



**PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
NASABAH DI PT. BANK PEREKONOMIAN RAKYAT
NUSAMBA RAMBIPUJI**

TUGAS AKHIR

*Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh Gelar Ahli Madya pada
Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan*

Diajukan Oleh :

Anibal Sepero

20104993

**PROGRAM STUDI D3 KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

2023

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

**PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
NASABAH DI PT. BANK PEREKONOMIAN RAKYAT
NUSAMBA RAMBIPUJI**

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penuji Tugas Akhir pada :

Hari/Tanggal : *Kamis / 10 Agustus 2023*
Jam : *11.30 WIB*
Tempat : *Ruang Sidang*

Disetujui oleh Tim Penguji Tugas Akhir :

Mustofa, S.E., M.Si
NIDN. 0711017801
Ketua Penguji


:

AHMAD SAUOL S.E., M.M
NIDN. 0714088901
Sekretaris Penguji


:

HELMI AGUS SALIM, S.E., M.M
NIDN. 0716088303
Anggota Penguji

:

Mengetahui,

Ketua Program Studi
D3 Keuangan dan Perbankan


Mustofa, S.E., M.Si
NIDN. 0711017801

Rektor,
Institut Teknologi dan Sains Mandala


Dr. Suwignyo Widagdo, S.E., M.M., M.P
NIDN. 0702106701

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

**“ PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
NASABAH DI PT. BANK PEREKONOMIAN RAKYAT
NUSAMBA RAMBIPUJI”**

Nama : Anibal Sepero
NIM : 20104993
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Minat Studi : Manajemen Perbankan

Disetujui Oleh :

DOSEN PEMBIMBING UTAMA

DOSEN PEMBIMBING ASISTEN



AHMAD SAUOL S.E., M.M

NIDN. 0723128503



HELMI AGUSSALIM S.E., M.M

NIDN. 0716088303

Mengetahui,
KETUA PROGRAM STUDI
D3 KEUANGAN DAN PERBANKAN




Mustofa, S.E., M.Si
NIDN. 0711017801

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anibal Sefero
NIM : 20104993
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Minat Studi : Manajemen Perbankan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul : “Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji” adalah benar-benar hasil karya saya sendiri. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya siap menanggung resiko dibatakannya tugas akhir yang telah saya buat.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Jember, 28 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Anibal Sefero

MOTTO

Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan

(Q.S Al Insyirah : 5-6)

Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Dan tidak ada kemudahan tanpa adanya do'a.

(Ridwan Kamil)

“Tidak masalah apabila Anda berjalan lambat, asalkan Anda tidak pernah berhenti berusaha”

(Confucius)

PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT serta dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta, penulisan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu walaupun jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terimakasih kepada :

1. Allah SWT karena hanya atas izin dan karunia-Nya tugas akhir ini dapat dibuat dan selesai dengan tepat waktu.
2. Kedua orang hebat dalam hidup saya (Papa Anton dan Mama Sundari) yang selalu berjuang serta selalu memberikan kehidupan yang terbaik dan selalu mendoakan yang terbaik untuk segala kelancaran anaknya.
3. Dosen pembimbing terbaik saya (Ahmad Sauqi, S.E., M.M dan Helmi Agus Salim, S.E., M.M) yang sudah membimbing serta memberikan masukan dan saran selama ini, sehingga penulisan tugas akhir ini dapat terselesaikan.
4. Ibu Nely Supeni, S.E., M.M selaku Dosen yang telah memberikan arahan dan masukan sehingga saya bisa membanggakan kedua orang tua.
5. Teman-teman Angkatan prodi D3 Keuangan dan Perbankan yang telah menemani selama hampir 3 tahun dan selalu bersedia dalam bertukar pikiran serta memberikan semangat dalam menyelesaikan perkuliahan ini.
6. Saudara-saudara seangkatan SHter yang selalu memberikan arahan dan masukan dalam menjalani kehidupan ini.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa dimana berkat limpahan rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis bisa melakukan magang dan dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan judul “**Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji**”. Penulisan laporan ini dibuat untuk melengkapi salah satu syarat untuk mencapai gelar ahli madya pada program minat studi D3 Keuangan dan Perbankan di Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa penulisan laporan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan kebaikan dari berbagai pihak yang telah membantu. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Suwignyo Widagdo, S.E., M.M., M.P selaku Rektor Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember.
2. Bapak Dr. Muhammad Firdaus, S.P., M.M., M.P selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Bapak Mustofa, S.E., M.Si selaku Ketua Prodi D3 Keuangan dan Perbankan.
4. Bapak Ahmad Sauqi, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Utama dan Bapak Helmi Agus Salim, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Asisten yang telah memberikan banyak arahan dan bimbingan.
5. Segenap Dosen dan Civitas Akademika Institut Teknologi dan Sains Mandala.
6. PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji yang telah memberikan akses untuk diteliti, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

7. Ibu Ririn Maliani selaku Pembimbing Magang dan Ibu Umi Istifadah selaku karyawan PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini.
8. Kedua orang tua Bapak Anton dan Ibu Sundari tercinta yang selalu memberikan arahan dan dukungan agar selalu semangat dan terus berjuang dalam meraih sebuah kesuksesan.
9. Pujaan Hati saya Firda Dwi Agustin yang selalu membantu dan memberikan saya semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Sahabat Shaun The Sheep (Dimas, Bagos, Bagas, Dani, Asep) yang selalu menjadi teman baik serta ada disaat sedih maupun senang.
11. Teman seperjuangan Galuh, Alfira, Salim yang sudah banyak berkontribusi selama masa perkuliahan.
12. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan bantuan serta semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis berharap agar pembaca bisa memberikan saran dan kritik guna membangun semangat dalam menyempurnakan dan menyelesaikan tugas akhir ini.

Dengan demikian semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca serta pihak-pihak lainnya, Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jember, 27 Juli 2023

Penulis,

Anibal Sepero

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	7
1.6 Kajian Teori.....	15
1.6.1 Pengertian Bank.....	15
1.6.2 Fungsi Bank.....	16
1.6.3 Pengertian dan Peran <i>Customer Service</i>	17
1.6.4 Pengertian Pelayanan	18
1.6.5 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Customer Service</i>	20
1.7 Batasan Masalah	23
BAB II METODE PENELITIAN	24
2.1 Pendekatan dan Strategi Penelitian	24
2.2 Metode Pengambilan Data	25
2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	26

2.4 Tahapan Penelitian.....	26
2.4.1 Tahapan Penelitian di Lapangan.....	26
2.4.2 Lokasi Penelitian	27
2.4.3 Waktu Penelitian.....	28
2.5 Pendekatan Dalam Analisis Data.....	28
2.6 Keabsahan Penelitian.....	30
BAB III HASIL PENELITIAN.....	34
3.1 Orientasi Kancan Penelitian	34
3.1.1 Sejarah PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji.....	34
3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji.....	35
3.1.3 Struktur Organisasi PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji	37
3.1.4 Jaringan Kantor PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji di Kabupaten Jember	39
3.1.5 Produk-produk di PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji..	39
3.2 Pelaksanaan Penelitian.....	48
3.3 Hasil Temuan.....	49
3.3.1 Hasil Wawancara	49
BAB IV PEMBAHASAN	52
4.1 Peran <i>Customer Service</i>	52
4.2 Kendala-kendala Yang Dihadapi <i>Customer Service</i>	54
BAB V PENUTUP.....	56
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Implikasi.....	57
5.3 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian	12
Tabel 3.1 Komposisi Karyawan PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji	38
Tabel 3.2 Hadiah Tabungan Harmoni Plus	40
Tabel 3.3 Ilustrasi Angsuran Kredit	46
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji.....	37
---------------------------------------------------------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kegiatan Wawancara.....	62
2. Bukti Rekaman Hasil Wawancara.....	62
3. Pemaparan Materi Oleh Pihak PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji.....	63

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji”. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang dilakukan untuk mengetahui tentang Peran *Customer Service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan (*Field Research*) dengan pendekatan deskriptif. Dalam memperoleh data, peneliti menggunakan data primer dan sekunder. Dalam memperoleh data primer, peneliti harus melakukan Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Sedangkan dalam memperoleh data sekunder, peneliti bisa mendapatkannya dari data-data yang sudah ada sebelumnya pada perusahaan. *Customer Service* adalah orang yang berhadapan langsung kepada nasabah, yang berarti dalam memberikan pelayanan harus pandai dalam berkomunikasi. Dalam memberikan pelayanan, *Customer Service* harus bisa membuat nasabahnya merasakan kepuasan dan bisa menjalin hubungan yang lebih baik seperti kekeluargaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Peran *Customer Service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji adalah dengan cara bisa memberikan pelayanan yang baik serta ramah. Karena hal utama yang harus dimiliki *Customer Service* yaitu pelayanan, komunikasi, penguasaan sebuah produk dan juga bisa mengatasi permasalahan yang terjadi. Selain itu, PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji menerapkan kinerja yang terdiri dari kejujuran, tanggung jawab, ramah tamah, bermotivasi, bekerjasama, aman, terbaik, serta bisa mencapai target pencapaian laba. Dengan adanya nilai dari sana, maka PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji berharap mampu bersaing dalam menarik minatnya seorang nasabah.

Kata kunci : *Customer, Service, Nasabah, Kepuasan*

ABSTRACT

This research is entitled "The Role of Customer Service in Improving Customer Satisfaction at PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji". This research is a qualitative research conducted to find out about The role of Customer Service in increasing customer satisfaction. This research uses field research methods (Field Research) approach descriptive. In obtaining data, researchers used primary and secondary data. In obtaining primary data, researchers must make observations, interviews, and Documentation. Meanwhile, in obtaining secondary data, researchers can get it from pre-existing data on the company. Customer Service is a person who deals directly with customers, which means in providing services must be good at communicating. In provide services, Customer Service must be able to make its customers feel satisfaction and can establish better relationships such as family. The results of the research show that the Role of Customer Service in increase customer satisfaction at PT. Bank Perekonomian Rakyat Bank Rambipuji is by being able to provide good and friendly service. Because the main thing that must be owned by Customer Service is service, communication, mastery of a product and can also overcome the problems that occur. Besides that, PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji implements a performance that consists of honesty, responsibility, warm-hearted, motivated, cooperative, safe, the best, and can achieve the target profit achievement. Given the value there, then PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji hopes to be able to compete in attracting a customer.

