

THE EFFECTIVENESS OF THE ROLE OF CUSTOMER SERVICE (CS) IN INCREASING THE LOYALTY OF SAVING CUSTOMERS AT BANK BRI KCP PANAM PEKANBARU**Feby Yolanda¹, Adriyanti Agustina Putri²**^{1&2}Universitas Muhammadiyah RiauEmail : ffebyyolandaa27@gmail.com**ABSTRACT**

This study aims to identify the role of customer service in the form of service as an effort to increase the loyalty of depositors at Bank Rakyat Indonesia KCP Panam. . The research method used is a qualitative method with a descriptive approach in the form of observation, interviews and documentation. Data collection techniques by means of interviews and documentation. In this study, researchers used the selection of subjects or informants by purposive sampling according to the selection criteria as samples. Where the subjects or informants are BRI KCP PANAM employees and BRI KCP PANAM customers. The results of this study indicate that the role of Customer Service (CS) is very important in obtaining saving customers at the bank. Because with the help of Customer Service it can be used as a way to get customers who want to use the services of the bank concerned. Customer service (CS) is a liaison between customers and the Bank. The existence of customer service is able to provide a reflection of how the actual attitude of the bank is in providing services to its customers. With so good or bad service will affect the views and loyalty of customers as service users to the bank. Therefore, in this study the researchers wanted to know the extent of the role and effectiveness of customer service in increasing the loyalty of depositors and service users at Bank BRI KCP Panam, Pekanbaru City.

Keywords: *Effectiveness; Customer Loyalty; Customer Service;*

EFEKTIVITAS PERANAN CUSTOMER SERVICE (CS) DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PENABUNG PADA BANK BRI KCP PANAM PEKANBARU**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi peranan customer service dalam bentuk jasa pelayanan sebagai upaya dalam meningkatkan kelayakitan nasabah penabung pada Bank Rakyat Indonesia KCP Panam, penulis menjumpai adanya beberapa nasabah yang mengajukan komplain terkait respon pelayanan yang diberikan oleh pihak bank lain tidak ramah serta ketus dalam melayani nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pemilihan subjek atau informan adalah dengan *purposive sampling* yang sesuai dengan kriteria pemilihan sebagai sampel. Dimana subjek atau informannya adalah karyawan BRI KCP PANAM dan nasabah BRI KCP PANAM. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peranan Customer Service (CS) sangat berperan penting dalam memperoleh nasabah penabung pada bank tersebut. Karena dengan adanya bantuan Customer Service dapat dijadikan sebagai jalan dalam memperoleh nasabah yang ingin menggunakan jasa pada bank yang bersangkutan. Customer service (CS) adalah suatu penghubung antara nasabah dengan Bank. Dengan adanya customer service mampu memberikan cerminan bagaimana sesungguhnya sikap bank tersebut dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya. Dengan begitu baik buruk pelayanannya akan mempengaruhi pandangan dan loyalitas nasabah sebagai pengguna jasa terhadap bank tersebut. Oleh sebab itu, dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui sejauh mana peranan dan efektivitas customer service dalam meningkatkan kelayakitan nasabah penabung serta pengguna jasa pada Bank BRI KCP Panam Kota Pekanbaru.

Kata Kunci: *Efektifitas; Loyalitas Nasabah; Customer Service*

PENDAHULUAN

Bank adalah lembaga keuangan yang saat ini sedang berkembang cukup pesat di Indonesia. Yang dimana masyarakat sangat membutuhkan adanya kehadiran bank sebagai sarana penyimpanan maupun sarana yang membantu dalam usaha kecil maupun menengah ke atas. Seiring dan semakin berkembangnya kehidupan dunia saat ini, terutama dalam dunia perbankan yang bergerak sangat cepat disertai dengan adanya tantangan-tantangan yang luas dan beragam. Bank harus merespon dengan cepat tanggap dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya dalam melayani nasabah. Karena didalam suatu bank, pelayanan merupakan hal yang sangat penting dan berpengaruh besar dalam meningkatkan jumlah nasabah. Bank harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik demi menjaga hubungan antara bank dan nasabahnya serta mampu bersaing dalam memenangkan persaingan yang semakin hari semakin kompetitif baik persaingan antar bank konvensional ataupun syariah. Pada dasarnya tujuan pelayanan yang baik pada perbankan ini adalah untuk memperoleh nasabah sebanyak mungkin sehingga mampu menghasilkan keuntungan yang maksimal.

