, bukan dari penjualannya itu sendiri. Pada dasarnya setiap produk bisa saja terjual kepada setiap pembeli, akan tetapi sebuah perusahaan yang dikatakan sukses adalah perusahaan yang bisa meningkatkan jumlah nasabahnya atau yang menggunakan jasanya dalam waktu yang sangat lama. Kualitas pelayanan yang baik erat kaitannya dengan keberhasilan perusahaan dalam memenuhi kepuasan nasabahnya, maka perusahaan harus dapat mengembangkan kerjasama dan menjalin hubungan yang baik dengan nasabahnya. Pelayanan yang diberikan customer service kepada nasabah harus tepat waktu serta akurat dengan perhatian dan keramahan. Nasabah yang merasa puas cenderung lebih loyal, dan tidak mudah tergoda untuk beralih ke perusahaan pesaing, dan nasabah yang puas berpotensi

menyebarkan pengalaman kepada orang lain. Hubungan dengan nasabah (customer relationship) adalah kata kunci yang sangat penting pada customer service. Umumnya customer service tidak berhubungan langsung dengan transaksi, mereka hanya menjadi jembatan atau pintu utama yang menghubungkan nasabah dengan bagian lain dalam perusahaan.

Berdasarkan observasi dan wawancara secara langsung dengan informan, penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh customer service bank bjb sudah memenuhi standar operasional pelayanan yang telah ditetapkan oleh Bank Jabar Banten. Prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Bank Bjb digunakan sebagai referensi implementasi pelayanan yang diberikan customer service kepada nasabahnya.

Berikut adalah hasil kutipan wawancara dengan informan atau nasabah, dan penulis memperoleh jawaban dari pertanyaan :

Informan 1 menjawab :

“selama ini saya belum pernah melihat CS terpancing emosinya ketika menghadapi keluhan nasabah walaupun nasabah dalam keadaan marah.”

Informan 2 menjawab :

“Belum pernah, saya merasa terkesan dengan kemampuan customer service bank bjb yang bisa menahan emosi bagaimanapun kondisinya.”

Informan 3 menjawab :

“Belum pernah, customer service selalu bersikap ramah dan sopan ketika berhadapan dengan nasabah.”

Bank Jabar Banten cabang sumber merupakan bank yang termasuk menuai sukses karena memiliki jumlah nasabah yang tidak sedikit. Bank bjb selalu berusaha untuk memahami secara cermat kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Perkembangan dunia perbankan di indonesia cukup pesat perkembangannya, sehingga bank bjb pun mempunyai pesaing yang cukup banyak, hal ini menuntut perusahaan untuk tetap memberikan yang terbaik kepada nasabah-nasabahnya agar tetap bisa mempertahankan nasabah dan eksistensi perusahaan itu sendiri. Bank Bjb sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan sangat memperhatikan kebutuhan dan kepuasan nasabahnya, bank bjb hadir sebagai jawaban akan pemenuhan kebutuhan masyarakat dibidang keuangan. Dalam banyak hal customer service sebagai orang yang memberikan jasa pelayanan merupakan ujung tombak pelayanan, nasabah bisa menilai baik dan buruknya kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tentu dilihat dari

pelayanan yang diberikan customer servicenya.

Pelayanan yang diberikan oleh customer service bank bjb cukup baik di mata para nasabahnya. Menurut hasil wawancara, penulis menilai bahwa pelayanan yang diberikan customer service bank bjb kepada nasabahnya cukup baik, karena customer service bank bjb mampu menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi nasabah-nasabahnya. Sebagian besar nasabahnya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh customer service bank bjb. Terkait dengan hal diatas tidaklah berlebihan jika dikatakan sukses besar yang diperoleh sebuah perusahaan adalah mendapatkan nasabah yang puas terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan, bukan dari penjualannya itu sendiri. Pada dasarnya setiap produk bisa saja terjual kepada setiap pembeli, akan tetapi sebuah perusahaan yang dikatakan sukses adalah perusahaan yang bisa meningkatkan jumlah nasabahnya atau yang menggunakan jasanya dalam waktu yang sangat lama. Kualitas pelayanan yang baik erat kaitannya dengan keberhasilan perusahaan dalam memenuhi kepuasan nasabahnya, maka perusahaan harus dapat mengembangkan kerjasama dan menjalin hubungan yang baik dengan nasabahnya. Pelayanan yang diberikan customer service kepada nasabah harus tepat waktu serta