Keyword : Customer, Service, Customers, Satisfaction.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kondisi dunia perbankan saat ini telah berubah dari waktu ke waktu, yang menuntut lembaga keuangan memiliki sistem pelayanan yang baik untuk menarik nasabah potensial dan mempertahankan nasabah yang sudah ada. Pelayanan yang ditawarkan tentunya tidak terlepas dari peran *customer service* yang pada umumnya harus dapat memberikan pelayanan yang baik dan memahami keberadaan produk di bank. Pada tahun 2023 Pemerintah telah mengumumkan bahwa adanya perubahan nama pada Bank Perkreditan Rakyat, yang awalnya bernama Bank Perkreditan Rakyat sekarang diubah menjadi Bank Perekonomian Rakyat. Hal ini sudah ditetapkan pada Undang-undang (UU) Nomor 4 tahun 2023 tentang “Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan” (P2SK), yang disahkan pada 12 Januari 2023.

PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji memiliki izin dalam menghimpun dana secara langsung dari masyarakat dalam bentuk simpanan yaitu tabungan dan deposito, serta bertujuan menyalurkan dana dalam bentuk kredit. Sebuah bank tidak lepas dari nama sektor keuangan dalam kegiatannya seperti perusahaan lainnya. Bank adalah lembaga keuangan yang mempunyai misi memberikan jasa keuangan melalui simpanan (menyimpan uang), kredit (meminjam uang) baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Secara umum, pengertian *customer service*

ialah aktivitas yang diperuntukkan agar dapat memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang (*Fernandes & Marlius, 2018*).

Layanan yang ditawarkan oleh *customer service* tidak hanya tentang pelayanan, tetapi tentang bagaimana menciptakan kepercayaan pelanggan dan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Memberikan kepercayaan, kemudahan dan kepuasan nasabah kepada bank, maka diperlukan pelayanan *customer service* yang siap memenuhi segala kebutuhan nasabah. Penjaminan kualitas merupakan prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai ukuran keunggulan kompetitif suatu perusahaan, karena kepuasan pelanggan bergantung pada kualitas layanan yang dibutuhkan oleh pelanggan. Bank memegang peranan penting dalam kehidupan perekonomian. Salah satunya menyalurkan dana kepada pihak yang membutuhkan melalui usaha mikro, kecil, dan menengah. Layanan pelanggan adalah salah satu sumber daya manusia yang penting bagi perusahaan.

Customer service atau layanan pelanggan adalah orang yang tugasnya memberikan informasi tentang produk atau jasa yang dipasarkan. *Customer service* merupakan isu penting dalam persaingan antar bank dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari bank, karena *customer service* merupakan salah satu kegiatan bank untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Menurut (Abdullah Munir,2010) pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan factor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. *Customer service* berkomitmen untuk memberikan pelayanan prima kepada nasabah, sehingga pelayanan

yang diberikan dapat memuaskan nasabah. Menurut Semil dalam (Zulkarnain Wildan dan Sumarsono, 2018) kata pelayanan prima dalam bahasa Inggris sehari-hari tidak disebut sebagai *premium service*, tetapi disebut dengan *excellent service* (pelayanan yang unggul, baik sekali) atau *service excellent* (keunggulan pelayanan, pelayanan dengan mutu yang baik sekali). Untuk itu *customer service* harus memiliki dasar-dasar pelayanan.

Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika seorang *customer service* dibekali pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya sendiri. *Customer service* juga harus bisa mempunyai kemampuan dalam menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank dan sebuah produk yang akan ditawarkan nantinya. Peran *customer service* merupakan ujung tombak dunia perbankan, karena selain bertugas untuk mengubah calon nasabah menjadi nasabah bank, *customer service* juga harus mampu mempertahankan nasabah yang sudah ada agar tetap menjadi yang loyal. Dengan pelayanan yang berkualitas, dia bisa menjadi kunci sukses dan dasar membangun kesuksesan di perusahaan. Agar layanan yang ditawarkan dapat berjalan dengan baik, komunikasi antara nasabah dan *customer service* diperlukan agar semua fungsi yang dibutuhkan dapat berjalan dengan lancar. Kemitraan yang baik dengan nasabah merupakan salah satu cara untuk mencapai tujuan perusahaan. Bank harus dapat memahami kebutuhan nasabah dan meningkatkan kualitas layanan, karena pengalaman yang baik dengan layanan yang ditawarkan akan diingat di dalam benak nasabah sehingga nasabah pastinya senang dan nyaman ketika menyimpan uangnya di bank.

Melalui pelayanan yang baik serta aman pastinya akan membuat nasabah senang dan merasa dibatasi dibandingkan dengan bank umum lainnya, PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji mampu merangsang minat nasabah untuk menabung dan mengarahkan dana kepada nasabah yang membutuhkan dana untuk melanjutkan usahanya atau membuka usaha baru. Hal ini terbukti dari PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji yang telah membuka kantor-kantor kas dengan jumlah nasabah yang terus meningkat. Adapun produk-produk yang di miliki PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji sendiri yaitu Kredit, Tabungan, dan Deposito. Persaingan yang terjadi dalam perusahaan bukan hanya dilihat dari segi mutu dan jumlahnya saja, melainkan dari segi pelayanannya juga. Untuk membuat nama perusahaan menjadi lebih baik dan unggul dibandingkan dengan bank lain maka perusahaan harus memenuhi setiap kebutuhan dan kemauan pelanggannya supaya nantinya pelanggan akan merasa puas dan senang akan layanan yang diberikan.

Pada umumnya, permasalahan yang sering dialami *customer service* tentang pelayanan, misalnya dalam melayani satu nasabah dibutuhkan waktu yang lama sehingga nasabah yang lain jadi tidak sabar untuk menunggu waktu antreannya, selain itu ada juga permasalahan yang sering terjadi yaitu komplain nasabah yang kurang ditanggapi dan nasabah yang selalu dioper kesana kemari tanpa kejelasan (Wijayanti, n.d.). Oleh karena itu, bank harus melatih staf atau tim *customer service*-nya agar lebih cepat tanggap dan memberikan pelayanan, termasuk menanggapi keluhan nasabah dan meminta maaf karena terlalu lama dipahami nasabah.

Hal ini bisa dilihat dari permasalahan yang ada dilapangan sebagai berikut: Permasalahan yang sering dihadapi *customer service* adalah kendala dalam berbahasa dan system jaringan *down* sehingga dalam mengatasi permasalahan ini, PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji memberikan pengertian terlebih dahulu kepada nasabah agar sabar menunggu, supaya komunikasi yang dilakukan dapat berjalan lancar. Dalam menyelesaikan kendala seperti ini *customer service* meminta bantuan untuk menerjemahkan bahasa yang digunakan oleh nasabah tersebut kepada rekan-rekan kerja lainnya yang mengerti terkait bahasa yang digunakan, supaya *Customer Service* bisa memahami apa yang diucapkan dan tidak terjadi kesalahan pahaman. Jika kendalanya terjadi pada jaringan sistem, maka cara mengatasinya adalah dengan memberikan penjelasan kepada nasabah bahwa sistem kantor saat ini sedang mengalami gangguan dan meminta nomor telepon yang bisa dihubungi supaya ketika sistem sudah normal kembali, pihak bank bisa memberikan informasi kepada nasabah.

Berdasarkan uraian diatas, salah satu upaya yang dapat di lakukan dalam meningkatkan prestasi kerja adalah dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik supaya bisa tercapai dalam hal memuaskan seorang nasabah. Dengan adanya pelayanan yang terbaik maka PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji menerapkan kinerja yang terdiri dari kejujuran, bertanggung jawab, ramah tamah, bermotivasi, bekerjasama, aman, terbaik, serta bisa mencapai target pencapaian laba. Dengan adanya nilai dari sana maka PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji berharap mampu bersaing dalam menarik minatnya seorang nasabah.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul **“Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Peran *Customer Service* dalam meningkatkan Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji ?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi *Customer Service* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana Peran *Customer Service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji ?
2. Untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dihadapi *Customer Service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji ?

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan ilmu baru bagi penulis khususnya mengenai Peran *Customer Service* dalam memberikan pelayanan maupun memuaskan nasabah dilembaga perbankan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan dan masukan dalam melayani dan memuaskan nasabah.

3. Bagi Almamater

Diharapkan bisa berguna untuk menambah referensi dan wawasan penelitian sejenis pada waktu yang akan datang, dan memberikan informasi bagi pihak-pihak yang membutuhkan mengenai judul yang dibahas dalam penelitian ini.

1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang saya lakukan, yaitu penelitian tentang “Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji”. Ada beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini, antara lain :

1. Pramudya (2022), “*Peranan Customer Service Terhadap Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Dan Bangka Belitung Cabang Lahat*”. Pelayanan nasabah atau yang sering disebut *Customer Service officer* berasal dari dua kata yaitu customer yang berarti pelanggan dan service yang berarti pelayanan. *Customer Service* yang memiliki kemampuan melayani nasabah secara cepat dan tepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), Teknik pengumpulan datanya menggunakan observasi, interview dan dokumentasi. Setelah data diperoleh data di inventarisasi, di uji keabsahan data agar berkualitas

ilmiah, dan terakhir di analisis datanya menggunakan deskriptif kualitatif.

2. Haryati (2022), "*Peran Customer Service Dalam Peningkatan kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan*". Peran *Customer Service* dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan PT Solusi Prima *Connectivist* adalah bahwa pelayanan yang dilakukan oleh *Customer Service* PT Solusi Prima *Connectivist* telah termasuk dalam kategori yang baik dan telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan sehingga mendapatkan penilaian yang positif dari pelanggan. Analisis ini sendiri terfokus kepada pelayanan *Customer Service* berupa kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dikaitkan dengan beberapa unsur rumusan masalah. Tahap analisis yang digunakan adalah teknik pengumpulan data.
3. Natasya (2021), "*Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. BPD Sumatera Barat Cabang Pasar Raya Padang*". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan di PT. BPD Sumatera Barat Cabang Pasar Raya Padang. Dalam menganalisa data, penulis menggunakan metode analisis data kualitatif sebagai metode penelitian yang menjelaskan secara mendalam peran *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan di PT. BPD Sumatera Barat Cabang Pasar Raya Padang. Metode analisisnya adalah dilihat dari dua aspek yang berbeda, yaitu antara teori dan praktek.

4. Okvela (2021), "*Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Di Pt. Btpn Purna Bakti Kc Padang*". Metode penelitian yang digunakan : Studi Perpustakaan (*library research*), Studi Lapangan (*field research*) dan Untuk menganalisa data penelitian, penulis menggunakan analisa Deskriptif.
5. Azela (2020), "*Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah PT. BPR Pembangunan Kerinci*". Metodologi penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif serta menggunakan data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dengan wawancara, observasi, serta dokumentasi. Lalu, teknik pengolahan dan analisis data dilakukan dengan triangulasi yang meliputi : triangulasi metode, triangulasi sumber data dan triangulasi teori. Variabel yang diteliti adalah menurut pendapat pendapat Parasuraman, Valerie A. Zeithaml (2001:26) yang dikenal dengan konsep ServQual (Service Quality) yang berdasarkan pada lima dimensi penentu kualitas jasa pelayanan yaitu Tangible, Reability, Responsiveness, Emphaty, dan Assurance.
6. Destiya (2020), "*Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Bank Bri Syariah Kcp Purbalingga*". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran *Customer Service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah diBRI Syari'ah KCP Purbalingga. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (Field Reserch) dengan pendekatan kualitatif. Dalam pengumpulan datanya penelitian ini menggunakan metode observasi,

wawancara dan dokumentasi. Kemudian data yang di peroleh di analisis menggunakan metode penelitian kualitatif, yang di maksudkan untuk mendiskripsikan suatu situasi atau kondisi yang bersifat fakta.

7. Sela (2020), "*Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada Bank Bri Syariah Kantor Cabang Pekanbaru*". Penelitian ini adalah bersifat lapangan (Field Research) yang dilakukan pada PT. BRI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru. populasinya berjumlah 2 orang dan sampel dalam penelitian ini adalah *Customer Service* yang saat ini berjumlah 2 orang yang berkaitan langsung menangani Peranan *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada bank BRI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru. Metode pengumpulan data adalah Observasi, Wawancara, Dokumentasi dan Studi Pustaka. Analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Peranan *Customer Service* dalam meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru yaitu Peranan seorang *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah pada Bank BRI Syariah kantor cabang pekanbaru merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan bank tersebut. Oleh Karena itu, segala kegiatan harus berjalan dengan baik dan bermutu demi terciptanya kepuasan nasabah.
8. Oktaviani (2020), "*Kualitas Pelayanan Customer Service Dan Teller Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bprs Kota Bumi Kantor Cabang Bandar Lampung*". Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (Field Research).

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah diperoleh dari satu responden ke responden lainnya (Snowball Sampling) hingga berada di titik jenuh.

9. Mirawati (2019), "*Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang*". Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif, penelitian ini dilakukan di Bank Nagari Cabang Siteba Padang, Dalam pengumpulan data dan bahan untuk melakukan penelitian ini, digunakan : Metode pengumpulan data yaitu Studi lapangan (Field Research) dan Studi Kepustakaan (Library Research).
10. Yolanda (2018), "*Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang*". Metode penelitian yang digunakan adalah Riset Lapangan (Field Research) dan Riset Perpustakaan (Library Research). Penulis menggunakan analisa kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Dari beberapa peneliti terdahulu yang telah disebutkan disamping, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat adanya perbedaan dan persamaan, yaitu :

Tabel 1.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Achmad Pramudya, Dilla Ajeng Saputri, Melnia Hartati, Nova Yulindasari (2022)	Peranan <i>Customer Service</i> Terhadap Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Dan Bangka Belitung Cabang Lahat.	a) Menggunakan Metode Field Research. b) Menggunakan Metode Kualitatif. c) Menggunakan Metode Deskriptif Kualitatif.	a) Lebih Terfokus Kepada Pembukaan Rekening Tabungan. b) Objek Penelitian. c) Lokasi Penelitian. d) Tahun Penelitian.
2.	Risna Haryati, Rina Rostiana (2022)	Peran <i>Customer Service</i> Dalam Peningkatan kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan.	a) Menggunakan Metode Kualitatif. b) Menggunakan Metode Deskriptif Kualitatif.	a) Objek Penelitian. b) Lokasi Penelitian. c) Tahun Penelitian.
3.	Putri Natasya, Doni Marlius (2021)	Peranan <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. BPD Sumatera Barat Cabang Pasar Raya Padang.	a) Menggunakan Metode Library Research. b) Menggunakan Metode Field Research.	a) Objek Penelitian. b) Lokasi Penelitian. c) Tahun Penelitian.

4.	Okvela Sapitri, Muhammad Hendra (2021)	Peranan <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Di Pt. Btpn Purna Bakti Kc Padang.	a) Menggunakan Metode Library Research. b) Menggunakan Metode Field Research. c) Menggunakan Metode Deskriptif.	a) Menggunakan Tabel Dalam Mencari Perbedaan Penabung dari Tahun 2018 – 2020. b) Objek Penelitian. c) Lokasi Penelitian. d) Tahun Penelitian.
5.	Azela Dwi Putri (2020)	Pelayanan <i>Customer Service</i> dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah PT. BPR Pembangunan Kerinci.	a) Menggunakan Metode Kualitatif.	a) Menggunakan Variabel Servqual (Service Quality) Untuk Di Teliti. b) Objek Penelitian. c) Lokasi Penelitian. d) Tahun Penelitian.
6.	Destiya Sandra Dewi (2020)	Peran <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Bank Bri Syariah Kcp Purbalingga.	a) Menggunakan Metode Kualitatif. b) Menggunakan Metode Field Research.	a) Fokus Penelitian Terhadap Loyalitas Nasabah. b) Objek Penelitian. c) Tahun Penelitian. d) Lokasi Penelitian.
7.	Mei Sela Andeani (2020)	Peranan <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada Bank Bri Syariah Kantor Cabang Pekanbaru	a) Menggunakan Metode Field Research. b) Menggunakan Metode Deskriptif Kualitatif. c) Menggunakan Metode Library Research.	a) .Objek Penelitian. b) Tahun Penelitian. c) Lokasi Penelitian.

8.	Oktaviani Ayu (2020)	Kualitas Pelayanan Customer Service Dan Teller Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bprs Kota Bumi Kantor Cabang Bandar Lampung.	a) Menggunakan Metode Field Research. b) Menggunakan Metode Deskriptif Kualitatif. c) Menggunakan Metode Library Research.	a) Objek Penelitian. b) Lokasi Penelitian. c) Tahun Penelitian.
9.	Mirawati, Jhon Fernos (2019)	Peranan <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang.	a) Menggunakan Metode Field Research. b) Menggunakan Metode Library Research.	a) Menggunakan Metode Deskriptif Kuantitatif. b) Objek Penelitian. c) Tahun Penelitian. d) Lokasi Penelitian.
10.	Yolanda Darma Fernandes, Doni Marlius (2018)	Peranan <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang.	a) Menggunakan Metode Field Research. b) Menggunakan Metode Library Research.	a) Objek Penelitian. b) Lokasi Penelitian. c) Tahun Penelitian.

Sumber: (Jurnal Terdahulu), Achmad Pramudya (2022), Risna Haryati (2022), Putri Natasya (2021), Okvela Sapitri (2021), Azela Dwi Putri (2020), Destiya Sandra Dewi (2020), Mei Sela Andeani (2020), Oktaviani Ayu (2020), Mirawati (2019), Yolanda Darma Fernandes (2018).

Secara keseluruhan, persamaan penelitian ini dengan peneliti terdahulu yaitu menggunakan metode penelitian *field research* dan *library research*, sedangkan untuk perbedaannya yaitu terletak pada tahun penelitian, lokasi, objek penelitian, dan ada yang menggunakan tabel dalam mencari perbedaan penabung, serta menggunakan variabel *Servqual (Service Quality)* untuk meneliti. Pada penelitian ini diambil objek di PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji.

1.6 Kajian Teori

1.6.1 Pengertian Bank

Pengertian Bank menurut Undang-undang Negara Republik Indonesia nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk yang lain dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Secara umum bank dibagi menjadi empat jenis, yaitu sebagai berikut :

1. Bank Sentral

Merupakan bank yang tugasnya dalam menerbitkan uang kertas dan logam sebagai alat pembayaran yang sah dalam surat Negara dan mempertahankan konversi uang dimaksud emas atau perak atau keduanya.

2. Bank Umum

Merupakan bank yang bukan saja dapat meminjamkan atau menginvestasikan berbagai jenis tabungan yang diperolehnya, tetapi juga dapat memberikan pinjaman dari menciptakan sendiri uang giral.

3. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Merupakan bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

4. Bank Syariah

Merupakan bank yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil (sesuai kaidah ajaran islam tentang hukum riba).

1.6.2 Fungsi Bank

Adapun fungsi bank dalam buku Pemasaran Bank Kasmir,SE. MM (Tahun 2012 hal 9) adalah sebagai berikut :

1. Menghimpun dana (funding) dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dalam hal ini bank sebagai tempat penyimpanan uang untuk berinvestasi bagi masyarakat. Tujuan utama masyarakat. Kemudian untuk melakukan investasi dengan harapan memperoleh bunga dari hasil simpanannya. Tujuan lainnya adalah untuk memudahkan melakukan transaksi pembayaran. Untuk memenuhi tujuan diatas, baik untuk mengamankan uang maupun untuk melakukan investasi, bank menyediakan sarana yang disebut dengan simpanan. Jenis simpanan yang ditawarkan sangat bervariasi tergantung dari bank yang bersangkutan. Secara umum, jenis simpanan yang ada di bank adalah terdiri dari simpanan giro (demand deposit), simpanan tabungan (saving deposit) dan simpanan deposito (time deposit).
2. Menyalurkan dana (lending) ke masyarakat, dalam hal ini bank memberikan pinjaman (kredit) kepada masyarakat. Dengan kata lain bank menyediakan dana bagi masyarakat yang membutuhkannya. Pinjaman atau kredit yang diberikan dibagi dalam beberapa jenis sesuai dengan keinginan nasabah.

Sebelum kredit diberikan bank terlebih dahulu menilai apakah kredit tersebut layak diberikan atau tidak. Penilaian ini dilakukan agar bank terhindar dari kerugian tersebut layak diberikan atau tidak. Penilaian ini dilakukan agar bank terhindar dari kerugian akibat tidak dapat dikembalikannya pinjaman yang disalurkan bank dengan berbagai sebab seperti Jenis kredit modal kerja atau kredit perdagangan.

3. Memberikan jasa-jasa bank lainnya (services) seperti pengiriman uang (transfer), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari dalam kota (clearing), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari luar kota dan luar negeri (inkaso), letter of credit (L/C), safe deposit box, bank garansi, bank notes, traveler cheque dan jasa lainnya. Jasa-jasa bank lainnya merupakan jasa pendukung dari kegiatan pokok bank yaitu menghimpun dan menyalurkan dana.

1.6.3 Pengertian dan Peran *Customer Service*

Kata *customer service* terdiri dari dua kata yaitu “*customer*” artinya pelanggan, dan “*service*” artinya pelayanan. Menurut waworuntu (1997,35) menyebutkan istilah *customer service* yang diterjemakan dalam Bahasa Indonesia mengandung arti melayani nasabah, dimana untuk bidang bisnis secara umum diartikan sebagai pelayanan pelanggan. *Customer service* adalah petugas yang memiliki misi memberikan layanan keuangan melalui penyimpanan (deposito), pinjaman kredit dan layanan keuangan lainnya. *Customer service* juga merupakan kegiatan yang melibatkan membuat nasabah senang melalui layanan.

Menurut *Kasmir (2014:249)* Secara umum, pengertian *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang di peruntukan atau di tujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang diberikan seseorang sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. *Customer service* juga harus dapat menanggapi masalah dan menawarkan solusi dalam menyelesaikan masalah yang ada. Peranan *customer service* juga menjadi salah satu sumber daya manusia yang dibutuhkan perusahaan. Dalam penyediaan layanan, peran *customer service* berhubungan langsung dengan karakteristik nasabah yang berbeda, oleh sebab itu dibutuhkan seorang yang ber-*attitude* baik dan ahli dalam menjalankan tugas tersebut. Tugas utama *customer service* biasanya merupakan fungsi pemasaran, karena *customer service* merupakan jembatan antara kepentingan nasabah dengan kegiatan operasional bank. Pada dasarnya *customer service* tidak secara langsung melayani pengelolaan akuntansi atas transaksi keuangan yang dilakukan oleh nasabah, tetapi membantu nasabah yang ingin menghubungi pihak bank.

1.6.4 Pengertian Pelayanan

Menurut Umar (2003:21), pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka. Dalam kamus bahasa Indonesia, dijelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan, minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, dan menggunakan.

Nasabah adalah konsumen (*customer*) yaitu perseorangan yang memperoleh keuntungan produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi aktivitas pembelian, penyewaan dan layanan jasa (*Nasution & Sutisna, 2015*). *Customer service* berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah. Layanan yang ditawarkan berkualitas tinggi jika setiap *customer service* diajarkan dasar-dasar pelayanan. Layanan pelanggan harus mempertimbangkan bagaimana nasabah dilayani sehingga mereka dapat puas dengan layanan yang diberikan.

Menurut *Kasmir (2006:34)* Pelayanan publik yang baik memiliki ciri – ciri sebagai berikut :

- a. Tersedianya karyawan yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

1.6.5 Tugas dan Tanggung Jawab *Customer Service*

Tugas *customer service* ialah bisa memberikan pelayanan yang baik, baik dalam pembukaan rekening tabungan atau deposito. Selain itu *customer service* adalah tempat untuk menerima semua layanan keluhan dan konsultasi kepada para nasabahnya, hal ini dilakukan agar bisa menjalin hubungan yang baik antar nasabah dan pihak perusahaan. Dalam menjalankan tugasnya, *customer service* memiliki tanggung jawab penuh untuk menjaga nasabah agar puas dengan hasil kerja karyawan.

Menurut Ririn Maliani selaku Kepala Bidang SDM dan Umum pada PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji, tugas pokok dan tanggung jawab *Customer Service* adalah sebagai berikut :

A. Tugas Pokok *Customer Service* :

1. Memberikan informasi mengenai produk dan layanan termasuk semua persyaratan kepada konsumen, secara jelas, lengkap dengan bahasa yang mudah dimengerti.
2. Wajib melakukan verifikasi terhadap identitas, buku tabungan, saldo dan contoh tanda tangan.
3. Wajib melakukan klarifikasi kepada nasabah atau atasan langsung jika ada transaksi yang tidak sesuai ketentuan..
4. Mengajukan persetujuan pencairan deposito dan pengambilan tabungan kepada atasan sebagaimana diatur dalam limitasi kewenangan pencairan deposito dan penarikan tabungan sesuai ketentuan.

5. Memastikan terlaksananya penerapan APU dan PPT sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 6. Pengkinian data dan identitas nasabah.
 7. Mencetak bunga tabungan di buku nasabah
 8. Memperbarui buku tabungan yang rusak atau penuh.
 9. Melaksanakan proses pembukaan, perpanjangan dan pencairan deposito.
 10. Mengelola pengumuman blangko deposito (nomor deposito).
 11. Melaksanakan proses pendaftaran kredit.
 12. Membuat register nomor rekening kredit, deposito, dan tabungan.
 13. Memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai prosedur pengaduan nasabah.
 14. Menangani dan menyelesaikan pengaduan konsumen sesuai prosedur.
 15. Membuat dan memberikan laporan kepada atasan mengenai pelayanan dan penyelesaian pengaduan nasabah.
- B. Tanggung Jawab *Customer Service* :
1. Terlaksananya seluruh informasi produk & jasa perusahaan.
 2. Terlaksananya pembukaan dan penutupan tabungan.
 3. Terlaksananya pembukaan, perpanjangan dan pencarian deposito.
 4. Terlaksananya pengelolaan bilyet deposito secara baik dan aman.
 5. Terlaksananya proses pendaftaran kredit.
 6. Terlaksananya penerapan tentang perlindungan konsumen dan

pengaduan konsumen.

7. Terlaksananya penerapan APU & PPT.
8. Melaksanakan penerapan budaya kepatuhan dan anti fraud.

Menurut *Kasmir (2008:194)* menyatakan tugas-tugas *Customer Service* yang sesuai dengan fungsinya adalah sebagai berikut :

1. Sebagai Resepsionis

Customer Service bertugas menerima tamu/ nasabah yang datang ke bank dengan ramah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan. *Customer Service* harus selalu memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas. Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam.

2. Sebagai Deskman

Customer Service bertugas memberikan informasi mengenai produk-produk bank. Menjelaskan manfaat, ciri-ciri produk dari bank tersebut dan menjelaskan juga keunggulan produk bank tersebut dibandingkan dengan produk pesaing.

3. Sebagai Salesman

Sebagai Salesman, tugas *customer service* bank adalah berusahasekuat tenaga menjual produk perbankan. Sebagai penjual, *customer service* mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama.

4. Sebagai Customer Relation Officer

Hubungan dengan nasabah harus selalu dijaga melalui berbagai cara. Nasabah terkadang sering terpengaruh oleh hal yang dilakukan pesaing. Jika kita mengalami gangguan dengan nasabah, bukan tidak mungkin nasabah kita akan beralih ke pesaing lain.

5. Sebagai Komunikator

Tugas *customer service* yang terakhir adalah sebagai komunikator dengan cara memberikan seluruh informasi dan solusi kepada nasabah dan juga sebagai tempat keluhan dan konsultasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tugas-tugas *customer service* harus mencakup kelima pernyataan diatas yaitu sebagai *Resepsionis*, sebagai *Deskman*, sebagai *Salesman*, sebagai *Customer Relation Officer*, dan sebagai *Komunitor*. Dengan ini yang harus dilakukan seorang *customer service* adalah harus bisa dan mampu untuk menjalankan tugasnya dengan baik dimana itu merupakan sebuah kewajiban dan tanggung jawab dari pekerjaan tersebut.

1.7 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang dibahas, maka perlu dilakukan pembatasan masalah yang diteliti, oleh karena itu penulis membatasi masalah pada penelitian ini yang berfokus pada peran *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji.

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan dan Strategi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan (*Field Research*). Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian Naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*Natural Setting*) (Sugiyono, 2017). Menurut Moleong (2012), penelitian lapangan (*field research*) dapat juga dianggap sebagai pendekatan luas dalam penelitian kualitatif atau sebagai metode dalam mengumpulkan data kualitatif. Maksud dari *field research* dalam penelitian ini adalah peneliti akan melakukan penelitian secara langsung ke lokasi penelitian yang akan diteliti yaitu pada PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji.

Penelitian ini bersifat deskriptif, maksudnya adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan suatu objek atau subjek yang diteliti secara luas dan terpercaya. Dalam memperoleh sumber data peneliti menggunakan data primer dan data sekunder. Dalam memperoleh data primer peneliti harus melakukan wawancara dengan subjek penelitian, baik melalui observasi atau pengamatan secara langsung. Dan untuk mendapatkan data sekundernya peneliti bisa memperolehnya dari data-data yang sudah ada pada data sebelumnya.

2.2 Metode Pengambilan Data

Menurut Sugiyono (2016) Teknik pengumpulan data adalah suatu langkah yang dinilai strategis dalam penelitian, karena mempunyai tujuan yang utama yaitu memperoleh data. Pada penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Pengamatan (*Observasi*)

Menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek- objek alam yang lain.

2. Wawancara

Wawancara Menurut Sugiyono (2018) wawancara adalah teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dan jumlah respondenya sedikit atau kecil. Dalam penelitian ini, peneliti mencatat atau merekam semua jawaban dari informan dengan apa adanya. Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur, maksud dari wawancara terstruktur yaitu peneliti sudah menyiapkan pertanyaan terlebih dahulu sebelum mewawancarai informan.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung

penelitian. Dokumentasi ini merekam semua hasil wawancara dan keterangan yang diberikan oleh informan. Dokumentasi dalam penulisan ini yaitu mengumpulkan dokumen pendukung yang berasal dari PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji seperti foto, maupun dokumen lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

2.3 Teknik Pengambilan Sampel

Sugiyono (2018:131) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari total dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi tersebut, dengan kata lain sampel merupakan metode dalam suatu penelitian yang dilakukan dengan cara mengambil sebagian atas setiap populasi yang hendak akan diteliti.

Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan jenis *Snowball Sampling*. Teknik *Snowball Sampling* yaitu Teknik pengambilan sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit kemudian menjadi membesar, hal ini dikarenakan sumber data yang sedikit tersebut belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari informan lain yang digunakan sebagai sumber data (Sugiyono, 2017:218-219)

2.4 Tahapan Penelitian

2.4.1 Tahapan Penelitian Di Lapangan

Ada empat tahapan dalam penelitian kualitatif, diantaranya :

1. Tahap Pra Lapangan

Pada tahap ini, sebelum memulai kegiatan penelitian, peneliti melakukan beberapa persiapan antara lain menyusun dan mempelajari

situasi penelitian dan kondisi tempat penelitian. Hal ini dilakukan untuk melihat dan mengetahui keadaan latar pada penelitian. Setelah semuanya dilakukan maka selanjutnya adalah melakukan atau mengurus perizinan penelitian.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Langkah ini dilakukan dengan mengumpulkan informasi yang berorientasi pada penelitian. Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan metode observasi, wawancara, dan pengumpulan dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

3. Tahap Analisis Data

Pada fase ini, data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi diolah dan diorganisasikan setelah menginterpretasikan data sesuai dengan konteks masalah yang diteliti.

4. Tahapan Pelaporan

Tahap ini merupakan tahap yang terakhir dari rangkaian kegiatan penelitian yaitu pelaporan tertulis hasil kegiatan penelitian. Kemudian melanjutkan konsultasi untuk memperbaikinya sehingga penulisan laporan penelitian ini selesai.

2.4.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap sebuah hal atau masalah yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-

data penelitian yang akurat. Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji yang berlokasi di Jalan Airlangga Nomor 26 Kec. Rambipuji, Kabupaten Jember 68152.

2.4.3 Waktu Penelitian

Menurut Sugiyono tidak ada cara yang mudah untuk menentukan berapa lama penelitian dilaksanakan. Tetapi lamanya penelitian akan tergantung pada keberadaan sumber data dan tujuan penelitian. Selain itu juga akan tergantung cakupan penelitian, dan bagaimana penelitian mengatur waktu yang digunakan. Penelitian ini akan dilakukan selama kurang lebih 2 bulan terhitung dari bulan Mei - Juli 2023.

2.5 Pendekatan Dalam Analisis Data

Menurut Sugiyono (2019), analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban, yang di wawancarai. Aktivitas dalam analisis data yaitu, pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi, yang disebut dengan Analisis Data Model *Miles and Huberman* (Sugiyono, 2019).

1. Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi, atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data dilakukan sehari-hari bahkan bisa berbulan-bulan, sehingga data yang di peroleh

akan banyak. Pada awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/obyek yang di teliti, semua yang dilihat dan didengar direkam seamua. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang banyak dan bervariasi (Sugiyono,2019).

2. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2019), data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak, untuk itu makan perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti yang telah dikemukakan, semakin lama peneliti kelapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit sehingga untuk itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilah dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Kemudian dengan dating yang telah di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan (Sugiyono, 2019).

3. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Pada penelitian kualitatif yang sering di gunakan untuk menyajikan data, adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya

berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut (Sugiyono, 2019).

4. Kesimpulan dan Verifikasi Data

Menurut Sugiyono (2019), kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak di temukan bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kemudian apabila kesimpulan dikemukakan pada tahap awal, di dukung dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang belum pernah ada (Sugiyono, 2019).

2.6 Keabsahan Penelitian

Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif (*Moleong, 2007:320*). Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji datayang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility, transferability, dependability, dan confirmability* (Sugiyono, 2007 : 270).

Uji validitas data yang dapat dilakukan adalah :

1. *Credibility*

Tujuan uji credibility (kredibilitas) atau uji kepercayaan adalah untuk mengetahui kebenaran dari hasil yang diteliti. Terdapat enam teknik yang dapat dilakukan untuk uji kredibilitas data kepercayaan, yaitu :

a. Perpanjangan Pengamatan

Hal ini bertujuan untuk memeriksa kembali apakah informasi yang diberikan selama ini benar atau tidak. Apabila informasi yang selanjutnya diverifikasi tidak benar atau tidak asli, maka peneliti melakukan observasi yang lebih luas dan mendalam untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh adalah benar.

b. Meningkatkan Kecermatan / Ketekunan

Meningkatkan akurasi adalah cara menganalisis data yang dikumpulkan untuk menentukan apakah itu akurat atau tidak. Meningkatkan akurasi berarti pengamatan yang lebih hati-hati dan terus menerus.

c. Triangulasi

Menurut (Moelong, 2017), triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumberlainnya.

d. Analisis Kasus Negatif

Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari informasi yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan informasi yang ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti masih mendapatkan data-data yang bertentangan dengan data yang ditemukan, maka peneliti mungkin akan mengubah temuannya (Sugiyono, 2007:275).

e. Menggunakan Bahan Referensi

Kutipan mengacu pada membantu memperkuat informasi yang ditemukan oleh peneliti. Dalam laporan penelitian, sebaiknya data-data yang dikemukakan perlu dilengkapi dengan foto-foto atau dokumen autentik, sehingga menjadi lebih dapat dipercaya (Sugiyono, 2007:275).

f. Pengecekan Anggota

Tujuannya untuk mengetahui sejauh mana informasi yang diterima sesuai dengan data yang diberikan oleh penyedia informasi (*Transferability*). *Transferability* merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi di mana sampel tersebut diambil (Sugiyono, 2007:276).

2. *Transferability*

Transferability merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi di mana sampel tersebut diambil (Sugiyono, 2007:276). Pertanyaan yang berkaitan dengan nilai transfer sampai saat ini masih dapat diterapkan/dipakai dalam situasi lain. Bagi peneliti nilai transfer sangat bergantung pada si pemakai, sehingga ketika penelitian dapat digunakan dalam konteks yang berbeda di situasi sosial yang berbeda validitas nilai transfer masih dapat dipertanggung jawabkan.

3. *Dependability*

Dependability dalam penelitian kualitatif disebut kepercayaan, sebagai penelitian terpercaya beberapa percobaan selalu memberikan hasil yang sama. Jika penelitian ini tidak dilakukan tetapi datanya ada, maka peneliti di cap tidak *dependability*.

4. *Confirmability Objektivitas*

Penelitian ini dianggap objektif apabila hasil penelitian tersebut disepakati oleh beberapa orang. Dalam penelitian kualitatif, uji *confirmability* mirip dengan uji *dependability*. Dalam hal ini, tes dapat dilakukan bersama.

BAB III

HASIL PENELITIAN

3.1 Orientasi Kancan Penelitian

3.1.1 Sejarah PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji

PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji didirikan di Jakarta pada tanggal 29 September 1989 dengan Akta Notaris No. 112 yang disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia, dan mulai beroperasi di wilayah Kabupaten Jember tepatnya pada tanggal 17 Februari 1990 yang berkedudukan di Jalan Airlangga Nomor 26 Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember. PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji memiliki ijin usaha Departemen Keuangan Republik Indonesia Keputusan Menteri Keuangan Nomor Kep.024/km.13/1990 tanggal 18 Januari 1990.

PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji mempunyai dasar Hukum Pendirian yaitu Akta Nomor 112 tanggal 29 September 1989 dihadapan Notaris Abdul Latief dan telah mendapatkan persetujuan keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia dan tercatat pada Sistem Administrasi Badan Hukum dan juga Hak Asisi Manusia. PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji di dukung oleh PT. Sentra Modal Harmoni dan PT Fajar Mas Murni selaku Pemegang Saham Bank Nusamba dan Mitra Harmoni Group yang mana

ada 21 Bank Perekonomian Rakyat Konvensional dan 4 Bank Perekonomian Rakyat Syariah yang tersebar di wilayah Jawa, Bali, dan Mataram. Bank Nusamba di dukung oleh 8 Jaringan Kantor yang siap melayani kebutuhan keuangan masyarakat di Kabupaten Jember.

Sebagai perusahaan perbankan, PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji bersinergi bersama masyarakat untuk meningkatkan Kesejahteraan dan berpartisipasi dalam pengembangan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) menjadi “Mitra Tumbuh Berkembang” yang memberikan pelayanan yang terbaik. Dengan tujuan tersebut, PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji menjalankan kegiatan usaha menghimpun dana masyarakat dalam bentuk Simpanan, Tabungan dan Deposito, menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat dalam bentuk kredit serta kegiatan lain yang dalam perkembangannya menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dari masa ke masa hingga sekarang. PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji mempunyai sebuah Tagline “Mitra Tumbuh Bekembang”.

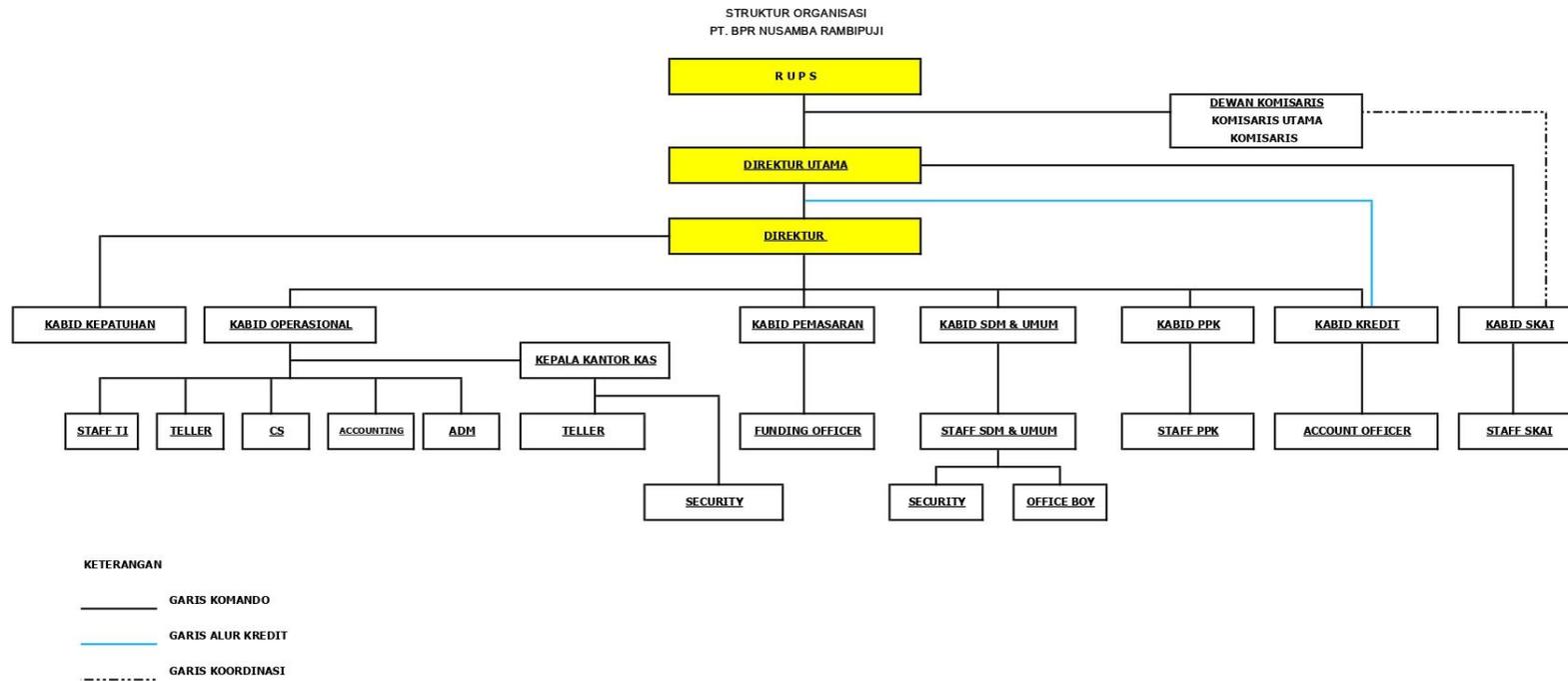
3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji

Visi dari PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji yaitu “Menjadi Bank yang terpercaya dan membangun masa depan di wilayah kabupaten Jember khususnya dan skala nasional pada umumnya”. Sedangkan untuk Misi dari PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji sebagai berikut :

- a) Mendayagunakan seluruh aset perusahaan dengan semaksimal dan efisien mungkin.
- b) Menjalin kemitraan secara professional dan saling menguntungkan dengan seluruh stakeholder untuk kelangsungan dan pertumbuhan bisnis.
- c) Mengoptimalkan seluruh potensi sumber daya yang dimiliki secara kreatif, inovatif, dan produktif guna memberikan nilai tambah positif bagi stakeholder.
- d) Berperan terhadap masa depan yang bertanggung jawab dan berkelanjutan.
- e) Berperan dalam pengembangan UMKM dengan memberikan pelayanan yang terbaik.

3.1.3 Struktur Organisasi PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji

Gambar 3.1 Struktur Organisasi



Sumber : Company Profil PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji.

Komposisi karyawan menurut jenjang Pendidikan per 25 Juli 2023, antara lain :

Tabel 3.1 Komposisi karyawan PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji

JUMLAH KARYAWAN	PEND	SD	SMP	SMU	D3	S1	TOTAL	
PERIODE : 25 JULI 2023	JML	0	1	5	0	4	10	
	JK/PEND	SD	SMP	SMU	D3	S1	TOTAL	
	P	0	0	0	0	0	0	
	L	0	1	5	0	4	10	
	TOTAL							10
	JK/PEND	SD	SMP	SMU	D3	S1	TOTAL	
	P	0	0	1	3	18	22	
	L	0	1	4	7	22	34	
	TOTAL KARYAWAN TETAP							56
	JK/PEND	SD	SMP	SMU	D3	S1	TOTAL	
	P	0	0	0	0	0	0	
	L	0	1	5	0	4	10	
	TOTAL KARYAWAN KONTRAK							10
								66
	STATUS KARYAWAN		TETAP					56
			KONTRAK					10
			TOTAL KARYAWAN					66
		KARYAWAN OUTSR					3	
		TOTAL KARYAWAN					69	

Sumber : Company Profil PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji

3.1.4 Jaringan Kantor PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji di Kabupaten Jember

Sampai dengan saat ini PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji telah memiliki 8 jaringan kantor, antara lain :

1. Kantor Pusat Rambipuji : Jl. Airlangga Nomor 26 Rambipuji.
2. Kantor Kas Kencong : Jl. Kartini Nomor 106 Kencong.
3. Kantor Kas Ambulu : Jl. Koprak Soetomo Nomor 3 Desa Karanganyar Ambulu.
4. Kantor Kas Tanggul : Jl. PB. Sudirman Ruko Tanggul Square Kav.7 Tanggul.
5. Kantor Kas Sukowono : Jl. Ahmad Yani Nomor 17 Sukowono.
6. Kantor Kas Jember : Jl. KH. Shidiq Ruko Raflesia Kav. D Talangsari.
7. Kantor Kas Wirolegi : Jl. MT. Hariyono nomor 130 Wirolegi.
8. Kantor Kas Mangli : Jl. Udang Windu Nomor 20 Mangli.

3.1.5 Produk-Produk PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji

1. Penghimpun Dana Masyarakat

A. Tabungan

a) Tabungan Harmoni Plus

Merupakan produk tabungan nasional dengan sistem perhitungan poin dan mendapatkan hadiah yang di undi setiap bulan Februari. Produk ini adalah tabungan yang bisa berhadiahkan mobil, sepeda motor, sepeda gunung, kulkas, tv, dll. Produk ini dari Bank Nusamba

Group. Tabungan ini memiliki syarat dan ketentuan tertentu yaitu :

- a) Saldo maksimum sesuai ketentuan LPS.
- b) Setoran Awal Rp. 100.000,-
- c) Setoran Selanjutnya Rp. 50.000,-
- d) Biaya Administrasi Rp. 5.000,-
- e) Saldo Minimum Rp. 100.000,-
- f) Bunga = 0,00% s/d 4,00%
- g) Perhitungan Bunga = Saldo Terendah

Tabel 3.2 Hadiah Tabungan Harmoni Plus

Hadiah	Jumlah	Jenis Hadiah	Keterangan
Utama	1 Unit	Mobil X-Pander	Wilayah Jawa Timur
1	1 Unit	Honda Vario 125	Masing-masing Bank Nusamba
2	2 Unit	Lemari Es 2 Pintu	Masing-masing Bank Nusamba
3	3 Unit	TV LED 32 inc	Masing-masing Bank Nusamba
4	3 Unit	Sepeda MTB	Masing-masing Bank Nusamba

Sumber : Company Profil PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji

b) Tabungan Nusamba Premium

Merupakan produk tabungan dengan bunga serasa deposito dengan suku bunga tidak melebihi bunga LPS. Produk ini dari Intern PT. Bank Nusamba Rambipuji. Tabungan ini memiliki syarat dan ketentuan tertentu yaitu :

- a) Saldo maksimum sesuai ketentuan LPS.
- b) Setoran awal Rp. 3.000.000,-
- c) Setoran selanjutnya Rp. 1.000.000,-
- d) Biaya administrasi Rp. 5.000,-

- e) Saldo minimum Rp. 1.000.000,-
- f) Bunga/bagi hasil = 0,00% s/d 6,00%
- g) Perhitungan bunga = saldo terendah

c) Tabungan Nusamba

Merupakan produk dari Intern PT. Bank Nusamba Rambipuji.

Tabungan ini memiliki syarat dan ketentuan tertentu yaitu :

- a) Saldo maksimum sesuai ketentuan LPS.
- b) Setoran awal Rp. 50.000,-
- c) Setoran selanjutnya Rp. 25.000,-
- d) Bunga = 0,00% s/d 4,00%
- e) Perhitungan bunga = saldo harian progresif.
- f) Biaya Adm Rek. Pasif Rp.5.000,- perbulan.

d) Tabungan-Ku

Merupakan tabungan yang ringan untuk jumlah setoran dan bebas biaya administrasi bulanan. Tabungan ini memiliki syarat dan ketentuan tertentu yaitu :

- a) Setoran awal minimal Rp. 10.000,-
- b) Setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000,-
- c) Saldo tersisa minimal Rp. 10.000,-
- d) Biaya administrasi Rp. 0,-
- e) Saldo minimum Rp. 10.000,-
- f) Bunga = 0,00% - 4,00%

- g) Perhitungan bunga = saldo harian progresif.
- h) Biaya Adm. Rek. Pasif Rp. 2.000,- perbulan.

e) Tabungan Simpanan Pelajar (Simpel)

Merupakan produk tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank – bank di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini. Produk ini dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Tabungan ini memiliki syarat dan ketentuan tertentu yaitu :

- a) Setoran awal minimal Rp. 5.000,-
- b) Setoran selanjutnya minimal Rp. 1.000,-
- c) Saldo tersisa minimal Rp. 5.000,-
- d) Biaya administrasi Rp. 0,-
- e) Bunga 0,00% s/d 4,00%
- f) Perhitungan bunga = program reward / saldo terendah.
- g) Biaya Adm Rek. Pasif Rp. 1.000,- perbulan

B. Deposito Berjangka

a) Deposito Super Plus

Merupakan produk deposito berjangka dengan perhitungan poin dan dapat ditukarkan dengan hadiah tertentu. Simpanan ini berjangka berhadiah langsung berupa barang atau uang tunai yang di setorkan ke rekening Tabungan. Produk ini dari Bank Nusamba Group. Produk ini

memiliki syarat dan ketentuan tertentu yaitu :

- a) Untuk perhitungan poinnya yaitu setiap nominal Rp. 5.000.000 dan kelipatannya mendapatkan 1 point/bulan. 1 point = Rp. 20.000,-
- b) Nominal saldo minimal Rp. 5.000.000,-
- c) Jangka waktu 3 s/d 60 bulan.
- d) Suku bunga – sesuai ketentuan LPS.
- e) Pinalti / Denda

Bunga berjalan hangus :

s.d 12 bulan = 0,70%

>12 s.d 24 bulan = 0,65%

>24 s.d 36 bulan = 0,60%

36 s.d 48 bulan = 0,55%

48 s.d 60 bulan = 0,50%

Presentase X nominal X sisa jangka waktu.

- f) Pemberian bunga
Diberikan setiap tanggal valuta, secara tunai atau langsung masuk rekening tabungan yang bersangkutan.
- g) Pajak Bunga
Nominal simpanan (tabungan dan deposito kumulatif) diatas Rp. 7.500.000 akan dikenakan pajak atas bunga sesuai ketentuan pemerintah.

h) Bea Materai Rp. 10.000,-

- 1) Bea materai saat pembukaan deposito ditanggung oleh Deposan.
- 2) Bea materai saat pencairan deposito dibebankan kepada Deposan

b) Deposito Nusamba

Merupakan simpanan berjangka dengan nominal dan jangka waktu yang fleksibel. Produk ini dari PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji. Produk ini memiliki syarat dan ketentuan tertentu yaitu :

a) Nominal minimal Rp. 1.000.000,-

b) Jangka waktu dan suku bunga	:	1 bulan	= 3.00%
		3 bulan	= 4.00 %
		6 bulan	= 5.00 %
		9 bulan	= 5.00 %
		12 bulan	= 6.00 %
		18 bulan	= 6.00 %
		24 bulan	= 6.00 %

c) Pinalti/Denda

Pencairan Deposito sebelum tanggal jatuh tempo Deposito dikenakan pinalti atau denda sebagai berikut : - Bunga bulan berjalan hangus. - 1 % X Nominal

2. Penyaluran Dana Masyarakat (Kredit), Kredit-Ku Harmoni

1) Deskripsi

Semua fasilitas kredit yang dikeluarkan oleh PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan modal kerja, investasi dan konsumsi dengan pemberian fasilitas kredit Instalment dan Reguler.

2) Suku Bunga Pinjaman

Instalment : 12 % s.d 21 %

Reguler : 30 % s.d 36 %

3) Jaminan Kredit

- a) SHM (Serifikat Hak Milik)
- b) SHGB (Sertifikat Hak Guna Bangunan)
- c) BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor) Roda 4
- d) BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor) Roda 2
- e) Tabungan
- f) Deposito

4) Jangka Waktu Kredit : 1 s.d 5 Tahun.

5) Persyaratan Pengajuan Kredit

- a) Fotocopy E - KTP Suami dan Istri atau Penjamin.
- b) Fotocopy Surat Nikah dan Kartu Keluarga.
- c) Fotocopy Jaminan SHM / SHGB / BPKB.
- d) Fotocopy SPPT atau Pipil Pajak (Untuk SHM / SHGB)

- e) Gesekan Nomor Rangka (Untuk BPKB)
 - f) Gesekan Nomor Mesin (Untuk BPKB)
- 7) Ilustrasi Angsuran Kredit

Tabel 3.3 Ilustrasi Angsuran Kredit

ILUSTRASI ANGSURAN KREDIT SETIAP BULAN			
NOMINAL	12 BULAN	24 BULAN	36 BULAN
Rp 5.000.000	Rp 491.667		
Rp 10.000.000	Rp 9.833.333	Rp 579.167	Rp 452.778
Rp 15.000.000	Rp 1.475.000	Rp 868.750	Rp 679.167
Rp 20.000.000	Rp 1.966.667	Rp 158.333	Rp 905.556
Rp 25.000.000	Rp 2.458.333	Rp 1.447.917	Rp 1.131.944
Rp 30.000.000	Rp 2.950.000	Rp 1.737.500	Rp 1.358.333
Rp 40.000.000	Rp 3.933.333	Rp 2.316.667	Rp 1.811.111
Rp 50.000.000	Rp 4.916.667	Rp 2.895.833	Rp 2.263.889
Rp 60.000.000	Rp 5.900.000	Rp 3.475.000	Rp 2.716.667
Rp 70.000.000	Rp 6.883.333	Rp 4.054.167	Rp 3.169.444
Rp 80.000.000	Rp 7.866.667	Rp 4.633.333	Rp 3.622.222
Rp 90.000.000	Rp 8.850.000	Rp 5.212.500	Rp 4.075.000
Rp 100.000.000	Rp 9.833.333	Rp 5.791.667	Rp 4.527.778
Rp 150.000.000	Rp 14.750.000	Rp 8.687.500	Rp 6.791.667

Sumber : Company Profil PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji

- 8) Keuntungan Kredit di Bank Nusamba

Fasilitas Kredit di Bank Nusamba Rambipuji mempunyai kelebihan antara lain :

- a) Proses Kredit Cepat 1 Hari Cair (Administrasi dan Persyaratan Lengkap)

- b) Mendapatkan Souvenir/Cendera Mata
- c) Syarat Mudah Tanpa Ribet
- d) Pelayanan Prima (*Quick Service and Excellent*)

3. Keuntungan Menyimpan Dana

Kelebihan menyimpan dana di PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji antara lain :

- a) Pelayanan "*Pick Up Service*"
- b) Upaya jemput bolak balik untuk tabungan dan deposito guna meningkatkan kedekatan dan kepercayaan dengan nasabah.
- c) Mendapatkan Souvenir/Cendera Mata
- d) Suku bunga simpanan yang kompetitif. Dengan suku bunga ini, membuat produk simpanan dana di PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji baik tabungan maupun deposito lebih menguntungkan, sehingga nasabah bisa menyimpan dana yang dimiliki dengan aman, amanah, dan mudah.
- e) Pelayanan Prima (*Quick Service and Excellent*)

3.2 Pelaksanaan Penelitian

Tabel 3.4 Jadwal Penelitian

No	Keterangan	Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Tahap Pra Lapangan	■																			
2	Tahap Pekerjaan Lapangan					■	■	■	■												
3	Tahap Analisis Data									■	■	■	■	■	■						
4	Tahap Pelaporan																	■	■	■	■

Sumber : Data diolah sendiri

Tabel diatas merupakan jadwal penelitian yang dilaksanakan melalui wawancara dengan *customer service* berjenis kelamin perempuan yang bernama Umi Istifadah sebagai *Accounting* dan Ririn Maliani sebagai Kepala Bidang SDM dan Umum.

Penelitian ini dilaksanakan agar bisa mendapatkan informasi mengenai PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji, lebih tepatnya tentang Peran *customer service* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah. Fokus dalam penelitian ini adalah seorang *customer service* yang dimana dia merupakan salah satu petugas yang berperan dalam memberikan sebuah pelayanan baik dalam memuaskan nasabah ataupun hal lainnya.

3.3 Hasil Temuan

Berdasarkan hasil temuan yang sudah dilakukan dalam memperoleh data, peneliti berupaya untuk mendapatkan informasi dari sebuah wawancara dengan pihak PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji, supaya peneliti bisa mendapatkan informasi yang diinginkan untuk menjawab tujuan dari penelitian.

3.3.1 Hasil Wawancara

Menurut (Ade Heryana) jumlah informan pada penelitian kualitatif bersifat fleksibel berdasarkan syarat kecukupan dan kesesuaian. Pada beberapa kasus dibutuhkan hanya 1 informan saja. Peneliti dapat menambah, mengurangi, bahkan mengganti informan saat penelitian berlangsung tergantung pada kecukupan dan kesesuaian informasi

Informan yang didapatkan dalam penelitian ini sebanyak 2 orang, yaitu :

1. Umi Istifadah yang bekerja pada bidang *Accounting*
2. Ririn Maliani yang merupakan Kepala Bidang SDM dan Umum

Setiap penelitian harus disertai dengan metode analisis data yang digunakan, supaya nantinya bisa menghasilkan suatu kesimpulan agar penyajian data dapat terarah dan benar. Wawancara dilakukan pada tanggal 20 Juli 2023 sore hari pukul 15.00 WIB di PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji. Berikut pertanyaan dan jawaban dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti :

Peneliti : Bagaimana peran *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji ?

Informan : “*Bahwasannya yang paling utama adalah pelayanan, itu yang memegang kunci kalo di Customer Service, Namanya Customer Service fokusnya adalah pelayanan nasabah, ya komunikasinya bagaimana, penguasaan terhadap produk itu seperti apa, kemudian solusi yang dia bisa berikan kalua ada nasabah yang komplek atau bermasalah nah itu cara-cara atau point-point yang harus terus ditingkatkan kualitasnya dalam meningkatkan kepuasan nasabah*”.
(Kutipan Wawancara Umi Istifadah dan Ririn Maliani, 20 Juli 2023).

Kunci dasar yang harus dimiliki *customer service* adalah pelayanan, baik secara komunikasi, penguasaan produk dan pemberian solusi kepada nasabah. Sebagaimana telah dijelaskan diatas, *customer service* harus sabar dalam menghadapi berbagai sifat nasabah agar nantinya nama PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji bisa dikenal oleh masyarakat dengan citra yang baik, positif dan ramah.

Peneliti : Apa saja kendala-kendala yang dihadapi oleh *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji ?

Informan : “*kendala-kendalanya, misal ada dari tingkat kesabaran nasabah sendiri, jadi misalnya nasabahnya dengan emosi dan marah-marah maka kita mencoba untuk menenangkan dan mengontrol diri. Kemudian juga satu kendala lagi dalam bahasa misal, jember ini kan ada yang bahasa madura ya, terkadang Customer Servicenya yang tidak memahami bahasa madura*”**(Kutipan Wawancara Umi Istifadah, 20 Juli 2023)**

Informan : “*Kalau berbicara kendala ada yang eksternal ataupun internal. Eksternal seperti yang dijelaskan kendala bahasa yang paling sering dihadapi karena beberapa karyawan BPR Nusamba Rambipuji tidak menguasai bahasa daerah sini yaitu bahasa madura. Yang kedua nasabah yang emosional atau temperamental segala macam bisa*

menjadi kendala dari luar. Kemudian dari internal Ketika Core Banking System jaringannya down dapat menghambat pelayanan customer service. (Kutipan Wawancara Ririn Maliani, 20 Juli 2023).

Kendala yang sering terjadi pada PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji adalah dalam berbahasa, seperti nasabah menggunakan bahasa daerah mereka saat berbicara dengan *customer service* sehingga *customer service* tidak bisa memahami bahasa yang digunakan oleh nasabah. Upaya yang dilakukan yaitu meminta bantuan kepada teman rekan kerja lainnya yang paham dengan bahasa yang digunakan oleh nasabah.

BAB IV

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil temuan dan wawancara dilapangan peneliti bisa menyimpulkan sebuah informasi yang bertujuan dalam membahas rumusan masalah yang ada. Sehingga nantinya juga dapat memberikan solusi dari sebuah rumusan yang terjadi

4.1 Peran *Customer Service*

Peran *Customer service* sangat penting di dalam dunia perbankan. Tugas utama *customer service* adalah melayani dan memuaskan nasabah, yang artinya *customer service* berkomitmen untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik serta dapat memuaskan nasabahnya dalam hal apapun itu. Kunci dasar yang harus dimiliki *customer service* adalah pelayanan, baik secara komunikasi, penguasaan produk dan pemberian solusi kepada nasabah. Sebagaimana telah dijelaskan pada wawancara diatas, *customer service* harus sabar dalam menghadapi berbagai sifat nasabah agar nantinya nama PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji bisa dikenal oleh masyarakat dengan citra yang baik, positif dan ramah. Hal ini merupakan cara atau sebuah point-point penting yang harus terus ditingkatkan kualitasnya oleh *customer service*.

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah *Customer Service* sudah memberikan pelayanan prima yang optimal dikarenakan dalam menyelesaikan

tugasnya *customer service* harus bisa cepat dan tanggap ketika adanya sebuah keluhan atau permasalahan yang terjadi. Sehingga dengan penyelesaian kendala seperti ini nasabah bisa merasakan kepuasan terhadap layanan yang diberikan dan bisa membuat nasabah sedia untuk berkunjung kembali nantinya.

Adapun Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Indrasari (2019:92) adalah:

1. Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidak sesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.
2. Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan.
3. Kesiediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya.

Menurut Park dalam (Irawan 2021:54), mengungkapkan kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan pelanggan sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi.

4.2 Kendala-Kendala Yang Dihadapi *Customer Service*

Kendala yang sering dihadapi customer service di PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji yaitu dalam menggunakan bahasa, contohnya seperti saat berbicara nasabah menggunakan bahasa keseharian mereka (bahasa daerah) yang membuat customer service sulit memahami bahasa yang digunakan sehingga itu bisa menghambat pelayanan yang dilakukan. Dalam mengatasi hal seperti ini customer service meminta bantuan kepada rekan kerja lainnya yang paham dengan bahasa yang digunakan oleh nasabah agar tidak ada terjadinya sebuah kesalah pahaman yang akan timbul.

Menurut Indrasari (2019:87-88) dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama dan harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:

- 1) Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas bila evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan memang berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- 3) Emosional, pelanggan akan merasa bangga dan yakin bahwa orang lain akan kagum terhadap mereka, apabila memakai produk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- 4) Harga, produk dengan kualitas yang sama tetapi harga yang relatif rendah menawarkan nilai yang lebih besar kepada pelanggan.
- 5) Biaya, pelanggan yang tidak mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu

membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk cenderung merasa puas dengan produk tersebut.

PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji juga memberikan perhatian khusus kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan atau keinginan para nasabahnya dengan cara seperti keramahan dalam melayani, mengenal nama nasabah, dan menganggap nasabah sebagai keluarga. Menurut Kotler dan Keller (2009:138), perusahaan akan bertindak bijaksana dengan mengukur kepuasan pelanggan secara teratur karena salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan sebagai berikut :

1. Peran *customer service* adalah melayani dan memuaskan nasabah, yang artinya *customer service* berkomitmen untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik serta dapat memuaskan nasabahnya dalam hal apapun itu. Kunci dasar yang harus dimiliki *customer service* adalah pelayanan, baik secara komunikasi, penguasaan produk dan pemberian solusi kepada nasabah. *Customer service* harus sabar dalam menghadapi berbagai sifat nasabah agar nantinya nama PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji bisa dikenal oleh masyarakat dengan citra yang baik, positif dan ramah. Hal ini merupakan cara atau sebuah point-point penting yang harus terus ditingkatkan kualitasnya oleh *customer service*.
2. Kendala yang sering dihadapi *customer service* di PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji yaitu dalam menggunakan bahasa, contohnya seperti saat berbicara nasabah menggunakan bahasa keseharian mereka (bahasa daerah) yang membuat *customer service* sulit memahami bahasa yang digunakan sehingga itu bisa menghambat pelayanan yang dilakukan.

Dalam mengatasi hal seperti ini *customer service* meminta bantuan kepada rekan kerja lainnya yang paham dengan bahasa yang digunakan oleh nasabah agar tidak ada terjadinya sebuah kesalah pahaman yang akan timbul.

5.2. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian di PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji, *customer service* memberikan dampak yang secara tidak langsung dapat menarik nasabah baru dan mempertahankan nasabah lama dengan memberikan pelayanan prima, menjaga kelancaran komunikasi dan selalu menjaga silaturahmi dengan nasabah.

Pelayanan yang baik menimbulkan rasa puas dan nyaman pada pelanggan, yang menjadikan pelanggan loyal terhadap perusahaan. Peran *customer service* dalam menjaga loyalitas pelanggan adalah memberikan kesan yang baik kepada pelanggan, berbicara dengan sopan dan selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan.

5.3. Saran

1. Saran Teoritis

- a) Peneliti menyadari bahwa masih terdapat sumber dan referensi yang berkaitan langsung dengan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, bagi peneliti selanjutnya dapat menambah sumber dan referensi yang akurat terhadap pernyataan yang diajukan.

- b) Untuk peneliti selanjutnya, sebaiknya waktu penelitian dan pengumpulan data diperbanyak dan materi yang digunakan nantinya lebih dipahami sehingga dapat melakukan wawancara mendalam.

2. Saran Praktis

Untuk PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji agar selalu memberikan pelayanan yang lebih baik, selalu menjaga hubungan baik dengan nasabah dan bisa menambah *customer service* yang paham dengan bahasa daerah yang sering digunakan oleh nasabah. Untuk *customer service* agar tetap menjaga kualitas dan selalu memberikan pelayanan yang baik untuk nasabah, agar nasabah tetap setia kepada PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji.

DAFTAR PUSTAKA

- Pramudya, A., Saputri, D. A., Hartati, M., & Yulindasari, N. (2022). Peranan Customer service Terhadap Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Dan Bangka Belitung Cabang Lahat. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 2(1), 39-58.
- Haryati, R., & Rostiana, R. (2022). Peran Customer Service dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan kepada Pelanggan. *Journal of Business Administration*, 1(1), 1-8.
- Natasya, P., & Marlius, D. (2021). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. BPD Sumatera Barat Cabang Pasar Raya Padang.
- Sapitri, O., & Hendra, M. (2021). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Di Pt. Btpn Purna Bakti Kc Padang.
- Putri, A. D. (2020). Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah PT. BPR Pembangunan Kerinci: Azela Dwi Putri, SAP. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*, 2(2), 52-67.
- Putri, D. D. (2020). Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Bank Bri Syariah Kcp Purbalingga.
- Andeani, M. S. (2020). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada Bank Bri Syariah Kantor Cabang Pekanbaru (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU).
- Oktaviani, A. (2020). Kualitas Pelayanan Customer Service Dan Teller Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah BPRS Kota Bumi Kantor Cabang Bandar Lampung (Doctoral dissertation, IAIN Metro).

- Mirawati, J. F. (2019). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang. Google Cendekia, 4.
- Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang.
- Fitriyani, F. (2020). PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PENABUNG BANK JABAR BANTEN SYARIAH KCP SAWANGAN (Doctoral dissertation, Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta).
- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. Inovator, 7(1), 14-34.
- Marlina, D. (2019). Strategi Pelayanan Customer Service dan Teller dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Metro Tahun 2018 (Doctoral dissertation, Iain Metro).
- Wijayanti, N. (2018). Peran Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya (Doctoral dissertation, IAIN Metro).
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Huberman dan Miles. 2014. *Qualitative Data Analysis*. America: SAGE Application.

Kasmir. 2005. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raa Grafindo Persada.

Kasmir. 2011. *Etika Customer Service*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

<http://www.bprnusamba-rambipuji.co.id/page/detail/profil-perusahaan>

LAMPIRAN

1. Kegiatan Wawancara



2. Bukti Rekaman Hasil Wawancara

<https://drive.google.com/drive/folders/1MolIoKUe0yWFUI6AKKctGUCFynqYKY-J>

3. Pemaparan Materi Oleh Pihak PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji

