

Prosedur Pelayanan *Customer Service* Pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Cijeruk

Michael Claudius Tantonio, Adil Fadillah, Sulistiono

Program Studi Keuangan Dan Perbankan, Institut Bisnis Dan Informatika Kesatuan

Program Studi Digital Bisnis, Institut Bisnis Dan Informatika Kesatuan

Program Studi Bio Kewirausahaan, Institut Bisnis Dan Informatika Kesatuan

Email: mikhaelclaudius25@Gmail.Com

*Implementation of
Customer Service in
Banking*

263

Submitted
FEBRUARY 2024

Accepted
JULY 2024

ABSTRACT

Customer Service is an art that combines human emotions, behavior, understanding, feelings, and impressions from the customer's point of view. Customer satisfaction will increase through the provision of good service, thus making customers loyal and having a positive impact on the business. which makes customers use the company's products and services repeatedly and contributes to the profit desired by the business at the bank. The purpose of this discussion is to understand Customer Service services provided to customers, know the problems or obstacles faced and understand the alternatives in dealing with obstacles. The results of this discussion indicate that the services provided to customers when performing services have been carried out in accordance with procedures, the services provided have met the needs and expectations of customers. There are obstacles from banks and customers, from the bank, namely the Internet network provided sometimes errors, from customers, namely different customer characters, little customer knowledge about the terms of management, and not completing the requirements. The alternative is to improve and update facilities and systems, and explain to customers based on the regulations that apply to the company.

Keywords: Service, Customer Service

ABSTRAK

Pelayanan *Customer Service* adalah seni yang menggabungkan antara emosi manusia, perilaku, pemahaman, perasaan, dan kesan dari sudut pandang nasabah . Kepuasan nasabah akan meningkat melalui pemberian pelayanan yang baik, sehingga membuat nasabah menjadi loyal dan berdampak positif bagi bisnis. yang membuat nasabah menggunakan produk maupun jasa perusahaan secara berulang dan menyumbangkan profit yang diinginkan oleh bisnis pada bank. Tujuan dari pembahasan ini adalah untuk memahami pelayanan *Customer Service* yang dilakukan kepada nasabah, mengetahui permasalahan atau kendala yang dihadapi dan memahami alternatif dalam menghadapi kendala. Hasil pembahasan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pada nasabah saat melakukan pelayanan sudah dijalankan sesuai dengan prosedur, layanan yang diberikan sudah mencukupi kebutuhan dan harapan nasabah. Terdapat kendala dari bank maupun nasabah, dari bank yaitu Jaringan Internet yang disediakan terkadang error, dari nasabah yaitu karakter Nasabah yang berbeda – beda, sedikit ilmu nasabah mengenai ketentuan pengurusan, dan tidak melengkapi persyaratan. Alternatif yang dilakukan adalah meningkatkan dan memperbaiki serta memperbarui fasilitas dan sistem, dan menjelaskan kepada nasabah berdasarkan peraturan yang berlaku pada perusahaan.

Kata Kunci: Pelayanan, *Customer Service*.

PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi adalah bagian faktor terpenting dalam pembangunan nasional. Kegiatan ekonomi masyarakat tidak lepas dari peran sektor perbankan. Seperti yang Anda ketahui, pertumbuhan ekonomi suatu negara dipengaruhi oleh kegiatan

JABKES

Jurnal Aplikasi Bisnis
Kesatuan
Vol. 4 No. 2, 2024
page. 263-272
IBI Kesatuan
ISSN 2807 – 6036
DOI: 10.37641/jabkes.v4i2.1891

ekonomi kolektif seperti investasi, produksi, dan konsumsi. Oleh karena itu, lembaga keuangan sangat dibutuhkan seiring dengan pertumbuhan ekonomi.

Bank adalah industri jasa yang mewadahi penghimpunan dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman. Bank memegang peranan penting dalam mendukung kegiatan ekonomi yang berkaitan dengan peningkatan dan standarisasi kehidupan masyarakat. Sebagai lembaga terpercaya di sektor jasa keuangan, bank menawarkan dan menjual berbagai macam produk simpanan dan pinjaman.

Bisa dikatakan persaingan untuk menarik nasabah perbankan di Indonesia amat ketat. Situasi ini dapat dijumpai di banyak bank umum dan swasta yang ada, dengan berbagai produk yang menawarkan banyak kemudahan dan peluang bagi nasabah untuk berinvestasi di bank. Selain banyaknya kemudahan dan peluang yang disediakan bank kepada nasabahnya, sistem pelayanan bank lah yang menjaga loyalitas nasabah. Layanan pada dasarnya adalah aktivitas tidak berwujud dan tidak dimiliki yang disediakan oleh institusi atau individu kepada Nasabah. Suatu pelayanan dianggap baik jika dapat memuaskan Nasabah.

Customer Service memainkan peran yang sangat dominan dalam institusi. Di dalam bank, fokus terpenting dalam pelayanan nasabah adalah melayani dan membangun keterikatan dengan masyarakat luas. Secara umum konsep pelayanan adalah pekerjaan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan Nasabah dengan layanan yang dapat memuaskan keperluan dan keinginannya. Dan bukan hanya itu *Customer Service* wajib memiliki keahlian untuk menjaga nasabah yang sudah ada untuk tetap menjadi nasabah bank dan mengundang nasabah baru untuk menyetorkan dananya ke bank. Layanan Nasabah adalah garis depan bank mana pun. *Customer Service* harus dapat memberikan informasi yang mudah dimengerti dan dapat dipahami kepada nasabah mengenai produk dan layanan perbankan., serta tim dukungan Nasabah Anda. Karena itu, *Customer Service* harus dapat mendengarkan saat melayanani Nasabah, tetap tenang dan bertindak secepat dan seefisien mungkin dalam berbagai kondisi dan situasi, sekaligus mengesampingkan kesombongan dan tindakan yang mungkin mengecewakan. Untuk memastikan bahwa Nasabah puas dengan layanan yang dilakukan oleh bank

Mengerti keluhan Nasabah sangatlah penting. Ketidaknyamanan satu nasabah dapat berdampak tidak baik bagi bank. Nasabah yang tidak nyaman atau frustrasi dengan pelayanan yang tidak ramah mungkin akan berbicara dengan orang lain, yang dapat membuat bank tampak tidak menguntungkan bagi Nasabah. Dalam memberikan layanan nasabah yang luar biasa ditentukan oleh sikap dan perilaku pegawai bank, khususnya wajah bank: layanan nasabah. Perlu diperhatikan bahwa memahami keluhan Nasabah harus disertai dengan sikap empati terhadap keluhan Nasabah sehingga Nasabah merasa puas dan diperhatikan. Reputasi bank terpengaruh jika penanganan keluhan tidak berhasil atau jika nasabah kecewa dengan pelayanan yang ada.

Pemberian pelayanan yang prima serta penanganan keluhan merupakan upaya yang dilakukan *Customer Service* untuk mencari solusi atas umpan balik dari Nasabah yang puas atau kecewa dengan layanan yang diberikan. Pemberian layanan pada suatu bank harus diperhatikan standarnya, karena baik buruknya sebuah pelayanan mempengaruhi umpan balik atas kinerja yang dilakukan. Pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan daya jual dan citra positif bank.

Dapat dilihat bank yang baik atau bank yang buruk dalam layanan yang dipersembahkan oleh *Customer Service*. dikarenakan pemberian layanan yang dipersembahkan dapat menentukan citra bank. Customer adalah Nasabah yang membutuhkan produk dan layanan bank serta harus dilayani secara prima dan baik. "*Service Excellence* sendiri merupakan pelayanan prima yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan Customer tersebut guna mencapai terjalannya komunikasi dengan baik. Dengan adanya komunikasi yang baik dan ramah nasabah dapat merasa aman dan nyaman ketika bertransaksi di suatu bank tanpa perlu merasa khawatir dengan kebutuhan yang diinginkan untuk dicapai". (Ikatan Bankir Indonesia, 2014)

Pengaduan nasabah bagi pihak perbankan dapat digunakan sebagai bentuk penilaian diri terhadap capaian kerja yang telah diselesaikan oleh perusahaan. Dengan keluhan

customer bank dapat memahami kekurangan yang ada pada perbankan dan membenahi kekurangan tersebut Pengertian keluhan Nasabah menurut Kotler (2005): “Keluhan Nasabah adalah bentuk aspirasi Nasabah yang terjadi karena adanya ketidakpuasan terhadap suatu barang atau jasa. Macam-macam keluhan Nasabah pada dasarnya terbagi 2 yakni keluhan yang disampaikan lewat lisan dan keluhan yang disampaikan secara tertulis”.

Penanganan keluhan sangat erat kaitannya dengan kepuasan Nasabah. Kepuasan mengacu pada apakah seseorang merasa senang atau kecewa, dan itu adalah hasil dari membandingkan kinerja atau peringkat produk dengan harapan Nasabah. Kepuasan Nasabah tercapai ketika pelayanan dapat dilakukan dengan baik dan keluhan berhasil ditangani.

Menurut pengamatan singkat yang telah dilakukan penulis pada Bank Rakyat Indonesia Unit Cijeruk, terdapat beberapa permasalahan berupa keluhan seperti ATM rusak, ATM offline dan juga ada masalah dengan waktu layanan nasabah. Artinya, kualitas pelayanan yang diberikan tidak maksimal, dan pelayanan yang diberikan lambat tanpa memperhatikan kepentingan. Hal ini mengakibatkan ketidakpuasan nasabah terhadap penanganan pengaduan yang dilakukan oleh *Customer Service* sehingga menurunkan kesetiaan Nasabah terhadap bank. Berdasarkan permasalahan diatas, tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Pelayanan yang diberikan *Customer Service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Cijeruk.
2. Untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* telah sesuai dengan prosedur pelayanan pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Cijeruk.
3. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi serta solusi yang harus diberikan oleh seorang *Customer Service* pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Cijeruk.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berlokasi di Jl. Raya Bogor-Sukabumi No. 34, Pasir Muncang, Kecamatan Caringin, Kabupaten Bogor, Jawa Barat 16730. Peninjauan dan penelitian ini berlangsung selama 3 (Tiga) bulan yaitu dimulai sejak tanggal 01 Maret 2023 sampai dengan tanggal 31 Mei 2023, dengan hari kerja Senin sampai dengan Jumat, durasi waktu bekerja 9 (Sembilan) jam yaitu pukul 07.30 sampai 16.30 WIB. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Data penelitian diperoleh melalui cara observasi dan wawancara terhadap pihak - pihak terkait melalui studi literatur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan uraian singkat praktik kerja lapangan penulis akan membahas perbandingan antara teori dan praktek. Dalam kegiatan praktik kerja lapangan yang dilakukan penulis selama 3 bulan yaitu dimulai pada tanggal 01 Maret 2023 sampai dengan 31 Mei 2023 di PT. Bank Rakyat Unit Cijeruk, penulis ditempatkan pada bagian *Back office* dan *Front office* sesuai kebutuhan. Pada saat praktik kerja lapangan di BRI Unit Cijeruk penulis mendapati bahwa antara teori dengan praktek saling berkaitan dengan mata kuliah Manajemen Pelayanan Bank yang penulis dapatkan di Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan Bogor.