Dengan perkembangan bank yang ada di Indonesia dalam bentuk berbagai macam layanan, promosi, serta kelebihan pada masing-masing yang bertujuan untuk menarik perhatian nasabah. Maka dari itu banyak masyarakat lebih selektif dalam memilih lembaga-lembaga keuangan yang menurut mereka memberi manfaat antara kedua belah pihak. Seluruh aktivitas bank pasti selalu memperhatikan dengan baik dari segi service (pelayanan). Dalam hal pelayanan posisi sumber daya manusia (SDM) paling menentukan dibandingkan dengan mesin atau perangkat apapun yang ada pada perusahaan. Jadi untuk meningkatkan citra perbankan yang baik, bank perlu menyiapkan karyawan atau sumber daya manusia yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini kita sebut Customer Service (CS) (Kasmir, 2005).

Untuk mencapai tujuan tersebut maka perusahaan perbankan memerlukan berbagai usaha agar tujuan yang telah direncanakan dapat tercapai. Salah satu usaha yang dapat Customer Service (CS) lakukan untuk memanjakan nasabahnya adalah melalui pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga penyedia pelayanan, sebisa mungkin peran Customer Service (CS) dapat membuat nasabah lama ataupun baru merasa nyaman dengan keramah tamahan dan sopan santun dari para karyawan serta mampu menangani keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai nasabah perusahaan. Pilihan akan lembaga keuangan tersebut pastinya menurut mereka adalah yang terbaik, maka dari itu peran Customer Service (CS) dalam dunia perbankan hendaknya memberikan dampak positif dalam perkembangan dunia perbankan saat ini dan untuk selanjutnya menjadi penopang kemajuan perbankan. Dengan pelayanan yang diberikan pastinya akan lebih banyak masyarakat yang tertarik menggunakan jasa perbankan tersebut. Peranan customer service juga merupakan salah satu sumber daya manusia yang diperlukan oleh suatu perusahaan. Dalam melakukan pelayanan peranan dari customer service ini berhubungan langsung dengan pilihan konsumen, maka diperlukan customer service yang handal.

Kemampuan Customer Service yang dimaksud adalah memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah agar nasabah mampu memenuhi apa yang diinginkannya, memberikan penjelasan mengenai Bank BRI dan menjawab semua pertanyaan yang diajukan oleh nasabah. Selain itu Customer Service juga bertugas mendengarkan semua keluhan yang diajukan oleh nasabah dan diharapkan mampu memberikan penyelesaian dengan baik. Namun kenyataannya, masih sering ditemukan Customer Service yang cuek, sombong, jarang senyum dan tidak bersikap ramah terhadap nasabah yang memberikan kesan buruk dimata nasabah karena tidak melayani dengan baik. Sebagai Customer Service harus mampu mengenali karakter nasabah yang datang keperusahaan. Customer Service juga harus berusaha bersikap baik dalam melayani setiap nasabah yang berbeda. Dan sebagai Customer Service harus mampu bersikap akrab, ramah, sopan dan harus berbahasa dengan baik, sehingga nasabah akan merasa puas dan tidak kecewa dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Bentuk pelayanan berhubungan erat dengan loyalitas nasabah. Loyalitas adalah kesetiaan yang timbul tanpa adanya paksaan melainkan kesadaran. Dalam membangun sebuah loyalitas pelanggan ataupun nasabah itu sangatlah sulit, apabila sudah mendapatkan pelanggan loyal, harus mempertahankan dengan segala cara. Karena mempertahankan nasabah jauh lebih sulit dengan mencari nasabah baru.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka bisa ditarik suatu rumusan yang bisa dijadikan rumusan masalah sebagai berikut : (1) Bagaimana peranan customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung pada Bank Rakyat Indonesia KCP Panam Pekanbaru? (2) Bagaimana strategi yang dilakukan customer service memberikan pelayanan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia KCP Panam Pekanbaru?

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas maka bisa ditarik suatu tujuan pada penelitian ini sebagai berikut : (1) Untuk mengetahui bagaimana peranan customer service dalam menjaga kelayakitan nasabah penabung pada Bank Rakyat Indonesia KCP Panam Pekanbaru? (2) Untuk mengetahui bagaimana strategi yang dilakukan customer service dalam menjaga kelayakitan dan hubungan baik dengan nasabah penabung pada Bank Rakyat Indonesia KCP Panam Pekanbaru?

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Bank

Menurut (Kasmir, 2007) Bank merupakan lembaga keuangan yang memiliki tugas dan peranan dalam memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit), serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Menurut (Kasmir, 2014) Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan, dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Di samping itu, bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah, dan pembayaran lainnya (Kasmir, 2014).

Pengertian Efektivitas

Menurut (Ravianto, 2014) Efektivitas merupakan tolak ukur seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan dan kinerja, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya maka dapat dikatakan efektif.

Pengertian Customer Service (CS)

Menurut buku yang berjudul Etika Customer Service (Kasmir, 2004 : 201) pengertian Customer Service (CS) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Jadi intinya Customer Service melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan Customer Service (CS) termasuk dalam menerima keluhan ataupun masalah yang sedang dihadapi oleh nasabah. Dengan begitu seorang Customer Service juga harus pandai dalam memecahkan masalah dan mencari jalan keluar masalah yang nasabah hadapi. Seorang customer service juga memegang peranan penting sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau public relation. Secara umum peranan customer service adalah :

Berusaha mempertahankan nasabah, artinya agar nasabah lama tetap setia menjadi nasabahnya dan tidak lari ke perusahaan lain.

Berusaha mendapat nasabah baru, artinya customer service dan teller melalui berbagai pendekatan, misal merayu nasabah yang baru datang pertama kali untuk menjadi nasabah seterusnya.

Dari uraian diatas, dapat kita simpulkan bahwa Customer Service (CS) memiliki peran penting dalam memperoleh nasabah pengguna jasa. Dengan begitu Customer Service (CS) harus mampu bersikap ramah dan sopan serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabahnya agar tetap selalu loyal kepada perusahaan.

Pengertian Loyalitas

Loyalitas berasal dari kata dasar "Loyal" yang berarti setia, atau dengan kata lain loyalitas dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan. Menurut Oliver mendefinisikan loyalitas (loyalty) sebagai: "komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih".

METODOLOGI PENELITIAN

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Untuk metode pengumpulan data penulis menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Objek penelitian yang penulis lakukan berlokasi di BRI KCP PANAM PEKANBARU yang beralamat di Jl. HR Soebrantas KM 11,5, Tuah Karya, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru, Riau (28293). Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui wawancara secara langsung dengan bagian operasional (customer service). Dan untuk teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif kualitatif, dimana teknik analisis data berfungsi untuk menggambarkan atau menjelaskan setiap informasi yang diterima terkait peranan Customer Service dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Customer Service di BRI KCP Panam.

Didalam dunia perbankan sistem operasi bank selalu memperhatikan sisi pelayanan (service). Customer service (CS) juga merupakan salah satu bagian penting bagi operasional perusahaan terutama dalam membangun citra perusahaan dan kepuasan pelanggan atau nasabah. Untuk meningkatkan serta menjaga kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakat. Maksud citra positif ini dibangun melalui dari segi kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa adanya citra yang positif pada perusahaan maka kepercayaan yang sedang dibangun tidak akan berjalan efektif. Untuk meningkatkan citra perbankan, maka

bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya serta mampu memberi solusi terhadap masalah yang dihadapi oleh nasabah. Dengan adanya bantuan melalui customer service perusahaan dapat memberikan persepsi dan citra yang positif kepada nasabah, melalui customer service pula perusahaan dapat mengetahui apa saja yang menjadi ekspektasi yang diharapkan oleh nasabah. Maka dari itu peran seorang Customer Service sangatlah penting dibank BRI KCP Panam yang khususnya terutama pada pelayanan nasabah. Adapun peran Customer Service dibank BRI KCP Panam yaitu :

Memberikan pelayanan dan memberikan informasi kepada nasabah mengenai produk-produk dan fasilitas yang ada di Bank BRI KCP Panam.

Membantu nasabah melakukan aktifitas perbankan, seperti : pembukaan rekening, aktivasi mobile banking, serta melayani nasabah yang menanyakan informasi terkait produk-produk Bank BRI KCP Panam, memberikan edukasi penggunaan atm dan mobile banking, melayani komplain nasabah, dll.

Customer Service memberikan empati kepada nasabah terhadap complain, memberikan masukan dan solusi dari masalah yang dihadapi, memberikan edukasi kepada nasabah agar tidak terulang lagi masalah tersebut dan meminta maaf untuk ketidaknyamanan yang sudah dialami, semoga masalah tersebut tidak terulang kembali dikemudian hari.

Tugas dan Fungsi Customer Service (CS)

Menurut Kasmir dalam bukunya Pemasaran Bank (2004 ; 203), fungsi dan tugas Customer Service sebagai berikut :

Fungsi Customer Service

Sebagai Resepsionis, artinya seorang CS berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Dalam hal menerima tamu CS harus bersikap dengan ramah tamah, sopan, dan menyenangkan. Sebagai Deskman, artinya seorang CS berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Sebagai Salesman, artinya CS berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana cross selling. Sebagai Customer Relation Officer, yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah. Sebagai komunikator, artinya Customer Service berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.

Tugas Customer Service

Melayani pembukaan rekening baru (deposito, tabungan, giro). Melayani permintaan buku cek, buku bilyetgiro, dan buku setoran. Membuat debet nota kepada nasabah giro atas pemakaian buku cek/bilyet giro. Melayani informasi saldo nasabah. Memberikan informasi tentang produk-produk bank. Melayani komplain nasabah. Mengadministrasikan/membuat stok buku cek dan bilyetgiro. Membuat laporan pembukaan rekening baru (deposito, tabungan, giro), harian, bulanan, dan tahunan. Membuat laporan penutupan rekening (tabungan dan giro) harian, bulanan, dan tahunan. Membuat jurnal harian seksi. Membuat slip antar seksi. Membuat slip serah terima internal. Membuat slip kolektif penerimaan setoran tunai (khusus pembelian buku cek/bilyetgiro).

Berdasarkan hasil peneliti yang penulis lakukan peran Customer Service di Bank BRI KCP Panam sudah berperan dengan maksimal dalam sistem pelayanan. Tentunya dengan adanya pelayanan yang maksimal akan memberikan dampak baik pada bank tersebut. Sehingga bank BRI KCP Panam terus meningkatkan kualitas pelayanan terbaiknya. Maka dari itu peran seorang Customer Service sangatlah penting dibank BRI KCP Panam, terutama pada pelayanan nasabah. Dalam setiap perjalanan aktivitasnya, Customer Service selalu dituntut untuk bekerja semaksimal mungkin. Ini karena perannya sangat berpengaruh pada kredibilitas bank tersebut.

Strategi dalam menunjang efektivitas peran Customer Service dalam meningkatkan loyalitas nasabah menabung di Bank BRI KCP Panam.

Didalam dunia bisnis terutama perbankan mempertahankan nasabah justru lebih sulit dibandingkan dengan mencari nasabah baru. Disetiap dunia bisnis pasti ada namanya persaingan yang berlomba-lomba untuk mempertahankan nasabah dengan berbagai cara dan usaha agar nasabah tersebut tetap loyal dan tidak pindah atau berpaling menjadi nasabah di bank lain. Hal tersebut tergantung dari bagaimana suatu bank, antara bank yang satu dengan bank lainnya berlomba-lomba memberikan pelayanan kepada nasabahnya dengan sebaik-baiknya. Puas atau tidaknya para nasabah terhadap pelayanan dan produk yang ditawarkan, pastinya akan memberikan dampak yang besar pada perkembangan bank tersebut. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Ranny Febriani selaku Customer Service dibank BRI KCP Panam bahwa untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada bank tersebut adalah dengan cara selalu memberikan pelayanan yang baik, berkomunikasi dengan baik, amanah, sopan, ramah dan telaten dalam menghadapi nasabah yang berdatangan sehingga akan menambah kepuasan bagi nasabah.

Nasabah mempunyai peran penting dalam operasional perbankan, karena nasabah adalah sumber bagi

bank dalam menghimpun dana. Kecenderungan minat nasabah penabung pada bank konvensional terutama bank BRI KCP Panam sangat dipengaruhi oleh adanya peran customer service yang memberikan kenyamanan dan pelayanan pada nasabahnya agar loyalitas nasabah penabung tersebut meningkat. Customer Service juga berperan dalam penanganan pengaduan keluhan-keluhan yang dirasakan oleh nasabah, pengadministrasian data nasabah, memberi informasi mengenai dengan baik mengenai fasilitas, produk, serta keunggulan yang dimiliki dan juga menjaga hubungan baik dengan nasabah yang berarti menjaga image bank agar citra bank dapat terus meningkat dimata nasabah. Selain itu, Customer Service harus memiliki kemampuan melayani secara cepat dan tepat dan mampu berkomunikasi yang baik agar nasabah puas terhadap pelayanan yang diberikan. Tentunya pelayanan yang maksimal itu harus sesuai dengan SOP (Standard Operating Procedures) di bank BRI. Peranan Customer Service yang baik adalah sebagai berikut : (1) Mempertahankan nasabah lama agar tetap loyal menjadi nasabah bank dengan memulai pendekatan pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah. (2) Berusaha untuk nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Dengan cara menyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu menyakinkan nasabah tentang kualitas produk yang kita punya.

Adapun cara yang dapat Customer Service lakukan dalam upaya agar nasabah yang menabung di bank BRI KCP Panam tetap selalu loyal dan tetap terus bertransaksi dengan bank tersebut adalah sebagai berikut : (1) Selalu bersikap ramah dengan tulus dan tidak cuek kepada nasabah. (2) Menyapa nasabah yang datang dengan senyum tulus yang sekaligus dapat mencairkan suasana. Yang dimana intinya kita harus mendapatkan kesan pertama yang ramah dan sopan. (3) Menanyakan apa kebutuhan dan keperluan nasabah yang datang dengan katakata yang santun dan sopan. (4) Bersikap tenang, antusias dalam mendengarkan penjelasan atau keberatan dari nasabah dan memberikan empati kepada nasabah yang keberatan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, peranan customer service yang sudah dijelaskan diatas sudah diterapkan dengan baik dalam kinerjanya untuk meningkatkan loyalitas nasabah penabung dan hal ini sudah berjalan dengan efektif sesuai dengan peranannya. Sebagaimana yang dikatakan oleh Ranny Febriani selaku customer service BRI KCP Panam, nasabah penabung baru pada bank tersebut selalu mencapai target bulanan sebanyak 20 nasabah bahkan lebih untuk setiap bulannya. Hal tersebut menunjukkan bahwa customer service benar-benar melakukan peran dan tugasnya sesuai standar operasional prosedur yang akan berimplikasi baik kepada kepuasan nasabah. Artinya nasabah akan merasa puas dan dapat meningkatkan loyalitasnya pada bank BRI KCP Panam.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai peran Customer Service dalam meningkatkan loyalitas nasabah untuk menabung di bank BRI KCP Panam dapat disimpulkan bahwa customer service merupakan bagian terdepan dari Bank Rakyat Indonesia yang akan membentuk kesan nasabah kepada Bank. Dalam melakukan pelayanan pada nasabah BRI KCP Panam sangat bergantung pada kemampuan komunikasi customer service yang persuasif dan efektif. Selain berfungsi sebagai dalam pelayanan informasi, gaya komunikasi customer service BRI KCP Panam juga berfungsi sebagai personal selling dalam memasarkan dan menarik minat dan kesan positif pada nasabah.

Efektivitas customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabah sangatlah penting melalui pelayanan yang diberikan oleh bagian customer service. Pelayanan customer service berupa memberikan kemudahan kepada para nasabah, karena customer service merupakan jembatan penghubung atau perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa-jasa ataupun produk-produk bank yang tersedia. Diantara kemudahan-kemudahan yang diberikan oleh Bank BRI KCP Panam yang diberikan oleh customer service kepada nasabah yaitu dengan menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan transaksi, melayani secara cepat dan tepat kepada nasabah yaitu dengan adanya ATM, SMS banking, Mobile Banking dan lain-lain, melayani dengan penuh kesabaran dan menghargai nasabah, memberikan simpati dan empati kepada nasabah yang complain dan memberikan masukan dan solusi dari masalah yang dihadapi, memberikan edukasi kepada nasabah agar tidak terulang lagi masalah tersebut dan meminta maaf untuk ketidaknyamanan yang sudah dialami, semoga masalah tersebut tidak terulang kembali dikemudian hari jika nasabah bertanya atau complain dijawab dengan jelas dan dengan senyum, sikap sopan, ramah dan selalu bersikap tenang.

Adapun peran Customer Service di bank BRI KCP Panam yaitu : Memberikan pelayanan dan memberikan informasi kepada nasabah mengenai produk-produk dan fasilitas yang ada di Bank BRI KCP Panam. Membantu nasabah melakukan aktifitas perbankan, seperti : pembukaan rekening, aktivasi mobile banking, serta melayani nasabah yang menanyakan informasi terkait produk-produk Bank BRI KCP Panam, memberikan edukasi penggunaan atm dan mobile banking, melayani komplain nasabah, dll. Customer Service memberikan empati kepada nasabah terhadap complain, memberikan masukan dan solusi dari masalah yang dihadapi, memberikan edukasi kepada nasabah agar tidak terulang lagi masalah tersebut dan meminta maaf untuk ketidaknyamanan yang sudah dialami, semoga masalah tersebut tidak terulang kembali dikemudian hari.

Dari sisi penulis, berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan pada BRI KCP Panam sangatlah menarik perhatian nasabah untuk setia bertransaksi dan menabung di BRI KCP Panam karena bagi mereka BRI

KCP Panam mempunyai pelayanan yang baik, menyenangkan dan sangat memuaskan. Hal ini berarti hubungan baik antara nasabah dan pihak BRI KCP Panam harus dipertahankan.

DAFTAR RUJUKAN

- Lupriyadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek* Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Farhah Dian Amalia, *Strategi Pelayanan Prima Oleh Customer Service Untuk Membangun Loyalitas Nasabah Di BRI Syariah Mandiri KCP Purbalingga*, Purbalingga : IAIN Purwokerto, 2018.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta : Raja Grafindo, 2007.
- Kasmir. (2014). *Dasar- Dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Putri Dyah Eka, *Strategi dan Peran Customer Service dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Maburur Di Bank Ajibarang Banyumas*, Purwokerto : IAIN Purwokerto, 2017.
- Ravianto J. 2014. *Produktivitas dan Pengukuran*, Jakarta. Binaman Aksara.