



PROSEDUR PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DI PT. BANK WOORI SAUDARA INDONESIA 1906, Tbk. KANTOR CABANG SUBANG

Annissa Priyanka Putri¹

Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Subang
priyankaannissa@gmail.com

Iwan Setiawan Rachmat²

Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Subang
iwansetiawanr@unsub.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang yang bertujuan untuk mengetahui prosedur pelayanan customer service, jenis layanan yang diberikan, serta kendala dan upaya dalam pelaksanaan pelayanan kepada nasabah.

Dalam Tugas Akhir ini penulis bertujuan untuk mengetahui: (1) prosedur pelayanan customer service, (2) jenis layanan yang diberikan kepada nasabah, (3) kendala yang dihadapi dalam pelayanan, serta (4) upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Metode yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan customer service sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Layanan yang diberikan meliputi pembukaan rekening, penutupan rekening, penggantian kartu ATM, serta penanganan keluhan nasabah. Namun, masih terdapat beberapa kendala seperti antrian pada jam sibuk dan keterbatasan jumlah petugas. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan pelayanan seperti peningkatan kualitas sumber daya manusia dan optimalisasi sistem pelayanan.

Kata kunci : Prosedur Pelayanan, Customer Service, Kepuasan Nasabah

Abstract

This research was conducted at PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Subang Branch Office, aiming to determine customer service procedures, types of services provided, as well as the challenges and efforts in service implementation to customers.

This final project aims to identify: (1) customer service procedures, (2) types of services provided, (3) obstacles faced in service delivery, and (4) efforts made to improve service quality.

The method used is descriptive with a qualitative approach. Data collection techniques include observation, interviews, literature study, and documentation.

The results show that customer service procedures have been implemented properly in accordance with Standard Operating Procedures (SOP). The services include account



opening, account closing, ATM card replacement, and handling customer complaints. However, there are still some obstacles such as queues during peak hours and limited staff. Therefore, improvements are needed, especially in enhancing human resources and optimizing service systems.

Keywords: Service Procedures, Customer Service, Customer Satisfaction.

Pendahuluan

Pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam dunia perbankan yang berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan nasabah. Bank sebagai lembaga keuangan tidak hanya dituntut untuk menyediakan produk yang berkualitas, tetapi juga harus mampu memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan tepat kepada nasabah (Kotler & Keller, 2016). Customer service merupakan bagian dari front office yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Customer service bertugas memberikan informasi terkait produk perbankan, membantu kebutuhan nasabah, serta menangani berbagai keluhan yang disampaikan oleh nasabah (Kasmir, 2017).

Dalam pelaksanaan pelayanan, customer service harus mengikuti prosedur yang telah ditetapkan agar pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Namun, dalam praktiknya masih terdapat beberapa kendala seperti antrian panjang dan keterbatasan jumlah petugas, terutama pada jam-jam tertentu. Hal ini dapat mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pelayanan customer service, jenis layanan yang diberikan kepada nasabah, serta kendala dan upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang.

Kerangka Teori

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Kotler, 2003). Dalam konteks perbankan, pelayanan menjadi faktor utama dalam menarik dan mempertahankan nasabah.

Customer service merupakan kegiatan yang diperuntukkan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang diberikan (Kasmir, 2017). Customer service memiliki peran sebagai komunikator, perantara, serta penyedia layanan yang berkaitan dengan kebutuhan nasabah.

Pelayanan yang baik harus dilakukan secara profesional, ramah, cepat, dan tepat. Selain itu, pelayanan juga harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh perusahaan agar kualitas pelayanan tetap terjaga (Tjiptono, 2012).

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode ini digunakan untuk menggambarkan secara sistematis mengenai prosedur pelayanan customer service yang terjadi di lapangan



(Sugiyono, 2018).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis untuk mendapatkan kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Gambaran umum Perusahaan

PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. merupakan salah satu lembaga keuangan yang bergerak di bidang perbankan dan telah memiliki pengalaman panjang dalam melayani masyarakat. Bank ini merupakan hasil penggabungan antara Bank Woori Indonesia dengan Bank Saudara yang telah berdiri sejak tahun 1906, sehingga memiliki dasar operasional yang kuat serta didukung oleh jaringan yang cukup luas. PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang merupakan salah satu kantor cabang yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya di wilayah Subang dan sekitarnya. Dalam menjalankan operasionalnya, bank ini menyediakan berbagai produk dan layanan perbankan, seperti produk simpanan, kredit, serta layanan jasa lainnya yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.

