BAB IV

PEMBAHASAN MASALAH

A. Tugas dan Persiapan Kerja yang Dilakukan *Customer Service* Sebelum Melayani Nasabah pada PT. BPRS PNM Binama Semarang.

Dalam melayani nasabah khusunya produk dan pembiayaan pada PT. BPRS PNM Binama Semarang dibagi menjadi dua bagian yaitu *Customer Service* dan Bagian Support Pembiayaan. Dalam pembahasan ini peneliti akan menfokuskan pada *Customer Service* khusus bagian pelayanan produk kepada nasabah. Untuk *Customer Service* sendiri dalam memberikan pelayanan kepada nasabah maupun calon nasabah memiliki tugas-tugas diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Fungsi Utama

   Fungsi utama dari *customer service* adalah menjelaskan produk-produk BPRS PNM Binama kepada nasabah. Serta mengelola administrasi tabungan dan deposito mulai dari pembukaan hingga penutupan rekening.

2. Tanggung Jawab

   Tanggung jawab seorang *customer service* adalah:

   a. memberikan pelayanan yang baik terhadap pembukaan dan penutupan rekening tabungan dan deposito serta mutasinya.

b. Melakukan pengarsipan aplikasi pembukaan dan penutupan rekening tabungan dan deposito *mudharabah*.
c. Melakukan pelaporan tentang perkembangan dana pihak ketiga.

2. Tugas Pokok

Tugas pokok seorang *customer service* terdiri dari :[1]

a. Menerima nasabah dan memberikan informasi serta penjelasan yang dibutuhkan oleh nasabah mengenai produk penghimpunan dana dan penyaluran dana yang ada di BPRS Binama.
b. Melayani dan mengatasi *complain* dari nasabah.
c. Memproses aplikasi pembukaan dan penutupan rekening tabungan dan deposito.
d. Melakukan pengarsipan permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan dan deposito pada binder khusus sesuai tanggal.
e. Membuat laporan pemakaian buku tabungan dan bilyet deposito.
f. Membuat nota debet internal.
g. Membuat laporan-laporan yang ditugaskan kepada *customer service.*
h. Membantu tugas-tugas admin pembiayaan jika diperlukan

[1] *File Job Description Customer Service* PT. BPRS PNM Binama Semarang.

.[2]

Selain fungsi, kewajiban, serta tugas pokok *customer service* juga memiliki wewenang khusus yaitu memberikan nomor CIF nasabah, nomor rekening tabungan dan deposito.

Persiapan kerja dari *customer service* yaitu langkah-langkah yang dilakukan *customer service* sebelum melakukan pekerjaan. Persiapan kerja customer service di BPRS PNM Binama Semarang terdiri dari dua bagian yaitu persiapan awal dan persiapan lanjutan.

1. Persiapan kerja tahap awal *customer service*.

   Persiapan kerja tahap awal yang dilakukan *customer service* ini khususnya melakukan persiapan-persiapan yang dilakukan saat sebelum melayani nasabah, yaitu:

   a. Menyiapkan meja kerja.
   b. Menyiapkan komputer.
   c. Menyiapkan printer.[3]
   d. Menyiapkan alat tulis yang nantinya akan digunakan saat melayani nasabah.
   e. Membuka menu *customer service.*
   f. Menyiapkan formulir aplikasi pembukaan tabungan dan deposito *mudharabah*.

---

[2] *File Job Description Customer Service* PT. BPRS PNM Binama Semarang.
[3] Wawancara dengan customer service PT.BPRS PNM Binama Semarang.

g. Menyiapkan brosur-brosur semua jenis produk yang ada di BPRS PNM Binama.
h. Menyiapkan sarana dan prasarana lainnya untuk menunjang aktivitas kerja seperti bolpoin dan lain-lain.

