

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Peran Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah di BNI

Cabang Padang

4.1.1 Tugas dan Tanggung Jawab Customer Service

Customer Service merupakan salah satu bagian penting dalam operasional pelayanan perbankan karena memiliki tugas yang berhubungan langsung dengan nasabah. Dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan di BNI, *Customer Service* bertanggung jawab untuk membantu berbagai kebutuhan administrasi nasabah seperti pembukaan rekening, perubahan data nasabah, aktivasi layanan digital, pencetakan buku tabungan, serta penanganan berbagai kebutuhan layanan lainnya. Tugas tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa kebutuhan nasabah dapat dilayani dengan baik sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku di bank.

Selain melaksanakan tugas administrasi, *Customer Service* juga bertanggung jawab dalam memberikan informasi mengenai produk dan layanan perbankan kepada nasabah. Informasi yang diberikan meliputi jenis produk tabungan, fasilitas transaksi, layanan digital, hingga prosedur penggunaan layanan tertentu. Dalam memberikan informasi, *Customer Service* harus mampu menjelaskan dengan bahasa yang jelas, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dengan penyampaian informasi yang baik, nasabah dapat lebih memahami layanan yang diberikan oleh bank sehingga dapat meningkatkan kepercayaan terhadap BNI.

Customer Service juga memiliki tanggung jawab dalam menangani pertanyaan maupun keluhan yang disampaikan oleh nasabah. Dalam praktiknya, terdapat berbagai permasalahan yang dihadapi nasabah seperti kendala transaksi, kesalahan data, maupun kesulitan dalam menggunakan layanan digital perbankan. *Customer Service* harus mampu mendengarkan keluhan nasabah dengan baik serta memberikan solusi yang tepat sesuai dengan prosedur pelayanan yang berlaku. Sikap ramah, sabar, dan profesional sangat diperlukan agar proses penanganan masalah dapat berjalan dengan baik dan nasabah tetap merasa nyaman selama menerima pelayanan.

Dalam menjalankan tugasnya, *Customer Service* juga bertanggung jawab untuk menjaga keamanan data dan kerahasiaan informasi nasabah. Setiap proses pelayanan dilakukan dengan menerapkan prinsip kehati-hatian dan verifikasi identitas nasabah

sebelum layanan diproses. Hal ini bertujuan untuk menghindari terjadinya kesalahan maupun penyalahgunaan data yang dapat merugikan nasabah maupun pihak bank. Dengan penerapan prosedur tersebut, *Customer Service* turut berperan dalam menjaga kepercayaan nasabah terhadap keamanan layanan perbankan di BNI.

Selain itu, *Customer Service* memiliki tanggung jawab untuk menjaga kualitas pelayanan agar tetap sesuai dengan standar pelayanan prima yang diterapkan oleh bank. *Customer Service* dituntut untuk selalu bersikap profesional, disiplin, dan mampu memberikan pelayanan yang cepat serta tepat kepada nasabah. Dalam situasi tertentu, *Customer Service* juga harus mampu bekerja sama dengan bagian lain apabila terdapat permasalahan yang memerlukan penanganan lebih lanjut. Dengan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang baik, *Customer Service* dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan nasabah terhadap BNI.

4.1.2 Peran Customer Service Sebagai Frontliner

Customer Service memiliki peran penting sebagai *frontliner* atau garda terdepan dalam kegiatan pelayanan perbankan di BNI. Sebagai *frontliner*, *Customer Service* menjadi bagian yang pertama kali berinteraksi langsung dengan nasabah ketika datang ke bank untuk memperoleh layanan. Oleh karena itu, *Customer Service* harus mampu memberikan kesan pertama yang baik melalui sikap yang ramah, sopan, dan profesional agar nasabah merasa nyaman selama berada di lingkungan bank.

Dalam menjalankan perannya sebagai *frontliner*, *Customer Service* bertanggung jawab untuk membantu berbagai kebutuhan nasabah dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. *Customer Service* harus mampu memahami kebutuhan nasabah serta memberikan solusi sesuai dengan permasalahan yang dihadapi. Kemampuan komunikasi yang baik sangat diperlukan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan informasi yang diberikan dapat dipahami dengan jelas oleh nasabah. Dengan pelayanan yang baik, *Customer Service* dapat menciptakan hubungan yang positif antara bank dan nasabah.

Sebagai *frontliner*, *Customer Service* juga memiliki peran dalam menjaga citra dan reputasi bank di mata masyarakat. Sikap dan perilaku *Customer Service* selama memberikan pelayanan akan memengaruhi penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan bank secara keseluruhan. Oleh karena itu, *Customer Service* dituntut untuk selalu menjaga etika, penampilan, serta profesionalisme dalam bekerja. Pelayanan yang baik dan konsisten dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap BNI serta

membantu menciptakan loyalitas nasabah dalam jangka panjang.

Selain memberikan pelayanan secara langsung, *Customer Service* sebagai *frontliner* juga berperan dalam memberikan informasi mengenai produk dan layanan perbankan kepada nasabah. *Customer Service* membantu menjelaskan manfaat, prosedur, serta cara penggunaan layanan yang tersedia di bank agar nasabah dapat memahami informasi dengan baik. Dalam praktiknya, *Customer Service* juga memberikan edukasi mengenai penggunaan layanan digital seperti *mobile banking* dan transaksi elektronik lainnya. Peran tersebut menunjukkan bahwa *Customer Service* tidak hanya menjadi pelaksana pelayanan, tetapi juga menjadi penghubung antara bank dan nasabah dalam memberikan pemahaman mengenai layanan perbankan.

Di samping itu, *Customer Service* sebagai *frontliner* harus mampu menghadapi berbagai karakter dan kondisi nasabah yang berbeda-beda. Terdapat nasabah yang membutuhkan penjelasan secara rinci, ada pula nasabah yang datang dengan kondisi emosional karena mengalami kendala tertentu dalam layanan perbankan. Dalam menghadapi situasi tersebut, *Customer Service* harus tetap bersikap sabar, tenang, dan profesional agar pelayanan tetap berjalan dengan baik. Dengan kemampuan tersebut, *Customer Service* dapat menciptakan suasana pelayanan yang nyaman serta membantu meningkatkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan di BNI.

4.1.3 Komunikasi Customer Service Dengan Nasabah

Komunikasi merupakan salah satu aspek penting dalam kegiatan pelayanan perbankan, khususnya bagi *Customer Service* yang berinteraksi langsung dengan nasabah. Dalam pelaksanaan pelayanan di BNI, *Customer Service* dituntut untuk mampu menyampaikan informasi dengan jelas, sopan, dan mudah dipahami oleh nasabah. Kemampuan komunikasi yang baik sangat diperlukan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar serta mengurangi terjadinya kesalahpahaman antara pihak bank dan nasabah.

Dalam praktik pelayanan, *Customer Service* menggunakan komunikasi yang ramah dan profesional ketika melayani nasabah. Sikap tersebut terlihat dari cara *Customer Service* menyambut nasabah, mendengarkan kebutuhan nasabah, serta memberikan penjelasan terkait layanan yang diperlukan. *Customer Service* juga berusaha menggunakan bahasa yang mudah dipahami agar nasabah dapat mengerti informasi yang diberikan dengan baik. Dengan komunikasi yang baik, nasabah akan merasa lebih nyaman dan terbantu selama proses pelayanan berlangsung.

Selain memberikan informasi, komunikasi *Customer Service* juga berperan penting dalam menangani pertanyaan dan keluhan nasabah. Dalam beberapa kondisi, terdapat nasabah yang datang dengan perasaan kecewa atau bingung akibat kendala yang dialami pada layanan perbankan. Dalam menghadapi situasi tersebut, *Customer Service* harus mampu menjaga sikap tenang dan tetap memberikan penjelasan secara sopan serta profesional. Kemampuan dalam mendengarkan keluhan nasabah menjadi hal penting agar *Customer Service* dapat memahami permasalahan dan memberikan solusi yang tepat sesuai dengan prosedur bank.

Komunikasi yang dilakukan *Customer Service* tidak hanya bertujuan untuk menyampaikan informasi, tetapi juga untuk membangun hubungan baik dengan nasabah. Melalui komunikasi yang efektif, *Customer Service* dapat menciptakan rasa percaya dan meningkatkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank. Sikap empati, perhatian, dan kesabaran dalam berkomunikasi menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi nasabah. Oleh karena itu, komunikasi yang baik menjadi salah satu kunci utama dalam mendukung kualitas pelayanan di BNI.

Di era digital saat ini, komunikasi *Customer Service* juga berperan dalam memberikan edukasi kepada nasabah mengenai penggunaan layanan digital perbankan. *Customer Service* membantu menjelaskan cara penggunaan *mobile banking*, transaksi elektronik, serta fitur-fitur layanan digital lainnya agar nasabah dapat menggunakannya dengan baik dan aman. Penjelasan yang diberikan secara jelas dan mudah dipahami dapat membantu nasabah lebih percaya diri dalam menggunakan layanan digital. Dengan demikian, komunikasi *Customer Service* memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pelayanan yang efektif dan berkualitas di BNI.

4.1.4 Peran Customer Service Dalam Menjaga Kepercayaan Nasabah

Kepercayaan nasabah merupakan salah satu faktor penting dalam keberlangsungan kegiatan perbankan. Dalam hal ini, *Customer Service* memiliki peran yang sangat besar karena menjadi pihak yang berinteraksi langsung dengan nasabah dalam proses pelayanan. Melalui pelayanan yang baik, ramah, dan profesional, *Customer Service* dapat membantu menciptakan rasa aman dan nyaman bagi nasabah ketika menggunakan layanan perbankan di BNI. Dengan adanya rasa percaya tersebut, hubungan antara bank dan nasabah dapat terjalin dengan lebih baik.

Dalam menjalankan tugasnya, *Customer Service* berperan menjaga kepercayaan nasabah melalui pemberian informasi yang jelas, jujur, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. *Customer Service* harus mampu menjelaskan setiap produk maupun layanan secara tepat agar nasabah memahami manfaat, prosedur, dan risiko dari layanan yang digunakan. Sikap transparan dalam memberikan informasi sangat penting untuk menghindari kesalahpahaman yang dapat menurunkan tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank. Oleh karena itu, kemampuan komunikasi yang baik menjadi salah satu pendukung utama dalam menjaga hubungan dengan nasabah. Selain itu, *Customer Service* juga memiliki tanggung jawab dalam menjaga kerahasiaan data dan informasi nasabah. Setiap proses pelayanan dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku di bank, termasuk dalam melakukan verifikasi identitas nasabah sebelum layanan diproses. Hal ini dilakukan untuk menjaga keamanan data dan mencegah terjadinya penyalahgunaan informasi yang dapat merugikan nasabah. Dengan penerapan prosedur tersebut, nasabah akan merasa lebih yakin terhadap keamanan layanan yang diberikan oleh BNI.

Peran *Customer Service* dalam menjaga kepercayaan nasabah juga terlihat dalam penanganan keluhan dan permasalahan yang dialami nasabah. Ketika nasabah mengalami kendala dalam transaksi atau layanan tertentu, *Customer Service* harus mampu memberikan penjelasan dan solusi dengan cepat serta profesional. Sikap sabar, tenang, dan empati sangat diperlukan agar nasabah merasa diperhatikan dan dihargai oleh pihak bank. Penanganan masalah yang baik dapat membantu mempertahankan kepercayaan nasabah sekaligus meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Selain pelayanan secara langsung, *Customer Service* juga berperan dalam membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah melalui sikap yang konsisten dan profesional. Pelayanan yang baik secara terus-menerus akan memberikan pengalaman positif bagi nasabah sehingga dapat meningkatkan loyalitas terhadap bank. Dengan demikian, *Customer Service* tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana pelayanan, tetapi juga sebagai pihak yang membantu menjaga citra dan reputasi BNI di mata masyarakat.

4.2 Penerapan Pelayanan Prima (Service Excellence) Oleh Customer Service di BNI

Cabang Padang

4.2.1 Penerapan Sikap Ramah dan Profesional

Penerapan sikap ramah dan profesional merupakan salah satu bentuk pelayanan prima yang dilakukan oleh *Customer Service* di BNI. Sikap tersebut sangat penting karena *Customer Service* menjadi bagian yang berinteraksi langsung dengan nasabah dalam kegiatan pelayanan perbankan. Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang, *Customer Service* berusaha memberikan pelayanan dengan sikap sopan, ramah, dan penuh perhatian agar nasabah merasa nyaman selama proses pelayanan berlangsung. Sikap yang baik juga dapat menciptakan kesan positif terhadap kualitas pelayanan bank.

Dalam praktik pelayanan, *Customer Service* menyambut nasabah dengan salam, senyum, dan bahasa yang sopan ketika nasabah datang untuk memperoleh layanan. Sikap tersebut menunjukkan adanya penghargaan terhadap nasabah sebagai pengguna jasa perbankan. Selain itu, *Customer Service* juga berusaha mendengarkan kebutuhan dan pertanyaan nasabah dengan baik sebelum memberikan penjelasan maupun solusi terkait layanan yang dibutuhkan. Dengan pendekatan yang ramah, komunikasi antara *Customer Service* dan nasabah dapat berjalan lebih efektif.

Selain sikap ramah, profesionalisme juga menjadi hal penting dalam pelaksanaan pelayanan di BNI. *Customer Service* dituntut untuk bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku agar pelayanan dapat dilakukan secara tepat dan teratur. Profesionalisme terlihat dari kemampuan *Customer Service* dalam memberikan informasi yang jelas, menjaga ketepatan proses pelayanan, serta menyelesaikan pekerjaan dengan tanggung jawab yang baik. Dengan pelayanan yang profesional, nasabah akan merasa lebih percaya terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh bank.

Penampilan dan etika kerja juga menjadi bagian dari penerapan sikap profesional *Customer Service*. Dalam pelaksanaan tugasnya, *Customer Service* menggunakan pakaian kerja yang rapi dan sesuai dengan ketentuan perusahaan. Selain itu, *Customer Service* juga menjaga sikap dan perilaku selama berinteraksi dengan nasabah agar tetap mencerminkan citra positif bank. Sikap disiplin dan tanggung jawab dalam bekerja menjadi faktor penting dalam mendukung kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Penerapan sikap ramah dan profesional memberikan dampak positif terhadap kepuasan nasabah di BNI. Nasabah akan merasa lebih nyaman, dihargai, dan terbantu ketika memperoleh pelayanan yang baik dari *Customer Service*. Sikap tersebut juga

dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank serta membantu membangun hubungan yang baik dalam jangka panjang. Dengan demikian, penerapan sikap ramah dan profesional menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung pelayanan prima di BNI.

4.2.2 Penerapan Responsivitas Dalam Pelayanan

Responsivitas dalam pelayanan merupakan kemampuan *Customer Service* untuk memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan tanggap terhadap kebutuhan nasabah. Dalam kegiatan pelayanan di BNI, *Customer Service* dituntut untuk mampu merespons setiap pertanyaan, permintaan, maupun permasalahan nasabah dengan baik agar proses pelayanan dapat berjalan secara efektif. Sikap responsif sangat penting karena dapat memengaruhi tingkat kenyamanan dan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank.

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang, *Customer Service* di BNI berusaha memberikan pelayanan dengan cepat tanpa mengabaikan ketepatan prosedur pelayanan. Ketika nasabah datang untuk memperoleh layanan, *Customer Service* segera membantu dan memberikan penjelasan sesuai kebutuhan nasabah. Selain itu, *Customer Service* juga berusaha memproses setiap layanan secara efisien agar nasabah tidak menunggu terlalu lama. Dengan pelayanan yang responsif, proses pelayanan menjadi lebih tertata dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah.

Penerapan responsivitas juga terlihat dalam penanganan pertanyaan dan keluhan nasabah. Dalam praktiknya, terdapat nasabah yang mengalami kendala terkait transaksi, penggunaan layanan digital, maupun masalah administrasi lainnya. *Customer Service* berusaha mendengarkan permasalahan nasabah dengan baik dan segera memberikan solusi sesuai dengan prosedur yang berlaku. Apabila permasalahan memerlukan penanganan lebih lanjut, *Customer Service* akan melakukan koordinasi dengan bagian terkait agar masalah dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat.

Selain itu, *Customer Service* juga menunjukkan sikap tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan perbankan digital. Tidak semua nasabah memiliki pemahaman yang sama mengenai penggunaan *mobile banking* atau transaksi elektronik lainnya. Oleh karena itu, *Customer Service* memberikan penjelasan dan pendampingan secara langsung agar nasabah dapat memahami cara penggunaan layanan tersebut. Sikap tanggap dalam memberikan bantuan menjadi salah satu bentuk pelayanan prima yang diterapkan di

BNI.

Penerapan responsivitas dalam pelayanan memberikan dampak positif terhadap kepuasan nasabah. Nasabah akan merasa lebih diperhatikan dan terbantu ketika pelayanan diberikan dengan cepat dan tepat sesuai kebutuhan mereka. Selain itu, pelayanan yang responsif juga dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap kualitas pelayanan bank. Dengan demikian, responsivitas menjadi salah satu unsur penting dalam mendukung penerapan pelayanan prima di BNI.

4.2.3 Penerapan Etika dan Standar Operasional Pelayanan

Penerapan etika dan standar operasional pelayanan merupakan bagian penting dalam menciptakan pelayanan yang profesional di BNI. Dalam menjalankan tugasnya, *Customer Service* harus mematuhi aturan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh bank agar pelayanan dapat berjalan dengan baik, tertib, dan sesuai ketentuan. Penerapan etika pelayanan juga menjadi dasar dalam membangun hubungan yang baik antara pihak bank dan nasabah. Dengan adanya etika dan standar pelayanan yang jelas, kualitas pelayanan dapat lebih terjaga dan konsisten.

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang, *Customer Service* di BNI selalu berusaha menerapkan sikap sopan, ramah, dan profesional ketika melayani nasabah. *Customer Service* menggunakan bahasa yang baik dan mudah dipahami agar komunikasi dengan nasabah dapat berjalan dengan lancar. Selain itu, *Customer Service* juga menjaga sikap dan perilaku selama proses pelayanan berlangsung sehingga nasabah merasa nyaman dan dihargai. Sikap tersebut mencerminkan penerapan etika pelayanan yang menjadi bagian dari pelayanan prima di perbankan.

Dalam pelaksanaan pelayanan, *Customer Service* juga bekerja berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku di bank. Setiap proses pelayanan seperti pembukaan rekening, perubahan data nasabah, maupun penanganan transaksi dilakukan sesuai dengan tahapan dan ketentuan yang telah ditetapkan. Penerapan SOP bertujuan untuk menjaga ketepatan dan keamanan proses pelayanan agar terhindar dari kesalahan maupun penyalahgunaan data. Dengan mengikuti prosedur yang berlaku, pelayanan dapat dilakukan secara lebih tertib dan profesional.

Selain itu, penerapan standar operasional pelayanan juga terlihat dalam proses verifikasi identitas nasabah sebelum layanan diproses. *Customer Service* memastikan bahwa data dan dokumen yang diberikan nasabah sesuai dengan ketentuan bank. Hal ini dilakukan sebagai bentuk penerapan prinsip kehati-hatian dalam operasional

perbankan serta untuk menjaga keamanan data dan transaksi nasabah. Dengan adanya prosedur tersebut, nasabah dapat merasa lebih aman dan percaya terhadap layanan yang diberikan oleh BNI.

Penerapan etika dan standar operasional pelayanan memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan di BNI. Pelayanan yang dilakukan sesuai prosedur dapat meningkatkan ketepatan, keamanan, dan kenyamanan bagi nasabah. Selain itu, sikap profesional dan etika yang baik dari *Customer Service* juga membantu meningkatkan citra positif bank di mata masyarakat. Dengan demikian, penerapan etika dan standar operasional pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung terciptanya pelayanan prima di BNI.

4.2.4 Pemberian Informasi dan Solusi Kepada Nasabah

Pemberian informasi dan solusi kepada nasabah merupakan salah satu tugas penting *Customer Service* dalam kegiatan pelayanan di BNI. *Customer Service* berperan sebagai pihak yang membantu nasabah memahami berbagai produk, layanan, serta prosedur perbankan yang tersedia. Informasi yang diberikan harus jelas, tepat, dan mudah dipahami agar nasabah dapat menggunakan layanan perbankan dengan baik. Dengan adanya penyampaian informasi yang baik, nasabah akan merasa lebih terbantu dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank.

Dalam praktik pelayanan, *Customer Service* memberikan informasi mengenai berbagai produk dan layanan perbankan seperti tabungan, *mobile banking*, ATM, transaksi digital, serta layanan administrasi lainnya. *Customer Service* juga menjelaskan persyaratan dan prosedur yang harus dipenuhi oleh nasabah sesuai dengan kebutuhan layanan yang diinginkan. Kemampuan komunikasi yang baik sangat diperlukan agar informasi yang diberikan dapat dipahami dengan jelas oleh nasabah. Selain itu, *Customer Service* juga berusaha menggunakan bahasa yang sopan dan mudah dimengerti selama proses pelayanan berlangsung.

Selain memberikan informasi, *Customer Service* juga memiliki peran penting dalam memberikan solusi terhadap berbagai permasalahan yang dialami nasabah. Dalam kegiatan pelayanan, terdapat nasabah yang mengalami kendala seperti lupa PIN, kesalahan data, masalah transaksi, maupun kesulitan dalam menggunakan layanan digital perbankan. *Customer Service* berusaha membantu menyelesaikan permasalahan tersebut sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku di BNI. Sikap sabar dan responsif sangat diperlukan agar nasabah merasa diperhatikan dan

memperoleh solusi yang tepat.

Pemberian solusi kepada nasabah dilakukan dengan cara mendengarkan terlebih dahulu keluhan atau permasalahan yang disampaikan nasabah. Setelah memahami permasalahan yang terjadi, *Customer Service* memberikan penjelasan dan langkah penyelesaian yang dapat dilakukan. Apabila permasalahan memerlukan penanganan lebih lanjut, *Customer Service* akan melakukan koordinasi dengan bagian terkait agar masalah dapat segera diselesaikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa *Customer Service* tidak hanya berfungsi sebagai pemberi informasi, tetapi juga sebagai pihak yang membantu menjaga kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan bank.

Pemberian informasi dan solusi yang baik memberikan dampak positif terhadap kepuasan nasabah di BNI. Nasabah akan merasa lebih nyaman dan terbantu ketika memperoleh pelayanan yang jelas, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Selain itu, pelayanan yang baik juga dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap bank. Dengan demikian, pemberian informasi dan solusi kepada nasabah menjadi salah satu bentuk penerapan pelayanan prima yang sangat penting dalam kegiatan operasional perbankan di BNI.

4.2.5 Dampak Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah

Pelayanan prima merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam kegiatan perbankan. Di BNI, *Customer Service* berupaya memberikan pelayanan yang ramah, cepat, tepat, dan profesional agar nasabah merasa nyaman selama memperoleh layanan. Pelayanan yang baik dapat memberikan pengalaman positif bagi nasabah sehingga mereka merasa kebutuhan dan permasalahannya diperhatikan dengan baik oleh pihak bank. Dengan demikian, pelayanan prima menjadi bagian penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang, penerapan pelayanan prima memberikan dampak positif terhadap kenyamanan nasabah saat melakukan transaksi maupun memperoleh informasi layanan perbankan. Nasabah merasa lebih mudah mendapatkan bantuan dan penjelasan terkait kebutuhan mereka karena *Customer Service* memberikan pelayanan dengan sikap yang sopan dan komunikatif. Selain itu, pelayanan yang cepat dan responsif juga membantu mengurangi waktu tunggu nasabah sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif. Kondisi tersebut membuat nasabah merasa lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh

BNI.

Pelayanan prima juga memberikan dampak terhadap meningkatnya kepercayaan nasabah terhadap bank. Sikap profesional, kemampuan komunikasi yang baik, serta ketepatan pelayanan dari *Customer Service* dapat menciptakan rasa aman dan nyaman bagi nasabah. Ketika nasabah merasa dilayani dengan baik, mereka akan lebih percaya terhadap kualitas layanan dan keamanan transaksi yang diberikan oleh bank. Kepercayaan tersebut menjadi faktor penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara nasabah dan pihak bank.

Selain meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah, pelayanan prima juga dapat membantu meningkatkan loyalitas nasabah terhadap BNI. Nasabah yang merasa puas dengan pelayanan cenderung akan kembali menggunakan layanan bank serta merekomendasikan bank kepada orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh besar terhadap keberlangsungan hubungan antara bank dan nasabah. Oleh karena itu, penerapan pelayanan prima perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan agar kualitas pelayanan tetap terjaga dengan baik.

Secara keseluruhan, pelayanan prima memberikan dampak yang sangat positif terhadap kepuasan nasabah di BNI. Pelayanan yang dilakukan dengan ramah, profesional, dan responsif mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang baik bagi nasabah. Selain meningkatkan kenyamanan, pelayanan prima juga membantu membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap bank. Dengan demikian, pelayanan prima menjadi salah satu faktor utama dalam mendukung keberhasilan pelayanan perbankan di BNI.

4.3 Kendala Yang Dihadapi Customer Service dan Upaya Mengatasinya

4.3.1 Tingginya Volume Pelayanan Nasabah

Tingginya volume pelayanan nasabah menjadi salah satu kendala yang sering dihadapi oleh *Customer Service* dalam kegiatan operasional di BNI. Pada waktu tertentu, terutama pada jam operasional yang sibuk, jumlah nasabah yang datang untuk memperoleh layanan mengalami peningkatan. Kondisi tersebut menyebabkan antrean pelayanan menjadi lebih panjang sehingga *Customer Service* harus bekerja lebih cepat dalam melayani kebutuhan nasabah. Meskipun demikian, *Customer Service* tetap dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, tepat, dan profesional kepada setiap nasabah.

Banyaknya jumlah nasabah yang datang secara bersamaan dapat memengaruhi efektivitas proses pelayanan. *Customer Service* harus menangani berbagai kebutuhan nasabah seperti pembukaan rekening, perubahan data, aktivasi layanan digital, hingga penanganan keluhan dalam waktu yang terbatas. Situasi tersebut dapat meningkatkan tekanan kerja karena *Customer Service* harus tetap menjaga ketelitian dan kualitas pelayanan di tengah kondisi pelayanan yang padat. Oleh karena itu, kemampuan mengatur waktu dan menjaga konsentrasi sangat diperlukan dalam menghadapi tingginya volume pelayanan.

Selain memengaruhi proses pelayanan, tingginya volume nasabah juga dapat memengaruhi tingkat kenyamanan nasabah di ruang pelayanan. Nasabah yang harus menunggu terlalu lama terkadang merasa kurang nyaman dan berharap memperoleh pelayanan yang lebih cepat. Dalam menghadapi kondisi tersebut, *Customer Service* berusaha tetap bersikap sabar, sopan, dan komunikatif kepada nasabah agar suasana pelayanan tetap kondusif. Sikap tersebut sangat penting untuk menjaga kepuasan nasabah meskipun kondisi pelayanan sedang ramai.

Untuk mengatasi kendala tingginya volume pelayanan, *Customer Service* berupaya memberikan pelayanan secara lebih efektif dan efisien sesuai dengan prosedur yang berlaku. *Customer Service* berusaha memproses setiap layanan dengan cepat tanpa mengurangi ketepatan dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Selain itu, koordinasi antar pegawai juga dilakukan agar proses pelayanan dapat berjalan lebih lancar dan teratur. Dengan adanya kerja sama yang baik, pelayanan kepada nasabah dapat dilakukan secara lebih optimal.

Selain meningkatkan efektivitas pelayanan, *Customer Service* juga membantu mengarahkan nasabah untuk memanfaatkan layanan digital perbankan seperti *mobile banking* dan ATM dalam melakukan transaksi tertentu. Edukasi mengenai penggunaan layanan *digital* diberikan agar nasabah dapat melakukan transaksi secara lebih mandiri tanpa harus selalu datang ke bank. Upaya tersebut dapat membantu mengurangi kepadatan pelayanan di bagian *Customer Service* sekaligus meningkatkan efisiensi pelayanan di BNI. Dengan demikian, kendala tingginya volume pelayanan dapat diatasi dengan tetap menjaga kualitas pelayanan kepada nasabah.

4.3.2 Perbedaan Karakteristik dan Pemahaman Nasabah

Perbedaan karakteristik dan tingkat pemahaman nasabah menjadi salah satu kendala yang dihadapi *Customer Service* dalam memberikan pelayanan di BNI. Setiap nasabah memiliki latar belakang, usia, kebutuhan, serta tingkat pengetahuan yang berbeda mengenai layanan perbankan. Kondisi tersebut membuat *Customer Service* harus mampu menyesuaikan cara pelayanan dan komunikasi sesuai dengan karakter masing-masing nasabah. Dengan penyesuaian tersebut, pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan informasi yang diberikan dapat dipahami dengan baik oleh nasabah.

Dalam praktik pelayanan, terdapat nasabah yang sudah memahami prosedur dan penggunaan layanan perbankan dengan baik, namun ada juga nasabah yang masih memerlukan penjelasan secara rinci. Beberapa nasabah, terutama yang belum terbiasa menggunakan layanan digital, sering mengalami kesulitan dalam menggunakan *mobile banking* maupun transaksi elektronik lainnya. Situasi tersebut mengharuskan *Customer Service* untuk memberikan pendampingan dan penjelasan secara lebih sabar serta mudah dipahami. Kemampuan komunikasi yang baik menjadi hal penting agar nasabah dapat memahami informasi yang diberikan tanpa merasa kesulitan.

Selain tingkat pemahaman, perbedaan karakter nasabah juga menjadi tantangan dalam kegiatan pelayanan. Terdapat nasabah yang mudah memahami penjelasan, tetapi ada pula nasabah yang membutuhkan pelayanan dengan pendekatan yang lebih tenang dan hati-hati. Dalam beberapa kondisi, *Customer Service* juga menghadapi nasabah yang kurang sabar ketika mengalami kendala dalam pelayanan. Oleh karena itu, *Customer Service* harus mampu menjaga sikap profesional, ramah, dan sabar agar suasana pelayanan tetap nyaman dan kondusif.

Untuk mengatasi kendala tersebut, *Customer Service* berusaha menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti oleh nasabah. *Customer Service* juga memberikan penjelasan secara bertahap agar nasabah lebih mudah memahami informasi maupun prosedur layanan yang diberikan. Selain itu, *Customer Service* berusaha mendengarkan kebutuhan nasabah dengan baik sebelum memberikan solusi atau penjelasan terkait layanan yang dibutuhkan. Pendekatan tersebut dilakukan agar pelayanan dapat lebih sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masing-masing nasabah.

Selain melalui komunikasi langsung, *Customer Service* juga memberikan edukasi kepada nasabah mengenai penggunaan layanan digital perbankan. Edukasi tersebut bertujuan agar nasabah dapat memahami cara penggunaan layanan seperti *mobile banking*, ATM, dan transaksi elektronik lainnya secara lebih mudah dan aman.

Dengan adanya edukasi tersebut, nasabah menjadi lebih percaya diri dalam menggunakan layanan perbankan *digital*. Upaya tersebut juga membantu meningkatkan kualitas pelayanan serta menciptakan hubungan yang lebih baik antara *Customer Service* dan nasabah di BNI.

4.3.3 Penanganan Keluhan dan Komplain Nasabah

Penanganan keluhan dan komplain nasabah merupakan salah satu tanggung jawab penting *Customer Service* dalam kegiatan pelayanan di BNI. Dalam operasional perbankan, keluhan dari nasabah dapat terjadi karena berbagai faktor seperti kendala transaksi, gangguan layanan *digital*, kesalahan data, maupun keterlambatan proses pelayanan. Kondisi tersebut menuntut *Customer Service* untuk mampu memberikan penanganan yang baik agar permasalahan nasabah dapat diselesaikan secara tepat dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Dengan penanganan yang baik, kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank dapat tetap terjaga.

Dalam menghadapi keluhan nasabah, *Customer Service* harus mampu menjaga sikap tenang, sabar, dan profesional selama proses pelayanan berlangsung. Terdapat beberapa nasabah yang datang dalam kondisi kecewa atau emosional akibat kendala yang dialami pada layanan perbankan. Oleh karena itu, *Customer Service* perlu mendengarkan keluhan nasabah dengan baik terlebih dahulu agar dapat memahami permasalahan yang terjadi. Sikap empati dan perhatian sangat penting agar nasabah merasa dihargai dan diperhatikan oleh pihak bank.

Setelah memahami permasalahan yang disampaikan nasabah, *Customer Service* memberikan penjelasan dan solusi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di BNI. Dalam beberapa kondisi, permasalahan dapat diselesaikan secara langsung oleh *Customer Service*, seperti perubahan data atau bantuan penggunaan layanan digital. Namun, apabila permasalahan memerlukan penanganan lebih lanjut, *Customer Service* akan melakukan koordinasi dengan bagian terkait agar proses penyelesaian dapat dilakukan dengan lebih efektif. Langkah tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa setiap keluhan nasabah mendapatkan penanganan yang tepat.

Selain memberikan solusi, *Customer Service* juga berusaha memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami oleh nasabah mengenai penyebab maupun proses penyelesaian masalah yang terjadi. Komunikasi yang baik sangat penting agar nasabah tidak merasa bingung atau khawatir terhadap layanan yang digunakan. Dengan adanya penjelasan yang jelas, nasabah dapat lebih memahami kondisi yang

terjadi dan merasa lebih tenang selama proses penyelesaian masalah berlangsung. Hal tersebut juga membantu menjaga hubungan baik antara pihak bank dan nasabah.

Penanganan keluhan dan komplain yang baik memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan di BNI. Nasabah akan merasa lebih puas ketika keluhan yang disampaikan mendapatkan perhatian dan penyelesaian yang baik dari *Customer Service*. Selain itu, penanganan masalah yang cepat dan profesional juga dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap pelayanan bank. Dengan demikian, kemampuan *Customer Service* dalam menangani keluhan dan komplain menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung pelayanan prima di BNI.

4.3.4 Kendala Dalam Penggunaan Layanan Digital

Perkembangan teknologi dalam dunia perbankan membuat penggunaan layanan digital menjadi semakin penting dalam kegiatan transaksi nasabah. Di BNI, layanan digital seperti *mobile banking*, ATM, dan transaksi elektronik lainnya digunakan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai aktivitas perbankan. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang dialami nasabah dalam menggunakan layanan digital tersebut. Kondisi ini menjadi salah satu tantangan yang dihadapi *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Salah satu kendala yang sering terjadi adalah kurangnya pemahaman nasabah mengenai cara penggunaan layanan digital perbankan. Tidak semua nasabah memiliki kemampuan yang sama dalam menggunakan teknologi, terutama nasabah yang belum terbiasa menggunakan aplikasi *mobile banking* maupun transaksi digital lainnya. Beberapa nasabah mengalami kesulitan dalam proses registrasi, aktivasi layanan, maupun penggunaan fitur transaksi yang tersedia. Situasi tersebut menyebabkan nasabah membutuhkan bantuan dan penjelasan langsung dari *Customer Service*.

Selain kurangnya pemahaman nasabah, kendala teknis juga sering menjadi masalah dalam penggunaan layanan digital. Gangguan jaringan, kesalahan sistem, maupun kendala pada aplikasi *mobile banking* dapat memengaruhi proses transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Kondisi tersebut terkadang menimbulkan kekhawatiran dan keluhan dari nasabah karena transaksi tidak dapat dilakukan dengan lancar. Dalam menghadapi situasi tersebut, *Customer Service* harus mampu memberikan penjelasan dan solusi yang sesuai agar nasabah tetap merasa tenang dan percaya terhadap layanan bank.

Untuk mengatasi kendala tersebut, *Customer Service* berupaya memberikan edukasi dan pendampingan kepada nasabah mengenai penggunaan layanan *digital* perbankan. *Customer Service* menjelaskan cara penggunaan aplikasi *mobile banking*, proses transaksi, serta langkah-langkah keamanan dalam menggunakan layanan digital. Penjelasan dilakukan dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami agar nasabah dapat mengikuti setiap tahapan dengan baik. Dengan adanya pendampingan tersebut, nasabah menjadi lebih memahami penggunaan layanan digital secara aman dan efektif.

Selain memberikan edukasi, *Customer Service* juga melakukan koordinasi dengan bagian terkait apabila terjadi gangguan teknis yang memerlukan penanganan lebih lanjut. Langkah tersebut dilakukan agar permasalahan dapat segera diselesaikan dan pelayanan kepada nasabah tetap berjalan dengan baik. Upaya tersebut menunjukkan bahwa *Customer Service* tidak hanya berperan dalam memberikan pelayanan administrasi, tetapi juga membantu nasabah dalam menghadapi perkembangan layanan perbankan berbasis teknologi. Dengan demikian, kendala dalam penggunaan layanan digital dapat diatasi melalui pelayanan yang responsif dan edukatif di BNI.

4.3.5 Upaya Customer Service Dalam Mengatasi Kendala Pelayanan

Dalam menghadapi berbagai kendala pelayanan, *Customer Service* di BNI melakukan berbagai upaya agar proses pelayanan kepada nasabah tetap berjalan dengan baik. Kendala seperti tingginya volume pelayanan, perbedaan karakteristik nasabah, hingga masalah pada layanan *digital* menuntut *Customer Service* untuk mampu bekerja secara profesional dan responsif. Oleh karena itu, *Customer Service* harus memiliki kemampuan komunikasi, ketelitian, serta kesabaran dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Upaya tersebut dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh bank.

Salah satu upaya yang dilakukan *Customer Service* adalah meningkatkan kemampuan komunikasi dalam melayani nasabah. *Customer Service* berusaha menggunakan bahasa yang sopan, jelas, dan mudah dipahami agar informasi yang diberikan dapat diterima dengan baik oleh nasabah. Selain itu, *Customer Service* juga berusaha mendengarkan kebutuhan dan keluhan nasabah dengan baik sebelum memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi. Dengan komunikasi yang

efektif, proses pelayanan dapat berjalan lebih lancar dan mengurangi terjadinya kesalahpahaman antara pihak bank dan nasabah.

Untuk mengatasi tingginya volume pelayanan, *Customer Service* berusaha memberikan pelayanan secara lebih efektif dan efisien sesuai dengan prosedur yang berlaku. *Customer Service* mengatur proses pelayanan dengan baik agar setiap nasabah dapat dilayani secara cepat tanpa mengurangi kualitas pelayanan. Selain itu, koordinasi antarpegawai juga dilakukan untuk membantu memperlancar proses pelayanan pada saat kondisi pelayanan sedang ramai. Kerja sama yang baik antarpegawai sangat penting agar pelayanan kepada nasabah tetap berjalan secara optimal.

Dalam menghadapi kendala penggunaan layanan *digital*, *Customer Service* memberikan edukasi dan pendampingan kepada nasabah mengenai penggunaan *mobile banking* dan layanan transaksi elektronik lainnya. Edukasi tersebut dilakukan agar nasabah dapat memahami cara penggunaan layanan digital secara lebih mudah dan aman. Dengan adanya pendampingan tersebut, nasabah menjadi lebih mandiri dalam melakukan transaksi sehingga dapat membantu mengurangi kendala dalam pelayanan. Upaya ini juga mendukung peningkatan kualitas pelayanan berbasis teknologi di BNI.

Selain itu, *Customer Service* juga berupaya menjaga sikap profesional dan pelayanan prima dalam setiap kondisi pelayanan. Meskipun menghadapi berbagai tekanan dan kendala, *Customer Service* tetap berusaha bersikap ramah, sabar, dan responsif kepada nasabah. Sikap tersebut penting untuk menciptakan kenyamanan dan menjaga hubungan baik antara pihak bank dan nasabah. Dengan berbagai upaya yang dilakukan, *Customer Service* dapat membantu mengatasi kendala pelayanan sekaligus meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap BNI.