

## ANALISIS STANDAR LAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM PENYELESAIAN KELUHAN NASABAH PADA PT BANK MANDIRI (PERSERO) TBK KANTOR CABANG PEMBANTU PERBAUNGAN

Evo M.T. Damanik  
Politeknik Mandiri Bina Prestasi

### ABSTRAK

Pemerintah telah banyak melakukan kegiatan untuk memberdayakan sistem pelayanan terhadap nasabah dalam pencapaian upaya dan tujuan dalam suatu lembaga keuangan dan perbankan untuk melayani nasabah dalam bertransaksi untuk meningkatkan pendapatan hasil yang maksimal dalam pendapatan perusahaan. Hasil penelitian ini mendapatkan judul Analisis Standar Layanan *Customer Service* Dalam Penyelesaian Keluhan Nasabah Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Perbaungan.

**Kata Kunci :** Standar Layanan *Customer Service*.

### PENDAHULUAN

#### Latar Belakang Penelitian

Bank sebagai salah satu lembaga pada industri keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan terbaiknya (*service excellent*) untuk dapat memenangkan persaingan dalam situasi yang bergerak maju dengan cepat serta semakin kompetitif. Untuk mempertahankan serta untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra yang baik dan positif di mata masyarakat. *Customer service* memegang peranan penting dalam industri perbankan. Tugas utama *customer service* adalah memberikan pelayanan terbaik serta membina hubungan yang baik dengan nasabah atau masyarakat. *Costumer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha untuk menarik perhatian dengan cara memberikan layanan prima kepada calon nasabah agar menjadi nasabah dari bank yang bersangkutan dengan cara layak sesuai pedoman layanan bank lama yang telah ada tetap menjadi nasabah yang loyal terhadap bank tersebut

#### Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang judul diatas, maka ditetapkan yang menjadi rumusan masalah adalah:  
Bagaimana Standar Layanan *Customer Service* Dalam Penyelesaian Keluhan Nasabah Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Perbaungan?

### LANDASAN TEORI

#### Pengertian *Customer Service*

Kata *customer service* berasal dari dua kata yaitu "*Customer*" yang berarti "*Pelanggan*", dan "*Service*" yang mengandung arti "*Pelayanan*". Waworuntu dalam bukunya yang berjudul "*Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank (2004)*" menyebutkan istilah *customer service* yang diterjemahkan dalam Bahasa Indonesia mengandung arti "*melayani nasabah*", dimana untuk bidang bisnis secara umum diartikan sebagai "*Pelayanan Pelanggan*".

Sedangkan Kasmir dalam bukunya *Etika Customer Service* (2004:201), memberikan pengertian *Customer Service* secara umum adalah "*setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah, melalui pelayanan, dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah*". Jadi pengertian "*customer service*" adalah sebuah unit kerja yang bertugas untuk melayani nasabah atau calon nasabah. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan berdasarkan informasi dan pelayanan jasa yang tujuannya untuk memberikan kepuasan nasabah dan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

#### Tugas *Customer Service*

Tugas yang harus dilakukan oleh seorang *customer service* adalah :

1. Pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekeningnya
2. Pelayanan informasi
3. Pelayanan keluhan
4. Pelayanan administrasi
5. Pekerjaan administratif
6. Pelayanan solusi.

### Tanggungjawab *Customer Service*

Berikut ini secara rinci tanggungjawab petugas *customer service* dalam sebuah bank:

- a. Pengenalan nasabah
- b. Pelayanan nasabah
- c. Kerahasiaan bank dan nasabah
- d. Kebersihan dan kerapian ruang kerja
- e. Keamanan alat-alat identitas *customer service*, yaitu *User-ID*, *password*, anak kunci *cash box* dan laci
- f. Pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan, berkaitan dengan kelancaran jalannya operasional cabang
- g. Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan

### Standar Pelayanan *Customer Service*

Standar pelayanan *customer service* diperlukan guna membangun keyakinan bagi nasabah dan gambaran positif bagi perusahaan.

Berikut ini adalah pelayanan *customer service* yang biasanya diatur dalam standar layanan pada masing-masing bank.

1. Penampilan diri
2. Menyapa dengan lembut, dan berusaha menyebutkan nama nasabah jika dikenal.
3. Bersikap tenang, sopan, hormat, dan serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan
4. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
5. Bergairah dalam melayani nasabah
6. Hindari menyela atau memotong pembicaraan
7. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan
8. Meminta bantuan dan informasi kepada pihak lain apabila ada permasalahan yang tidak dapat ditangani sendiri
9. Meminta nasabah untuk menunggu waktu pelayanan apabila belum dapat dilayani

### Pengertian Pelayanan Prima (*Service Excellent*)

Kata pelayanan, secara etimologis dalam kamus besar Bahasa Indonesia mengandung arti “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan pengertian tersebut, dapat dijabarkan karakteristik dari suatu pelayanan sebagai berikut.

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.

2. Barang pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
3. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan waktu bersamaan.

### Bentuk Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah layanan yang bermutu tinggi, layanan yang istimewa yang terbaik dan layanan yang prima. *Service excellent* menggambarkan budaya kerja suatu perusahaan atau bank dan karyawannya. Apapun pelayanan kepada masyarakat tentunya telah ada suatu ketetapan tata laksanaanya, prosedur dan kewenangannya sehingga penerima pelayanan puas apa yang telah diterimanya. Pelayanan prima harus dilakukan sesuai dengan tuntutan dari pihak nasabah, karena pelayanan menjadi titik tolak kepuasan nasabah.

### Faktor-Faktor Pelayanan Prima

Layanan prima adalah cara bagaimana menyelaraskan faktor-faktor yang berkaitan dengan budaya pelayanan prima. Berikut ini adalah faktor yang terkait dengan pelayanan prima.

1. Kemampuan (*Ability*)
2. Sikap (*Attitude*)
3. Penampilan (*Appearance*)
4. Perhatian (*Attention*)
5. Tindakan (*Action*)
6. Tanggung jawab (*Accountability*)

### Mengukur Kepuasan Pelanggan

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000:75) definisi kepuasan adalah “*respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan*”. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumen.

Philip Kotler (2002: 42) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah “*tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hal yang ia rasakan dibandingkan dengan harapan*”. Begitu juga dengan Mowen dan Milnor (2001:89), yang mendefinisikan “*bahwa kepuasan konsumen merupakan sikap keseluruhan dan konsumen setelah memperoleh dan menggunakan suatu produk atau jasa*”. Ada enam konsep umum yang dipakai untuk mengukur kepuasan terhadap pelanggan, yaitu:

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan
2. Dimensi kepuasan pelanggan
3. Konfirmasi harapan
4. Minat pembelian ulang
5. Kesiediaan untuk merekomendasikan
6. Ketidakpuasan pelanggan

### **Menangani Keluhan Nasabah (*Handling Complain*)**

Pengaduan nasabah adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank. Oleh karena itu, untuk mengatasi keluhan nasabah haruslah dilakukan dengan cara-cara yang positif.

### **Hal-Hal Untuk Mengatasi Keluhan**

Berikut ini adalah beberapa hal penting yang perlu diperhatikan dalam mengatasi keluhan:

1. Empati kepada penyampaian keluhan (*Empathy*)
2. Kecepatan memberikan tanggapan (*Quick Response*)
3. Permintaan maaf (*Apology*)
4. Kredibilitas (*Credibility*)
5. Perhatian (*Attentiveness*)

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan selama tiga bulan, dimulai sejak bulan Juni 2016 sampai dengan bulan Agustus 2016. Tempat penelitian adalah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Perbaungan.

### **Metode Analisis Data**

Metode analisis data menggunakan analisis deskriptif. Metode analisis penelitian digunakan untuk menganalisis penelitian mengenai standar layanan *customer service* dalam penyelesaian keluhan nasabah pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Perbaungan. Dengan meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

## **PEMBAHASAN**

### **Komplain yang Sering Terjadi di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Perbaungan**

Komplain atau keluhan dari *customer* adalah hal yang biasa diterima dalam setiap bisnis,

karena tidak semua produk itu bisa dibuat dengan sempurna. Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Perbaungan, ada lima teratas komplain yang sering terjadi di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Perbaungan adalah:

1. Uang tidak keluar tapi rekening terdebit
2. Kartu ATM tertelan di mesin ATM  
Penyebab kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri) bisa tertelan adalah :
  - 1) Mesin sedang eror, rusak, atau gangguan
  - 2) Saat sedang menggunakan ATM tiba-tiba listrik mati
  - 3) Salah PIN
  - 4) Sudah keluar tidak langsung diambil
3. Antrian *customer service* terlalu panjang
4. Ganti buku tabungan yang hilang sulit karena minta surat dari Kepolisian
5. Lupa Pin ATM

### **Penyelesaian Keluhan Nasabah**

Sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 tentang penyelesaian pengaduan nasabah, dan ketentuan dalam Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/24/DPNP sebagaimana telah diubah dengan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 10/13/DPNP tentang penyelesaian pengaduan nasabah, komisaris telah memberi persetujuan kepada direksi bank melalui Surat Komisaris Bank Mandiri Nomor 9/KOM/Mandiri/II/2008 tanggal 15 Februari 2008 perihal persetujuan kebijakan direksi tentang penerimaan, penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah.

### **Tahapan Penyelesaian Keluhan Nasabah Pada Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Perbaungan.**

Berdasarkan data yang sudah dikumpulkan dengan teori yang ada, bahwa untuk memperlancar kegiatan operasional perbankan, maka Tahapan penyelesaian keluhan nasabah yang ditetapkan standar pelayanan *customer service* Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Perbaungan adalah:

1. Mendengarkan dengan penuh perhatian dan tidak memotong pembicaraan dengan kontak mata, mengangguk ramah, dan ekspresi wajah empati.
2. Meminta maaf atas ketidaknyamanan layanan/transaksi yang dialami oleh nasabah dengan fokus mendengar nasabah dengan

- menunjukkan bahasa tubuh yang positif (misalnya mengangguk, kontak mata, ekspresi wajah).
3. Tunjukkan empati dengan kata-kata serta bahasa tubuh. Tanyakan secara detail permasalahan nasabah (menggali permasalahan tanpa menyalahkan nasabah).
  4. Lakukan konfirmasi ulang terhadap permasalahan dan *cross check* data serta mencari informasi lebih lanjut sebelum memberi jawaban penyebab keluhan. Informasikan tindakan/proses yang akan dilakukan untuk menyelesaikan keluhan nasabah dan tunjukkan keinginan untuk membantu menyelesaikan masalah.
  5. Bila masalah tidak dapat diselesaikan saat itu *customer service* dapat meminta bantuan *supervisor* atau pihak lain seperti kantor pusat dengan berjanji akan menghubungi nasabah pada batas waktu tertentu.
  6. Menepati janji dan memberikan jawaban atas permasalahan nasabah
- Contohnya: Bapak/Ibu, untuk mengingatkan kembali, cara melakukan transaksi yang benar seharusnya adalah (beritahukan panduan yang benar).
7. Ingatkan kembali cara melakukan transaksi yang benar dan berikan buku panduannya
  8. Catat keluhan nasabah pada form keluhan/menu *customer relationship management* di BDS dan berikan copy/print out-nya kepada nasabah
  9. Lakukan *service recovery* dengan memberikan alternatif atau solusi layanan lain yang dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi (minimal untuk melakukan transaksi yang sama dengan yang dikeluhkan nasabah) dan menawarkan produk atau layanan lain sesuai kebutuhan nasabah atau *cross selling* (bila memungkinkan atau nasabah telah puas dengan solusi yang diberikan oleh *customer service*)
  10. Mengucapkan terimah kasih atas masukan atau komplain yang telah disampaikan oleh nasabah.

## SIMPULAN

Dari hasil penelitian di atas, maka Penulis dapat menyimpulkan bahwa standar layanan *customer service* dalam penyelesaian keluhan nasabah pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Perbaungan telah sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedur*), sehingga *customer service* PT Bank

Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Perbaungan menjalankan tahapan dalam penyelesaian keluhan nasabah dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kasmir (2004;201), **Etika Customer Service**, Erlangga Jakarta.
- Mowen dan Milnor (2001;89), **Standar Layanan dan Kepuasan**, Alfabeta Jakarta.
- Philip Kotler (2002;42), **Service dan Layanan Kepuasan**, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia; Jakarta
- PBI NOMOR 7/7PBI/2005 ; **Standar Layanan dan Pengaduan Nasabah**.
- Woworuntu (2004), **Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah**, Jakarta: Bumi Aksara.
- Zeithaml dan Bitner (2000 ; 75), **Kepuasan Pelanggan**, Penerbit Erlangga Jakarta