Sebagai lembaga keuangan, bank ini berada di bawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sehingga seluruh kegiatan operasionalnya harus mengikuti peraturan yang berlaku. Hal ini bertujuan untuk menjaga kepercayaan masyarakat serta memastikan keamanan dalam setiap transaksi perbankan.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. mengutamakan kepuasan nasabah sebagai prioritas utama. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan pada bagian front office, khususnya customer service yang berinteraksi langsung dengan nasabah. Customer service memiliki peran penting dalam

memberikan informasi, membantu kebutuhan administrasi, serta menangani berbagai permasalahan yang dihadapi oleh nasabah. Selain itu, bank juga terus melakukan pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan dan peningkatan kompetensi pegawai. Hal ini dilakukan agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara profesional, cepat, dan tepat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dengan adanya pelayanan yang baik, diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan serta loyalitas nasabah terhadap bank.

Prosedur Pelayanan Customer Service

Prosedur pelayanan customer service dimulai dari penyambutan nasabah dengan sikap ramah dan sopan, kemudian dilanjutkan dengan identifikasi kebutuhan nasabah. Setelah itu, customer service memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan nasabah hingga proses pelayanan selesai. Seluruh proses pelayanan dilakukan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh pihak bank. Berdasarkan hasil penelitian, prosedur pelayanan yang diterapkan sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan SOP memiliki peran penting dalam menjaga kualitas pelayanan serta memberikan kepastian layanan kepada nasabah.



Jenis Layanan Customer Service

Customer service memberikan berbagai jenis layanan kepada nasabah, antara lain pembukaan rekening, penutupan rekening, penggantian kartu ATM, perubahan data nasabah, serta penanganan keluhan. Selain itu, customer service juga memberikan informasi terkait produk dan layanan perbankan serta membantu nasabah dalam memenuhi kebutuhan administrasi. Berdasarkan hasil penelitian, layanan yang diberikan sudah cukup lengkap dan mampu memenuhi kebutuhan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa peran customer service sangat penting dalam menciptakan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan.

Kendala dalam Pelayanan

Dalam pelaksanaan pelayanan, terdapat beberapa kendala seperti antrian panjang pada jam sibuk, keterbatasan jumlah petugas, serta waktu pelayanan yang relatif lama. Kendala tersebut dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil penelitian, kondisi ini terjadi terutama pada saat jumlah nasabah meningkat.

Upaya Peningkatan Pelayanan

Untuk mengatasi kendala tersebut, pihak bank melakukan berbagai upaya seperti meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan, meningkatkan efektivitas sistem pelayanan, serta memperbaiki komunikasi antara petugas dan nasabah. Upaya tersebut dilakukan agar pelayanan dapat berjalan lebih cepat, tepat, dan efisien. Hal ini menunjukkan adanya komitmen dari pihak bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah....

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Customer service memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada nasabah serta menjaga hubungan yang baik antara pihak bank dengan nasabah. Hal ini dikarenakan customer service merupakan bagian front office yang berinteraksi langsung dengan nasabah.
2. Prosedur pelayanan customer service pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Subang telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Proses pelayanan dilakukan secara sistematis, mulai dari penyambutan nasabah hingga penyelesaian kebutuhan nasabah.
3. Jenis layanan yang diberikan oleh customer service sudah cukup lengkap, meliputi pembukaan rekening, penutupan rekening, penggantian kartu ATM, perubahan data nasabah, serta penanganan keluhan. Layanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan nasabah dengan baik.
4. Dalam pelaksanaan pelayanan masih terdapat beberapa kendala, seperti antrian panjang pada jam sibuk, keterbatasan jumlah petugas, serta waktu pelayanan yang relatif lama, yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan.
5. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut antara lain peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan, peningkatan efektivitas sistem pelayanan, serta perbaikan komunikasi antara petugas dan nasabah.



6. Secara keseluruhan, pelayanan customer service telah berjalan dengan baik, namun masih diperlukan peningkatan dalam hal efisiensi pelayanan agar kualitas pelayanan dapat lebih optimal dan mampu meningkatkan kepuasan nasabah.

Referensi

- Kasmir. (2017). Manajemen Perbankan. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. (2003). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2012). Service Management: Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi.