

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Lubuk Basung

Pelayanan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Lubuk Basung saat ini dapat dikatakan baik, nasabah yang dilayani oleh bank syariah mandiri baik dari pelayanan teller, customer service, satpam maupun staff lainnya sudah baik. Dan pelayanan yang diberikan satpam sudah baik karena pada saat nasabah mau menuju pintu masuk, satpam langsung membukakan pintu untuk nasabah dan memberikan layanan terbaiknya apabila nasabah tidak mengerti cara mengisi blanko bank, satpam lah yang akan menunjukkan bagaimana cara mengisi blanko bank tersebut.

Customer Service, Teller, Satpam ataupun staff lainnya setiap melayani nasabah selalu menerapkan prinsip 3S (Senyum, Sapa, Salam), dengan begitu maka nasabah akan merasa puas dan merasa bahwa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik.

B. Peran Customer Service dalam meningkatkan mutu pelayanan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Lubuk Basung

Customer service adalah satu-satunya karyawan yang dengan mudah dihubungi oleh nasabah, maka customer service menjadi pusat dan narasumber informasi-informasi mengenai produk dan jasa bank. Oleh karena itu customer service dituntut yang mempunyai pengetahuan dan wawasan yang cukup baik mengenai industri perbankan. Sesuai fungsinya customer

service bertugas menyambut dan melayani dengan baik kedatangan nasabah, selanjutnya customer service akan menanyakan apa kebutuhan nasabah dan apa keluhan nasabah datang ke bank.

Peran customer service yang dilakukan di bank syariah mandiri kantor cabang pembantu lubuk basung saat ini adalah :

1. Sebagai Resepsionis

Tugasnya adalah menerima tamu/nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan. Dalam hal ini, CS harus bersikap memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas dengan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam “*assalamualaikum*” atau “*selamat pagi/siang/sore*”. Selama melayani nasabah CS tidak diperkenankan merokok, makan dan minum.

2. Sebagai Deskman

Tugasnya antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank, menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.

3. Sebagai Salesman

Tugasnya di kantor bank adalah menjual produk perbankan, melakukan *cross selling*, mengadakan pendekatan, dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama. CS juga berusaha mengatasi setiap

permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan yang diajukan nasabah.

4. Sebagai Customer Relation Officer

Dalam hal ini CS bertugas menjaga image bank dengan cara, membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas dan makin percaya kepada bank. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.

5. Sebagai Komunikator

Bertugas memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Di samping juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi.¹

Customer service sangat berpengaruh pada kepuasan nasabah, dalam meningkatkan mutu pelayanan yang ada di sebuah Bank. Pentingnya pelayanan terhadap nasabah juga merupakan strategi dalam rangka memenangkan persaingan. Di samping itu, harus diupayakan terus-menerus untuk meningkatkan kemampuan para petugas pelayanan agar dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada nasabah untuk tetap setia menggunakan produk-produk pada perbankan.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan penilaian dengan menyebar kuisioner kepada beberapa nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Lubuk Basung guna untuk mengumpulkan data dari responden, dengan keterangan sebagai berikut:

¹ Nindi Okta Maidela, *Customer Service Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Lubuk Basung*, wawancara 11 desember 2017, jam 11.36 wib

SB : Sangat Baik KB : Kurang Baik
 B : Baik TB : Tidak Baik
 CB : Cukup Baik

Tabel 4.1

Daftar Pertanyaan Nasabah Terhadap Peran Customer Service

No	Keterangan	SB	B	CB	KB	TB	Jumlah	%
1.	<i>Customer Service</i> berpenampilan rapi dan menarik	10	9	1			20	100
2.	<i>Customer Service</i> selalu berkomunikasi dengan baik kepada nasabah	11	7	2			20	100
3.	Selalu ramah, sopan, santun setiap melayani nasabah	11	8	1			20	100
4.	<i>Customer Service</i> memberikan pelayanan yang cepat dan akurat	6	9	5			20	100
5.	<i>Customer Service</i> menjelaskan produk yang tersedia di bank secara jelas	5	13	2			20	100
6.	<i>Customer Service</i> dapat memberikan kepuasan terhadap pelayanan di bank tersebut	6	9	4	1		20	100
7.	<i>Customer Service</i> selalu siap menghadapi keluhan nasabah	6	10	3	1		20	100
8.	<i>Customer Service</i> memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah	8	9	3			20	100

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan dapat dikatakan bahwa Peran Customer Service dalam meningkatkan mutu pelayanan pada Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Lubuk Basung berdasarkan indikator Pelayanan adalah Baik, dimana banyaknya jumlah responden yang setuju dengan persentase sebesar 46,25% (Baik) terhadap pernyataan yang

dilontarkan melalui kuisioner. Berikut perolehan nilai skor berdasarkan karakteristik pelayanan antara lain :

1. *Customer Service* berpenampilan rapi dan menarik dengan persentase sebesar 45% (Baik) dengan jumlah responden yang menyatakan baik sebanyak 9 orang.
2. *Customer Service* selalu berkomunikasi dengan baik kepada nasabah dengan persentase sebesar 35% (Baik) dengan jumlah responden yang menyatakan baik sebanyak 7 orang.
3. Selalu ramah, sopan, santun setiap melayani nasabah dengan persentase sebesar 40% (Baik) dengan jumlah responden yang menyatakan baik sebanyak 8 orang.
4. *Customer Service* memberikan pelayanan yang cepat dan akurat dengan persentase sebesar 45% (Baik) dengan jumlah responden yang menyatakan baik sebanyak 9 orang.
5. *Customer Service* menjelaskan produk yang tersedia di bank secara jelas dengan persentase sebesar 65% (Baik) dengan jumlah responden yang menyatakan baik sebanyak 13 orang.
6. *Customer Service* dapat memberikan kepuasan terhadap pelayanan di bank tersebut dengan persentase sebesar 45% (Baik) dengan jumlah responden yang menyatakan baik sebanyak 9 orang.
7. *Customer Service* selalu siap menghadapi keluhan nasabah dengan persentase sebesar 50% (Baik) dengan jumlah responden yang menyatakan baik sebanyak 10 orang.

8. *Customer Service* memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah dengan persentase sebesar 45% (Baik) dengan jumlah responden yang menyatakan baik sebanyak 9 orang.

Berdasarkan tabel daftar pertanyaan diatas tergambar bahwa *Customer Service* sangat berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Lubuk Basung.