akurat dengan perhatian dan keramahan. Nasabah yang merasa puas cenderung lebih loyal, dan tidak mudah tergoda untuk beralih ke perusahaan pesaing, dan nasabah yang puas berpotensi menyebarluaskan pengalaman kepada orang lain. Hubungan dengan nasabah (customer relationship) adalah kata kunci yang sangat penting pada customer service. Umumnya customer service tidak berhubungan langsung dengan transaksi, mereka hanya menjadi jembatan atau pintu utama yang menghubungkan nasabah dengan bagian lain dalam perusahaan.

Berdasarkan observasi dan wawancara secara langsung dengan informan, penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh customer service bank bjb sudah memenuhi standar operasional pelayanan yang telah ditetapkan oleh Bank Jabar Banten. Prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Bank Bjb digunakan sebagai referensi implementasi pelayanan yang diberikan customer service kepada nasabahnya. Prosedur pelayanan atau SOP yang diterapkan bank bjb cabang sumber sama halnya seperti yang telah dijelaskan kasmir dalam bukunya “Etika Customer Service” bahwa ada beberapa sikap dan perilaku yang harus ditunjukkan customer service terhadap nasabahnya, sikap dan perilaku tersebut diantaranya :

1. Selalu Murah Senyum.

Ketika menghadapi nasabah, customer service harus selalu murah senyum. Jangan sekali-kali bersikap murung atau cemberut. Senyum terhadap nasabah, akan membuat nasabah terkesan bahkan hormat. Biasanya dengan murah senyum akan timbul simpatik nasabah terhadap customer service.

2. Lemah Lembut dan Ramah Tamah.

Lemah lembut dan ramah tamah maksudnya dalam hal bersikap berbicara dan melayani nasabah. Lemah lembut dan ramah tamah bisa ditunjukkan dari volume suara, maupun kata-kata yang diucapkan, sehingga dapat menarik minat nasabah dan membuat nasabah betah berhubungan dengan perusahaan. Jangan membuat kesan customer service tidak ramah di mata nasabahnya, karena nasabah enggan kembali berhubungan dengan perusahaan.

3. Sopan Santun Tutur Kata dan Hormat.

Customer service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah harus selalu bersikap sopan terutama dalam hal tutur kata. Pelayanan yang diberikan

juga harus dilakukan dengan hormat. Hal tersebut akan membuat nasabah tunduk dan hormat terhadap customer service karena merasa segan dan senang.

4. Periang, Selalu Ceria, dan Pandai Bergaul.

Customer service dalam memberikan pelayanan harus selalu menunjukkan sikap periang, ceria dan harus pandai bergaul dengan nasabah sehingga akan membuat kesan akrab dengan nasabah. Keakraban penting karena dapat menciptakan suasana yang nyaman diantara keduanya.

Nasabah yang puas adalah awal pembentukan dari nasabah yang loyal terhadap perusahaan, nasabah yang merasa puas dengan pelayanan customer servisnya, akan terus bertahan sampai waktu yang lama. Nasabah yang loyal akan berbagi rasa dan pengalamannya dengan orang lain. Oleh karena itu, baik nasabah maupun perusahaan, akan sama-sama menguntungkan bila terjalin hubungan yang sudah mencapai kelayakan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan penentu keberhasilan suatu perusahaan, begitu pula dengan bank bjb, kepuasan nasabah merupakan penentu keberhasilan dari suatu pelayanan yang diberikan customer servicenya. Kepuasan nasabah

terhadap pelayanan yang diberikan customer servicenya akan menjadi indikator loyalitas, seperti melakukan transaksi secara terus-menerus, akan datang kembali melakukan transaksi, timbul rasa percaya dan nyaman memakai produk atau jasa perusahaan, tidak peduli terhadap perkataan atau pengaruh perusahaan lain, bahkan mereferensikan kepada orang-orang terdekatnya untuk memakai produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

Hal tersebut sama halnya dengan yang dijelaskan oleh Kottler dan Keller (2006:57) bahwa loyalitas memiliki indikator sebagai berikut :

1. Repeat artinya kesetiaan yang ditunjukkan dengan cara membeli atau memakai produk dan jasa secara berulang-ulang.
2. Retention artinya ketahanan atau kesetiaan terhadap pengaruh negatif tentang perusahaan.
3. Referalls artinya mereferensikan produk atau jasa yang digunakan kepada kerabatnya atau orang lain.

Sebaliknya , ketidakpuasan nasabah justru akan menjadi boomerang bagi

perusahaan, hal-hal sepele seperti salah berbicara, ketidaksopanan gerak tubuh, emosi ketika menghadapi nasabah, atau bahkan tidak adanya solusi dari permasalahan yang dihadapi nasabah bisa menyebabkan loyalitas nasabah menjadi hilang. Hal tersebut diatas jangan dianggap sepele karena akan menimbulkan masalah yang besar apabila tidak ditangani dengan benar. Nasabah yang marah dan kecewa terhadap pelayanan yang diberikan customer service bisa saja menyebarkan pengalaman kekecewaannya kepada orang lain, bahkan ketika nasabah merasa sangat kecewa bisa saja disebarkan melalui media, namun hal-hal diatas tidak terjadi pada bank bjb, berdasarkan wawancara dan observasi langsung dengan informan-informan terkait, pihak perusahaan atau yang diwakili customer service bisa meredam dan menangani kemarahan dan kekecewaan nasabahnya. Ketika ada nasabah yang merasa marah dan kecewa dengan kinerja pelayanannya, customer service bank bjb selalu menjelaskan dengan detail dan memberikan solusi atas masalah-masalah yang dihadapi nasabahnya. Apabila ada masalah yang tidak bisa diselesaikan oleh customer servicenya, mereka selalu mengkonsultasikan permasalahan mereka kepada perusahaan melalui “Morning Briefing” dimana dalam rapat tersebut

customer service bisa mengutarakan masalah-masalah yang dihadapi dengan nasabah dan perusahaan selalu berusaha mencarikan solusi atas masalah-masalah nasabahnya.

Hambatan-Hambatan yang Dihadapi Customer Service Bank bjb Cabang Sumber dalam Menghadapi Nasabah.

Setiap perusahaan yang mendirikan suatu usaha tentu menginginkan usahanya dapat hidup terus-menerus tanpa dibatasi oleh waktu. Hal ini merupakan tujuan didirikannya suatu perusahaan. Namun untuk mencapai hal itu tidaklah mudah, banyak sekali hambatan-hambatan yang harus dihadapi untuk mencapai tujuan tersebut. Sebuah jalan tidaklah selalu mulus, ada saja hambatan yang harus dihadapi, ketika sebuah perusahaan bisa menghadapi hambatan-hambatan tersebut maka tujuannya akan tercapai.

Sama halnya dengan seorang customer service, dalam memberikan pelayanan dan mengahdapi nasabah tentu tidaklah selalu mudah dan mulus jalannya, banyak hambatan yang harus dihadapi. Hambatan-hambatan itu juga dirasakan oleh customer service bank bjb, dalam wawancara secara langsung dengan informan, peneliti memperoleh jawaban dari pertanyaan :

Informan 1 menjelaskan :

“Hambatan yang saya hadapi biasanya berkenaan dengan sistem, gangguan secara

teknis pada teknologi yang digunakan, dan dari pengetahuan nasabah yang berbeda-beda mengenai istilah-istilah perbankan.”

Informan 2 menjelaskan :

“Hambatan yang saya hadapi yaitu penggunaan bahasa nasabah yang berbeda-beda dan gangguan sistem dari pusat.”

Informan 3 menjawab :

“ Hambatan yang saya hadapi berupa gangguan sistem seperti offlinenya internet dan penggunaan bahasa yang berbeda-beda karena tidak semua nasabah terbiasa menggunakan bahasa indonesia ”

Ketiga jawaban diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa ketiga informan menjawab hal yang relatif sama mengenai hambatan yang dihadapinya ketika menghadapi nasabah. Hambatan yang dihadapi customer service bank bjb cabang sumber secara garis besar yaitu :

1. Gangguan sistem dari pusat seperti offlinenya jaringan internet, sehingga menghambat masuknya data-data nasabah yang masuk.
2. Bahasa yang dipergunakan nasabah berbeda-beda, tidak semua nasabah bank bjb cabang sumber menggunakan bahasa indonesia, ada pula orang yang lanjut usia yang tidak bisa menggunakan bahasa indonesia dengan baik.
3. Latar belakang pendidikan yang berbeda-beda juga termasuk hambatan karena pendidikan seseorang mempengaruhi pengetahuannya, ada yang mengetahui

dengan baik istilah-istilah perbankan yang digunakan oleh customer service bank bjb, namun ada pula yang tidak mengerti istilah-istilah perbankan yang digunakan oleh customer service bank bjb cabang sumber.

Seorang customer service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dan menghadapi nasabah tentu tidaklah selalu mudah dan mulus jalannya, banyak hambatan-hambatan yang harus dihadapi. Hambatan-hambatan itu juga dirasakan oleh customer service bank bjb cabang sumber ketika menghadapi nasabah. Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan dengan wawancara dan observasi secara langsung, berikut ini hambatan-hambatan yang dihadapi oleh customer bank bjb cabang sumber :

1. Gangguan sistem dari pusat seperti offlinenya jaringan internet, sehingga menghambat masuknya data-data nasabah yang masuk.
2. Bahasa yang dipergunakan nasabah berbeda-beda, tidak semua nasabah bank bjb cabang sumber menggunakan bahasa indonesia, ada pula orang yang lanjut usia yang tidak bisa

menggunakan bahasa indonesia dengan baik.

Terkait hal diatas, onong menjelaskan dalam bukunya “Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi” bahwa ada 2 jenis gangguan terhadap jalannya komunikasi seperti komunikasi yang dilakukan customer service kepada nasabahnya, berikut ini dijelaskan secara detail :

1. Gangguan Mekanik

Gangguan mekanik adalah gangguan yang disebabkan saluran komunikasi atau kegaduhan yang bersifat fisik. Sebagai contoh seperti suara ganda pada pesawat radio, gambar meliuk-liuk atau berubah-ubah pada layar, adanya bunyi mengaung pada pengeras suara atau riuh hadirin.

2. Gangguan Semantik

Gangguan jenis ini bersangkutan dengan pesan komunikasi yang pengertiannya menjadi rusak. Gangguan semantik tersaring ke dalam pesan melalui penggunaan bahasa. Lebih banyak kekacauan mengenai pengertian suatu istilah atau konsep yang terdapat pada komunikator. Pada hakikatnya orang-orang yang terlibat dalam komunikasi menginterpretasikan bahasa yang menyalurkan suatu pesan dengan berbagai cara, karena itu mereka mempunyai pengertian yang berbeda.

Terkait hal diatas sangat jelas bahwa hambatan-hambatan yang dihadapi customer service bank bjb dalam menghadapi nasabahnya adalah termasuk ke dalam gangguan mekanik dan gangguan semantik. Gangguan sistem dari pusat atau offlinenya jaringan internet adalah termasuk kedalam gangguan mekanik, gangguan yang bersifat fisik. Sedangkan gangguan seperti penggunaan bahasa yang dipergunakan oleh nasabah-nasabah bank bjb cabang sumber termasuk kedalam gangguan semantik, artinya gangguan yang disebabkan oleh perbedaan pengertian mengenai bahasa dan istilah-istilah yang digunakan dalam proses komunikasi yang dilakukan oleh customer service bank bjb cabang sumber dengan nasabahnya.

Hambatan yang berkenaan dengan gangguan teknis teknologi dari pusat yang mengganggu jalannya proses pelayanan, seperti sistem dari pusat yang offline terkadang membuat ada beberapa transaksi yang harus ditunda dan menunggu beberapa waktu.

Akhirnya akan membuat pekerjaan customer service menjadi menumpuk dan ditunda-tunda. Namun perusahaan selalu meminimalisir hal tersebut dengan cara melapor ke pusat bahwa jaringannya offline, dan pusat pun akan merespon dengan cepat dan berusaha

memperbaiki. Sedangkan hambatan mengenai perbedaan penggunaan bahasa, customer service bank bjb cabang sumber menghadapinya dengan cara terus meningkatkan kemampuan berbahasa. Untuk gangguan mengenai istilah-istilah perbankan yang tidak dimengerti oleh nasabah, customer service bank bjb cabang sumber memberikan solusi dengan menyesuaikan penggunaan istilah tersebut sesuai tingkat pengetahuan yang dimiliki oleh nasabah. Apabila menghadapi orang yang berpendidikan tinggi penggunaan istilah-istilah perbankan tidak akan menjadi masalah. Sebaliknya ketika menghadapi nasabah seperti orang yang lanjut usia atau berpendidikan rendah, customer service sebisa mungkin menghindari istilah-istilah perbankan yang sulit dimengerti oleh nasabah.

Simpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian mengenai “Peran Customer Service Bank bjb Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah,” peneliti memperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Peran customer service bank bjb cabang sumber sebagai pihak yang langsung menjembatani antara nasabah dengan perusahaan dalam hubungannya dengan transaksi atau operasional sehari-hari. Customer service Bank bjb Cabang Sumber juga

berperan memberikan pelayanan dan membina hubungan baik dengan nasabahnya. Customer service bertanggung jawab atas suksesnya sebuah pelayanan, dimulai dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah serta menjaga hubungan perusahaan dengan nasabahnya, termasuk merayu atau membujuk nasabah agar tetap bertahan untuk bekerjasama dengan perusahaan dan tidak berpindah menggunakan jasa perusahaan pesaing. Customer service dalam melakukan pelayanan harus selalu mengutamakan keramahan, ketepatan, dan kecepatan dalam menghadapi nasabah. Hal tersebut tentu untuk mendapatkan kepuasan nasabah dan mencapai kelayakan nasabah.

2. Pelayanan yang diberikan oleh customer service bank bjb cukup baik di mata para nasabahnya, karena customer service bank bjb mampu menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi nasabah-nasabahnya. Sebagian besar nasabahnya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh customer service bank bjb.
3. Hambatan yang dihadapi customer service bank bjb secara garis besar yaitu gangguan sistem dari pusat seperti offlinenya jaringan internet, sehingga menghambat masuknya data-

data nasabah yang masuk. Bahasa yang dipergunakan nasabah berbeda-beda, tidak semua nasabah bank bjb cabang sumber menggunakan bahasa indonesia, ada pula orang yang lanjut usia yang tidak bisa menggunakan bahasa indonesia dengan baik.

Ruslan, Rosady.2006. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Saleh,Akh. Muwafik.2010. *Komunikasi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik atau Pelanggan*. Malang: UMM

Sugiyono.2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*.Bandung: Alfabeta

DAFTAR PUSTAKA

Assumpta Rumanti, Maria.2002. *Dasar-Dasar Public Relations*. Jakarta: PT Grasindo.

Effendy, Onong Uchyana. 2003. *Ilmu,Teori dan Filsafat Komunikasi*.Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

G.Barnes, James.2000.*Secret Of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: ANDI.

Hurriyati, Ratih.2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*.Bandung : Alfabeta.

Kasmir.2002. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.

Kasmir.2005. *Etika Customer Service*.Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

Kasmir.2004.*Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenada Media.

Moleong,Lexy.2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Mulyana, Deddy.2005 . *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Rangkuti, Freddy.2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama