

Customer Service dalam meningkatkan pelayanan nasabah selama pandemi Covid-19 pada Bank BTN Cabang Surakarta 2021

Alfreda Larasati Vernanda*, Wiedy Murtini, Susantiningrum Susantiningrum

Pendidikan Administrasi Perkantoran , Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: larasativernanda2@student.uns.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran, kendala, dan solusi dalam mengatasi kendala pelayanan nasabah pada masa pandemi covid-19 2021 di Bank BTN. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Sumber datanya adalah informan, tempat, dan dokumen dengan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dan snowball sampling. Untuk teknik analisis data diterapkan model interaktif Miles dan Huberman. Penelitian ini menemukan bahwa peran layanan nasabah di Kantor Cabang Bank BTN Surakarta sangat penting dan vital untuk meningkatkan intensifikasi dana melalui produk-produk yang tersedia. Sedangkan kendala yang dihadapi dalam pelayanan pelanggan adalah karena ketatnya SOP, masalah sistem dan IT, tingkat pendidikan dan usia pelanggan, serta panggilan masuk dari sesama rekan kerja saat bertugas. Oleh karena itu, Bank BTN Cabang Surakarta mengambil beberapa solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut, seperti melakukan konfirmasi melalui call center, meminta maaf dan menghubungi kembali nasabah, tetap tenang dalam menangani permasalahan nasabah, dan fokus pada nasabah.

Kata Kunci:; deskriptif kualitatif; peningkatan; studi kasus

Abstract

This research aims to determine the role, constraints, and solutions in overcoming obstacles in customer service during the covid-19 pandemic 2021 at Bank BTN. This research is descriptive with a case study approach. This study uses primary data and secondary data. The data sources are informants, places, and documents with sampling techniques using purposive sampling and snowball sampling. For data analysis techniques, Miles and Huberman's interactive models are applied. This research found that the role of customer service at Bank BTN Branch office in Surakarta was crucial and vital to increase the intensification of funds through available products. Meanwhile, the obstacles faced by customer service were due to the strict SOP, system and IT problem, the level of education and age of the customers, and incoming calls from fellow colleagues when they are in charge. Therefore, the branch office of Bank BTN in Surakarta came up with some solutions to overcome the problems, such as confirming through the call centre, apologizing and re-contacting customers, remaining calm in handling customer problems, and focusing on customers.

*Corresponding author

Citation in APA style: Vernanda, A.L., Murtini, W., & Susantiningrum. (2023). Customer service dalam meningkatkan pelayanan nasabah selama pandemi covid-19 pada Bank BTN cabang Surakarta 2021. Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran, 7(4), 363-370.

Keywords: case study; descriptive qualitative; improvement

Received August 03, 2022; Revised August 24, 2022; Accepted September 12, 2022;
Published Online July 02, 2023

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i4.64247>

Pendahuluan

Seorang *customer service* atau yang kerap disapa pelayanan pelanggan memiliki peran penting dalam hal pelayanan terhadap nasabah pada perbankan. Secara umum *customer service* merupakan suatu kedudukan atau posisi dalam sebuah struktur organisasi yang bertugas dalam menyajikan pelayanan hingga menghasilkan kepuasan tersendiri bagi pelanggan bank atau dalam hal ini nasabah dengan memberikan sejumlah informasi yang dibutuhkan hingga menyelesaikan keluhan atau ketidakpuasan terhadap produk yang dialami. Oleh karena itu, tak ayal apabila kemudian seorang *customer service* diwajibkan piawai dan cakap dalam menemukan jawaban guna mengatasi permasalahan yang tengah dialami oleh seorang nasabah. Tak ayal apabila kemudian penilaian melalui pengalaman yang diperoleh seorang nasabah sangat berpengaruh terhadap proses pelayanan yang telah dan akan diberikan oleh bank melalui *customer service*. Adapun tugas lain dari seorang *customer service* bank dalam melayani nasabah, salah satunya adanya upaya memikat pelanggan dengan beragam cara sehingga membuahkan hasil berupa ketertarikan calon nasabah terhadap sejumlah produk bank yang tersedia.

