

**EVALUASI KINERJA CUSTOMER SERVICE PADA PT BANK
RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG
SIDENRENG-RAPPANG**

Syafrimansyah

Politeknik LP3I Makassar, Indonesia

Rusli Siri

Politeknik LP3I Makassar, Indonesia

Syarifuddin Arief

Politeknik LP3I Makassar, Indonesia

Correspondensi author email: syafripolinas@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the performance standards of Customer Service at PT Bank BRI Sidenreng Rappang Branch. The type of research carried out is qualitative or in the form of descriptions in the form of explanations from sources related in this study so that accurate data can be obtained on the problem and then analyzed so that conclusions can be drawn. The design of this study was to review the documents and standard operating procedures of the customer service frontliner at PT Bank Rakyat Indonesia Cab Sidenreng-Rappang and other sources of library data. Based on the results of research and discussion of researchers on the evaluation of customer service performance, researchers can conclude that the customer service of BRI Sidrap Branch Office has carried out well and fully responsible for all its duties in accordance with the applicable BRI Kanca Sidrap Company Operational Standards (SOP). For the obstacles experienced by customer service in meeting service quality targets, the researchers conclude that there are three obstacles, namely in terms of the network, product knowledge that is always updated, and the character of customers who are not always the same.

Keywords: Performance, Evaluation, Customer Service

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui standar kinerja *Customer Service* pada PT Bank BRI Cabang Sidenreng Rappang. Jenis penelitian yang dilakukan adalah kualitatif atau berbentuk uraian berupa penjelasan dari sumber yang terkait dalam penelitian ini sehingga dapat memperoleh data yang akurat pada permasalahan kemudian dianalisis sehingga dapat ditarik kesimpulan. Desain penelitian ini adalah untuk meninjau dokumen dan standar operasional prosedur frontliner bagian *customer service* pada PT Bank Rakyat Indonesia Cab Sidenreng-Rappang dan sumber data pustaka lainnya. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan peneliti terhadap evaluasi kinerja *Customer service*, peneliti dapat menyimpulkan bahwa *customer service* BRI Kantor Cabang Sidrap telah melaksanakan dengan baik dan penuh tanggung jawab seluruh tugas-tugasnya sesuai dengan Standar Operasional Perusahaan (SOP) BRI Kanca Sidrap yang berlaku. Untuk kendala yang dialami *customer service* dalam memenuhi target kualitas pelayanan, peneliti menyimpulkan menjadi tiga kendala yaitu dari sisi jaringan, product knowledge yang selalu terupdate, dan karakter nasabah yang tidak selalu sama.

Kata Kunci: Evaluasi, Kinerja, Customer Service.

PENDAHULUAN

Di Indonesia bank terbagi menjadi dua yaitu bank konvensional dan bank yang berbasis syariah. Dengan salah satu perbedaan ialah dari sistem operasionalnya. Dengan berkembangnya bank di Indonesia, hampir mayoritas masyarakat Indonesia masih menjadi pengguna bank konvensional tetapi tidak memungkiri saat ini semakin tinggi pengguna bank konvensional yang beralih menjadi pengguna bank syariah. Dengan begitu bank syariah maupun bank konvensional bersaing dengan ketat untuk menarik minat nasabah.

Customer service merupakan suatu bagian dari unit kerja di bank yang berada di front office yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank. Kasmir (2005: 180) dalam bukunya yang berjudul *Etika Customer service* bahwa *customer* adalah setiap kegiatan yang

diperuntukkan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang.

Pada dasarnya kinerja *customer service* terbentuk setelah pegawai merasa adanya kepuasan, karena kebutuhannya terpenuhi dengan kata lain apabila kebutuhan pegawai belum terpenuhi sebagaimana mestinya maka kepuasan kerja tidak akan tercapai, dan pada hakikatnya kinerja *customer service* akan sulit. Kinerja menurut Bambang Kusriyanto (2005:9) yaitu “Perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu (lazimnya perjam)”.

Pengertian Evaluasi Kinerja menurut Meggison (Mangkunegara, 2005:9) “mendefinisikan evaluasi/penilaian kinerja adalah suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seorang karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya”.

Pengertian Evaluasi Kinerja menurut Payaman Simanjuntak (2005:105) yang “menyatakan evaluasi kinerja adalah penilaian pelaksanaan tugas (*performance*) seseorang atau sekelompok orang atau unit kerja organisasi atau perusahaan”.Evaluasi Kinerja adalah suatu metode dan proses penilaian dan pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kerja dalam suatu perusahaan atau organisasi sesuai dengan standar kinerja atau tujuan yang ditetapkan lebih dahulu.

Evaluasi kinerja pelayanan frontliner merupakan hal yang harus dilakukan oleh Bank Rakyat Indonesia untuk dapat bersaing dengan kompetitornya. Kualitas kinerja pelayanan frontliner dapat dilihat dari tingkat harapan dan kinerja yang dirasakan oleh nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia. Kepuasan nasabah banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan *frontliner*.

Frontliner yang dimaksud disini ialah seperti *customer service*, *teller* dan pegawai lainnya. Maka dari itu, Bank Rakyat Indonesia melakukan evaluasi kinerja terhadap pegawai pelayanan *frontliner* terkhusus pada bagian *Customer service*.

Dari pemikiran yang telah diuraikan di atas, maka judul dalam penulisan ini yaitu ***Evaluasi Kinerja Customer service Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Sidenreng-Rappang.***

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kantor Cabang PT Bank Rakyat Indonesia Jl. Jend. Sudirman Kabupaten Sidenreng-Rappang, Sulawesi Selatan. Waktu penelitian dilaksanakan selama kurang lebih 3 (empat) bulan yang dimulai pada tanggal 03 Maret 2020 sampai dengan tanggal 30 Juni 2020.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah kualitatif atau berbentuk uraian berupa penjelasan dari sumber yang terkait dalam penelitian ini sehingga dapat memperoleh data yang akurat pada permasalahan kemudian dianalisis sehingga dapat ditarik kesimpulan. Desain penelitian ini adalah untuk meninjau dokumen dan standar operasional prosedur frontliner bagian *customer service* pada PT Bank Rakyat Indonesia Cab Sidenreng-Rappang dan sumber data pustaka lainnya.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini:

1. Studi Kepustakaan

Teknik pengumpulan data dengan melakukan dan mempelajari standar operasional prosedur dan data lain yang berhubungan dengan evaluasi kinerja *customer service* pada PT Bank Rakyat Indonesia Cab Sidenreng-Rappang.

2. Studi Lapangan

a. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara menanyakan langsung kepada pegawai Bank khususnya bagian *customer service* mengenai data yang diperlukan dalam rangka menyelesaikan tugas akhir tentang evaluasi kinerja *customer service* pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidenreng-Rappang.

b. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap kinerja *customer service* serta mempelajari standar operasional prosedur dan dokumen lainnya yang berhubungan dengan judul tugas akhir ini.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memanfaatkan dokumen (bahan atau gambar-gambar penting). Adapun dokumen-dokumen yang dimaksud adalah berupa data-data yang diperlukan dalam penelitian.

Teknik analisis data adalah teknik yang untuk mengolah data kualitatif yang diperoleh pada saat penelitian. Analisa data yang diperoleh sebagai gambaran mengenai evaluasi kinerja *customer service* pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidenreng Rappang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Kinerja *Customer Service* BRI Kantor Cabang Sidrap

a. Memberikan layanan pembukaan rekening dan fasilitas layanan lainnya yang terkait dengan produk pinjaman, simpanan, investasi dan jasa bank lainnya termasuk memberikan edukasi dan solusi terhadap keluhan nasabah.

1) Target Cross Selling tercapai

Seorang *Customer service* tentu harus mengenalkan produknya kepada nasabah, mereka ditargetkan produk yang terjual. *Cross Selling* itu adalah produk BRI yang berhasil dijual oleh *customer service* ke nasabah, dan memiliki target. Misalnya kalau tabungan itu setiap *customer service* ditarget 8 rekening setiap bulan, dan dalam setahun harus tercapai 100 rekening.

Kalau untuk target *cross selling* untuk *customer service* selalu tercapai baik itu untuk produk tabungan, e-banking maupun kartu kredit. Biasanya pencapaiannya lebih dari 100% bahkan mencapai 300% di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Sidenreng Rappang.

2) Dokumen pembukaan rekening nasabah yang akurat dan terkini disediakan.

Setiap nasabah yang melakukan pembukaan rekening, *Customer service* memiliki dokumen pembukaan rekening baik rekening peorangan maupun non perorangan dan itu diarsipkan berdasarkan susunan abjad. Data pembukaan rekening pun akurat sesuai dengan prinsip *Know Your Customer*.

Setiap pembuatan rekening terdapat prinsip *Know Your Customer* yang harus dijalankan sehingga akurat data yang diinput oleh *customer service* di sistem dan dokumen wajib diarsipkan sehingga jika dikemudian hari terdapat masalah pada nasabah dapat dicek kembali datanya.

3) Target skor kualitas layanan dicapai

Berdasarkan hasil observasi peneliti di banking hall, sebanyak 80% nasabah merasa puas atas layanan BRI Kanca

Sidrap, dan 20% merasa tidak puas diakibatkan oleh antrian yang terlalu panjang dan lama.

4) Target laporan keluhan nasabah yang terkini dicapai

Selain menjual produk kepada nasabah, *customer service* BRI Kanca Sidrap juga melayani pengaduan nasabah sesuai dengan standar pengaduan *SMART Complain Handling*. Setiap pengaduan nasabah, terdapat jangka waktu penyelesaian yang disebut *Service Level Agreement (SLA)*. *Customer service* BRI Kanca Sidrap selalu memastikan pengaduan nasabah harus selesai sebelum jangka waktu SLA tersebut.

Jika terkait pengaduan nasabah terkait transaksi non tunai itu harus diselesaikan *customer service* sebelum 20 hari kerja, dan itu harus selalu di *control* penyelesaiannya melalui kantor pusat.

b. Memelihara kerjakan berkas rekening simpanan dan register yang terkait serta data nasabah termasuk *customer information file (CIF)* untuk menjamin ketertiban administrasi dan data nasabah yang akurat dan terkini. Adapun *indicator* kinerjanya adalah:

1) Dokumen terkait APU dan PPT disediakan

APU disingkat dari Anti Pencucian Uang sedangkan PPT disingkat dari Pencegahan Pendanaan Terorisme. Hal ini selalu diterapkan oleh *Customer service* BRI Kanca Sidrap, karena nasabah yang datang untuk membuka rekening tidak selalu memiliki tujuan yang baik dalam penggunaan rekening tersebut. Sehingga menurut mereka, setiap mengikuti pendidikan pelatihan selalu disosialisasikan terkait APU dan PPT ini.

2) Berkas rekening simpanan nasabah dan register disediakan

Hal ini sesuai dengan tanggung jawab point pertama, bahwa setiap pembukaan rekening, dokumennya ditatakerjakan dan selalu ada register serah terima buku tabungan dan ATM antara *customer service* dan nasabah.

3) Target kualitas data nasabah yaitu tunggalisasi CIF, pengkinian dan cleansing data dicapai.

CIF adalah *Customer Information File*, setiap nasabah memiliki satu CIF. Di dalam CIF tersebut berisikan data pribadi, data pekerjaan, dan data keuangan nasabah.

Sehingga *Customer service* BRI Kanca Sidrap selalu melakukan perbaikan dan pengkinian apabila ditemukan ada data CIF yang tidak sesuai. Ini terbukti dari pencapaian kualitas data nasabah BRI Kanca Sidrap di atas 100% sehingga *Customer service* telah memastikan kualitas data CIF mereka tercapai.

Nasabah BRI sangat banyak apalagi di cabang Sidrap ini sehingga CIFnya juga banyak, supaya bisa tercapai target kualitasnya, setiap sebelum pulang kerja, *customer service* BRI Kantor Cabang Sidrap selalu maintenance CIF dulu.

c. Mengelola perangkat ATM/CRM termasuk kartu dan mesin ATM/CRM untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Adapun indikator kinerjanya adalah:

1) ATM/CRM report printing cetak GL kas ATM/CRM, back up EJ dan control DVR CCTV disediakan;

ATM dan CRM merupakan tugas dan tanggung jawab *customer service* tapi untuk beberapa kantor cabang, untuk tugas ini di back up oleh Petugas Dana dan Jasa serta Petugas IT termasuk di Kantor Cabang BRI Sidrap. Tapi meskipun begitu, *Customer service* BRI Kanca Sidrap juga tetap memahami bagaimana cara melakukan Back up EJ ATM dan CRM serta CCTV.

2) Aplikasi kartu debit/kredit disediakan

Customer service BRI Kanca Sidrap memiliki persediaan Kartu Debit, dan mereka selalu memastikan tersedianya kartu debit tersebut untuk mengatasi apabila terjadi kehabisan stock di kantor unit. Setiap bulan mereka selalu mengirim permohonan pengadaan kartu debit.

3) Register distribusi kartu debit dan kartu kredit disediakan.

Peneliti telah melakukan observasi terhadap buku registrasi distribusi kartu Debit. Buku Registrasi dipisahkan berdasarkan jenis kartu debitnya. Didalam buku distribusi tersebut berisi tanggal distribusi, nama pemilik rekening, nomor kartu debit ATM, nomor rekening pemilik serta tanda tangannya.

4) Dokumen penggantian PIN dan kartu disediakan

Tidak hanya pembukaan rekening yang harus diarsipkan, nasabah yang melakukan pergantian pin serta pergantian kartu debit, dokumennya juga diarsipkan berdasarkan standar ketentuan yang berlaku di BRI Kanca Sidrap.

d. Melayani dan meneruskan permintaan baru maupun penggantian surat berharga (buku tabungan, cek, bilyet, dan lain-lain) termasuk salinan rekening Koran bagi nasabah yang memerlukan untuk memenuhi informasi finansial nasabah. Adapun indikator kinerjanya adalah:

1) Salinan rekening Koran nasabah disediakan

Nasabah tentu selalu ingin tahu arus masuk dan keluar dana yang dimiliki sehingga *customer service* harus selalu memastikan data rekening Koran nasabah harus selalu tersedia. *Customer service* melalui aplikasi BRISIMnya selalu memberikan salinan rekening Koran nasabah apabila nasabah membutuhkan.

2) Buku tabungan, cek, bilyet, deposito disediakan

Surat-surat berharga berupa buku tabungan, cek, bilyet dan deposito merupakan tanggung jawab *customer service* untuk selalu menyediakannya apabila nasabah ingin melakukan pergantian terhadap surat berharga tersebut.

e. Menjamin pembuatan nota pembukuan pembayaran pajak serta mengadministrasikan dan menatakerjakan kebutuhan materai (baik materai tera maupun materai tempel) di unit kerja. Adapun indikator kinerjanya adalah:

1) Kebutuhan materai disediakan.

Beberapa dokumen membutuhkan materai seperti surat pernyataan pembukaan rekening giro dan surat pernyataan pergantian buku tabungan. *Customer service* sengaja tidak melakukan persediaan terhadap materai, berhubung lokasi kantor BRI Cabang Sidrap berada di samping Kantor Pos.

2) Bukti pembayaran obyek PPh pasal 21, PPh pasal 4 ayat 2, PPh pasal 23, dan ppn disediakan untuk tanggung jawab ini diback up oleh petugas dana dan jasa.

2. Kendala yang dialami dalam memenuhi target kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap dua narasumber, ditemukan 3 kendala yang mereka alami:

a. Jaringan Time Out

Menurut *Customer service* BRI Kantor Cabang Sidrap kecepatan jaringan bisa mempengaruhi kualitas layanan, nasabah menyukai jika pelayanannya cepat sehingga tidak terlalu lama menunggu. Tapi jika jaringan sedang kacau, sangat mempengaruhi kualitas pelayanan.

b. Product Knowledge yang harus selalu terupdate.

BRI memiliki ratusan produk baik itu dari sisi simpanan, pinjaman maupun investasi. Tentu dengan segudang macam syarat dan ketentuan. *Customer service* BRI Kanca Sidrap mengaku kesulitan dalam mempelajari produk-produk tersebut. Mau tidak mau mereka harus tahu, karena jika tidak tahu, bagaimana bisa melakukan *cross selling* kepada nasabah.

c. Karakter setiap nasabah tidak selalu sama.

Nasabah yang datang ke kantor BRI tidak semuanya adalah nasabah yang ingin membeli produk BRI, tapi sebagian lainnya adalah ingin melakukan complain atas ketidaknyamanan yang mereka rasakan. Beberapa dari mereka tentu memiliki karakter yang keras dan ada juga yang lembut. Ini memberikan tantangan kepada *customer service* dalam menyikapi nasabah yang complain dengan karakter nasabah yang keras. Mereka harus berhati hati dalam menyampaikan permohonan maaf sampai dengan pemberian solusi sehingga nasabah dapat merasa nyaman kembali.

SIMPULAN

1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan peneliti terhadap evaluasi kinerja *Customer service*, peneliti dapat menyimpulkan bahwa *customer service* BRI Kantor Cabang Sidrap telah melaksanakan dengan baik dan penuh tanggung jawab seluruh tugas-tugasnya sesuai dengan Standar Operasional Perusahaan (SOP) BRI Kanca Sidrap yang berlaku.
2. Untuk kendala yang dialami *customer service* dalam memenuhi target kualitas pelayanan, peneliti menyimpulkan menjadi tiga kendala yaitu dari sisi jaringan, product knowledge yang selalu terupdate, dan karakter nasabah yang tidak selalu sama.

Saran

Adapun saran peneliti kepada *customer service* BRI Kanca Sidrap bahwa untuk selalu senantiasa meningkatkan skillnya baik itu dari sisi product knowledge, wawasan, dan skill kelincahannya sehingga bagaimana pun tipe nasabah yang dihadapi, *customer service* cabang sidrap pasti akan bisa menghadapinya dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Prabu Mangkunegara. 2005. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama
- Bambang Guritno dan waridin. 2005. *Pengaruh Persepsi Karyawan Mengenai Perilaku kepemimpinan, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja*. JRBI
- Freddy Rangkuti, 2017. *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Ikatan Bankir Indonesia, 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Meggison Mangkunegara. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaha Rosdakarya Offset
- Payaman Simanjuntak. 2005. *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: FE UI
- Rindjin, Ketut. 2003. *Pengantar dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*. Jakarta: Pustaka Utama.