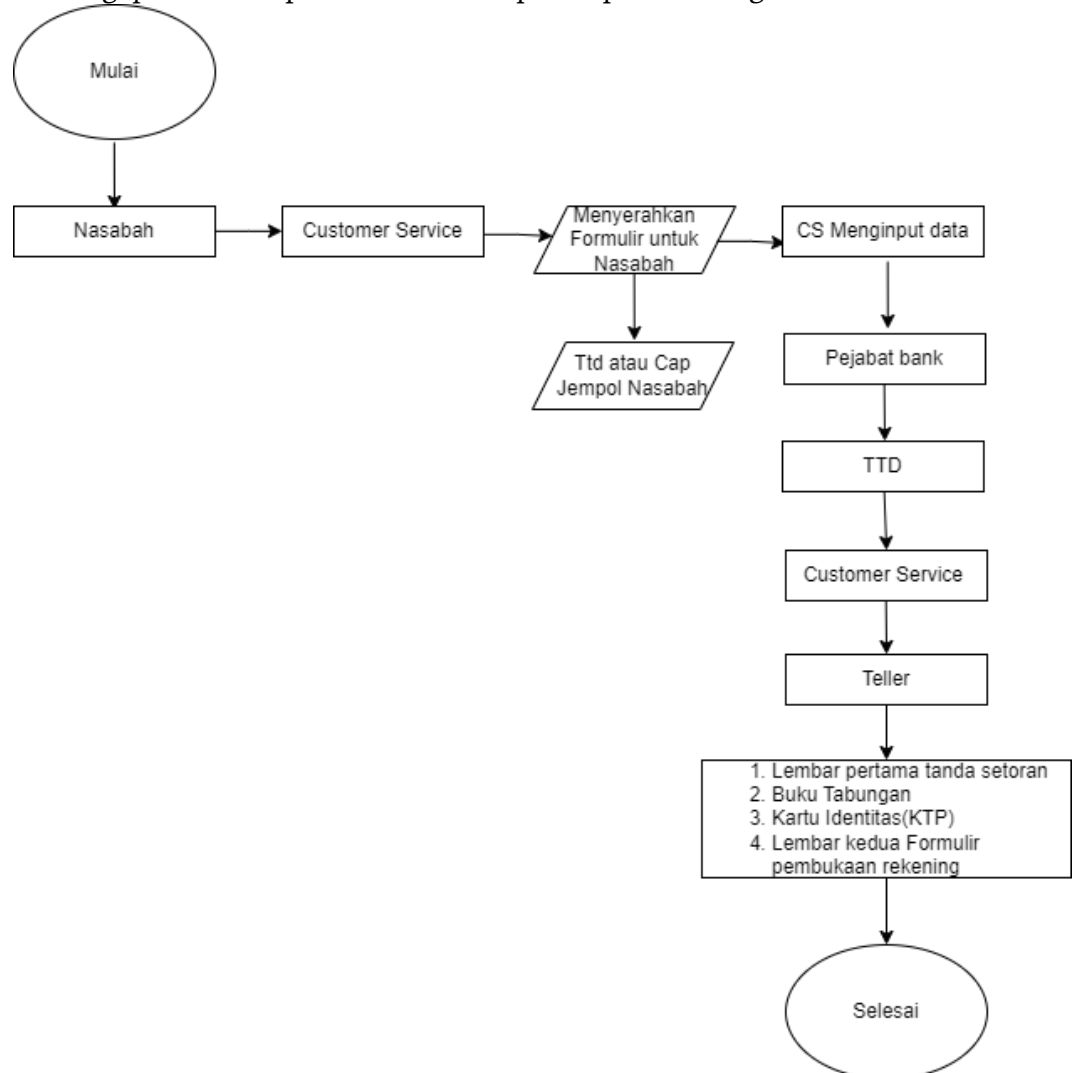
Pada teorinya yang penulis dapatkan di Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan Bogor adalah teori mengenai pelayanan bank, prosedur pelayan bank, persyaratan dalam melakukan standar pelayanan. Sehingga pada prakteknya penulis mendapatkan gambaran luang lingkup prosedur pelayanan untuk nasabah Bank BRI Unit Cijeruk. Dengan adanya teori yang dipelajari oleh penulis, penulis dapat memahami akan prosedur pelayanan untuk nasabah bank BRI Unit Cijeruk. Serta penulis dapat mengetahui perbandingan prosedur pelayanan yang digunakan oleh BRI Unit Cijeruk dengan teori pelayanan yang didapatkan di Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan Bogor. Didapati bahwa pada prosedur yang berlaku dan ditetapkan dalam pelaksanaan pelayanan oleh BRI Unit Cijeruk sama dengan teori yang tertulis pada BAB II.

Dalam pelaksanaannya Pelayanan merupakan sebuah acuan bagi Bank BRI Unit Cijeruk untuk keberlangsungan usahanya, sehingga kualitas pelayanannya harus selalu dijaga. Untuk itu BRI Unit Cijeruk menerapkan kaidah pelayanan prima serta fokus pada layanan yang sehat. Agar pelaksanaan prosedur pelayanan serta layanan yang sehat dapat diselesaikan dengan profesional.

Penerapan Prosedur Pelayanan *Customer Service* Pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Cijeruk

Penerapan atau implementasi prosedur pelayanan *Customer Service* di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Cijeruk sudah baik sesuai dengan prosedur pelayanan yang benar. Hal tersebut dapat dilihat dari bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* kepada nasabah, yaitu sebagai berikut:

1. Dari segi pembukaan, pemeliharaan dan penutupan rekening



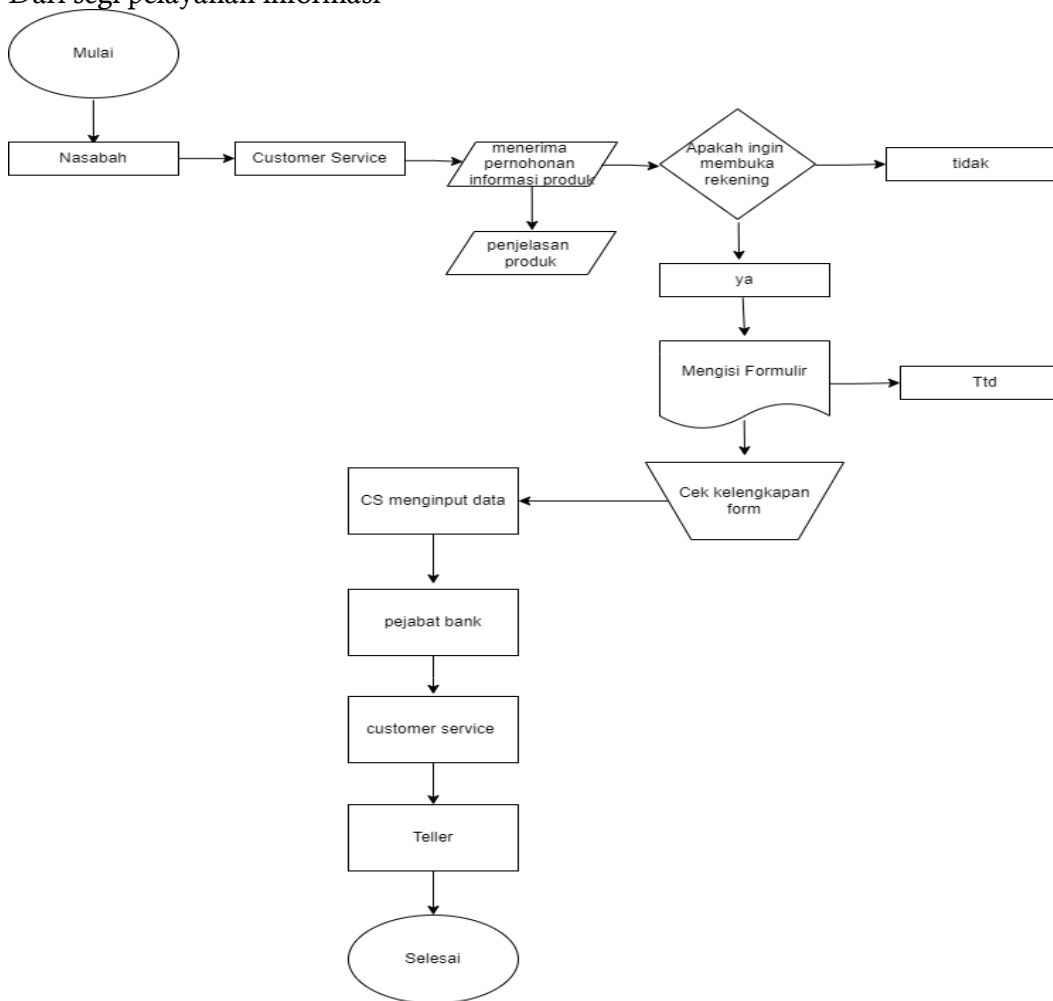
Gambar 3.3

Prosedur Pelayanan pembukaan, pemeliharaan dan penutupan rekening

Sumber :

- a) Ketika nasabah datang *Customer Service* berdiri, mengucapkan salam, dan mempersilahkan nasabah untuk duduk.
- b) Menerima permohonan pembukaan data nasabah.
- c) Memeriksa kebenaran dan kelengkapan pengisian formulir.
- d) Mengadministrasikan data customer dan melakukan proses transaksi pembukaan rekening.
- e) Melakukan aktivasi PIN dari kartu yang terkait dengan rekening dan telah diserahkan dengan nasabah.

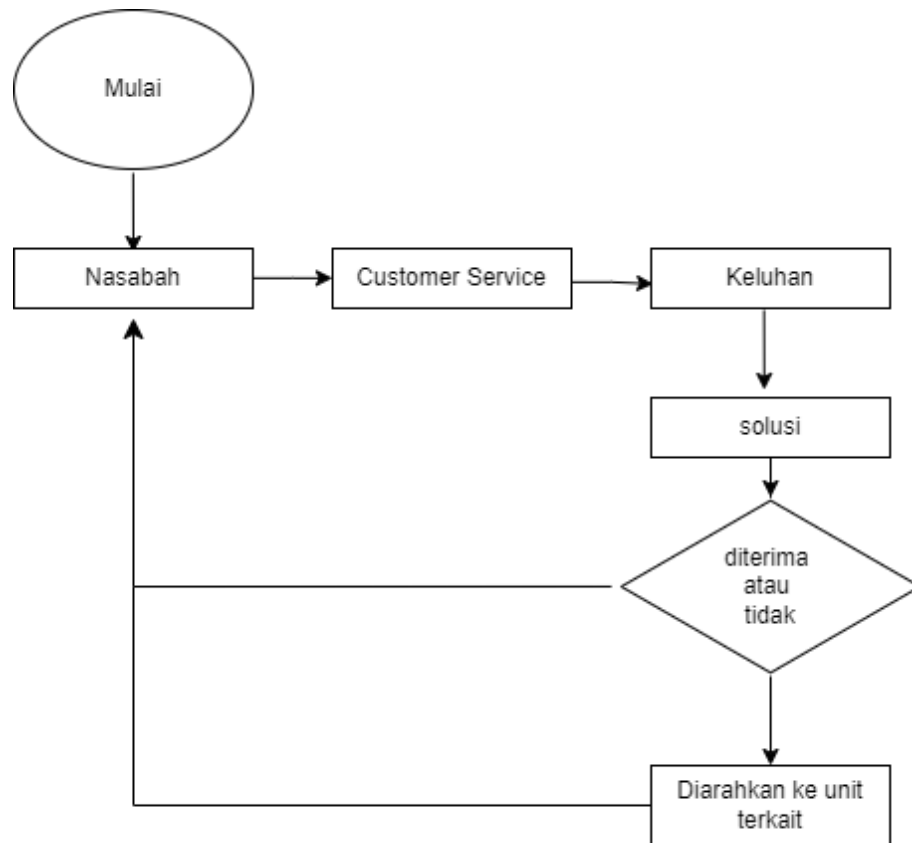
- f) *Customer Service* di dalam mengakhiri pelayanan terhadap nasabah, menawarkan bantuan, mengucapkan terima kasih, mengucapkan salam sambil menyebutkan nama nasabah
2. Dari segi pelayanan informasi



Gambar 3.4
Prosedur Pelayanan informasi

Sumber :

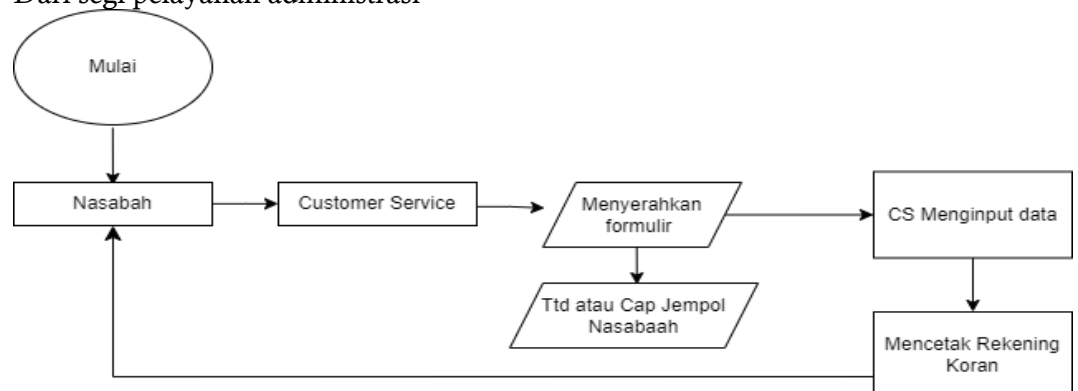
- Ketika nasabah datang *Customer Service* berdiri, mengucapkan salam, dan mempersilahkan nasabah untuk duduk.
 - Di dalam mengawali layanan *Customer Service* memperkenalkan diri dan menanyakan nama nasabah, serta menawarkan bantuan terhadap nasabah yang selalu diiringi dengan senyum terbaik *Customer Service* untuk nasabah.
 - Memberikan penjelasan/informasi kepada nasabah mengenai produk dan jasa bank, Kurs transaksi, tingkat suku bunga yang berlaku hari ini, serta biaya administrasi.
3. Dari segi pelayanan keluhan



Gambar 3.5
Prosedur Pelayanan Keluhan

Sumber :

- a) Ketika nasabah datang *Customer Service* berdiri, mengucapkan salam, dan mempersilahkan nasabah untuk duduk.
 - b) Menerima nasabah, menanyakan keluhan nasabah, mencatat atau mengadministrasikan, meneruskan dan memonitor ke unit kerja terkait, serta menginformasikan penyelesaian keluhan ke nasabah.
4. Dari segi pelayanan administrasi



Gambar 3.6
Prosedur Pelayanan Administrasi

Sumber :

- a) Ketika nasabah datang *Customer Service* berdiri, mengucapkan salam, dan mempersilahkan nasabah untuk duduk.
- b) Menanyakan kebutuhan nasabah serta mengadministrasikan
- c) Mengarahkan nasabah ke tempat yang sesuai dengan tujuannya.

- d) Melayani nasabah untuk mengecek saldo dan mutasi rekening, Pengambilan rekening koran, nota kredit, nota debit, cek/BG, SP deposito, counter cek, kliring. surat keterangan penolakan, dan tolakan inkaso. melakukan pencetakan buku tabungan, serta memproses permohonan dan pencabutan status blokir, stop bayar, buku hilang

Pelayanan yang diberikan *Customer Service* pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Cijeruk

LEMBAR WAWANCARA

Hari / Tanggal Observasi : Rabu, 26 Juli 2023
Narasumber : Regi Dwi Setiawan – Customer service

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana prosedur pelayanan <i>customer service</i> ?	<p>1. CS dan teller wajib berdiri saat menyambut nasabah</p> <p>2. CS dan teller wajib mengangkat tangan sebelah kanan saat menyambut nasabah</p> <p>3. CS dan teller wajib memberikan salam namaste saat mengucapkan salam (selamat pagi, siang, sore) serta saat mengucapkan terima kasih kepada nasabah. CS dan Teler wajib menyampaikan salam namaste di awal dan di akhir layanan.</p> <p>4. CS wajib memperkenalkan diri kepada nasabah</p> <p>5. CS dan Teller wajib melakukan layanan tanpa interupsi kecuali untuk keperluan transaksi nasabah. CS dan teller wajib meminta ijin kepada nasabah saat terjadi interupsi dan menyampaikan terima kasih atas kesediaan nasabah menunggu interupsi selesai</p> <p>6. Seluruh Frontliner (Satpam, CS dan Teller) dilarang membawa dan menggunakan handphone di ruang kerja/counter selama jam layanan. Seluruh barang-barang pribadi Frontliner agar disimpan di locker masing-masing</p>
2	Apakah pelayanan <i>customer service</i> telah sesuai dengan standar prosedur layanan?	Sudah berjalan cukup baik , tetapi mengikuti kondisi yang ada karena menyesuaikan kondisi di lingkungan setempat adalah hal terpenting untuk kenyamanan nasabah
3	Apa saja kendala yang dihadapi <i>customer service</i> dan bagaimana solusi untuk mengatasinya?	karena unit cijeruk berlokasi di Plosok sehingga tidak seluruh nasabah mengerti masalah budaya perbankan, Solusinya : Setiap Minggu, diterapkan Role Play yang di minta Kantor Pusat, Untuk Menyesuaikan standar layanan BRI

Tabel 3.6 Tabel Wawancara

Kendala dan Alternatif pada saat pelayanan *Customer Service* pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Cijeruk

Adapun hambatan sebagai *Customer Service* PT Bank Rakyat Indonesia Unit Cijeruk adalah sebagai berikut :

1. Jaringan internet bank yang tidak stabil

Dalam melayani nasabah seorang *Customer Service* menghadapi berbagai macam kondisi jaringan internet. ketika terjadi kondisi jaringan internet yang buruk, maka menghambat *Customer Service* dalam melakukan pelayanan yang optimal. akibat sistem yang dijalankan mengalami situasi offline sehingga *Customer Service* tidak dapat

menjalankan tugasnya dalam melayani kebutuhan nasabah. Saat menghadapi hambatan tersebut, seorang *Customer Service* PT Bank Rakyat Indonesia Unit Cijeruk dapat mengarahkan nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* serta mengarahkan nasabah untuk menggunakan fitur yang tersedia di *mobile banking* sesuai kebutuhan nasabah. contoh pembukaan rekening baru ,cek saldo ,cetak rekening koran dan pengaduan keluhan. Dengan cara demikian masalah kendala jaringan internet bank yang tidak stabil dapat diatasi dengan baik oleh *Customer Service*.

2. Karakter nasabah yang bermacam – macam

Dalam melayani nasabah seorang *Customer Service* menghadapi berbagai macam karakter nasabah. Ada nasabah yang memiliki karakter mudah marah ketika pelayanan yang dianggap tidak sesuai dengan apa yang ia harapkan. Meskipun demikian ada juga nasabah yang memiliki karakter sabar. Mempunyai nasabah dengan karakter sabar pasti diinginkan oleh seorang *Customer Service*. Akan tetapi ada saja nasabah yang memiliki watak keras, mudah tersulut emosinya. Oleh karena itu, seorang *Customer Service* dituntut untuk dapat memahami cara menghadapi nasabah dengan karakteristik yang berbeda-beda.

Dengan cara demikian ini menjadi kendala serta tantangan bagi *Customer Service* PT Bank Rakyat Indonesia Unit Cijeruk dalam melayani saat menghadapi hambatan tersebut, seorang *Customer Service* PT Bank Rakyat Indonesia Unit Cijeruk dapat mengulas kembali berbagai macam karakteristik nasabah sesuai dengan apa yang didapat saat pelatihan/roleplay menjadi *Customer Service*. Seorang *Customer Service* juga dapat belajar dari pengalaman saat melayani nasabah yang memiliki karakteristik yang sama dan menerapkannya untuk menghadapi nasabah tersebut. Dengan cara demikian masalah tantangan nasabah dengan karakter yang berbeda – beda dapat diatasi dengan baik oleh *Customer Service*.

3. Terbatasnya pengetahuan nasabah mengenai ketentuan pengurusan kartu.

ATM yang hilang Adanya nasabah yang kurang mengerti ketentuan dan aturan yang sudah menjadi acuan *Customer Service* PT Bank Rakyat Indonesia Unit Cijeruk dalam melayani nasabah menjadi hambatan utama yang sering terjadi. Nasabah yang kurang mengetahui ketentuan untuk mengurus kartu ATM yang hilang atau tertelan di mesin ATM biasanya sering terjadi. Dalam mengurus kartu ATM yang hilang membutuhkan Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian setempat yang kebanyakan nasabah tidak ingin mengurus hal tersebut karena terbebani.

Dengan demikian, *Customer Service* PT Bank Rakyat Indonesia Unit Cijeruk dapat menunjukkan kebijakan yang sesuai dengan yang dikeluhkan nasabah secara tertulis. Kartu ATM yang hilang atau tertelan di mesin ATM untuk pengurusannya harus menyertakan Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian untuk dapat memastikan bahwa kartu tersebut benar-benar hilang dan diurus oleh nasabah yang bersangkutan. Selain itu menunjukkan secara tertulis penjelasan atau keluhan nasabah tidak hanya diperoleh dari seorang *Customer Service* namun nasabah juga dapat berkonsultasi terkait layanan dan produk Bank Rakyat Indonesia Unit Cijeruk melalui Call Center BRI dengan dial 14017/1500017 atau melalui BRIMO. cukup dengan menggunakan handphone nasabah bisa memperoleh informasi dan siap melayani 24 jam.

4. Formulir yang belum terisi oleh nasabah meskipun telah diberikan informasi oleh Security

Pada saat nasabah datang ke Bank Rakyat Indonesia Unit Cijeruk pasti akan diberikan pertanyaan oleh security Bank Rakyat Indonesia Unit Cijeruk mengenai transaksi apa yang akan dilakukan dan memberi formulir sesuai dengan transaksi yang akan dilakukan oleh nasabah. Pada umumnya nasabah harus mengisi formulir sesuai dengan transaksi yang dilakukan sebelum dilayani oleh *Customer Service* agar proses pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat. Meski demikian, masih banyak nasabah saat dilayani oleh *Customer Service* belum mengisi formulir yang diberikan sehingga hal tersebut dapat menghambat proses transaksi di *Customer Service*.

PENUTUP

Berdasarkan pembahasan mengenai prosedur pelayanan *customer service* pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Cijeruk, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut : Pelaksanaan pelayanan oleh *Customer Service* pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Cijeruk sudah diterapkan dengan cukup baik, efektif dan efisien melalui pelayanan , fasilitas yang memadai, dan kemudahan dalam memberikan layanan . Penerapan tersebut dapat dilihat dari bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* dari segi sikap, segi penampilan, segi kemampuan, serta segi kinerja dan kondisi bank; Dalam meningkatkan kualitas kinerja *Customer Service* agar dapat memberikan pelayanan kepada nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Cijeruk mengadakan upaya dengan cara menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, bekerja sesuai dengan SOP, mengadakan Pengarahan setiap pagi, melaksanakan kegiatan roleplay, dan mengadakan sosialisasi.; PT Bank Rakyat Indonesia Unit Cijeruk memiliki hambatan dalam pelaksanaan pelayanan oleh *Customer Service* yaitu terdapat karakter nasabah yang berbeda-beda, minimnya pengetahuan nasabah mengenai ketentuan pengurusan kartu ATM yang hilang atau rusak, dan formulir yang belum terisi oleh nasabah meskipun telah diberikan informasi oleh satpam.

Disisi lain, terdapat solusi dalam menangani hambatan tersebut diantaranya *Customer Service* PT Bank Rakyat Indonesia Unit Cijeruk dapat mengulas kembali berbagai macam karakteristik nasabah sesuai dengan apa yang didapat saat pelatihan/roleplay menjadi *Customer Service*, *Customer Service* PT Bank Rakyat Indonesia Unit Cijeruk dapat menunjukkan kebijakan yang sesuai dengan yang dikeluhkan nasabah secara tertulis dalam hal ATM yang hilang, dan satpam memastikan nasabah sudah mengisi formulir saat memberikan formulir tersebut kepada *Customer Service*.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Andiyasa, I. G., Purbawangsa, I. B., & Rahyuda, H. (2014). Pengaruh Beberapa Indeks Saham dan Indikator Ekonomi Global Terhadap Kondisi Pasar Modal Indonesia. *E-Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 3, 182-199.
- [2] Budisantoso, T., & Nuritomo. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empat.
- [3] Darmawi, H. 2014. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- [4] Hasibuan, M. S. 2017. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- [5] Kamadianto (2020), Penerapan Dimensi Kualitas Pelayanan di Hotel Unisi Yogyakarta. Tugas Akhir Program Diploma III Program Studi Manajemen Perusahaan Universitas Islam Indonesia.
- [6] Kotler Philip 2005. *Managemen Pemasaran*. edisi kesebelas Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- [7] Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [8] Rahmayanty, N. (2012). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [9] Rusydi, M. (2017). *Customer Excellence* (M. Rusydi, ed.). Bandung: Gosyen Publishing.
- [10] Taswan. 2010. *Manajemen Perbankan, Konsep, Teknik dan Aplikasi* (2nd ed.). Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- [11] Tjiptono, F. 2005. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andy Offset.
- [12] Tjiptono, F. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- [13] Mekaniwati, A., Wibisono, S., Maulina, D., & Hanifah, N. S. (2021, December). Development of Social Entrepreneurs As The Main Driver To Improve The Quality Of Life To Alleviate And Women's Independence. In *International Conference on Global Optimization and Its Applications 2021* (pp. 327-327).
- [14] Pambudi, A. L., Sulistianti, I., & Sulistiono, S. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Motor Yamaha Mio. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(3), 607-616.

- [15] Fadillah, A., & Purnama, D. (2021, December). The Influence of The Use of Social Media in Context, Communication, and Connection Dimensions to the SMEs Performance in Bogor. In *International Conference on Global Optimization and Its Applications 2021* (pp. 167-167).
- [16] Rainanto, B. H., Bon, A. T., & Purba, J. H. V. (2022). Environmental management system and pro-environmental behavior in realizing sustainable industry performance: Mediating role of green marketing management. *International Journal of Global Optimization and Its Application*, 1(1), 12-21.
- [17] Aurelia, S., Sastra, H., & Pardede, R. P. (2022). Pengaruh Likuiditas, Solvabilitas, Profitabilitas terhadap Harga Saham Sub Sektor Food and Beverages yang Terdaftar di BEI Tahun 2016-2020. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 10(3), 499-510.
- [18] Aldiansyah, N., & Mulyadi, M. N. (2023). Pengaruh Persepsi Harga, Promosi Penjualan, Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Studi Kasus Eiger Store di Kota Bogor. *Indonesian Journal of Economic and Business*, 1(1), 48-58.
- [19] Salim, S., Listari, S., & Khim, S. (2021, December). THE EFFECT OF CAPITAL ADEQUACY RATIO (CAR) AND NON PERFORMING LOAN (NPL) ON PROFITABILITY (ROA). In *International Conference on Global Optimization and Its Applications 2021* (pp. 142-142).
- [20] Pratiwi, N. I., Putri, A. A., Sutrisni, K. E., & Satria, W. I. (2023). Training for MSME in Riang Gede Village, Tabanan, Bali in Developing Business Places Through Registration on Google Maps. *ABDIMAS: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(2), 3723-3726.
- [21] Roup, A., Rahardjo, B., Kusuma, R. D., & Putri, T. A. S. (2022). Pendampingan Prosedur Pelayanan Frontliner Menggunakan Aplikasi Patricia Pada KISEL (Koperasi Telkomsel Tap Bogor). *Jurnal Abdimas Dedikasi Kesatuan*, 3(1), 19-24.
- [22] Sukartaatmadja, S., Hermawan, Y., & Silaen, U. (2023). Pengembangan Kualitas Produk UMKM Melalui Inovasi Kemasan dan Digital Marketing Kelurahan Gudang Kota Bogor. *Jurnal Abdimas Dedikasi Kesatuan*, 4(1), 31-34.
- [23] Zuhdi, S., Sukartaatmadja, I., & Argoputro, S. B. (2023). Pendampingan Usaha Mikro Kecil dan Menengah Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pada UMKM Kelurahan Gudang Kota Bogor. *Jurnal Abdimas Dedikasi Kesatuan*, 4(2), 115-122.
- [24] Hendrian, G., & Pratomo, A. W. (2021, December). The Effect Of ISO 9001: 2015 Implementation In Higher Education On Quality And Image In Companies Perspective. In *International Conference on Global Optimization and Its Applications 2021* (pp. 262-262).
- [25] Gendalasari, G. G., & Riyadi, R. (2021, December). The Effect of GRDP Growth, Per Capita GRDP, Population on School Expectation Rates in West Java Province (2012-2019 Period). In *International Conference on Global Optimization and Its Applications 2021* (pp. 263-263).
- [26] Putri, N. A., & Pardede, R. P. (2023). Pengaruh Risiko Kredit, Risiko Likuiditas Dan Risiko Operasional Terhadap Profitabilitas Bank BUMN Periode 2013-2020. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 11(2), 211-222.
- [27] Annaria Magdalena, M., Marpaung, B. S., & Hasibuan, D. H. (2021). The Effect of Activity Ratios to Company Profitability in the Trading, Services, and Investment Sectors. *Journal of Accounting, Business and Finance Research*, 11(1), 38-45.
- [28] Pramiarsih, E. E., Munawar, A., Puspitasari, F., Muhammad, N. I., Listyorini, H., Pranoto, P., & Andiyan, A. (2023). After Covid-19 Sustainable Tourist Village Development and Economic Regeneration. *Journal of Survey in Fisheries Sciences*, 2863-2868.