



## **Peran Customer Service Dalam Peningkatan Pelayan Nasabah BSI KC Rantau Prapat**

**Maya Oktavia Dalimunthe**

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

**Khairina Tambunan**

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Alamat: Jl. William Iskandar Ps. V, Medan Estate, Kec. Percut Sein Tuan, Kab. Deli Serang  
Sumatera Utara

Korespondensi penulis: [mayaoktaviadlm14@gmail.com](mailto:mayaoktaviadlm14@gmail.com)

**Abstrak.** *The social development of Indonesian society is currently leading to an information society, namely a society that places telecommunications as a source of activity in carrying out daily activities. The development of the digital era is now a term for the emergence of digital, internet networks, especially computer information technology. The digital era itself is often used to describe digital technology. The Internet has become familiar to people. Currently, the internet has become part of our daily needs, as if we could not live without the internet. The problem in this research is what is the role of customer service in improving customer service for BSI KC Rantau Prapat. This study aims to see the impact of SOP on customer service. This type of research uses a qualitative research approach and uses a descriptive-qualitative type, and uses primary and secondary data. Data collection methods in this study are interviews, observation, and documentation. The results of research on the role of customer service in improving customer service for BSI KC Rantau Prapat are in two categories, including basic service strategy, which includes employees in charge of customer service who must be friendly and communicative. Meanwhile, the main service quality includes competence, trust and can be trusted, contribution, honesty, social, environmental care and innovation.*

**Keywords:** Role, Customer Service

**Abstrak.** *Perkembangan sosial masyarakat Indonesia saat ini mengarah pada masyarakat informasi, yaitu masyarakat yang menempatkan telekomunikasi sebagai sumber aktivitas dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Perkembangan era digital saat ini menjadi sebutan untuk munculnya digital, jaringan internet, khususnya teknologi informasi komputer. Era digital sendiri sering digunakan untuk menggambarkan teknologi digital. Internet telah menjadi akrab bagi orang-orang. Saat ini, internet sudah menjadi bagian dari kebutuhan kita sehari-hari, seolah-olah kita tidak bisa hidup tanpa internet. Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana peran customer service dalam peningkatan pelayanan nasabah BSI KC Rantau Prapat. Penelitian ini bertujuan untuk melihat dampak SOP pada layanan pelanggan. Jenis penelitian ini menggunakan kualitatif pendekatan penelitian dan menggunakan jenis deskriptif-kualitatif, dan menggunakan primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian tentang peran customer service dalam peningkatan pelayanan nasabah BSI KC Rantau Prapat dalam dua kategori, termasuk strategi layanan dasar, yang mencakup karyawan yang bertugas di pelanggan bagian pelayanan yang harus ramah dan komunikatif. Sementara itu, kualitas pelayanan utama meliputi kompetensi, kepercayaan dan dapat dipercaya, kontribusi, kejujuran, sosial, peduli lingkungan dan inovasi.*

**Kata Kunci:** Peran, Customer Service

### **PENDAHULUAN**

Bank syariah adalah jenis organisasi keuangan yang berfungsi sebagai jembatan antara pihak yang memiliki uang berlebih dan pihak lain yang tidak memiliki cukup uang untuk melakukan

perdagangan atau melakukan kegiatan lain yang diperbolehkan oleh hukum Islam. Bank syariah juga dikenal sebagai bank biaya bunga atau perbankan syariah, yang mengacu pada sistem perbankan yang tidak menggunakan bunga sebagai bagian dari kerangka operasinya.

Arah perkembangan sosial masyarakat Indonesia saat ini adalah menuju masyarakat informasi, atau masyarakat yang menggunakan telekomunikasi sebagai sumber aktivitas dalam menjalankan tugas sehari-hari. Ungkapan “era digital” yang mengacu pada pertumbuhan digital, jaringan internet, dan khususnya teknologi informasi komputer, menggambarkan perkembangan saat ini. Teknologi digital sering disebut sebagai era digital itu sendiri. Penggunaan internet telah menjadi hal yang umum bagi individu. Saat ini, sepertinya kita tidak bisa bertahan hidup tanpa internet karena sudah menjadi elemen penting dalam kehidupan kita sehari-hari. Masyarakat internasional sangat terbantu dengan pesatnya pertumbuhan era digital saat ini dalam memberikan kemudahan layanan dan jangkauan yang tidak terbatas. Jumlah pengguna internet di seluruh dunia telah meningkat seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi. Selain itu, generasi milenial terkait erat dengan apa yang disebut teknologi digital, baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam pekerjaan profesional. Karena kebutuhan ini, kuantitas dan kualitas layanan Internet semakin diminati.

Kotler (2009; 85) mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang terutama tidak berwujud dan tidak melibatkan pertukaran barang berwujud atau menimbulkan kepemilikan apapun. Pelanggan mendefinisikan pelayanan yang baik sebagai pelayanan yang mengutamakan kualitas. Tuntutan dan harapan pelanggan harus dipenuhi secara konsisten untuk jumlah yang telah mereka bayarkan. Layanan pelanggan harus membangun loyalitas dan kejujuran untuk semua konsumen selain menjaga klien yang ada. Untuk dapat membantu klien, memberikan informasi, dan membina hubungan positif dengan mereka, layanan pelanggan diperlukan. Interaksi dan komunikasi yang positif dapat menarik minat dan konversi masyarakat umum menjadi konsumen. Berdasarkan uraian sebelumnya, peneliti memiliki ketertarikan untuk meneliti “Peran Customer Service dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah BSI KC Rantau Prapat”.

## **KAJIAN TEORI**

### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan adalah sentimen yang berkembang setelah menilai penggunaan suatu produk atau reaksi emosional terhadap pengalaman yang ditimbulkan oleh barang atau jasa tertentu yang diperoleh. Dalam hal ini, proses kognitif yang membandingkan persepsi (keyakinan) tentang hal-hal, tindakan, atau situasi tertentu dengan nilai, persyaratan, atau keinginan konsumen memicu reaksi emosional. Menurut Fandy Tjiptono, “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja suatu produk atau jasa yang dia rasakan dengan harapannya.”

Tujuan penting bisnis, terutama bisnis jasa seperti bank dalam contoh ini, adalah untuk memuaskan pelanggan dengan memenuhi harapan mereka akan barang atau jasa tertentu. Setelah itu, kinerja yang diperoleh dengan menggunakan barang dan jasa tersebut dikontraskan dengan harapan tersebut.

Tingkat kepuasan seseorang ditentukan oleh bagaimana perasaannya tentang kinerja (atau hasil) dalam hubungannya dengan harapannya. Perbedaan antara kinerja aktual dan harapan menentukan tingkat kepuasan. Ada tiga tingkat kepuasan pelanggan secara umum. Konsumen menjadi tidak senang jika kinerja di bawah harapan. Ketika kinerja memenuhi harapan, klien senang. Konsumen sangat senang, puas, atau antusias ketika kinerja memenuhi atau melampaui harapan.

## **Strategi Untuk Kepuasan Pelanggan**

Beberapa taktik harus diperhitungkan untuk mencapai kepuasan:

1. Strategi pemasaran relasional (pemasaran berkelanjutan)  
Mempertahankan interaksi positif dengan klien, baik saat ini maupun calon, sepanjang waktu tidak hanya konten, tetapi juga dikhususkan untuk bank kami.
2. Paket layanan yang luar biasa  
Menawarkan layanan pelanggan yang lebih unggul daripada pesaing. Perusahaan ini seringkali memiliki biaya yang signifikan, tetapi juga memiliki pengaruh (baik) yang signifikan terhadap konsumen.
3. Metode pengelolaan pengaduan yang efisien dan efektif  
Pengaduan nasabah dapat berupa tidak terpenuhinya apa yang dijanjikan bank, mendapat perlakuan kasar, rekomendasinya diabaikan oleh pegawai bank, atau mengalami keterlambatan dan pelayanan yang salah.

## **Pengertian Pelayanan**

Pada dasarnya pelayanan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan sekaligus sebagai perlakuan atau sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan orang lain. Saat membandingkan harapan konsumen atas jumlah layanan yang mereka cari dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu layanan, orang mengalami atau menerimanya sebagai kenyataan (Arif, 2012).

## **Kualitas Layanan**

Dalam hal kualitas layanan, ukuran tidak hanya ditentukan oleh pihak yang menyediakan layanan (bisnis), tetapi terlebih lagi oleh pihak yang menerima layanan karena mereka yang memanfaatkan layanan tersebut dan dapat menilai kualitasnya berdasarkan seberapa baik itu memenuhi kebutuhan mereka.

## **Layanan Pelanggan**

Istilah "pelanggan" dan "layanan" berasal dari kata "pelanggan", yang berarti "pelanggan", dan "layanan", yang berarti "layanan". Customer service merupakan komponen dari unit organisasi garis depan yang bertindak sebagai sumber informasi dan perantara bagi nasabah yang ingin menggunakan layanan dan produk bank. Kasmir dari Ikatan Bankir Indonesia mengklaim bahwa Setiap kegiatan yang dirancang atau dimaksudkan untuk memuaskan klien melalui layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka didefinisikan sebagai layanan pelanggan pada umumnya.

## **Kualitas dan Kepuasan Layanan Pelanggan: Suatu Hubungan**

Ketika seseorang membandingkan kinerja produk yang dirasakan (hasil) dengan harapan mereka, mereka mungkin merasa puas atau kecewa. Pelanggan tidak akan senang jika kinerja jauh dari harapan mereka. Kehadiran klien akan terpenuhi jika kinerja sesuai dengan harapan. Jika kinerja memenuhi atau melampaui harapan, klien akan sangat senang atau puas. Hal ini selanjutnya didukung oleh penelitian Osman dan Sentosa, yang menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang jelas antara kebahagiaan pelanggan dan kualitas layanan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian kualitatif adalah temuan yang dilakukan dalam pengaturan dunia nyata. Peneliti adalah alat utama dalam penelitian kualitatif. Oleh karena itu, untuk menyelidiki, mengevaluasi, dan menciptakan hal-hal yang relevan dengan penelitiannya, peneliti perlu memiliki banyak teori dan pengetahuan yang komprehensif.

Kejelasan dalam penelitian meningkat. Studi ini lebih menekankan pada makna dan lebih didorong oleh nilai. Pendekatan penelitian kualitatif ini menghasilkan informasi deskriptif dalam bentuk lisan, tulisan, dan perilaku yang dapat diamati. Dengan menggunakan pengumpulan data, penelitian kualitatif ini berusaha menggambarkan situasi dan fenomena secara menyeluruh. Ukuran populasi atau sampel penelitian tidak diprioritaskan; pada kenyataannya, ruang lingkupnya dapat dianggap agak terbatas.

Jika informasi sudah terkumpul, maka informasi itu menyeluruh dan mampu menjelaskan keadaan dan peristiwa. Tidak diperlukan lagi sampel karena sudah termasuk dalam penelitian. karena kualitas data ditekankan. Peneliti berfungsi sebagai alat dan metodologi utama dalam metode penelitian kualitatif, yang digunakan untuk menyelidiki keadaan objek alami daripada yang eksperimental.

Hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi dan pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi (gabungan) dan analisis data induktif (Sugiyono, 2009). Bogdan dan Taylor menggambarkan penelitian kualitatif menggunakan kata-kata tertulis atau lisan orang dan perilaku mereka yang dapat diamati, yang mereka lakukan dalam buku mereka Lexy.J Moleong. Dalam penelitian kualitatif, seorang peneliti berinteraksi dengan banyak orang selama beberapa bulan sambil berbicara dengan mereka secara langsung untuk mempelajari latar belakang, rutinitas, dan kualitas kesehatan mental dan fisik subjek penelitian.

Kualitas penelitian kualitatif, menurut Bogdan dan Biklen, meliputi: (1) alami, (2) data deskriptif daripada data numerik, (3) pengolahan data induktif, dan (4) makna sangat penting dalam penelitian kualitatif.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Hasil dan Pembahasan ini merangkum temuan penelitian setelah memaparkan latar belakang penelitian, informasi subjek penelitian, hipotesis yang mendukung temuan penelitian, dan penggunaan teknik penelitian. Hasil pengumpulan data dikumpulkan melalui studi dokumentasi, observasi, wawancara dengan key informan, dan percakapan yang berpusat pada permasalahan yang diteliti.

Ini menunjukkan tingkat layanan yang ditawarkan perusahaan kepada pelanggannya. Mengingat banyaknya tantangan yang dialami klien, memberikan layanan pelanggan yang sangat baik bukanlah tugas yang mudah. Dengan memperhatikan aspek-aspek yang memungkinkan, upaya tulus dilakukan untuk menawarkan layanan terbaik kepada klien utama. Implementasi tingkat layanan pelanggan yang ditawarkan oleh BSI KC Rantau Prapat:

1. Mengawali layanan greeting awal

Semua pelanggan diberitahu bahwa mereka telah menghubungi nomor yang benar melalui panggilan standar. Persingkat "halo" Anda dan coba ucapkan nama bisnis sebelum nama Anda sendiri.

2. Cara konsumen diajak bicara.

Meskipun Anda tidak bertemu langsung dengan konsumen, pastikan suara customer care Anda terdengar ceria saat berbicara dengan mereka. Pelanggan akan sangat

- menderita jika perwakilan dukungan pelanggan menggunakan nada suara yang tidak menyenangkan karena perubahan kata dan nada melalui telepon jauh lebih signifikan.
3. Klien yang selalu mendapat informasi dengan baik.  
Dengan mengingatkan konsumen melalui media WhatsApp, email pelanggan, atau kontak langsung, Customer Service BSI KC Rantau Prapat berdedikasi untuk selalu memberikan informasi terbaru kepada pelanggan.
  4. Dukungan 24 jam.  
Bank Syariah Indonesia, KC Rantau Prapat menawarkan dukungan telepon kepada pelanggan sepanjang waktu. Pelanggan yang menginginkan bantuan segera dapat menggunakan hotline dukungan pelanggan. Saluran bantuan 24 jam menunjukkan kaliber layanan pelanggan bisnis.
  5. Sarana dan Prasarana  
Laptop, layar LCD, dan telepon VoIP tersedia di area layanan pelanggan. Alamat email pribadi diberikan untuk pelaporan atau komunikasi dengan divisi layanan pelanggan lainnya. Jam layanan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Rantau Prapat adalah Senin hingga Jumat, pukul 08.00 hingga 17.00.

## KESIMPULAN

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan customer service Bank Syariah Indonesia KC Rantau Prapat termasuk dalam kategori baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah sehingga mendapat penilaian positif dari nasabah guna menjawab pertanyaan penelitian tentang peran customer service dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah bank. Berikut paparannya:

1. Peran customer service di Bank Syariah Indonesia KC Rantau Prapat adalah konsistensi dalam sapaan awal, nada suara customer service saat berbicara dengan nasabah terdengar senang dan ramah, selalu memberikan informasi terkini kepada nasabah, menyediakan 24 jam pelayanan, dan operasional kerja sesuai dengan jam kerja yaitu pukul 08:30–17:00 setiap hari Senin–Jumat.
2. Untuk dapat menggunakan layanan yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia KC Rantau Prapat, setiap nasabah wajib mencantumkan identitas dirinya pada saat mengajukan pengaduan koneksi internet. Setelah ditemukannya data pelanggan di software, customer care akan meminta informasi terkait keluhan pelanggan dengan mengarahkan klien sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) bisnis dan meminta nomor telepon klien. Selain itu, NOC akan meninjau masalah pelanggan yang dimasukkan layanan pelanggan ke dalam perangkat lunak dan memutuskan apakah akan menindaklanjutinya atau mengirimkannya kembali ke layanan pelanggan. Divisi NOC setelah itu akan mencatat setiap masalah yang telah diselesaikannya.
3. Permasalahan yang dihadapi oleh Bank Syariah Indonesia KC Rantau Prapat antara lain permasalahan upgrade sistem, permasalahan konfirmasi identitas nasabah seperti nasabah tidak mengetahui identitasnya, ketidaksabaran nasabah karena masih dalam daftar tunggu untuk pekerjaan teknisi atau NOC, bingung dengan perangkat, dan meminta teknisi untuk dikirim ke lokasi untuk diperbaiki.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmadjati, A. (2018). Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini. Yogyakarta: Deepublish.
- Citra, M., Lubis, N., & Nurseto, S. (2013). Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Blackberry Internet Service Provider Telkomsel ( Studi Kasus Pada 100

## **Peran Customer Service Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah BSI KC Rantau Prapat**

- Pengguna Blackberry Internet Service Provider Telkomsel di Kota Semarang ). Social And Politic.
- Dulkhatif, Haryono, A. T., & Moh Mukeri Warso. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penyedia Jasa Internet Study Pt Noken Mulia Tama Semarang. *Jurnal of Management*.
- Firmayasa, A., & Kamal, F. (2017). Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi Harapan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur. *Cakrawala*, 17(2), 179–188.
- Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta*, 3(1), 7–16.
- Kurniasari, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Bogor. *Widya Cipta*, 3(1), 129–134.
- Kotler, Keller. (2007).*Manajemen Pemasaran*, Edisi Ke Dua Belas Jilid 1, Indonesia: PT. Macan Jaya Cemerlang.