

Peran Customer Service Dalam Membuka Layanan Rekening Tabungan Pada Bank Sumut KCP Syariah Simpang Kayu Besar

Niki Ayu Purwanti¹ , Ahmad Amin Dalimunthe²

¹ Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

² Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: Nikiayu50@gmail.com, amindalimunte@uinsu.ac.id

Abstract

The purpose of this research is to see how the role of customer service in the service of opening a savings account book at Bank Sumut Syariah KCP Simpang Kayu Besar. Researchers used descriptive qualitative methods and the data used in this study were obtained by researchers from interviews and documentaries with the customer service of Bank Sumut Syariah KCP Simpang Kayu Besar. While the data collection methods that researchers used were interview and documentation techniques. The role of customer service in opening a savings account service at Bank Sumut Syariah KCP Simpang Kayu Besar is very consequential and vital because customer service is a bridge between customers and the bank. In addition to playing a role in introducing the Bank's products to customers in order to increase the Bank's profit with savings products. Customer Service plays a very important role in every pre-transaction, transaction and post-transaction process. Therefore, customer service plays an active and important role in realizing the vision and mission of Bank Sumut KCP Syarriah Simpang Besar by prioritizing customer satisfaction.

Keyword : *Customer Service, Savings Account Service, Bank Sumut Syariah*

Abstrak

Maksud dibuatnya penelitiann ini ialah agar melihat bagaimana peranan customer service pada pelayananan pembukaan buku rekening tabungan di Bank Sumut KCP Syariah Simpang Kayu Besar. Peneliti memakai metode kualitatif deskriptif dan data yang digunakan oleh penelitian ini di dapatkan peneliti diperoleh dari wawancara daan documenter dengan customer service Bank Sumut KCP Syariah Simpang Kayu Besar.Sedangkan metode pengumpulann data yyang peneliti gunakan ialah teknik wawancara dan dokumentasi. Peran customer service dalam

membuka layanan rekening tabungan di Bank Sumut KCP Syariah Simpang Kayu Besar sangat konsekuensial dan vital karena customer service merukan jembatan antara nasabah dengan bank. Selain berperan untuk mengenalkan produk-produk Bank kepada Nasabah guna meningkatkan profit Bank dengan produk-produk tabungan. *Customer Service* sangat berperan pada setiap jalannya pratransaksi, saat transaksi dan pasca transaksi. Maka dari itu ccustomerservice sangat berperan aktif dan penting untuk mewujudkan visi misi Bank Sumut KCP Syariah Simpang Besar dengan mengedepankan kepuasan nasabah.

Kata Kunci: *Customer Service, Layanan Rekening Tabungan, Bank Sumut Syariah*

Pendahuluan

Pengertian bank syariah ialah sejenis sistem bank yang dilaksanakan oleh syariah dan ajaran agama islam. Pengertian bank syariah adalah lembaga di bidang yang aktivitas fungsional lalu produk nya menyakini dasar-dasar agama Islam berlandaskan Al-Quran dan juga Hadist (Supriyanto et al., 2021). Bank sebagai instansi pelayanan di bidang keuangan seharusnya memelihara keyakinan dan menjaga pandangan positif oleh penglihatan hak layak luas. Maka dari itu, Bank Sumut Simpang Kayu Besar harus menyediakan pekerja yang bisa menyanggupi keinginan,kebutuhan dan berbagai permasalahan dari nasabah. Perkerjaan yang diinginkan bisa memikul kewajiban ialah *customer service*.

Customer Service dituntun agar berkomunikasi pada nasabah dan memelihara interaksi dengann bagus (Aravik & Hamzani, 2021). Hubungan baik itu harus dilaksanakan untuk menjaga citra bank yang baik pada pandangan nasabah .Customer servis ialah seluruh aktivitas yang di gunakan untuk membantu mengantarkan kenyamanan ke nasabah dengan cara pelayanan bisa mencukupi setiap keingan dan keinginan yang diperlukan nasabah (Kasmir, 2005).

Maka berangkat dari masalah di atas, penulis tertarik membahas bagaimana peranan *Customer Service* dalam proses membuka layanan rekening tabungan pada Bank Sumut Syariah KCP Simpang Kayu Besar dengan tujuan untuk memahami peranan *Customer Service* pada proses pembukaan layanan rekening tabungan pada Bank Sumut Syariah KCP Simpang Kayu Besar.

Tinjauan Pustaka

1. Perbankan Syariah

Berprinsip pada Undang-Undang No. 21 tahun 2008 mengenai perbankan syariah. Bank syariah ialah bank yang melaksanakan aktivitas berprinsip dengan landasan syariah atau landasan hukumm Islam

(Ascaraya, 2015). Bersama dengan Undang-Undang perbankan syariah pun menyajikan kepercayaan ke bank syariah yang tetap mengamalkan kegunaan sosial seperti dewan direksi baitul mal. Yayasan Baitul Mal adalah organisasi yang mendapatkan uang dari zakat ,atau dana social lainnya dan mendistribusikannya kepada pejabat wakaf (nazhir) dengan keinginan penyumbang wakaf.

2. Pengertian Tabungan

Berdasarkan Undang-Undang nomor 10 tahun 1998 mengenai bank, Tabungan merupakan persediaan dana yang ditarik dengan syarat & ketentuan yang di janjikan , Namun tidak bisa di tarik dengan media seperti cek,bliyet giro dan sebagainya (Aravik et al., 2020).

Pengertian tabungann secara umum yaitu simpanan dana yang berjenis terbuka tertentu yang dimaksud terbuka ialah pada saat melaksanakan penyetorann dana nya selama kas masih di buka dan tertentu pada saat melaksanakan penarikan tidak seperti giro.

3. Media Penarikan Tabungan

a) Buku Tabungan

Buku kepunyaan nasabah yang berisikan berbagai jenis pemberitahuan berbagai penarikan penyetoran dankewajiban kewajiban yang terjadi.

b) Slip Penarikan

Slip penarikan ialah formulir yang digunakan yang berisi nama, no rekening, jumlah uang dan tanda tangan.

c) Anjungan Tunai Mandiri

Menurut Perbankan Indonesia Nomor 2/27/pbi/200 mengenai Bank Umum, ialah aktivitas kas yang dilaksanakan secara elektronik untuk mempermudah nasabah, seperti menarik dan menyetor secara tunai,ataupun melaksanakan pembayaran menggunakan pemindah buku.Dapat digunakan sebagai sumber informasi tentang saldo dan mutasi rekening

d) Media Lainnya

Semacam formulir transfer,Internet banking, dan lainnya (Amir Machmud Dan Rukmana, 2010).

4. Pengertian *Customer Service*

Penyedia layanan nasabah di setiap Bank ialah jasa yang di berikan dari untuk nasabah yang berkesinambungan dengan aktivitas ushaa dan fungsional pada bank setiap hari . Kompetisi antara Bank yang begitu selektif dan keinginan nasabah menerima pelayanan yang terbaik dengan cara keluasan berhubungan dengan bank (Risdayanti Harun, 2016).

5. Peran dan Fungsi Customer Service

Kasmir menyatakan dalam buku yang ia tulis yang berjudul : “Etika *Customer Service*” (Kasmir,2004) peran *customer service* yaitu :

- a). Memelihara nasabah lama supaya bertahan untuk selalu menjadi nasabah Bank dengan cara memelihara hubungan baik yang lebih dekat dan nasabah
- b). Berupaya mendapatkan nasabah baru, dengan cara pendekatan.

Ikatan Bankir Indonesia menyatakan bahwa fungsi *Customer Service* ialah berikut : *Pertama, Front Line Officer. Customer Service* sebagai tolak ukur baik buruk nya pelayanan suatu Bank yang bisa mengubah pemahaman nasabah. *Kedua, Liasson Officer, Customer Service* sebagaimana penghubung antara nasabah dan Bank dan juga menjadi orang yang berhadapan dengan nasabah disaat pertama kali sampan ke Bank. *Ketiga, Pusat Informasi. Customer Service* ialah petugas Bank paling mudah di hubungi oleh nasabah maka dari itu menjadi pusat informasi. *Keempat, Sales/Penjualan. Customer Service* mempunya fungsi untuk mempromosikan produk-produk Bank.

Kelima, Servicing/Pelayanan. Customer Service menyajikan pelayanan untuk melalukan keperluan nasabah sampai selesai nya proses transaksi. *Keenam, .Financial Advisor/Konsultan. Customer Service* dengan pemahaman mengenai Bank akan dibutuhkan untuk mengelola dan merencanakan keuangan nasabah. *Ketujuh, Maintenance Customer. Customer Service* merupakan pemertahanan untuk setiap akun nasabah non kredit. *Kedelapan, Penindakan Masalah. Customerr Service* sebagai penanganan dan pemecah masalah- masalah nasabah.

6. Tugas dan Customeer Service

Ikatan Bankir Indonesia, (2014) mengatakan bahwa Tugas dari *Customer Serviice* :

- a). Pembukaan,penjagaan dan penutupan rekening
- b). Pelayanan Informasi
- c). Pelayanan Keluhan
- d). Pelayanan Administrasi
- e). Perkerjaan administratif

Metode Penelitian

Data yang penelitian gunakan pada penelitian ini ialah dataa kualitatif. Data kualitatif ialah data yang di dapat oleh gossip, akibat penelitian masih artinya data-data verbal atau adalah keterangan kabar saja (Teguh 2006 hal

18). Pada penelitian ini, data diperoleh oleh penulis berbentuk data wawancara dengan cara di dapat dengan wawancara pada *Customer Service* di PT Bank Sumut KCP Syariah Simpang Kayu Besar. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan penelitian ini ialah teknik wawancara.

Pembahasan

Peran *Customer Service* sangatlah penting dan krusial pada saat melaksanakan proses transaksi, karena tugas penting bagi *customer service* ialah menyediakan pelayanan yang terbaik dan memelihara hubungan kerja yang baik dan ramah kepada setiap nasabah, dimana *customer service* merupakan tongkat penghubung antara Bank dan nasabah.

1. Sistem Pra Transaksi

- a) Permulaan Awal Untuk *Customer Service* ialah :
 - 1) Merencanakan dan bersiap-siap diri 10 menit sebelum kas di buka
 - 2) Memastikan segala informasi mengenai nasabah ataupun perihal bagi hasil telah terpajang dengan informasi yang paling baru
 - 3) Mempersiapkan segala kebutuhan seperti :formulir, buku register, spektroline, buku tabunga, ATM, bilyet deposito, bilyet giro, dan lain-lainnya
 - 4) Acuan untuk pengetahuan produk
 - 5) Memastikan semua peralatan seperti *computer personal, printer, kalkulator* dan lain nya dapat digunakan dengan baik dan berfungsi dengan baik

- b) Permulaan Lanjutan *Customer Service*, ialah :
 - 1) Meja teratur dan tertib Bukku register, stempel, barang--barang pribadi dan lain-lain ya di sembunyikan.
 - 2) Papam pengenalan nama harus diletakkan kepada posisi yang telah di tentukan
 - 3) Tidak boleh meletakkan segala peralatan pribadi
 - 4) Tidak diperkenankan untuk mengobrol di meja kerja terkecuali dengan nasabah yang butuh bantuan
 - 5) Tidak diperbolehkan memainkan *handphone* saat berkerja.

2. Sistem Transaksi

Sistem transaksi ialah kegiatan yang paling penting dan utama saat melaksanakan kegiatan bisnis/keuangan, Apalagi di bidang perbankan terdapat pihak yang ikut serta dalam melaksanakan aktivitas negoisasi, tawar menawar dan aktivitas – aktivitas lainnya. Yang nanti nya akan membuahkan hasil dan suatu kesepakatan yang akan mengikat satu sama lainnya.

Aturan *Customer Service* menyambut Nasabah :

- 1) Nasabah datang ke bank tujuan
- 2) *Customer Service* bersiap dan berdiri
- 3) Memberikan Salam, Senyu, dan Sapa kepada Nasabaah
- 4) Memperisilahkan Nasabah duduk dan bertanya nama nasabah
- 5) Bertanya apa kebutuhan nasabah sehingga datang ke Bank
- 6) Lalu nasabah memberitahu apa maksud dan keperluannya sehingga yaitu ingin mengetahui produk tabungan di Bank Sumut
- 7) *Customer Service* menerangkan satu persatu syarat dan ketentuan produk tabungan di Bank Sumut
- 8) Menerangkan dan menjelaskan ketentuan porsi atau nisbaah bagi hasil yang terbaru
- 9) Menjelaskan kelebihan tabungan dan menbanding produk tabungan dengan bank lain.

Aturan *Customer Service* saat menerima Telepon :

- 1) Memohon izin terhadap nasabah yang ada meja
- 2) Mengangkat telepon paling banyak saat bunyi ke 3
- 3) Mengucapkan salam dan menuturkan nama beserta identitas bank
- 4) Mencerna dengan seksama apa kebutuhan nasabah
- 5) Memebantu nasabah dengan ramah da sopan sesuai SOP kantor.
- 6) Menyudahi telepon dengan mengucapkan salam dan terimakasih kepada nasabah.

Aturan *Customer Service* melakukan *Cross Selling*

- 1) Setelah selesai semua proses pembukaan tabungan nasabah, *Customer Service* memandu untuk memasarkan prodak lainnya pada nasabah
- 2) Menjelaskan apa saja kelebihan dan fasilitas yang menunjukkan manfaat setiap produk
- 3) Memberikan saran kepada nasabah untuk menginvestasikan danaanya pada produk lain di Bank Sumut Syariah

Aturan *Customer Service* melakukan *Up Selling*

- 1) Membagikan gambarang bagaimana laba jika nasabah menambahkan saldo tabungan
- 2) Sampaikan pujian kepada nasabah bagaimana kesanggupan dana yang di miliki nasabah
- 3) Merayu nasabah agar menaiikan saldonya.

3. Sistem Setelah Transaksi

Sistem setelah transaksi ialah sistem dimana kegiatan berikutnya setelah adanya proses transaksi sebelum yang mendapatkan kesepakatan :
Aturan dalam menjaga Data Nasabah :

- 1) Memastikan & memenuhi fotmulir Data diri Nasabah :

- a) Nama Ibu Kandung
- b) Alamat
- c) Tempat tanggal lahir
- d) Memastikan kartu identitas diri yang terbaru
- 2) Memastikan dan memenuhi data nasabah di data *base system computer bank* ,
 - a) *Basic Information*
 - b) *Address info*
 - c) *Elrctronic info*
 - d) *Marketing Info*
 - e) *Educatio Info*
- f) Serahkan Formulir Data Nasabah ke pimpinana agar dapat di ketahui dan disetujui, kemduian di catat dan diproses *failing*.

Aturan *Customer Service* Menanggapi Kompln Nasabah:

 - 1) Bertanya mengenai masalah apa yang bisa di bantu
 - 2) Mendengarkan dan mempelajari permasalahan
 - 3) Dapatkan inti dari *problem* dan catat dengan teliti agar tidak terjadi nya salah komunikasi
 - 4) Berusaha memberikan tanggapam dan solusi
 - 5) Bersikap tenang dan menanyakan nomor yang nasabah yang bisa di hubungi
 - 6) Jika terdapat masalah diluar jangkauan kemampuan bertanya kepada atasan agar mendapatkan solusi
 - 7) Berusaha untuk memecahkab dann memberikan solusi secara cepat dan tepat agar nasabah puas dengan kinerja bank.

Simpulan

Peran *customer service* di Bank Sumut Syariah KCP Simpang Kayu Besar sangat penting dan vital selain mengenalkan produk kepada nasabah dan menumbuhkan usaha intensifikasi dana melalui produk tabungan. *Customer Service* berperan aktif dalam proses pra-transaksi, saat-saat-transaksi dan pasca-transaksi. Maka karena itu, *Customer Service* berperan penting dalam mewujudkan visi dan misi Bank Sumut Syariah KCP Simpang Kayu Besar dengann mengutamakan kepuasan nasabah.

Saran

Mengingat peran *customer service* yang sangat penting, maka Bank Sumut KCP Syariah Simpang Kayu Besar sebaiknya memberikan keterampilan lebih kepada *customer service*, misalnya dengan mengadakan pelatihan tambahan dengan dukungan dan infrastruktur yang memadai yang diharapkan dapat memberikan pelayanan prima untuk kepuasan nasabah.

Daftar Pustaka

- Amir Machmud Dan Rukmana. (2010). *Bank Syariah: Teori, Kebijakan Dan Studi Empiris Di Indonesia*. Erlangga.
- Aravik, H., & Hamzani, A. I. (2021). *Etika Perbankan Syariah: Teori dan Implementasi*. Deepublish.
- Aravik, H., Sulastyawati, D., & Yunus, N. R. (2020). Leadership Concept At Sharia Bank ; *Islamic Banking: Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 5(2), 21–32.
- Ascaraya. (2015). *Akad dan Produk Bank Syariah*. Rajawali Pers.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Risdayanti Harun. (2016). *Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah KCP Sungguminas*. UIN Alauddin Makassar, 117.
- Supriyanto, D., Aravik, H., & Choiriyah. (2021). Analisis Perilaku Milenial dalam Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Di Era Revolusi Stebis Igm Palembang. *Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Syariah (STEBIS) Indo Global Mandiri*, 1(2), 185–192.