2. Persiapan kerja tahap lanjutan *customer service*.

Selain persiapan kerja yang sudah disebutkan diatas, terdapat beberapa persiapan kerja tahap lanjutan yang harus dilakukan seorang *customer service* diantaranya adalah :

a. Memeriksa data-data transaksi yang dilakukan pada hari sebelumnya.
b. Mengecek apakah ada nasabah yang depositonya jatuh tempo pada hari ini.
c. Mengecek apakah ada nasabah yang mendapatkan bagi hasil pada hari ini.
d. Membuatkan perhitungan bagi hasil untuk nasabah yang mendapatkan bagi hasil pada hari ini.
e. Menyerahkan hasil bagi hasil yang sudah dibuat kepada bagian *accounting.*
f. Memintakan tanda tangan pada bagian kabag operasional.
g. Menanyakan kepada nasabah apakah bagi hasilnya mau ditransfer atau dimasukan ke buku tabungan taharah.

Sedangkan persiapan kerja *customer service* sendiri khususnya pada produk deposito *mudharabah* diantaranya adalah

:

1. Menyiapkan aplikasi permohonan pembukaan rekening deposito *mudharabah*.
2. Menyiapkan aplikasi permohonan penutupan produk deposito *mudharabah* apabila ada nasabah yang jatuh tempo pada hari ini.
3. Menyiapkan spesimen tanda tangan untuk nasabah yang melakukan pembukaan produk tabungan dan deposito *mudharabah*.
4. Menyiapkan materai "6000".
5. Menyiapkan bilyet deposito *mudharabah*.
6. Menyiapkan perhitungan bagi hasil apabila ada nasabah yang jatuh tempo atau cair pada hari ini.
7. Mempersiapkan hal-hal lain yang menunjang kinerja *customer service* saat akan melayani deposan atau calon deposan yang akan membuka dan mencairkan rekening deposito *mudharabah*.

A. Strategi *Customer Service* dalam Melayani Calon Deposan pada PT. BPRS PNM Binama Semarang.

Strategi yang dilakukan *customer service* bertujuan untuk menarik deposan atau calon deposan agar mau mendepositkan dananya kepada pihak bank. Strategi *customer service* sendiri berisikan cara-cara yang diterapkan *customer service* agar nasabah

tertarik untuk membuka rekening di bank tersebut.

Strategi-strategi yang dilakukan *customer service* dalam melayani calon deposan pada PT. BPRS PNM Binama Semarang adalah sebagai berikut :

1. Mengucapkan salam ketika nasabah masuk ke BPRS PNM Binama Semarang.

2. Menyebutkan nama apabila nasabah tersebut sudah pernah bahkan sering melakukan transaksi di BPRS PNM Binama Semarang.

3. Bersikap ramah dan sopan santun kepada nasabah yang datang ke BPRS PNM Binama Semarang. Sikap keramah tamahan tersebut merupakan sikap yang harus diterapkan agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan *customer service.*

4. Memberikan brosur mengenai produk yang ada dibank khususnya produk deposito *mudharabah.*

5. Menjelaskan produk deposito *mudharabah* yang ada di BPRS PNM Binama serta persentase bagi hasil yang kompetitif yang akan didapatkan calon deposan apabila mendepositkan dananya kepada pihak bank.

6. Memberikan formulir aplikasi permohonan pembukaan deposito *mudharabah* kepada nasabah untuk di bawa pulang.

7. Mempromosikan produk deposito *mudharabah* kepada nasabah yang memiliki rekening dengan nominal yang besar

agar menitipkan dananya dalam bentuk deposito.

8. memberikan segala informasi yang dibutuhkan calon deposan mengenai produk deposito *mudharabah*.

Seorang *customer service* dituntut untuk melayani nasabah dan calon nasabah dengan baik dan sopan. Selain sikap yang harus dijaga oleh *customer service* cara berkomunikasi yang baik juga menjadi penilaian penting. Jika nasabah merasakan rasa puas dengan *service excellence* yang diberikan pihak bank (melalui *customer service*) maka secara otomatis citra bank akan bertambah baik dimata nasabah. Apabila citra bank sudah baik dimata nasabah maka akan tersebar dengan sendirinya dari mulut ke mulut. Hal tersebut merupakan salah satu strategi yang telah diterapkan oleh bank-bank pada umumnya untuk menarik nasabah maupun calon nasabah. Selain itu terdapat juga strategi-strategi yang dilakukan *customer service* untuk menarik calon nasabah yang potensial untuk menjadi nasabah riil pada PT. BPRS PNM Binama Semarang antara lain sebagai berikut :

1. Setiap kali ada nasabah maupun calon nasabah yang datang ke PT. BPRS PNM Binama Semarang diberikan *service excellence* seperti senyum, memberikan salam, dan sapa. Kemudian mempersilahkan nasabahnya untuk duduk.
2. Memberikan brosur produk-produk penghimpun dana atau penyaluran dana seperti tabungan taharah, deposito *mudharabah*, tabungan pendidikan dan produk pembiayaan

yang menggunakan akad *murabahah*.

3. Memberikan informasi kepada nasabah mengenai persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi apabila ingin membuka rekening deposito *mudharabah* di BPRS PNM Binama Semarang.
4. Membujuk nasabah yang memiliki tabungan dengan jumlah yang besar untuk membuka rekening deposito *mudharabah* dengan cara memberitahu jumlah persentase keuntungan yang akan didapat melalui prinsip bagi hasil.
5. Memberikan cindera mata (berupa jam dinding, botol minum, payung dan lain-lain) kepada nasabah yang membuka rekening deposito *mudharabah*. Tentunya dengan ketentuan yang sudah ada. Pemberian cindera mata sendiri hanya berlaku untuk deposito dengan jangka waktu 3 bulan, 6 bulan, dan 12 bulan.
6. Mengadakan event-event atau acara-acara tertentu untuk menarik nasabah baru dan sekaligus memperkenalkan produk-produk yang ada di BPRS PNM Binama Semarang kepada masyarakat. Seperti melakukan kerja sama untuk event tertentu dengan UKM (Unit Kegiatan Mahasiswa) FORSEI yang ada di Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.[4]
7. Mengadakan program-program menarik yang diadakan BPRS

[4] Wawancara dengan Mba Ratih Sekretaris Direktur PT.BPRS PNM Binama Semarang.

PNM Binama Semarang agar calon nasabah menggunakan produk yang dimiliki oleh bank. Seperti ada undian berhadiah yang bisa didapatkan nasabah apabila menggunakan produk tertentu seperti : produk taharah apabila nasabah menabung dengan jumlah Rp. 1.000.000,- maka akan mendapatkan 1 poin undian, poin tersebut akan diundi setiap setengah tahun sekali. Apabila beruntung maka akan mendapatkan hadiah yang menarik seperti sepeda motor, kulkas, kompor gas dan lain-lain. Dan apabila nasabah menggunakan produk pendidikan maka nasabah tersebut akan mendapatkan souvenir cantik diawal pembukaan rekening dan berkesempatan mendapatkan beasiswa pendidikan apabila menabung dalam jumlah Rp. 1.000.000,- dan kelipatannya. Kemudian program pada produk tabungan taharah khusus yang memberikan cindera mata dengan persentase besar yaitu 4 % dari nominal yang didepositkan. Sedangkan untuk produk tabungan ib jumroh persentase bagi hasil yang kompetitif yaitu setara dengan deposito 6 bulan yaitu sebesar 38% (untuk nasabah) : 62% (untuk bank). Dan untuk produk deposito mudharabah sendiri memberikan program pemberian cindera mata cantik. Tetapi cindera mata diberikan khusus untuk deposito dengan jangka waktu 3 bulan, 6 bulan, dan 12 bulan atau setahun. Pemberian cindera mata berdasarkan ketentuan yang ada 3 bulan akan mendapatkan cindera mata senilai 0,25

% dari nominal yang didepositkan, 6 bulan akan mendapatkan 0,5% dari nominal yang didepositkan, dan 12 bulan senilai 1% dari nominal yang didepositkan.

Dari strategi yang dilakukan oleh PT. BPRS PNM Binama Semarang saat mengadakan suatu program khusus, ada beberapa nasabah yang hanya menggunakan produk tersebut dalam kurun waktu yang relatif singkat. Untuk menjaga agar nasabah tetap setia menggunakan produk yang ada di BPRS PNM Binama Semarang khususnya produk deposito *mudharabah* dalam dalam waktu yang lama, maka strategi yang dilakukan oleh PT. BPRS PNM Binama Semarang adalah meningkatkan pelayanan kepada nasabah dan menjalin hubungan yang baik antara pihak bank dengan nasabah. Apabila nasabah merasa sudah dekat dengan pihak bank maka secara otomatis nasabah tersebut akan menggunakan produk tesebut dalam kurun waktu yang lama.

Untuk mendukung strategi penjualan yang telah dilakukan oleh *customer service*, pihak BPRS PNM Binama Semarang mengadakan beberapa strategi tambahan berupa strategi pemasaran dan promosi kepada kalangan masyarakat umum. Cara-cara yang dilakukan BPRS PNM Binama Semarang diantaranya yaitu menggunakan pemasangan iklan-iklan di koran, menyebar selembaran brosur mengenai produk yang dimiliki bank di daerah tertentu seperti perumahan, memasang MMT didepan kantor, mengadakan event-event tertentu, menggunakan web

resmi kantor, kemudian di bantu dari pihak para marketing selain menyebar brosur biasanya para marketing mempromosikan produk-produk yang ada di bank menggunakan sosial media pribadi mereka sendiri, seperti facebook, twitter, maupun instagram. Sebenarnya dulu untuk pemasaran sendiri di BPRS PNM Binama yang melalui sosial media di pegang khusus oleh bagian IT, karena berhubung bagian IT sedang kosong maka inisiatif sendiri dari pihak marketing untuk mempromosikan produk yang ada di bank melalui sosmed (sosial media). [5]

Seorang *customer service* pada PT. BPRS PNM Binama sendiri dijadikan sebagai pemasar. Yang dimaksud dengan pemasar yaitu memasarkan produk kepada nasabah lama atau calon nasabah baru mengenai produk-produk yang dimiliki bank baik produk baru maupun produk lama dengan menjelaskan beberapa keunggulan-keunggulan dan manfaat dari masing-masing produk. Pelayanan yang prima kepada nasabah pada PT. BPRS PNM Binama Semarang diutamakan agar hubungan dengan para nasabahnya tetap terjaga dengan baik.

Untuk menjamin kepercayaan dari nasabah, pihak bank merupakan salah satu anggota atau menjadi kepersertaan dari Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). LPS sendiri menjamin dana atau simpanan nasabah maksimal mencapai 2M. Dan untuk

---

[5] Wawancara dengan Mba Ratih Sekretaris Direktur PT.BPRS PNM Binama Semarang.

menjamin apakah produk yang ada di BPRS PNM Binama semarang sesuai dengan syariah maka BPRS PNM Binama Semarang diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS). Jadi para nasabah tidak perlu khawatir terhadap dana yang diinvestasikan pada produk penghimpun dana khususnya pada produk deposito *mudharabah,* karena dana nasabah telah dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) bila pihak bank mengalami likuiditas atau tidak dapat memenuhi kewajibannya dan tidak perlu khawatir terhadap sistem syariah yang ada di BPRS PNM Binama Semarang.

Strategi *customer service* dalam menangani *complain* dari nasabah. Strategi ini sangat penting karena harus menangani masalah-masalah yang sedang dialami oleh nasabah. Berikut adalah strategi yang dilakukan *customer service* :

1. Menanyakatan masalah yang sedang dihadapi nasabah.
2. Mendengarkan dengan baik dan memahami maslaah yang sedang dihadapai oleh nasabah.
3. Menyimak dan temukan inti dari masalah tersebut.
4. Berusaha menanggapi dengan tenang dan memberikan solusi yang tepat untuk masalah tersebut.
5. Jika kurang memahami masalah yang dihadapi oleh nasabah maka *customer service* menanyakan masalah dan solusi dari masalah tersebut kepada pimpinan.
6. Berusaha memberikan solusi atas masalah yang sedang

dihadapi nasabah dengan tepat, cepat, dan akurat bagi kepuasaan nasabah.

Customer service memiliki peran penting dalam kegiatan operasional bagi bank. Karena tugas pokoknya yaitu untuk melayani nasabah dan calon nasabah yang akan melakukan transaksi baik pembukaan rekening tabungan atau rekening deposito *mudharabah*. Selain itu *customer service* juga harus dapat meningkatkan jumlah penjualan produk yang ada di BPRS PNM Binama Semarang melalui pelayanan yang prima yang diberikan kepada para nasabah dan calon nasabah. Cara yang dilakukan *customer service* untuk meningkatkan jumlah volume penjualan produk adalah sebagai berikut :

1. Menawarkan dengan spesifikasi jumlah yang lebih besar kepada nasabah. Sebagai contoh *customer service* membujuk nasabah untuk menambahkan jumlah nominal dana yang diinvestasikan dengan cara menjelaskan manfaat dan keuntungan serta bagi hasil yang kompetitif dan menjanjikan yang akan didapat nasabah apabila menambah jumlah dana yang telah didepositkan. Misalnya Bapak Depata Siwa Prasety memiliki rekening deposito di PT. BPRS PNM Binama Semarang sebesar Rp.20.000.000,-. Saat jatuh tempo, *customer service* membujuk Bapak Depata Siwa Prasety agar membuka rekening deposito dengan jumlah nominal yang lebih besar dari nominal sebelumnya. Serta menjelaskan

keuntungan bagi hasil yang akan didapatkan yaitu jumlah bagi hasil yang akan diperoleh Bapak Depata Siwa Prasety akan semakin besar.

2. Menawarkan produk lain yang belum dimiliki nasabah. Contoh, *customer service* menawarkan kepada nasabahnya yang telah memiliki rekening deposito *mudharabah* untuk menggunakan produk lain. Misalnya nasabah hendak menginvestasikan dananya melalui produk deposito *mudharabah* di PT. BPRS PNM Binama Semarang, kemudian nasabah tersebut belum memiliki rekening tabungan taharah. Maka *customer service* membujuk nasabah tersebut agar mau membuka rekening tabungan taharah dan menjelaskan manfaat serta keuntungan yang akan diperoleh. Yaitu dengan menjelaskan kepada nasabah apabila nasabah tersebut memperoleh bagi hasil saat jatuh tempo maka bagi hasil tersebut dapat dimasukan ke buku rekening tabungan taharah milik nasabah tersebut. Serta persentase bagi hasil yang akan didapat apabila membuka rekening produk tabungan taharah.

Selain beberapa strategi *customer service* dalam melayani nasabah yang sudah dijelaskan diatas. Terdapat peranan-peranan *customer service* untuk produk deposito *mudharabah*. Peran *customer service* sendiri sebagai pemasar produk maka sangat terkait dengan strategi terhadap penjualan produk yang ada di PT BPRS PNM Binama Semarang.

Peranan-peranan *customer service* untuk produk deposito *mudharabah* adalah sebagai berikut :

1. Memberikan informasi mengenai persyaratan yang harus dipenuhi nasabah apabila akan mengajukan permohonan pembukaan rekening deposito *mudharabah*.
2. Memberikan *service excellent* kepada nasabah yang akan mengajukan permohonan pembukaan rekening deposito *mudharabah*.
3. Membuatkan perhitungan bagi hasil deposito *mudharabah* yang didapatkan nasabah setiap bulannya apabila ada nasabah yang jatuh tempo pada hari ini.
4. Melayani nasabah yang akan melakukan penutupan rekening deposito *mudharabah*.
5. Melayani nasabah yang akan mengajukan permohonan pencairan rekening deposito *mudharabah*.
6. Membuatkan perhitungan pinalti deposito atau denda deposito untuk nasabah yang mengajukan permohonan pencairan rekening deposito sebelum jatuh tempo.
7. Membuatkan sertifikat bilyet deposito *mudharabah* untuk nasabah.
8. Melayani dengan pelayanan yang prima serta memberikan segala informasi yang dibutuhkan oleh nasabah yang berkaitan dengan produk deposito *mudharabah*.

Tata cara *customer service* saat menerima nasabah pada

PT. BPRS PNM Binama Semarang :

1. Nasabah datang dibukakan pintu oleh satpam.
2. *Customer service* menyambut dengan memberikan salam, senyum serta sapa.
3. Kemudian nasabah dipersilahkan duduk dan menanyakan apa yang dibutuhkan oleh nasabah.
4. Apabila saat *customer service* sedang melayani kemudian datang nasabah baru atau nasabah tersebut akan keluar dari kantor setelah selesai melakukan transaksi maka *customer service* menyapanya dan memberikan salam terlebih dahulu kemudian melanjutkan melayani nasabah yang tadi.
5. Mempersilahkan nasabah untuk mengutarakan apa yang dibutuhkan.
6. Kemudian *customer service* memberitahu persyaratan yang harus dilengkapi nasabah untuk membuka produk yang ada di PT BPRS PNM Binama Semarang.
7. Menjelaskan manfaat dan keuntungan produk tersebut.
8. Memberikan penjelasan dan simulasi mengenai perhitungan bagi hasil deposito *mudharabah* yang menguntungkan dan kompetitif yang akan di dapatkan nasabah.
9. Memberikan pandangan mengenai kelebihan produk deposito *mudharabah* dibandingkan dengan produk penghimpun dana yang lainnya.

Cara *customer service* saat melayani nasabah pada PT

BPRS PNM Binama Semarang adalah sebagai berikut :

1. Sebelum mempersilahkan duduk, *customer service* memberikan senyuman kemudian salam dan sapa kepada nasabah yang masuk ke bank.
2. Menanyakan apa keperluan nasabah.
3. Menerangkan apa saja persyaratan, keuntungan serta keunggulan dari produk yang ada di BPRS PNM Binama Semarang baik produk penghimpun dana maupun produk penyaluran dana.
4. Bila nasabah tertarik dan setuju untuk membuka rekening tabungan atau deposito, maka *customer service* mempersilahkan nasabah untuk mengisi formulir aplikasi yang telah disediakan sebelumnya.
5. Meminta nasabah untuk mengisi dan menandatangani spesimen yang sudah disediakan.
6. Periksa kelengkapan data diri pada aplikasi yang sudah diisi oleh nasabah kemudian meminta kelengkapan persyaratan yang sudah dijelaskan tadi.
7. Fotocopy identitas nasabah seperti KTP, KK, Buku Nikah dan lain-lain.
8. Ambil dan isi slip setoran untuk pembukaan rekening baru.
9. Input data nasabah ke master khusus pembukaan tabungan maupun deposito *mudharabah* yang sudah tersedia di komputer. Kemudian dilanjutkan pencetakan buku tabungan

atau bilyet deposito *mudharabah.*

10. Mempersilahkan nasabah untuk melakukan pembayaran atau setoran awal di teller.

Analisis terhadap pelayanan *customer service* dalam melayani nasabah pada produk deposito *mudharabah*.

Menurut penulis kinerja *customer service* pada PT. BPRS PNM Binama Semarang dalam hal memberikan pelayanan kepada nasabah sudah baik dan optimal, sudah sesuai dengan teori yang ada. Dilihat dari cara *customer service* melayani nasabah dari awal sampai akhir transaksi, kemudian dalam memasarkan produk yang ada. Strategi yang digunakan *customer service* dalam melayani nasabah untuk produk deposito *mudharabah* sudah dijalankan dengan baik di PT. BPRS PNM Binama Semarang. Dikatakan baik karena *customer service* mampu menarik nasabah dan calon nasabah yang datang di PT. BPRS PNM Binama Semarang dan mau menggunakan produk deposito *mudharabah.* Strategi dalam menarik nasabah tidak hanya menggunakan strategi dalam pelayanan saja melainkan strategi tambahan lainnya seperti penampilan *customer service*. Akan tetapi kelemahan yang ada pada *customer service* PT. BPRS PNM Binama Semarang yaitu dari segi cara berpenampilan, *customer service* yang ada di PT. BPRS PNM Binama Semarang bisa dikatakan kurang menarik dan kurang memenuhi standar untuk pegawai perbankan yang berada di *front liner* dan kurang sesuai dengan syariah islam.