Perbankan dapat dipahami sebagai sebuah lembaga yang bergerak dalam bidang keuangan yang memegang peranan dalam menghimpun sejumlah dana yang diperoleh dari masyarakat dalam bentuk tabungan, deposito, giro, simpanan dari pihak kelebihan dana (Surplus Spending Unit) untuk kemudian dapat disalurkan kembali kepada masyarakat melalui bentuk penyaluran dana kredit (Defisit Spending Unit – DSU) serta peran lain dari bank sebagai penyedia jasa keuangan lainnya. Dalam menarik nasabah baru maka memerlukan kepercayaan yang tinggi dari masyarakat, karena jika masyarakat kurang mempercayai suatu bank maka kinerja bank akan redup dan tidak berkembang.

Dalam Kasmir (2014:71) mengungkapkan pemahaman mengenai *customer service* dapat dipahami sebagai seluruh tindakan atau aktivitas yang dimaksudkan guna menyajikan dan menciptakan kepuasan tersendiri secara khusus bagi kalangan pelanggan lewat sejumlah pelayanan yang diberikan sehingga dapat mencapai apa yang menjadi keinginan maupun keperluan seorang pelanggan. Keberadaan *customer service* memegang peranan dalam menjalankan sejumlah fungsi atau tugas diantaranya sebagai berikut: (1) resepsionis, (2) deskman, (3) salesman, (4) *customer relation officer*, dan (5) komunikator. Umumnya seluruh pegawai bank dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik dimulai dari *cleaning service*, petugas atau satuan pengamanan terkait hingga jajaran direktur utama bank turut ambil bagian dalam menjalani peran *customer service*. Akan tetapi secara khusus tugas seorang *customer service* diemban oleh pihak tertentu yang memang dididik serta dipersiapkan untuk memegang serta menjalankan fungsi sebagai *customer service* suatu bank (Kasmir, 2015:201).

Melalui suatu sistem yang dilakukan seseorang dengan landasan maka diperlukannya adanya kegiatan yang disebut pelayanan, sebuah prosedur yang dipersiapkan sedemikian rupa guna terciptanya kepenuhan kepentingan pihak lain selaras dengan hal yang dimiliki, berkaca pada kondisi tersebut *customer service* bank senantiasa diuntut memberikan serta menciptakan kepuasan seorang nasabah tanpa melanggar etika serta norma dalam sebuah pelayanan (Munir, 2016). Terdapat sejumlah tugas dan tanggung jawab yang melekat pada diri seorang *customer service*, di mana kesemuanya dikemas dalam bentuk aturan terkait dan mengikat berupa standar operasional prosedur (SOP) yang diharapkan mampu menyelesaikan pekerjaan di lingkungan bank secara efektif dan efisien. Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014) terdapat beberapa wewenang yang melekat dalam tubuh seorang *customer service*. Berikut beragam wewenang petugas *customer service* yang dapat ditemui diantaranya: Menyaksikan proses pengisian dan penandatanganan formulir, aplikasi, perjanjian - perjanjian yang dilakukan oleh nasabah (contoh: *standing instruction*, surat kuasa auto debit, dan sebagainya).

Tingkat kepuasan yang diperoleh melalui seorang nasabah merupakan kunci yang tidak boleh dilewatkan bagi suatu perbankan, mengingat kepuasan dari seorang nasabah merupakan faktor dalam mempertahankan citra dari suatu perbankan dimata masyarakat luas, sehingga perlu adanya sikap yang diambil dalam peningkatan pelayanan bermutu bagi nasabah. Salah satu indikator yang turut menentukan tingkat keberhasilan dalam sebuah kualitas perusahaan menurut Rambat Lupiyoadi (2016) adalah dengan menerapkan dimensi kualitas pelayanan. Dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) yang meliputi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Dimana suatu kemampuan perusahaan dalam memberikan dan menyediakan pelayanan kepada nasabah. Oleh karena itu, keberadaan seorang *customer service* dianggap perlu serta penting dalam menjaga layanan kepada pelanggan yang ada sehingga dapat berdampak secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan sebagai modal bersaing dalam lingkungan bisnis yang sangat kompetitif dewasa ini.

Salah satu bank yang berupaya untuk meningkatkan pelayanan nasabah adalah Bank BTN Cabang Surakarta. Berdasarkan Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, bank dapat dimaknai sebagai sebuah “badan usaha yang menghimpun dan mengelola dana yang diperoleh dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pinjaman sebagai upaya dalam meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank BTN Cabang Surakarta memiliki unit *customer service* yang terbagi menjadi 3 bagian yaitu *Priority Banking Service, Customer Service Credited atau Loan Service, dan Customer Service*. Unit *customer service* memegang peranan dalam menjalankan tugas serta kewajiban yang penting dalam menyampaikan pelayanan yang ada serta menjaga hubungan baik dengan para nasabahnya, berangkat dari kondisi tersebut sudah tentu apabila kemampuan komunikasi yang baik dibutuhkan untuk kemudian dapat dipergunakan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat bagi nasabahnya.

Adanya pandemi COVID-19 (*Corona Virus Disease 2019*) atau biasa disebut dengan virus corona yang terjadi sejak tahun 2019 hingga saat ini menjadi salah satu tantangan baru yang harus dihadapi dunia perbankan saat ini. *Coronavirus* adalah salah satu bentuk virus RNA strain tunggal positif, dengan rupa kapsul serta tidak bersemen. *Coronavirus* merupakan bagian dari kelompok ordo *Nidovirales*, dan terindikasi dalam keluarga *Coronaviridae*. Virus corona merupakan virus yang menyerang pada sistem pernafasan. Adanya virus corona berimbas dalam kegiatan perbankan hingga berakibat pada penurunan serta pelemahan sektor perekonomian. Hal tersebut kemudian berdampak pada kegiatan yang dilakukan masyarakat, secara khusus dalam sektor kegiatan perekonomian pada lembaga keuangan perbankan, baik dalam bank konvensional maupun bank syariah (Sunariya, 2020). Di masa pandemi sekarang, baik bisnis maupun sektor perbankan lainnya dipaksa untuk mampu beradaptasi terhadap kondisi dan situasi sulit. Menghadapi hal ini, para pelaku perbankan khususnya unit *customer service* harus menyesuaikan banyak aspek demi mengikuti tren dan keberlangsungan operasionalnya. Namun, pada kenyataannya kapabilitas untuk melakukan penyesuaian itu terbatas.

Bank BTN Cabang Surakarta berupaya untuk memberikan pelayanan optimal serta prima, sehingga nasabah merasa nyaman untuk melakukan transaksi dengan bank tersebut dan pada akhirnya akan tercipta nasabah yang loyal. Oleh sebab itu, bank dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik khususnya pada bagian unit *customer service*, karena akan memberikan kepuasan kepada setiap nasabah sehingga membuat *customer service* lebih mudah dalam menawarkan produk bank kepada nasabah yang sangat berdampak pada peningkatan jumlah nasabah yang masuk. Dimana salah satu indikator yang turut menentukan tingkat keberhasilan dalam sebuah kualitas perusahaan (John Sviokla dalam Rambat Lupiyoadi, 2001) adalah dengan adanya kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan dan menyediakan pelayanan kepada nasabah.

Dipilihnya Bank BTN Cabang Surakarta sebagai objek penelitian karena unit *customer service* yang dimiliki bersikap profesional dan terampil saat memberikan pelayanan, sehingga terpilih untuk mendapatkan penghargaan *Best Customer Service* dan *Best Loan Service* Kantor Wilayah sebagai *Sales and Service Awards 2021/2022*.

Metode Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif yang mana sebagai gambaran untuk menyajikan sebuah kesimpulan dari sebuah hasil penelitian dengan cara mengamati sejumlah gejala yang ada, baik itu dari segi bentuk,

sifat, maupun keadaan di lapangan dengan teliti secara menyeluruh dan mendalam. Sementara metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode penelitian kualitatif yang mana bertujuan memberikan gambaran secara cermat mengenai individu atau kelompok tertentu mengenai kondisi dan keadaan yang ditunjukkan hingga beragam gejala yang terjadi.

Pendekatan penelitian yang peneliti pilih adalah pendekatan studi kasus. Pendekatan studi kasus merupakan bentuk pendekatan penelitian dimana dalam prosesnya dilakukan upaya eksplorasi terhadap suatu fenomena atau gejala dan dalam konteksnya dengan memanfaatkan data dari beragam sumber, sementara itu Myres (2009) mendefinisikan studi kasus kualitatif sebagai sebuah penelitian yang memanfaatkan lebih dari 1 bukti empiris dimana peneliti berupaya mempelajari permasalahan dalam konteksnya.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Teknik *purposive sampling* merupakan salah satu teknik untuk mengambil sebuah sumber data yang ada dalam penelitian dengan menggunakan beragam pertimbangan. Teknik *snowball sampling* merupakan teknik pengambilan sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit kemudian menjadi membesar, hal ini dikarenakan sumber data yang sedikit tersebut belum mampu atau dirasa cukup dalam memberikan data yang memuaskan, maka diperlukan adanya upaya pencarian informan lain yang digunakan sebagai sumber data penguat (Sugiyono, 2017: 218-219).

Dalam penelitian ini menggunakan empat teknik pengumpulan data dengan cara melakukan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

Penelitian ini menggunakan teknik uji validitas dengan triangulasi. Menurut Moleong (2016), triangulasi merupakan suatu teknik pemeriksaan terhadap keabsahan data yang dilakukan dengan melakukan pengecekan atau perbandingan terhadap sejumlah data yang diperoleh dengan sumber atau kriteria lain diluar data itu sendiri, untuk meningkatkan keabsahan data yang ada.

Teknik analisis data yang digunakan adalah menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (2014) yang terdiri dari pengumpulan data, kondensasi data, penyederhanaan dan transformasi, penyajian data serta penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian

Beragam peranan dari unit *customer service* ditemukan melalui sejumlah aktivitas, diantaranya penawaran produk asuransi, produk simpanan maupun pembukaan nomor rekening (berupa buku tabungan, deposito, giro), penggantian kartu atm karena terjadi kerusakan / kehilangan / ketelan, pembuatan dan penerbitan akun *mobile banking* dan masih banyak lagi. Selain berbicara dalam proses pelayanan, unit *customer service* juga memiliki tanggung jawab dalam mengatur dan mengelola aktivitas seputar administrasi, layaknya *maintaine cif*, pemberkasan dokumen terkait, serta memo setelah tutup layanan. Gambaran tersebut sejalan dengan pernyataan yang diungkapkan oleh informan 2 selaku *customer service* dan informan 3 selaku *priority banking service*, yang mengutarakan sebagai berikut: “Kami pastinya menawarkan beberapa produk asuransi yang dimiliki perusahaan, selain itu ada juga produk simpanan atau pembukaan rekening (seperti tabungan, deposito, giro), melayani penggantian kartu atm nasabah karena ada yang rusak atau hilang sampai ketelan, pembuatan *mobile banking* yang dilakukan nasabah juga kami layani. Bahkan sampai dilakukan tutup layanan kami juga masih ada tugas lainnya yang menunggu. Seperti mengurus administrasi seputar *maintain cif*, pemberkasan, dan juga memo.

Dalam memberikan pelayanan kepada seorang nasabah, unit *customer service* Bank BTN Cabang Surakarta menyimpan beragam kendala yang kerap kali berpengaruh terhadap upaya peningkatan layanan kepada nasabah. Seperti halnya yang disampaikan oleh informan 2, 3 dan 4 selaku unit *customer service*, sebagai berikut: Tentu setiap nasabah memiliki karakter yang beda-beda. Sehingga dalam memberikan pelayananpun pasti ada kendala yang dihadapi, seperti:

(1) Seringkali saya menemui pelanggan yang tidak sabaran, bahkan tidak jarang membandingkan pelayanan yang kami berikan dengan pelayanan lembaga perbankan lain. Sebagai contoh pengajuan layanan nasabah yang kerap kali kami tolak, lantaran ditemukan adanya ketidaksesuaian berkas

persyaratan yang dibutuhkan sehingga bertentangan dengan SOP yang ada. Misalnya nasabah datang untuk melakukan penggantian kartu ATM karena kartu ATM nya hilang / tertelan di mesin ATM, syarat untuk penggantian nya adalah membawa KTP asli, apabila hanya membawa fotocopy KTP maka tidak akan kami proses. Kemudian ada nasabah yang ingin melakukan pencairan dana deposito, tidak bisa kami bantu untuk pencairan dikarenakan tempat pembukaan depositonya di Jakarta bukan di Bank BTN Cabang Solo.

(2) Kendala seputar IT yang berkaitan dengan sistem atau jaringan.

(3) Tingkat pendidikan atau usia nasabah yang bervariasi terkadang menjadi hambatan unit *customer service* dalam memberikan pelayanan. Misalnya tingkat pendidikan nasabah berpengaruh dalam menyerap / memahami informasi yang kami berikan, sehingga harus memberikan penjelasan secara berulang-ulang sampai dapat diterima. Selain itu usia nasabah juga memiliki pengaruh terhadap indera pendengaran dan pengelihatannya, sehingga seorang unit *customer service* harus memberikan pelayanan yang lebih untuk membantu nasabahnya. Kemudian pada masa pandemi *covid-19* saat ini kami dituntut untuk mematuhi protokol kesehatan, yang mana setiap meja kerja diberi pembatas akrilik serta diwajibkan menggunakan masker. Hal tersebut berdampak pada komunikasi, seperti volume suara yang kecil mengakibatkan kurang jelas dalam memahami penjelasan serta dapat menimbulkan kesalahpahaman.

(4) Pada saat unit *customer service* sedang dalam pelayanan, tiba-tiba ada telepon / panggilan dari rekan kerja lainnya yang mengharuskan ke *backoffice* terlebih dahulu, keadaan tersebut menyebabkan kehilangan konsentrasi.” (Wawancara, 21 Maret 2022).

Solusi dalam mengatasi kendala yang terjadi pada *Customer Service* dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Nasabah di Bank BTN Cabang Surakarta diungkapkan oleh informan 2, 3 dan 4 selaku unit *customer service*:

(1) Salah satunya dengan kehadiran *call center* atau istilah *case by case*. Solusi tersebut memungkinkan seorang nasabah dapat melakukan layanan penggantian kartu ATM akibat tertelan pada mesin ATM / hilang namun tidak membekali diri dengan persyaratan KTP asli. Sehingga dapat konfirmasi terlebih dahulu melalui *call center* untuk kartu ATM dapat di blokir sebagai upaya untuk mengamankan uang nasabah yang bersangkutan. Upaya lain yang dapat dilakukan yakni memberikan pemahaman kepada nasabah, bahwa kami akan memproses sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang ada agar tidak terjadi penyimpangan serta memohon maaf karena tidak dapat membantu langsung untuk menyelesaikan permasalahan nasabah.

(2) Sementara itu, terkait kendala pada jaringan yang ada, upaya yang dapat dilakukan adalah dengan melayangkan permohonan maaf kepada pihak nasabah atas ketidaknyamanan yang ditimbulkan serta kesediaan untuk dapat bersabar hingga kendala teknik yang ada dapat diatasi dengan segera oleh pihak terkait dan sistem dapat kembali pulih dan dapat dioperasikan dengan normal.

(3) Sebagai seorang *customer service* sudah selayaknya dalam memberikan pelayanan harus bersikap sabar, cepat tanggap dan pandai dalam melayani nasabah. Sehingga saat menjumpai nasabah yang beranekaragam karakternya mampu menyesuaikan dan memberikan pelayanan yang terbaik.

(4) Pada saat pelayanan, apabila ada telepon / panggilan dari rekan kerja lainnya yang dilakukan biasanya jika dirasa *urgent* meminta izin pada nasabah untuk dapat mengangkat telepon / ke *backoffice* dan meminta maaf karena sudah membuat menunggu waktu nasabah.” (Wawancara, 21 Maret 2022)

Pembahasan

Peran *Customer Service* dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Nasabah Selama Masa Pandemi di Bank BTN Cabang Surakarta

Berdasarkan penelitian serta pengamatan yang telah dilakukan terhadap pelayanan unit *customer service* Bank BTN Cabang Surakarta, telah diketahui bahwa sistem pelayanan yang tersaji di lingkungan Bank BTN Cabang Surakarta telah berjalan dengan baik. Dalam kondisi persaingan yang makin ketat dan transparan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pelayanan yang dilaksanakan oleh unit *customer service* Bank BTN Cabang Surakarta dapat diindikasikan termasuk dalam kategori yang baik serta telah selaras dengan apa yang diharapkan oleh pihak nasabah, hal tersebut juga dapat dibuktikan melalui hasil wawancara yang telah dilakukan dengan salah seorang informan yang berperan selaku nasabah yang

mengungkapkan jika pelayanan yang disajikan oleh Bank BTN Cabang Surakarta telah memperoleh tanggapan yang positif dari nasabah. Bank BTN Cabang Surakarta patut untuk terus dan senantiasa mengupayakan segala bentuk prestasi yang telah diraih, sebagai salah satu lembaga perbankan yang telah sukses dalam menyelenggarakan pelayanan serta fasilitas yang baik maupun dalam hal memberikan perhatian kepada para nasabahnya dengan jalan membangun hubungan komunikasi yang terjalin antara pihak perusahaan dengan nasabah.

Menurut Tjiptono (2006:70), bukti fisik (tangible) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini biasa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, penampilan karyawan dalam berbusana dan tersedianya perlengkapan protocol kesehatan. Upaya tersebut telah diterapkan Bank BTN Cabang Surakarta, dengan menghadirkan petugas unit *customer service* yang profesional. Kedua, yakni *realiblity*. Selaku unit *customer service*, pihaknya telah dibiasakan dalam mendengarkan setiap keluhan yang dilayangkan nasabah. Setiap keluhan hingga komplain yang ada, dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi diri dalam meningkatkan mutu pelayanan yang ada di Bank BTN Cabang Surakarta. Ketiga, yakni *responsiviness*. Unit *customer service* membekali diri dengan membentuk kepribadian yang baik, dimana dalam upaya melayani seorang nasabah senantiasa diikuti dengan tindak tanduk yang baik. Keempat, yaitu *assurance* yang dilaksanakan oleh *customer service* adalah dengan menjunjung nilai – nilai kejujuran. Kelima, adalah *emphaty*. Unit *customer service* menilai setiap nasabah yang datang berkunjung adalah seorang raja. Untuk itu, wajar rasanya apabila dalam hal ini seorang *customer service* sebisa mungkin menyajikan sebuah pelayanan yang ada dengan ramah dan menunjukkan rasa empati terhadap keluhan nasabah.

Kendala Customer Service dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Selama Masa Pandemi Nasabah di Bank BTN Surakarta

Kendala yang kerap kali terjadi pada unit *customer service* Bank BTN Cabang Surakarta pertama, seringnya ditemui kasus nasabah yang kerap menyandingkan pelayanan Bank BTN Cabang Surakarta dengan sejumlah lembaga perbankan lainnya, keberadaan standar operasional prosedur (SOP) yang dirasa terlampaui ketat. Dalam bentuk penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, dimana dan oleh siapa dan dibuat untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja organisasi secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan Indah Puji (2014:30) bahwa tujuan dari standar operasional prosedur (SOP) sendiri: (1) Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan (dengan demikian menghindari dan mengurangi konflik), keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan. (2) Menjadi parameter untuk menilai mutu pelayanan. (3) Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait. Kendala kedua, yaitu gangguan pada system atau jaringan IT. Tidak dapat dipungkiri bahwa pada saat pelayanan sempat mengalami gangguan system ataupun jaringan IT, hal ini disebabkan karena adanya koneksi yang tidak stabil maupun *server* yang *full*. Kondisi tersebut mengakibatkan memperlama waktu pelayanan, sehingga tidak semua keluhan atau masalah nasabah dapat diselesaikan pada waktu yang sama. Kendala ketiga yakni, seorang *customer service* dituntut bersikap cekatan dalam bertindak, apabila ditemukan seorang nasabah yang dirasa membutuhkan bantuan. Sebagaimana *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yang tingkat pendidikan dan usia nasabah yang bervariasi, sehingga harus secara berulang-ulang dalam memberikan informasi sampai penjelasan tersebut dapat diterima oleh nasabah. Faktor ini dikarenakan pemahaman setiap orang dalam menelaah informasi berbeda-beda, serta pada nasabah yang berusia tua dalam indera pendengaran dan pengelihatannya mengalami penurunan. Kendala tersebut serupa dengan kejadian sehari-hari, yang mana pada saat pandemi *COVID-19* seperti ini, pelayanan yang diberikan dilakukan dengan tetap menjaga jarak (*social distancing*). Kendala keempat yang dihadapi oleh unit *customer service* yaitu adanya telepon masuk atau panggilan dari rekan kerja pada saat pelayanan. Telepon masuk atau panggilan dari rekan kerja pada saat pelayanan. Sehingga pada saat itu *customer service* terpaksa harus ke *backoffice*. Kondisi tersebut menyebabkan konsentrasi kepada nasabah terganggu serta memperlama waktu pelayanan nasabah. Situasi seperti itulah yang mengharuskan *customer service* memiliki kemampuan maupun *skill*

untuk dapat menjalin hubungan baik dengan nasabah (*customer relations*), agar nasabah mampu memahami situasi yang sedang terjadi terkait hal tersebut.

Solusi dalam mengatasi kendala yang terjadi pada *Customer Service* dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Nasabah Selama Masa Pandemi di Bank BTN Surakarta

Dalam menjawab kendala pertama yang terjadi perihal ketatnya standar operasional prosedur (SOP), unit *customer service* Bank BTN Cabang Surakarta menawarkan solusi yang dapat ditempuh, sehingga proses pelayanan kepada nasabah dapat tetap berjalan. Salah satunya ketika pihak nasabah hendak melakukan penggantian maupun perubahan kartu ATM namun tidak membekali diri dengan membawa KTP asli sebagai salah satu prasyarat administrasi yang harus dipenuhi, maka unit *customer service* Bank BTN Cabang Surakarta akan memberikan pengarahan kepada pihak nasabah agar dapat melakukan konfirmasi atas kebutuhan yang hendak dipenuhi melalui *call center* atau istilah *case by case*. Solusi kedua dalam menangani gangguan pada system ataupun IT, upaya yang telah ditempuh adalah dengan melayangkan permohonan maaf kepada pihak nasabah atas ketidaknyamanan yang ditimbulkan, serta memohon kesediaan nasabah untuk dapat bersabar sembari menunggu dan memberikan waktu kepada pihak terkait lainnya dalam menangani sesegera mungkin kendala yang terjadi. Teori Hutabalian, *et al* (2015) menuturkan pentingnya sebuah kualitas pelayanan dalam sebuah perusahaan jasa berdasarkan sudut pandang seorang konsumen. Solusi ketiga dalam menghadapi beraneka ragam nasabah adalah seorang *customer service* diwajibkan untuk pandai dan piawai dalam melayani nasabah, sebagaimana setiap nasabah memiliki tingkat pendidikan dan usia yang beragam. Harus dipastikan bahwa dalam menyampaikan informasi unit *customer service* sudah dapat diterima atau dipahami oleh nasabah, sehingga keluhan atau informasi yang dibutuhkan terselesaikan. Dalam hal tersebut akan menaikkan kepuasan nasabah kepada *customer service* yang sudah berhasil dalam memberikan pelayanan. Kendala serupa terjadi pada masa pandemi *covid-19* saat ini, dimana pelayanan yang diberikan unit *customer service* sedikit terhalangi oleh pembatas akrilik yang berada pada meja kerja dan penggunaan masker. Kondisi tersebut mengakibatkan komunikasi yang sedikit terhambat serta ditakutkan timbul kesalah pahaman. Hal tersebut sejalan dengan yang diutarakan oleh Silalahi (2020), bahwa salah satu contoh kasus yang terjadi saat pelayanan *customer service* (komunikator) munculnya kesalah pahaman informasi yang diberikan oleh *customer service* kepada nasabah (komunikan). Sehingga solusi yang telah dilakukan unit *customer service* dengan menanyakan kepada nasabah, apakah informasi yang dijelaskan sudah dapat dipahami atau masih kurang jelas.

Solusi keempat yang kerap terjadi pada saat pelayanan yakni adanya panggilan masuk ataupun panggilan dari rekan kerja lainnya yang mana setiap unit suatu bank saling berkaitan, sehingga membutuhkan informasi atau bantuan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Situasi ini terbukti dengan unit *customer service* bersikap meminta izin kepada nasabah untuk dapat mengangkat telepon apabila dalam waktu mendesak serta setelahnya melakukan memohon maaf sebab sudah memicu nasabah menjadi menunggu, bisa juga unit *customer service* menawarkan minuman untuk nasabah saat atau setelah menunggu dilayani kembali. Kondisi yang telah terjadi akan menciptakan rasa dihargai keberadaannya yang dirasakan oleh nasabah.

Kesimpulan

Peranan *customer service* Bank BTN Cabang Surakarta dalam mempertahankan nasabah dan mendapatkan nasabah sudah terlaksana dengan baik dan selaras dengan kebijakan Standar Operasional Prosedur (SOP) Bank BTN Cabang Surakarta. Dibuktikan dengan hasil wawancara dengan nasabah, bahwa kualitas pelayanan yang diberikan mendapatkan penilaian serta tanggapan yang positif dari nasabah. Kendala *customer service* yang sering dialami Bank BTN Cabang yakni: (1) adanya kebijakan standar operasional prosedur (SOP) yang ketat sehingga apabila ada keluhan dari nasabah yang mana dalam menyelesaikan masalahnya tidak membawa kelengkapan data-data yang dibutuhkan maka tidak akan diproses, (2) adanya kendala pada sistem maupun IT yang bermasalah, (3) adanya tingkat pendidikan dan usia nasabah yang bervariasi serta kondisi pandemi *covid-19* yang mengharuskan menggunakan masker dan meja kerja yang dibatasi akrilik menyebabkan penjelasan informasi yang

disampaikan harus dilakukan secara berulang, serta (4) adanya telepon masuk atau panggilan dari rekan kerja pada saat pelayanan yang menyebabkan konsentrasi terganggu dan menambah waktu nasabah untuk menunggu dilayani kembali. Dalam mengatasi kendala yang terjadi, unit *customer service* Bank BTN Cabang Surakarta memiliki solusi yang dapat digunakan agar tetap dapat melayani nasabah, yaitu: (1) apabila nasabah akan melakukan penggantian kartu ATM namun tidak membawa KTP asli, maka *customer service* Bank BTN Cabang Surakarta menyarankan pihak nasabah untuk melakukan konfirmasi terlebih dahulu melalui *call center* atau istilah *case by case*. (2) Kendala pada jaringan / sistem, hal tersebut bisa dilakukan memohon maaf kepada para nasabah untuk sabar menunggu karena adanya kendala teknik tersebut atau nasabah akan dihubungi kembali apabila sistem sudah beroperasi dengan baik. (3) Unit *customer service* diwajibkan untuk pandai dan bersikap tenang dalam melayani nasabah sampai informasi yang dibutuhkan maupun permasalahan yang dihadapi nasabah terselesaikan atau dapat dipahami. (4) Pada waktu pelayanan sebaiknya fokus terhadap nasabah, apabila dirasa sangat penting maka seorang *customer service* harus meminta izin dan memohon maaf kepada nasabah karena waktu pelayanan menjadi terhambat.

Daftar Pustaka

- Hartatik, Indah Puji. (2014). *Buku Pintar Membuat SOP (Standar Operasional Prosedur)*. Yogyakarta: Flashbooks.
- Hutabalian & Kalangi. (2015). *Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Politeknik*. Journal "Acta Diurna" Vol IV, No. 3.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan Edisi ke-1*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. (2014). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2015). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Lexy J. Moleong. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Lupiyoadi, Rambat. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- M. Ja'far Shiddiq Sunariya. (2020). *Dampak Covid-19 terhadap Lembaga Keuangan Syariah (Perbankan Syariah)*. Bandar Lampung: UIN Raden Intan Bandar Lampung.
- Miles dan Huberman. (2014). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Metode - Metode Baru*. Jakarta: UI-Press.
- Munir., A. (2016). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.