Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis

http://www.infeb.org

2021 Vol. 3 No. 4 Hal: 128-135 ISSN: 2714-8421 (electronic)

Pelayanan Prima pada Nasabah Lansia di Bank 9 Jambi

Mursal[1✉], Sipuldi[2] , Muhammad Fauzi[3], Topan Alparedi[4], Defiar Syarif[5]

[1,2,3,5]Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci

[4]Manajemen keuangan, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

mursalbesty@gmail.com

Abstract

Excellent service is the main thing that must always try to meet customer needs. The competition in the banking world which has become direct becomes very important for customer satisfaction as a reflection of the quality of service. The attitude and way of CS in providing great service in creating excellent service. This is obtained from the implementation of experts related to speed, accuracy, speed, and service convenience. Excellent service cannot be achieved if only one of the four elements is weak. Therefore, every employee is required to have skills, be neat in appearance, have a friendly attitude, have good communication, be able to build good relationships, be committed, and always respond when serving. This study describes excellent service to the elderly. This type of research is classified as field research (Field Research) using an approach, then the results of the study show that excellent service encounters obstacles, namely: (a) some elderly people who have a minimal level of banking; (b) hearing loss that has begun to decline; (c) elderly customers who are unable to communicate in Indonesian so it is difficult to understand the terms used in the world of banking; Therefore, Bank 9 Jambi carried out various strategies such as providing examples and patiently explaining to these elderly customers. In addition, it uses regional languages for elderly customers who have problems understanding banking in transactions. implementing a smile and greetings strategy, and giving priority to elderly customers in transactions, creating a friendly service atmosphere for elderly customers.

Keywords: Excellent Service, Elderly, Customer Service, Banking, Service Quality.

Abstrak

Pelayanan prima menjadi suatu hal utama yang harus selalu berinovasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Persaingan dunia perbankan yang bersentuhan lansung dengan pelayanan menjadi hal yang sangat penting karena kepuasan pelanggan menjadi cerminan kualitas dari sebuah layanan. Sikap serta cara CS dalam meberikan pelayanan berperan besar dalam menciptakan service excellence. Hal tersebut diperoleh dari implementasi empet unsur yang berkaitan yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan layanan. Pelayanan prima tidak bisa diraih bila satu dari empat unsur saja yang lemah. Oleh sebab itu setiap karyawan wajib mempunyai keterampilan, rapi dalam penampilan, mempunyai sikap yang ramah, mempunyai kemempuan komunikasi yang baik, bisa membangun hubungan baik, berkomitmen dan selalu respon Ketika melayani Penelitian ini mendiskripsikan pelayanan prima pada lansia Jenis penelitian ini tergolong penelitian lapangan (Field Research) menggunakan pendekatan kualitatif, selanjutnya hasil penelitian menunjukan pelayanan prima menemui bebera Kendala yaitu: (a) beberapa lansia yang mempunyai tingkat pengetahuan yang minim tentang perbankan; (b) kendala pendengaran yang sudah mulai menurun; (c) nasabah lansia yang kurang bisa berkomunikasi dengan Bahasa Indonesia sehingga sulit memahami istilah yang digunakan dalam dunia perbangkan; oleh sebab itu pihak Bank 9 Jambi melakukan berbagai strategi seperti memberikan contoh dan dengan sabar menjelaskan kepada para nasabah lansia tersebut. Selain itu menggunakan Bahasa daerah untuk nasabah lansia yang mempunyai kendala dalam memahami istilah perbankan dalam transaksi. menerapkan strategi senyum sapa salam, dan memberikan prioritas untuk nasabah lansia dalam bertransaksi, menciptakan suasana pelayanan yang ramah untuk para nasabah lansia.

Kata kunci: Pelayanan Prima, Lansia, Customer Service, Perbankan, Kualitas Pelayanan.

© 2021 INFEB

1. Pendahuluan

Pelayana prima merupakan term dari excellent service [1] yang secara literal bermakna layanan terbaik ataupun sangat baik. Hal ini berarti standar pelayanan yang berlaku atau memiliki penyedia layanan, tidak bisa sekedar untuk memberi kepuasan serta perhatian kepada nasabah, lebih kepada merespons keinginan klien sehingga bisa menyebabkan cintra yang baik terhadap nasabah. Layanan yang sangat baik harus didukung juga dengan SDM yang berkualitas dan andal, memiliki visi komprehensif serta bisa membuat strategi layanan yang sangat baik yang memiliki kelebihan [2]. Selain hal tersebut, harus selalu melakukan peningkatkan kemampuan dan tanggung jawab dalam pelayanan untuk menumbuhkan loyalitas sehingga

Diterima: 14-07-2021 | Revisi: 16-08-2021 | Diterbitkan: 31-12-2021 | DOI: doi.org/10.37034/infeb.v3i4.98

pelanggan tetap setia pada penggunaan jasa tanpa memiliki waktu lagi untuk melihat atau menggunakan produk lain [3].

Layanan dunia perbankan harus bisa menciptakan kepuasan bagi nasabah, karena jika tidak mendapatkan kepuasan, para nasabah bisa berpindah kepada bank lain menjadi nasabah pesaing. Ini bisa menyebabkan penurunan laba dan bahkan dapat menyebabkan kerugian. mewujudkan kepercayaan pelanggan adalah inti pencapaian keuntungan jangka panjang. Layanan serta keuntungan seperti sisi koin uang yang tak terpisahkan. Memberikan layanan prima akan berpengaruh terhadap keuntungan dan itu akan berhubungan terhadap pencapaian hasil yang diperoleh bank. Intinya, memberikan layanan yang terbaik bisa mewujudkan suasana yang berkesinambungan. bila bank ingin mendapatkan laba tinggi. Maka, harus bisa menemukan nasabah yang potensial serta mempunyai prospek yang bagus, Tentu saja, pelanggan tersebut memerlukan tingkat layanan yang lebih lengkap dan prima.

Pelayanan yang prima oleh customer service juga menjadi kebutuhan nasabah karena dalam mendapatkan informasi produk dan jasa nasabah mesti dilayani dengan tanggung jawab, perhatian,ramah, serta lain sebagainya yang dapat memberikan rasa nyaman kepada nasabah, [4] termasuk nasabah yang sudah berusia lanjut mempunyai beberapa keterbatasan dalam pendengaran penglihatan, buta huruf karena rendahnya tingkat pendidikan, mengharuskan customer servis punya strategi yang baik dalam memprioriatas para nasabah tanpa mengabaikan norma dan etika yang ada dalam melaksanakan pelayanan.

Suatu kualitas pelayanan diartikan sebagai sebuah indikator baik tidaknya produk dan jasa [5]. Makna kualitas terbebas dengan kecacatan. Sebagian besar badan usaha penyedia layanan memandang kualitas itu adalah apabila pelanggan merasa puas akan suatu pelayanan. kualitas layanan berfokus dengan kegiatan untuk terpenuhinya keinginan dan kebutuhan nasabah dan keakuratan pelaksanaannya sehingga mengimbangi ekspektasi para nasabah [6]. karena dari sisi psikologis seperti kenyamanan bisa mendorong, merangsang, memotivasi dan membuat kesan pada individu dalam mengambil keputusan sesuai dengan apa yang akan dicapai. Seperti, pengetahuan, citra lembaga, aksesibilitas, promosi, pelayanan [7]. Sulieman dan Buttle [8] kualitas layanan bertujuan pada kepuasan pelanggan. Untuk mencapai tingkat kepuasan nasabah yang maksimal, perusahaan harus menyediakan pelayanan yang berkualitas, karena kualitas layanan dianggap sebagai kepuasan foktor yang mempengaruhi pelanggan. Ketika kualitas layanan meningkat, kemungkinan kepuasan pelanggan meningkat [9]. Kualitas hanyalah salah satu dari banyak dimensi yang menjadi dasar kepuasan.

Ada unsur-unsur dari sebuah pelayanan yang berkualitas, yaitu; Terukur, keandalan, Responsiveness, jaminan, serta Empati, Bukti terukur, menggambarkan sarana dan prasarana, penampilan CS serta kehadiran para pengguna. Keandalan, mengacu pada kemampuan melayani secara tepat dan andal yang dijanjikan. Daya Tanggap, adalah membantu serta memberi perhatian. Jaminan, adalah karyawan yang berpendidikan dan berpengetahuan yang memberikan kenyamanan dan kepercayaan diri. Empathy (empati termasuk kepedulian dan perhatian individu terhadap pengguna [10].

Menurut Parasuraman [11] kualitas layanan yang dirasakan didefinisikan sebagai penilaian secara keselurusahan sikap, berkaitan dengan keunggulan layanan" yang dihasilkan dari perbedaan antara harapan pelanggan tentang layanan dan persepsi mereka tentang pelayanan yang sebenarnya diterima. Para ahli menjelaskan dimensi pelayanan adalah: berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati Secara khusus, bukti fisik mencerminkan persepsi pelanggan tentang bukti fisik perusahaan jasa dan keandalan terkait dengan kinerja layanan yang akurat. Selain itu, daya tanggap mencerminkan kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan mereka sementara jaminan terkait dengan perilaku dan keahlian karyawan. Empati terkait dengan persepsi pelanggan tentang perhatian yang diberikan penyedia layanan kepada pelanggan.

Pada dunia perbankan, tugas serta fungsi CS adalah menjawab pertanyaan yang diberikan dan memberi informasi-informasi untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yag ditanyakan nasabah. selanjutnya CS harus bisa berfungsi sebagai Relation Officer yang bisa membangun hubungan baik pada nasabah dengan cara, misalnya komunikasi secara langsung dan komunikasi dengan memanfaatkan media telekomunikasi [12].

Konsep pelayanan prima berdasarkan A6 [13], yaitu pelayanan selaras dengan unsur-unsur sebagai berikut : (a) Sikap,merupakan Perilaku yang harus ada untuk menghadapi nasabah, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir posotif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai; (b) Perhatian (Attention), Kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan; (c) Tindakan (Action), Berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau Kembali; (d) Kemampuan (Ability), Pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak

diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan; (e) Penampilan (Appearance), Penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikankepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain ;(f) Tanggung Jawab (Accountability), Suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud keperdulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Pelayanan prima harus selalu mengedepankan kualitas tanpa melihat tingkatan status sosial dari nasabah, karena nasabah bisa mempunyai latar belakang yang berbeda-beda dalam Pendidikan, profesi, dan Usia. Dari sisi perbedaan usia nasabah usia lanjut rentan untuk tidak mendapatkan pelayanan yang baik dikarenakan berbagai kendala yang ada di lapangan [14]. Oleh sebab itu manajemen bank harus memunyai standar pelayanan serta strategi yang baik untuk mengatasi kendalam dalam melayani nasabah yang usia lanjut.

Lanjut Usia (lansia) Menurut Pasal 1 ayat (2), (3), (4) UU No.B Tahun 1998 mengenai kesehatan di katakan bahwa lanjut usia yaitu telah mencapai usia lebih dari 60 tahun. [15] Lanjut usia bukanlah penyakit, tetapi tahap lanjutan dari etape kehidupan ditandai dengan menurunnya kemampuan tubuh dalam beradaptasi dengan stres lingkungan [16], ditandai juga bahwa orang tersebut gagal mempertahankan keseimbangan kondisi stres fisiologis. Kegagalan ini berkaitan dengan penurunan daya kemampuan dan kepekaan secara individual [17].

Bank 9 Jambi dalam menetapkan usia bagi nasabah (lansia) sebagai nasabah, umur yang ditetapkan bagi nasabah lansia yaitu batas usia 65 tahun sesuai dengan peraturan undang-undang [18] UU NO 13 tahun 1998 mengenai Kesejahteraan Lanjut Usia pasal 1 ayat 2 yang mengayatakan bahwa lansia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun (enam puluh) tahun keatas [19]. Pada dasarnya lansia mempunyai hak yang sama dalam berbangsa dan bernegara, untuk hidup layak dan selayaknya mendapatkan kemudahan dan prioritas dalam kehidupan sehari hari sehinga mereka dapat melakukan fungsi sosialnya dan berperan aktif secara wajar dalam hidup bermasyarakat. Begitupun dalam pelayanan perbankan sebagai bentuk penghargaan terhadap mereka sudah selayaknya dunia perbankan memberikan prioritas dan pelayanan terbaik untuk memudah lansia dalam melakukan kegiatan berkaintan dengan dunia perbankan. Hal ini tercampum dalam peraturan perundang-undangan UU NO 13 tahun 1998 pasal 17 [20] kemudahan yang dimaksud adalah dalam penggunaan fasilitas, prasarana dan sarana umum sebagai bentuk penghormatan dan penghargaan terhadap lansia, pada pasal 27 bahkan menyebutkan sanksi untuk badan/orgnisasi atau Lembaga sengaja tidak menyediakan aksesibilitas bagi Lanjut Usia.

Dilatar belakangi oleh permasalahan tersebut di atas. penulis terdorong ingin meneliti mengenai pelayanan customer service pada lansia yang ada di Bank 9 Jambi dengan judul Pelayanan Prima Customer Service terhadap Nasabah Lansia pada Bank 9 Jambi Sungai Penuh.

2. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan *Field Research*, dengan berusaha menemukan beberapa peristiwa pada objek penelitian, untuk menemukan data aktual dan terbaru. informasi diperoleh pada objek penelitian berisi data dan fakta yang membutuhkan analisa mendalam dengan menggunakan metode kualitatif. selanjutnya sampel penelti ambil secara acak dengan tidak melihat tingkatan pada populasi, jumlah sampel 30 orang yang dijadikan sumber primer penelitian.

Teknik Pengumpulan informasi menggunakan Observasi non partisipan mengamati subyek/objek peneliti secara detail berkaitan dengan kisi-kisi observasi selanjutnya Untuk mengkonfirmasi data yang diperoleh dari observasi Peneliti melaksanakan wawancara kepada narasumber dengan tujuan ingin memperoleh data mengenai Pelayanan Prima Customer Service terhadap Nasabah Lansia di Bank 9 Jambi

Kegiatan observasi dalam penelitian ini menggunakan indicator berdasarkan pendapat Atep [21] variable pelayanan pima adalah, kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, Tindakan serta tanggung jawab. Untuk memudahkan peneliti menerapkan dalam penelitian, peneliti mengembangkannya sebagaimana table 1 dibawah ini.

Tabel 1. Tabel Indikator Pelayanan Prima

Variable	Indicator
Kemampuan	Pengetahuan
	Keterampilan
	Komunikasi yang efektif
Sikap	Sopan
	Serasi
	Logis
	Menghargai
Perhatian	Memahami kebutuhan nasabah
	Menghargai
Tindakan	Mencatatkan keluhan dan keinginan nasabah
	Memberikan pelayanan penuh.
Penampilan	Baik secara Fisik non fisik
	Percaya diri dan kredibel
Tanggung	Sikap keberpihakan
Jawab	Sikap kepedulian

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Pelayanan Prima

Sebagai salah satu lembaga yang bergerak dibidang penyedia jasa perbankan sudah selayaknya bisa memberikan pelayanan terbaik ditengah persaingan

yang semakin kompetitif. Kenyamanan nasabah merupakan harapan setiap perbankan, sehingga nasabah akan memberikan tanggapann yang baik terhadap bank tersebut [22].

Kenyamanan nasabah ditentukan oleh faktor-faktor layanan yang sangat baik dalam hal ini kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab. Layanan prima yang baik akan memiliki dampak positif pada kepuasan nasabah [23]. Layanan sangat baik terkait erat dengan kepuasan nasabah, karena semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin besar kepuasan yang dirasakan nasabah.

Pelayanan prima merupakan service excellen yang mana upaya untuk memberikan pelayanan terbaik untuk nasabah lansia sebagai wujud dari kepedulian dari Bank 9 Jambi Sungai Penuh. Pelayanan prima yang diberikan oleh customer service pada hakekatnya merupakan kunci keberhasilan bagi Bank 9 Jambi yang bertujuan untuk mendapatkan pengakuan dari masyarakat akan kualitas yang diberikan customer sevice terhadap nasabah lansia di Bank 9 Jambi Sungai Penuh. Apa bila dilihat dari beberapa indicator pelayanan prima yang dikembangkan sangat membutuhkan [24] kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan serta tanggung jawab.

3.1.1. Kemampuan.

Kemampuan terkait dengan pengetahuan serta keterampilan tertentu yang diperlukan untuk mendukung program layanan prima mencakup kemampuan di bidang pekerjaan yang ditempati. Berikut adalah beberapa bentuk layanan yang terkandung di Bank 9 Jambi, yaitu pelaksanaan layanan pembukaan akun, penerapan layanan konsultasi, dan menerapkan pemenuhan kebutuhan dana, dll. Kemampuan CS memberikan informasi tentang layanan, memproses dokumen, merespons dengan cepat terhadap kebutuhan dan keluhan nasabah lanjut usia, kemampuan untuk memberikan penjelasan tentang prosedur / peraturan yang ada cukup baik.

3.1.2. Sikap.

Mengenai sikap Bank 9 Jambi telah menerapkan budaya senyum, salam, salam, keramahan karyawan [25], yang sudah cukup baik. Menurut Barata bahwa dalam unsur sikap dibahas perilaku yang diterapkan ketika berhadapan dengan pelanggan. Bank 9 Jambi memiliki program budaya yang harus dijalankan oleh layanan pelanggan, salah satu programnya dengan menerapkan budaya 3S, yaitu Senyum, Salam. Karyawan CS 9 Jambi dalam melayani nasabah ini dapat dilihat dari keramahan petugas dalam menyediakan layanan. Karyawan melayani lansia dengan sikap terhormat, dan diposisikan sebagai tamu yang harus dilayani, diprioritaskan segala harapan dan kebutuhannya. Hal ini sudah terlaksana dengan baik pada bank 9 Jambi sesuai dengan Observasi yang dilakukan beberapa nasabah lansia dilayani dengan baik dalam pelayanan pengambilan pensiun.

Menunjukkan sikap menghormati Ketika melayani lansia sangat penting dilakukan sebagai bentuk implementasi nilai nilai agama dan etika. Pada lansia ada baberapa factor psikologis penyerta, salah satunya adalah kelelahan dan kebosanan [26], sehingga apabila nasabah lansia tidak dilayani dengan baik akan menimbulkan anggapan yang kurang baik dari nasabah tersebut.

3.1.3. Penampilan.

Penampilan yang dimaksud dalam hal pakaian yang rapi, kantor yang bersih, ruang tunggu yang nyaman, kemudahan mendapatkan informasi sangat baik. Kantor layanan Bank 9 Jambi memiliki ruang tunggu di bagian depan kantor. Nasabah disambut oleh petugas dengan ramah ketika memasuki pintu masuk dan bisa menikmati vasilita ruang layanan yang selalu terjaga kerapian, kebersihannya serta penyediaan televisi, surat kabar. Sehingga pelanggan lansia merasa nyaman dan lebih santai. Penampilan karyawan yang menyediakan layanan juga baik karena mereka mengenakan seragam dan identifikasi.

Penyediaan ruang tunggu bersih, nyaman, rapi, dan memperioritaskan lansia sangatlah penting agar tercipta organisasi yang peduli lansia sesuai dengan UU NO 13 Th 1998 karena mereka para lansia berhak mendapatkan kesejahteraan hidup dan menikmati fasilitas umum, bukan hanya mediakan fasilitas tetapi juga memberikan pelayanan yang rapi dan nyaman untuk mereka.

3.1.4. Perhatian.

Bank 9 Perhatian Jambi Dalam hal menghadapi pengaduan pelanggan lanjut usia, kepedulian terhadap pelanggan yang dilayani cukup baik. Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan, perhatian bank 9 Jambi karyawan CS melayani nasabah lanjut usia yang dilihat dari karyawan yang meluangkan waktu untuk membantu pelanggan lanjut usia yang mengalami kesulitan dalam bertransaksi dikarenakan penurunan fungsi kognitif dan psikomotor pada lansia [27]. saat nasabah kebingungan atau resah dengan lamanya antrian. Di sini CS memberikan pengertian dan penjelasan terlebih dulu kepada nasabah lain yang sedang mengantri untuk mendahulukan nasabah lansia untuk dilayani.

Pelayanan prima seperti ini sangat penting, [28] sebab mereka kebanyakan membutuhkan perhatian lebih ketimbang nasabah lain yang masih kuat ingatan dan tenaganya. Jadi, customer service perlu memberikan pelayanan prima kepada mereka supaya mereka nyaman ketika datang dan apa yang dibutuhkan terpenuhi serta terlayani dengan baik.

Untuk menciptakan pelayanan terbaik kepada lansia, pihak Bank 9 Jambi menerapkan beberapa peraturan

kepada customer service agar melayani nasabah lansia dengan baik yaitu dengan memberikan pelayanan terlebih dahulu kepada nasabah lansia ketika datang ke kantor, menggunakan bahasa yang dimengerti nasabah, serta membimbing dan memberikan pengertian kepada nasabah lansia. Hal ini akan membangun cintra yang baik dalam sisi pelayanan terhadap lansia secara tidak langsung dapat menciptakan suasana bersahabat untuk para nasabah lansia.

3.1.5. Tindakan.

Dalam hal kecepatan penerimaan dokumen, tanggapi pengaduan satker, dan memberikan solusi masalah. Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan, Kantor Layanan Bank 9 Jambi memiliki layanan pelanggan yang memiliki pengetahuan serta keterampilan yang cukup selalu siap membantu dan memberikan solusi untuk masalah pelanggan.

Pelayanan prima yang diterapkan di Bank 9 Jambi sudah berhasil dan mampu menciptakan kenyamanan bagi nasabah lansia. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan beberapa nasabah lansia yang menyatakan bahwa pelayanan yang diterima oleh lansia cukup baik. Adapun pelayanan customer service pada layanan Nasabah Lansia Bank 9 Jambi Sungai Penuh *Pertama,* Memberikan informasi,terbuka mengenai apa yang berkaitan dengan Bank 9 Jambi Sungai Penuh. *Kedua,* Dalam pelayanan diutamakan nasabah lansia yang rata-rata sudah berusia diatas 65 tahun. *Ketiga,* Memberikan solusi dan memecahkan masalah yang dihadapai oleh nasabah lansia berkaitan dengan perbankan. *Keempat.* Sebagai penghubung antar nasabah lansia dengan devisi devisi terkait di bank 9 Jambi Sungai Penuh.

3.1.6. Tanggung jawab

ada beberapa point tanggung jawab yaitu: Melaksanakan pekerjaan, kemudahan prosedur layanan, menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Berdasarkan pengamatan yang telah dibuat, Bank 9 Jambi memiliki papan prosedur layanan di ruang tunggu di bagian depan kantor untuk memudahkan pelanggan lanjut usia untuk mengetahui prosedur layanan.

Menjadi perhatian besar bahwa melaksanakan layanan dengan kualitas prima, tidak sekedar mengatur dan memberi pelayanan tetapi lebih kepada sikap pengertian, memahami, serta merasakan. Maka tujuan pelayanan akan sampai kepada apa yang diinginkan dan memperkuat hubungan dalam dalam melayani nasabah [29] Dengan hal itu maka nasabah akan semakin loyal. Dari enam indikator, yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawabnya cukup baik.

Dari hasil penelitian, bisa disimpulkan bentuk pelayanan prima yang diberikan oleh pihak Bank 9 Jambi kepada nasabah lansia adalah sebagai berikut: (a) Memberikan prioritas pelayanan terlebih dahulu kepada nasabah lansia; (b) Menegur sapa nasabah dengan ramah dan sopan; (c) Menerapkan bahasa daerah bagi nasabah yang kurang memahami bahasa Indonesia (menggunakan bahasa yang dipakai nasabah); (d) Membimbing dan memberikan informasi secara jujur (e) Menganjurkan nasabah lansia untuk didampingi keluarga ketika datang ke Bank 9 Jambi; (f) Besikap sabar, berhati-hati didalam berbicara dalam melayani nasabah lansia di bank 9 Jambi, Bentuk kebijakan layana prima yang diterapkan di Bank 9 Jambi sudah sesuai dengan semestinya sehingga mampu memciptakan kenyamanan bagi nasabah lansia.

3.2. Kendala Pelayanan

Dalam melayani nasabah lansia, customer service wajib memberikan pelayanan berdasarkan standar pelayanan diterapkan pada Bank 9 Jambi. Namun, dalam melayani nasabah di Bank 9 Jambi cuatomer service menghadapi beberapa kendala yang membuat pihak manajemen terutama bidang pelayanan harus bisa menganalisa masalah dan kendala serta mencari solusi terbaik.

Tabel 2. Tabel Karakteristik Nasabah

Jenis kelamin	Usia	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	65-78	30	60 %
Perempuan	65-76	20	40 %

Adapun kendala yang dihadapi oleh customer service di Bank 9 Jambi serta solusi yang dilakukan dalam menghadapi hal tersebut adalah:

3.2.1. Kendala dalam melayani nasabah lansia yang memiliki jenjang pendidikan rendah (buta huruf)

Nasabah lansia yang memiliki jenjang pendidikan yang rendah dibutuhkan penjelasan yang berulang-ulang agar nasabah tersebut dapat menerima penjelasan dari customer service. dalam melayani nasabah lansia yang memiliki pendidikan rendah, mereka biasanya kurang paham dengan beberapa penjelasan yang diberikan, untuk mengatasi kendala tersebut custumer service bisa menjelaskan dengan memberikan contoh dan menjelaskan dengan perlahan dan butuh kesabaran agar nasabah senang dengan penjelasan yang diberikan.

3.2.2. Melayani nasabah lansia yang pendengarannya sudah berkurang

Nasabah yang pendengarannya sudah berkurang, maka dibutuhkan kesabaran bagi customer service dalam melayani nasabah. Nasabah yang pendengarannya berkurang emosinya mudah terpancing. Jadi, hanya kesabaran yang diperlukan seorang customer service dalam menghadapi mereka.

Hal ini seperti yang dijelaskan oleh Fahrizal. SE customer service di Bank 9 Jambi yang menyatakan melayani nasabah lansia yang pendengarannya sudah berkurang, Terkadang apa yang dijelaskan nasabah sering tidak sesuai dalam menerima informasi yang disampaikan.

Menurut peneliti, untuk menghadapi nasabah yang demikian pihak manajemen bank bisa menyediakan fasilitas alat pendengaran bagi nasabah lansia. Sehingga segala hal informasi yang ada dapat tersampaikan dengan baik kepada nasabah.

3.2.3. Melayani nasabah antrian

Ketika melayani nasabah, beberapa nasabah umum tidak bisa menerima kebijakan yang telah ditetapkan oleh bank terkait dengan prioritas sistem pelayanan bagi nasabah lansia. ada sebagian nasabah yang ikut mengantri tidak mau menerima kebijakan prioritas untuk mendahulukan melayani nasabah lansia karena merasa lebih dahulu datang. Bahkan nasabah sampai komplain dan marah-marah tidak mau menerima penjelasan dari Custumer service.

3.3. Strategi Pelayanan Prima Customer Service terhadap Nasabah Lansia

Layanan ini merupakan persyaratan utama untuk kelangsungan operasionalsuatu bank [30], terutama Bank 9 Jambi. melalui pelayanan terbaik dan kenyamanan didapatkan nasabah, mereka bisa mempengaruhi tingkat laju perkembangan bank. pelayanan dan laba, seperti sisi mata uang yang tidak terpisahkan satu dengan yang lain, Pelayanan terbaik dapat mempengaruhi profit didapat oleh bank.

Oleh karena itu, beberapa hal perlu menjadi perhatian dalam pelayanan terbaik yakni, Responsif dan sensitif, Visioner, Problem solving, Exceed Expectation, Improve, Care, Empower, Self Esteem, hal ini lah yang mesti diterapkan ketika melayani nasabah lansia harus dengan sikap selalu sigap dan cepat tanggap ketika ada nasabah lansia yang datang ke bank untuk dilayani kebutuhannya. serta memberikan perhatian khusus kepada nasabah lansia, berusaha melayani dengan sopan dan lemah lembut untuk membangun suasana pelayanan yang baik. Selain memberikan perhatian khusus dan cepat tanggap dalam melayani nasabah dengan mendahulukan pelayanan bagi nasabah lansia. CS juga harus menunjukkan sikap keandalan atau kemampuan untuk menyampaikan informasi yang terpercaya kepada nasabah lansia. Sebab tidak semua nasabah lansia yang bisa baca tulis, sehingga membutuhkan kemampuan penjelasan yang baik dari pihak customer service.

Selain itu Bank 9 Jambi Sungai Penuh yang mampu bersaing dengan bank lainya adalah salah satunya adalah pelayanan terhadapa nasabah lansia, dengan memberikan pelayanan prima/khusus terhadap nasabah sehingga dapat menambah nasabah pada Bank 9 Jambi, nasabah lansia yang puas dengan pelayanan yang didapatkan dari CS akan dapat bertahan menjadi nasabah di Bank 9 Jambi Sungai Penuh.

Pelayanan optimal juga dapat membangun image suatu bank nasabah, Dengan citra yang baik, semua kegiatan yang dilakukan sebuah bank akan menjadi terlihat baik. Melayani dengan pelayanan terbaik bukan suatu hal yang gampang, tapi jika hal itu bisa dilakukan dengan maksimal maka akan tercipta manfaat yang besar bagi sebuah bank.

Strategi pelayanan yang mendasar yang dilakukan customer service Bank 9 Jambi Sungai Penuh terhadapa Nasabah Lanisa sebagai berikut:

a. Bersikap ramah, CS harus memberikan pelayanan dengan ramah, supaya tercipta suasana nyaman dalam aktifitas yang terkait perbankan.
b. Komunikatif CS harus memiliki kehalian dalam bidang komunikasi, keahlian ini penting karena mereka akan menghadapi nasabah lansia yang memiliki berbagai karakteristik.
c. Sarana prasarana, Customer service memperlakukan pelayanan prima terhadap nasabah lansia memberi dan memperhatikan sarana prasarana sehingga nasabah dapat bertahan untuk mengantri seperti tempat duduk, minuman dan televisi.
d. Membuat antrian khusus untuk para nasabah lansia, hal ini bisa memberikan kemudahan bagi lansia dalam bertransaksi disamping itu strategi seperti ini dapat membuat pelayanan pada nasabah menjadi optimal dan efisien
e. Kendala yang sering terjadi pada nasabah lansia adalah buta huruf karena tingkat pendidikan yang minin sehingga pelayanan harus diberikan dengan membantu nasabah yang kesulitan dalam bertransaksi.
f. Supaya mempermudah dalam berkomunikasi beberapa CS menggunakan bahasa daerah kerinci untuk menjelaskan hal terkait dengan pelayanan, ini dikhususkan untuk nasabah lansia yang kesulitan dalam memahami istilah perbankan dan bahasa indonesia.

Dapat disimpulkan bahwa strategi CS dalam memberikan pelayanan Prima Bank 9 Jambi Sungai Penuh sudah terlaksana seperti bersikap ramah dalam melayani nasabah dengan menerapkan tata sosial yang dipenuhi nilai, Etika, Akhlak serta Kemunikatif. Menyampaikan informasi yang diperlukan nasabah dengan berbagai cara yang benar dan berbicara secara lemah lembut. [31] Senyum dalam pelayanan menciptakan rasa nyaman juga dinilai sebagai sedekah dan ibadah.

Perbaikan layanan harus terus dibenahi seperti membuat layanan plus untuk para lansia, media informasi yang ramah untuk lansia, selanjutnya dari sisi penyediaan tempat khusus untuk para nasabah lansia yang umumnya merupakan para pensiunan hal tersebut dirasa kurang oleh nasabah lansia yang membutuhkan kenyamanan layanan prima

4. Kesimpulan

Sikap serta cara CS dalam meberikan pelayanan berperan besar dalam menciptakan service excellence.

Hal tersebut diperoleh dari implementasi empet unsur yang berkaitan yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan layanan. Pelayanan prima tidak bisa diraih bila satu dari empat unsur saja yang lemah. Oleh sebab itu setiap karyawan wajib mempunyai keterampilan, rapi dalam penampilan, mempunyai sikap yang ramah, mempunyai kemempuan komunikasi yang baik, bisa membangun hubungan baik, berkomitmen dan selalu respon Ketika melayani. Pelayanan prima menemui bebera Kendala yaitu: (a) beberapa lansia yang mempunyai tingkat pengetahuan yang minim tentang perbankan; (b) kendala pendengaran yang sudah mulai menurun; (c) nasabah lansia yang kurang bisa berkomunikasi dengan Bahasa Indonesia sehingga sulit memahami istilah yang digunkan dalam dunia perbangkan; oleh sebab itu pihak Bank 9 Jambi melakukan berbagai strategi seperti memberikan contoh dan dengan sabar menjelaskan kepada para nasabah lansia tersebut. Selain itu menggunakan Bahasa daerah yang dimengerti oleh para nasabah lansia.

Daftar Rujukan

[1] Barata, atep adya. (2003). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=0wfQnzlfnwMC&oi=fnd&pg=PA1&dq=Atep+Adya+Barata+(2003:+31)+&ots=TsxjP-eXLy&sig=rVIDG64bI3vC4UFwgjkq5I85aPg&redir_esc=y#v=onepage&q=Atep Adya Barata (2003%3A 31)&f=false

[2] Widiawati, K. (2017). Peran Standar Kompetensi Karyawan Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Bisnis Perbankan Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Administrasi Dan Sekretari*, *44*(8), 1689–1699. http://journal.wima.ac.id/index.php/VOCATIO/article/view/1638

[3] Asih, N. S. (2016). *Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja*. *2*.

[4] Alwi, Z., Parmitasari, R. D. A., & Syariati, A. (2021). An assessment on Islamic banking ethics through some salient points in the prophetic tradition. *Heliyon*, *7*(5), e07103. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07103

[5] Al-Fawzan, M. A. (2005). Assessing Service Quality in a Saudi Bank. *Journal of King Saud University - Engineering Sciences*, *18*(1), 101–114. https://doi.org/10.1016/S1018-3639(18)30824-9

[6] Pawestriningtyas, N. C. (2016). *(Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang)*. *32*(2), 39–46.

[7] Nabila Putri, L. Q., & Effendi, J. (2020). Faktor-faktor yang Memengaruhi Preferensi Nasabah terhadap Produk Rahn: Studi Kasus PT. BPRS Amanah Ummah. *Al-Muzara'Ah*, *8*(1), 1–16. https://doi.org/10.29244/jam.8.1.1-16

[8] Shanka, M. S. (2012). Bank Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Ethiopian Banking Sector. *Journal of Business Administration and Management Sciences Research*, *1*(1), 1–9. http://www.apexjournal.org/JBAMSR

[9] Aryani, D. W. I. (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. *17*, 114–126.

[10] Tadesse, B., & Bakala, F. (2021). Effects of automated teller machine service on client satisfaction in Commercial Bank of Ethiopia. *Heliyon*, *7*(3), e06405. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e06405

[11] Kranias, A., & Bourlessa, M. (2013). Investigating the Relationship Between Service Quality and Loyalty in Greek Banking Sector. *Procedia Economics and Finance*, *5*(13), 453–458. https://doi.org/10.1016/s2212-5671(13)00053-1

[12] Rusmawati, Y. (2018). *sebesar 194,656. Secara parsial indikator reliabilithy berpengaruh signifikan dengan hasil signifikasi 0,000 dan t. XIX*, 1092–1100.

[13] Barata, atep adya. (2003). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=0wfQnzlfnwMC&oi=fnd&pg=PA1&dq=Atep+Adya+Barata+(2003:+31)+&ots=TsxjP-eXLy&sig=rVIDG64bI3vC4UFwgjkq5I85aPg&redir_esc=y#v=onepage&q=Atep Adya Barata (2003%3A 31)&f=false

[14] SUPRIADI. (2015). LANJUT USIA DAN PERMASALAHANNYA. *Jurnal PPKn & Hukum*, *10*(2), 84–94

[15] Murdadi, B. (2011). No Title p . *Phys. Rev. E*, *14*, 1–14.

[16] Kartinah. (2008). Masalah Psikososial pada Lanjut Usia Kartinah * Agus Sudaryanto **. *Masalah Psikososial Pada Lanjutr Usia*, *1*, 93–96. http://hdl.handle.net/11617/486

[17] Novelia, G., & Erlinda, S. (2004). *Pelaksanaan Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia di Kota Batam*. *43*, 1–15.

[18] Indonesia, P. (1999). Undang-Undang No 13 Tahun 1998. *Mensesneg*, *September*, 1–2.

[19] Hakim, L. N. (2020). *Batasan Usia dan Kesejahteraan Lansia*.

[20] Indonesia, P. (1999). Undang-Undang No 13 Tahun 1998. *Mensesneg*, *September*, 1–2.

[21] Barata, atep adya. (2003). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=0wfQnzlfnwMC&oi=fnd&pg=PA1&dq=Atep+Adya+Barata+(2003:+31)+&ots=TsxjP-eXLy&sig=rVIDG64bI3vC4UFwgjkq5I85aPg&redir_esc=y#v=onepage&q=Atep Adya Barata (2003%3A 31)&f=false

[22] Farida, A., & Hardianawati. (2019). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Pahlawan Revolusi Baru. *Administrasi Bisnis*, *3*(2), 11–20

[23] Ariff, M. S. M., Yun, L. O., Zakuan, N., & Ismail, K. (2013). The Impacts of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty in Internet Banking. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, *81*, 469–473. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.462

[24] Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=0wfQnzlfnwMC&oi=fnd&pg=PA1&dq=Atep+Adya+Barata+(2003:+31)+&ots=TsxjP-eXLy&sig=rVIDG64bI3vC4UFwgjkq5I85aPg&redir_esc=y#v=onepage&q=Atep Adya Barata (2003%3A 31)&f=false

[25] Apriyanti, M. E. (2019). PELAKSANAAN PELAYANAN TERBAIK 3S (Senyum, Salam, Sapa). *Jurnal PKM: Pengabdian Kepada Masyarakat*, *02*(01), 31–37.

[26] Kartinah. (2008). Masalah Psikososial Pada Lanjut Usia Kartinah * Agus Sudaryanto **. *Masalah Psikososial pada Lanjutr Usia*, *1*, 93–96. http://hdl.handle.net/11617/486

[27] Kartinah. (2008). MASALAH PSIKOSOSIAL PADA LANJUT USIA Kartinah * Agus Sudaryanto **. *Masalah Psikososial Pada Lanjutr Usia*, *1*, 93–96. http://hdl.handle.net/11617/486

[28] Frimayasa, A., & Administrasi, M. (2017). *Konsep Dasar dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) pada Perusahaan*.

XVII(1), 65–71. https://doi.org/10.32694/010330

[29] Zavareh, F. B., Ariff, M. S. M., Jusoh, A., Zakuan, N., Bahari, A. Z., & Ashourian, M. (2012). E-Service Quality Dimensions and Their Effects on E-Customer Satisfaction in Internet Banking Services. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, *40*, 441–445. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.03.213

[30] Abualsauod, E. H., & Othman, A. M. (2020). A study of the effects of online banking quality gaps on customers' perception in Saudi Arabia. *Journal of King Saud University - Engineering Sciences*, *32*(8), 536–542. https://doi.org/10.1016/j.jksues.2019.09.001

[31] Mursal, M. (2016). Konsep Ekonomi Tasawuf (Telaah Kitab Al Luma', Al Hikam, dan Risalatul Qusairiyah). *Al-Qisthu: Jurnal Kajian Ilmu-Ilmu Hukum*, *14*(2), 229–244.