

**KUALITAS PELAYANAN PADA BAGIAN CUSTOMER
SERVICE PADA BANK SULSELBAR (PERSERO) CABANG
UTAMA**



LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Pendidikan diploma tiga (D-3) Program Studi Administrasi Bisnis
Jurusan Administrasi Niaga
Politeknik Negeri Ujung Pandang

**ANNISA PURNAMASARI N
35120067**

**PROGRAM STUDI D-3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI UJUNG PANDANG
MAKASSAR
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini dengan judul “Kualitas Pelayanan Pada Bagian Customer Service Pada SulSelBar (Persero) Cabang Utama” oleh Annisa Purnamasari N 351 20 067 dinyatakan layak untuk diujikan.

Makassar, Juli 2023

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II

Abd. Hamid, S.E., M.Si
NIP. 19961230 199303 1 001

Dr. Andi Musdariah, S.S., M.Hum
NIP. 199750607 200312 2 001

Mengetahui,
Koordinator Program Studi D-3 Administrasi Bisnis
Jurusan Administrasi Niaga
Politeknik Negeri Ujung Pandang

Tiare A. Tiambalang, S.E., MtourMgnt.
NIP 19670617 199903 2 001

HALAMAN PENERIMAAN

Pada hari ini, Agustus 2023, tim penguji ujian sidang laporan tugas akhir telah menerima hasil ujian sidang laporan tugas akhir oleh mahasiswa Annisa Purnamasari N 351 20 067 dengan judul “Kualitas Pelayanan Pada Bagian Customer Service Pada Sulselbar (Persero) Cabang Utama.”

Makassar, Agustus 2023

Tim Penguji Sidang Laporan Tugas Akhir

1. Dr. Nur Alam La Nafie, S.E., M.B.A : Ketua (M.N.....)
2. Drs. Akhamd, M.Ed., TESOL : Sekretaris (.....)
3. Yuyu M. Zainar, S.E., M.T. : Anggota 1 (.....)
4. Tjare A Tjambolang, S.E., MtourMgnt. : Anggota 2 (.....)
5. Abd. Hamid, S.E., M.Si. : Anggota 3 (.....)
6. Dr. Andi Musdariah, S.S., M.Hum. : Anggota 4 (.....)

KATA PENGANTAR

Kami panjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT atas melimpahkan Rahmat dan karunia- Nya sehingga dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pada Bagian Customer Service Pada Sulselbar (Persero) Cabang Utama” dapat diselesaikan dengan baik.

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini tidak sedikit hambatan yang penulis alami. Namun, berkat bantuan berbagai pihak terutama pembimbing, hambatan tersebut dapat teratasi. Sehubungan dengan itu, pada kesempatan dan melalui lembaran penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Orang tua beserta keluarga lainnya yang penulis hormati dan cintai yang telah memberikan dukungan yang sangat luar biasa dengan penuh keikhlasan, kesabaran, kasih sayang, cinta dan do'a yang tulus sehingga penulis dapat berhasil menyelesaikan penulisan laporan tugas akhir ini;
2. Bapak Ir. Ilyas Mansur, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Ujung Pandang;
3. Bapak Drs. Paramudia, M.Ed., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Ujung Pandang;
4. Ibu Tjare Tjambolang, S.E., MtourMgnt. selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Ujung Pandang;
5. Bapak Abd. Hamid, S.E., M.Si sebagai pembimbing I dan Ibu Dr. Andi Musdariah, S.S., M.Hum. sebagai pembimbing II yang telah mencurahkan

perhatian dan kesempatannya untuk mengarahkan penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini;

6. Seluruh dosen dan seluruh staf jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Ujung Pandang atas ilmu yang telah diberikan selama ini;
7. Kepada pimpinan dan seluruh karyawan Bank SulSelBar Cabang Utama yang telah membantu banyak hal dalam proses kegiatan penyelesaian tugas akhir;
8. Sahabat- sahabat saya Ika yang selalu menjadi pendengar yang baik dan memberi saran dalam penyusunan tugas akhir ini. Vira, Lisa, Riza, Isra, Tama, Dahlia, Zahra, khaera yang selalu mendengarkan keluh kesah, memberi motivasi dan saran. Teman-teman seperjuangan kelas 3C D3 dan semua pihak yang terkait yang telah mendukung dan mebantu dalam proses penyelesaian laporan tugas akhir ini.

Akhir kata penulis mengucapkan syukur atas terselesaikannya laporan tugas akhir ini dan semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat sebagai bahan referensi khususnya bidang Administrasi Bisnis.

Makassar,

2023

Annisa Purnamasari N

DAFTAR ISI

KUALITAS PELAYANAN PADA BAGIAN CUSTOMER SERVICE PADA BANK SULSELBAR (PERSERO) CABANG UTAMA.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENERIMAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
SURAT PERNYATAAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Kegiatan.....	3
1.4 Manfaat Kegiatan.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Manajemen Pemasaran.....	5
2.2 Jasa.....	7
2.2.1 Pengertian Jasa.....	7
2.2.2 Karakteristik Jasa.....	8
2.3 Kualitas Pelayanan.....	9
2.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	10
2.4 <i>Customer Service</i>	11
2.4.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	11
2.4.2 Tugas dan Fungsi <i>Customer Service</i>	12
2.4.3 Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik.....	14
2.5. Bank.....	15
2.5.1 pengertian Bank.....	15
2.5.2 Kegiatan Bank.....	17

BAB III	19
METODE KEGIATAN	19
3.1 Tempat dan Waktu Kegiatan	19
3.1.1 Tempat Kegiatan	19
3.1.2 Waktu Kegiatan.....	19
3.2 Populasi dan Sampel	19
3.2.1 Populasi	19
3.2.2 Sampel.....	19
3.3 Teknik Pengumpulan Data	20
3.3.1 Wawancara	20
3.3.2 Kuesioner	20
3.4 Tipe Kegiatan dan Desain Kegiatan	20
3.4.1 Tipe Kegiatan	20
3.4.2 Desain Kegiatan	21
3.5 Teknik Analisis Data	23
3.6 Definisi Operasional.....	25
BAB IV	27
HASIL DAN DESKRIPSI KEGIATAN	27
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	27
4.1.1 Sejarah Singkat PT Bank Sulselbar	27
4.1.2 Visi dan Misi PT Bank Sulselbar.....	30
4.2 Kualitas Pelayanan Pada Bagian <i>Customer Service</i> Pada PT Bank Sulselbar	30
4.2.1 Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	31
4.2.2 Keandalan (<i>Realibility</i>).....	34
1) Kemampuan petugas <i>Customer Service</i> PT Bank Sulselbar Cabang Utama dalam memberikan informasi secara tepat.	34
4.2.3 Daya Tanggap (<i>Responsivenees</i>)	38
4.2.4 Jaminan (<i>Assurance</i>)	42
4.2.5 Empati (<i>Empathy</i>)	45
4.3 Rekapitulasi Tingkat Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> Bank Sulselbar Cabang Utama.....	49
BAB V	52

KESIMPULAN DAN SARAN	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3 Desain Kegiatan	22
Gambar 4 Garis Kontinum	25



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Desain Kegiatan.....	2323
Tabel 2	Tanggapan responden mengenai penampilan dari petugas <i>customer service</i> pada PT Bank Sulselbar cabang utama	32
Tabel 3	Tanggapan responden mengenai fasilitas layanan dan keadaan lingkungan pada PT Bank Sulselbar cabang utama	33
Tabel 4	Tanggapan responden mengenai kemampuan dari petugas <i>customer service</i> pada PT Bank Sulselbar cabang utama dalam memberikan informasi.....	35
Tabel 5	Tanggapan responden mengenai kemampuan petugas <i>customer service</i> pada PT Bank Sulselbar cabang utama dalam melayani sesuai dengan waktu yang disepakati.....	37
Tabel 6	Tanggapan responden mengenai kecepatan petugas <i>customer service</i> pada PT Bank Sulselbar cabang utama dalam menyelesaikan keluhan nasabah.....	39
Tabel 7	Tanggapan responden mengenai kemampuan petugas <i>customer service</i> pada PT Bank Sulselbar cabang utama dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami kepada nasabah	40
Tabel 8	Tanggapan responden mengenai sikap sopan santun petugas <i>customer service</i> pada PT Bank Sulselbar cabang utama dalam memberikan pelayanan kepada nasabah	42
Tabel 9	Tanggapan responden mengenai kemampuan petugas <i>customer service</i> pada PT Bank Sulselbar cabang utama dalam menumbuhkan rasa percaya nasabah	44
Tabel 10	Tanggapan responden mengenai kemampuan petugas <i>customer service</i> pada PT Bank Sulselbar cabang utama dalam memberikan perhatian kepada nasabah.....	46
Tabel 11	Tanggapan responden mengenai kemampuan petugas <i>customer service</i> pada PT Bank Sulselbar cabang utama dalam memahami kebutuhan nasabah.....	48

Tabel 12 Rekapitulasi Tanggapan Responden mengenai kualitas pelayanan pada bagian customer service pada Bank Sulselbar cabang utama.....49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penelitian	55
Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian	56
Lampiran 3 Kuesioner	57
Lampiran 4 Wawancara	59
Lampiran 5 Dokumentasi	60
Lampiran 6 Struktur Organisasi	64
Lampiran 7 Surat Pernyataan	Xiii
Lampiran 8 Ringkasan	Xiv



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Annisa Purnamasari N

NIM : 351 20 067

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam laporan tugas akhir ini, yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pada Bagian *Customer Service* Pada Bank Sulselbar Cabang Utama” merupakan gagasan, hasil karya saya sendiri dengan arahan pembimbing, dan belum pernah diajukan dalam bentuk apa pun pada perguruan tinggi dan instansi mana pun.

Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan oleh penulis lain telah disebutkan dalam naskah dan dicantumkan dalam daftar laporan tugas akhir ini.

Jika pernyataan saya tersebut di atas tidak benar, saya siap menanggung risiko yang telah ditetapkan oleh Politeknik Negeri Ujung Pandang.

Makassar,

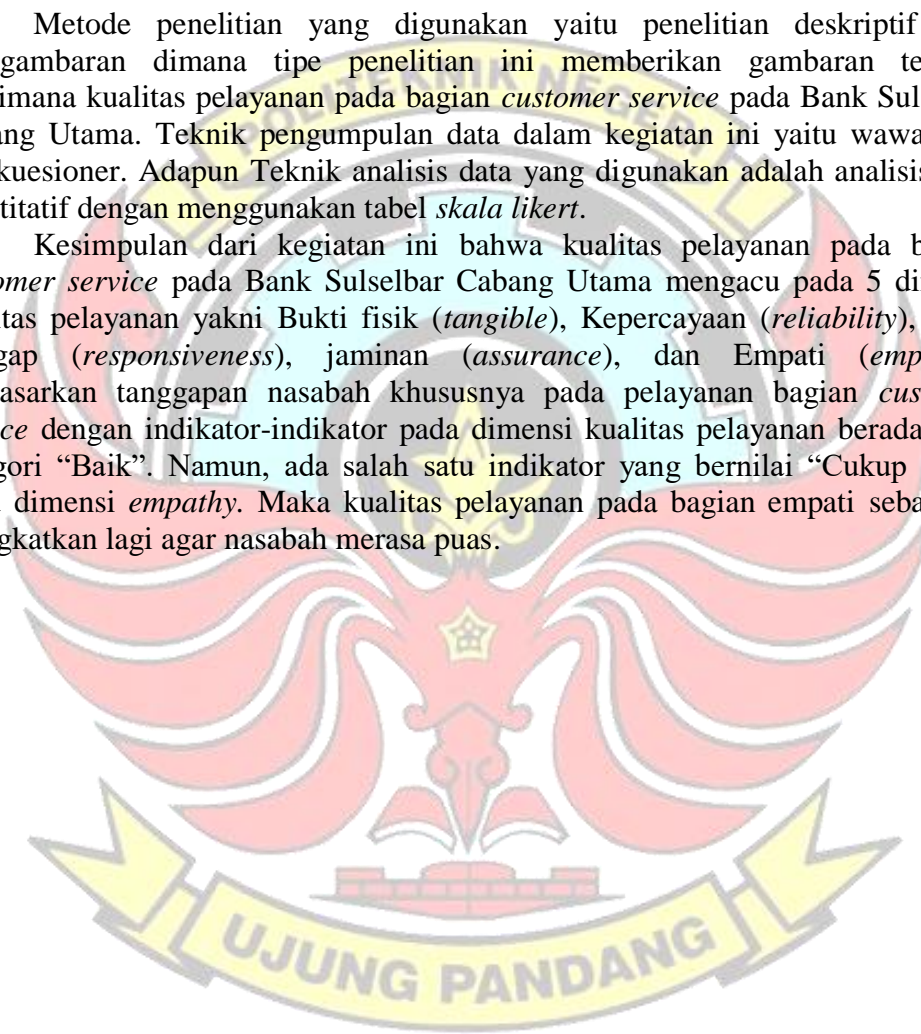
Annisa Purnamasari N
351 20 067

RINGKASAN

Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui dan memberikan gambaran bagaimana kualitas pelayanan pada Bank Sulselbar Cabang Utama melalui 5 dimensi kualitas pelayanan. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah Teknik *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan.

Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif atau penggambaran dimana tipe penelitian ini memberikan gambaran tentang bagaimana kualitas pelayanan pada bagian *customer service* pada Bank Sulselbar Cabang Utama. Teknik pengumpulan data dalam kegiatan ini yaitu wawancara dan kuesioner. Adapun Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kuantitatif dengan menggunakan tabel *skala likert*.

Kesimpulan dari kegiatan ini bahwa kualitas pelayanan pada bagian *customer service* pada Bank Sulselbar Cabang Utama mengacu pada 5 dimensi kualitas pelayanan yakni Bukti fisik (*tangible*), Kepercayaan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*). Berdasarkan tanggapan nasabah khususnya pada pelayanan bagian *customer service* dengan indikator-indikator pada dimensi kualitas pelayanan berada pada kategori “Baik”. Namun, ada salah satu indikator yang bernilai “Cukup Baik” yaitu dimensi *empathy*. Maka kualitas pelayanan pada bagian empati sebaiknya ditingkatkan lagi agar nasabah merasa puas.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa adalah perbankan. Saat ini persaingan antar bank semakin ketat, hal ini dibuktikan dengan banyaknya bank yang bermunculan baik di dalam negeri maupun di luar negeri berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Untuk dapat menghadapi kompetisi yang kuat antar bank, maka hendaknya bank mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat yang memerlukan jasa-jasa perbankan. Hal ini dimaksudkan untuk memelihara kepercayaan masyarakat terhadap dunia perbankan

Bank perlu memahami apa misi utamanya yaitu memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pelanggan dan mengutamakan kepuasan pelanggannya. Selain itu, bank harus mampu membina hubungan baik yang dinamis dan harmonis untuk menciptakan opini publik yang dapat menguntungkan perusahaan.

Dalam rangka meningkatkan citranya peran *Customer Service* sangat penting dalam menangani kebutuhan dan keinginan nasabah. Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan *customer service*. *customer service* harus mampu melayani segala keperluan atau kegiatan yang berkaitan dengan keinginan dan kebutuhan nasabah dengan menyelesaikan permasalahan secara memuaskan.

Bank Sulselbar Cabang Utama sebagai tempat transaksi menawarkan berbagai layanan perbankan dengan ATM tunai dan nontunai di berbagai lokasi di

Indonesia. untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Salah satu hal yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan perbankan adalah kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah. Seperti yang kita lihat saat ini, masih banyak perusahaan yang kurang memperhatikan pelanggan. Bank Sulselbar Cabang Utama juga menghadapi masalah ini dimana persaingan antar perusahaan jasa sejenis semakin meningkat. Hal ini dikarenakan jumlah bank yang ada semakin banyak dan menawarkan berbagai layanan dan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabahnya. Nasabah yang semakin kritis terhadap layanan yang diterimanya membuat Bank Sulselbar Cabang Utama bekerja keras memberikan layanan terbaik.

Bank Sulselbar Cabang Utama merupakan salah satu bank terkemuka di Indonesia dan dikenal di masyarakat luas. Adapun berbagai jenis layanan pada PT Bank Sulselbar Cabang Utama yaitu, memberikan bantuan pembiayaan kepada badan usaha dan nasabah perorangan, serta melaksanakan kegiatan pengumpulan dana dalam berbagai bentuk simpanan produk tabungan salah satunya tabungan produktif dll. PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat (Sulselbar) Cabang Utama mengutamakan memberikan pelayanan yang prima yang sesuai dengan misi yang diemban yang menjadi ciri pembeda dengan bank lainnya. Maka dari itu, *customer service* dituntut mampu menjaga loyalitas atau kesetiaan nasabah dan memberikan informasi tentang produk-produk bank kepada nasabah serta menciptakan hubungan baik dengan seluruh nasabah.

Seperti pada kasus Bank Sulselbar Cabang Utama, masih terdapat beberapa keluhan nasabah bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan

harapan nasabah dikarenakan kinerja operasional yang tidak selalu berjalan mulus. Adapun beberapa permasalahan yang dihadapi yaitu, antrian yang cukup panjang karena banyak faktor diantaranya kondisi jaringan yang tidak stabil, fasilitas mesin ATM yang sering gagal dalam transaksi dan saldo yang tidak sesuai dengan saldo tabungan nasabah. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk memilih judul Tugas Akhir “Kualitas Pelayanan pada Bagian *Customer Service* pada Bank Sulselbar (Persero) Cabang Utama”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka diuraikan masalah “Bagaimana kualitas pelayanan *Customer Service* pada Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat (Sulselbar) Cabang Utama?”

1.3 Tujuan Kegiatan

Adapun tujuan kegiatan yang ingin dicapai dalam kegiatan adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan *Customer Service* pada Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat (Sulselbar) Cabang Utama.

1.4 Manfaat Kegiatan

Adapun manfaat diadakannya kegiatan ini adalah:

- 1) Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan gelar D-3 administrasi bisnis dan kemampuan untuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh di tempat kerja.
- 2) Kegiatan ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan akademik tentang kualitas layanan pelanggan yang digunakan perusahaan untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan.

- 3) Sebagai bahan masukan pada Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat (Sulselbar) Cabang Utama khususnya bagian *customer service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Pemasaran

Secara etimologis, kata manajemen berasal dari berbagai Bahasa yaitu dari Bahasa Prancis kuno yakni *management*, yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Menurut John F. Mee (dalam Aditama 2020:2) manajemen adalah seni mencapai hasil yang maksimal dengan usaha minimal supaya tercapai kesejahteraan dan kebahagiaan maksimal, baik bagi pimpinan maupun para pekerja, serta memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada masyarakat. Sedangkan, menurut George. R Terry (dalam Aditama 2020:2) manajemen adalah suatu proses khas yang terdiri dari Tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan SDM dan sumber-sumber lainnya.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah pencapaian tujuan yang melibatkan manusia serta sumber-sumber lainnya itu dilakukan dengan cara yang paling efisien dan dalam mencapai tujuan melibatkan manusia dan sumber-sumber lainnya.

Pemasaran adalah salah satu kegiatan utama yang dilakukan oleh para pengusaha dalam menjalankan bisnisnya untuk tetap mempertahankan kelangsungan usahanya dan untuk mendapatkan laba. Konsep pemasaran menyatakan bahwa kunci untuk mencapai tujuan organisasional adalah terdiri dari

penentuan kebutuhan, keinginan pasar sasaran dan pemberian kepuasan yang diinginkan secara lebih efektif dan lebih efisien dari yang dilakukan para pesaing.

Menurut Astuti & Amanda (2020) “Pemasaran adalah sebuah proses kemasyarakatan di mana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, secara bebas mempertukarkan produk dan jasa yang bernilai dengan orang lain”.

Menurut Kotler dan Keller (2016) pemasaran adalah tentang mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia dan social, salah satu definisi terbaik terpendek dari pemasaran adalah memenuhi kebutuhan secara menguntungkan.

Menurut Abdullah dan Tantri (2013) mendefinisikan bahwa pemasaran adalah suatu sistem total dari kegiatan bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang-barang yang dapat memuaskan keinginan jasa baik kepada para konsumen saat ini maupun konsumen potensial.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pemasaran adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan para konsumen.

Menurut Abdullah dan Tantri (2012) manajemen pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan dari perwujudan, pemberian harga, promosi dan distribusi dari barang- barang, jasa dan gagasan untuk menciptakan pertukaran dengan kelompok sasaran yang memenuhi tujuan pelanggan dan organisasi.

Manajemen Kotler dan Keller (2016), Manajemen pemasaran merupakan suatu seni dan ilmu di dalam pasar sasaran untuk menarik, menjaga, juga meningkatkan konsumen dengan menciptakan, mengkomunikasikan dan menghantarkan kualitas konsumen yang unggul.

Menurut Manap (2016) manajemen pemasaran merupakan proses untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dari kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh individu atau perusahaan.

Berdasarkan beberapa definisi yang telah diuraikan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen pemasaran adalah kegiatan bisnis melibatkan proses perencanaan dan pelaksanaan yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pasar.

2.2 Jasa

2.2.1 Pengertian Jasa

Menurut Abdurahman (2018: 103) jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Menurut Kotler dan Keller dalam Tjiptono (2019: 29) jasa dapat didefinisikan sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Menurut Kasmir (2018: 47) pelayanan atau jasa diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa jasa atau pelayanan adalah suatu tindakan dari satu pihak ke pihak lain yang tidak berwujud (*intangible*) dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu tetapi ditujukan untuk memberikan kepuasan pelanggan.

2.2.2 Karakteristik Jasa

Berbagai riset dan literatur manajemen dan pemasaran jasa mengungkapkan bahwa jasa memiliki empat karakteristik unik yang membedakannya dari barang dan berdampak pada strategi mengelola dan memasarkannya. Menurut Lovelock dan Gummesson yang dalam Tjiptono (2017: 25-269), keempat karakteristik utama tersebut dinamakan paradigma IHIP (*Intangibility, Heterogeneity, Inseparability, dan Perishability*).

1) *Intangibility*

Jasa bersifat *intangible*, artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.

2) *Heterogeneity*

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non-standardized output*, artinya terdapat banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut diproduksi.

3) *Inseparability*

Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, baru dikonsumsi.

4) *Perishability*

Menurut Edgett dan Parkinson (1993); Zeithmal dan Bitner (2003), dalam Tjiptono dan Chandra (2016:2), *perishability* berarti bahwa jasa merupakan

komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu datang, dijual kembali, atau dikembalikan.

2.3 Kualitas Pelayanan

Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan layanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi konsumen atas pelayanan yang diterimanya dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan. Menurut Kasmir (2018: 47) pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan.

Menurut Daryanto & Setyobudi (2014:135) “Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan.”

Menurut Tjiptono (2019) bahwa kualitas pelayanan adalah tingkatan keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Kotler & Keller (2016: 143) bahwa kualitas pelayanan adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan. Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu upaya untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan dari konsumen.

2.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan

Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan ditentukan oleh dimensi-dimensi kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono dan Chandra (2016: 137) dimensi kualitas pelayanan terdiri dari:

1) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan berkaitan dengan kemampuan pegawai untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, serta konsisten.

2) Daya tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap pegawai dalam melayani dan membantu pelanggan melingkupi bagaimana kesediaan pegawai merespon keluhan pelanggan, kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan benar, bersikap ramah pada setiap pelanggan, serta kesiapan para pegawai untuk bekerja sama dengan konsumen.

3) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah bagaimana pegawai mampu memberikan jaminan atas pelayanan yang diberikan sehingga menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Hal ini dapat ditunjukkan dengan pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam menjalankan tugasnya sehingga pegawai dapat memberikan kepercayaan kepada konsumen.

4) Empati (*Empathy*)

Empati diperlukan sebagai bentuk kesediaan pegawai dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Salah

satunya adalah dengan mencoba menempatkan diri sebagai pelanggan. Dengan demikian memberi pelayanan dapat memahami kebutuhan dan keluhan-keluhan yang dirasakan pelanggan.

5) Bukti langsung (*Tangible*)

Tangible menyangkut tampilan fisik atau bentuk nyata dari pelayanan jasa yang diberikan misalnya fasilitas serta peralatan yang digunakan untuk mendukung kualitas pelayanan jasa.

2.4 Customer Service

2.4.1 Pengertian *Customer Service*

Customer service merupakan suatu bagian dari unit organisasai yang berada di front office yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk bank. *Customer service* merupakan barisan terdepan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. *Customer service* harus pandai dalam mencari jalan ke luar untuk menyelesaikan setiap masalah yang dihadapi nasabahnya.

Customer service adalah orang yang bertugas untuk memberikan pelayanan informasi dan merupakan perantara antara bank dengan nasabah yang akan menggunakan produk bank tersebut, serta memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak. *Customer service* melayani segala keperluan atau kegiatan yang berkaitan dengan keinginan dan kebutuhan nasabah dengan menyelesaikan setiap permasalahan yang ada secara memuaskan. *Customer service* menurut Kasmir (2018: 250) adalah seseorang yang ditugaskan untuk memberikan

pelayanan dalam bidang pembukaan rekening, penutupan rekening, menerima dan menyelesaikan berbagai keluhan nasabah.

2.4.2 Tugas dan Fungsi *Customer Service*

Sebagai seorang *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Fungsi dan tugas-tugas *customer service* lembaga keuangan harus benar-benar dipahami, sehingga seorang *customer service* dapat menjalankan tugasnya secara prima. Menurut Kasmir (2018: 252), fungsi *customer service* adalah sebagai berikut:

1) Sebagai *Resepsionis*

Sebagai *Resepsionis* artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke lembaga keuangan. Menerima tamu maksudnya menerima nasabah yang ingin berurusan dengan lembaga keuangan. Fungsinya dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin. Dalam hal menerima nasabah *customer service* harus bersikap dengan ramah tamah, sopan dan menyenangkan.

2) Sebagai *Deskman*

Sebagai *Deskman* artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Artinya jika nasabah yang sudah memperoleh informasi secara lengkap kemudian bermaksud melakukan transaksi, maka petugas *customer service* melayani nasabah untuk mengisi berbagai aplikasi seperti formulir,

slip atau lainnya. Pelayanan yang diberikan termasuk memberi arahan dan petunjuk cara-cara pengisian aplikasi tersebut hingga tuntas, serta prosedur transaksi yang diinginkan.

3) Sebagai *Salesman*

Sebagai *Salesman* maksudnya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk lembaga keuangan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. Menjual produk artinya menawarkan produk lembaga keuangan kepada setiap calon nasabah yang datang ke lembaga keuangan. Dalam hal ini *customer service* harus pandai merayu dan meyakinkan nasabah hingga jadi membeli produk yang ditawarkan.

4) Sebagai *Customer Relation Officer*

Berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari lembaga keuangan yang bersangkutan. Fungsi sebagai *Customer Relation Officer* dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalnya komunikasi melalui telepon atau berbicara secara langsung.

5) Sebagai Komunikator

Sebagai Komunikator *customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara lembaga keuangan dengan nasabah. *Customer service* juga sebagai penyambung lidah antara kepentingan lembaga keuangan kepada nasabahnya.

Fungsi dan tugas *customer service* ini harus dilakukan secara bersama-sama menjadi satu kesatuan. Artinya tidak boleh hanya dilakukan salah satu dari fungsi tersebut atau tidak lengkap.

2.4.3 Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik

Kebanyakan pelanggan selalu menginginkan pelayanan yang diterimanya dapat memberikan kepuasan seperti yang diinginkannya. Pelayanan yang baik memiliki ciri dan standar tersendiri dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Secara umum pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya secara terus-menerus. Kasmir (2018: 12) menyatakan bahwa ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan antara lain:

- 1) Memiliki karyawan yang profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan.
- 2) Tersedia sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran transaksi ke pelanggan secara cepat dan tepat waktu.
- 3) Tersedia ragam produk yang diinginkan, artinya pelanggan sekali berhenti dapat membeli beragam produk dengan kualitas produk dan pelayanan yang mereka inginkan.
- 4) Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai.
- 5) Dalam hal ini karyawan melayani pelanggan harus dilakukan sampai tuntas.
- 6) Mampu melayani secara cepat dan tepat, tentunya jika dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak pesaing.

- 7) Mampu berkomunikasi secara jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- 8) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan bagi dunia perbankan dan kamar bagi tamu hotel atau hal-hal lainnya.
- 9) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual dan pengetahuan umum lainnya.
- 10) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan perusahaan.
- 11) Memiliki keunikan atau ciri khas tersendiri yang membedakan dengan pelayanan perusahaan pesaing.

2.5. Bank

2.5.1 pengertian Bank

Di era globalisasi saat ini, bank sangat besar dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dalam suatu negara. Seluruh sektor usaha sangat membutuhkan bank sebagai mitra dalam mengembangkan usahanya. Menurut Darmawi (2014: 1) bahwa “Bank adalah salah satu badan usaha finansial yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/ atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak (baca UU Perbankan pasal 1).

Bank (Undang-Undang RI nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan dalam Kasmir, 2014:24) adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit

dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Berdasarkan pengertian di atas bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya segala aktivitas perbankan tak luput dari bidang keuangan.

Budisantoso dan Nurjutomo (2014: 9) menyatakan bahwa bank dapat berfungsi sebagai *agent of trust*, *agent of development*, *agent of service*. Berdasarkan hal tersebut bahwa bank berfungsi sebagai berikut:

1) *Agent Of trust*, Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (*trust*), baik dalam hal pengimpunan dana maupun penyaluran dana. Masyarakat akan mau menitipkan dananya di bank apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan. Masyarakat percaya bahwa uangnya tidak disalahgunakan oleh bank, uangnya akan dikelola dengan baik, bank tidak akan bangkrut, pada saat yang telah dianjurkan simpanan tersebut dapat ditarik kembali dari bank.

2) *Agent of development*, kegiatan perekonomian masyarakat disektor moneter dan sektor rill development tidak dapat dipisahkan. Kedua sektor tersebut selalu beriteraksi dan saling mempengaruhi. Sektor rill tidak dapat berkinerja dengan baik apabila sektor moneter tidak berkerja dengan baik. Kegiatan bank berupa penghimpunan dan penyaluran dana sangat diperlukan bagi lancarnya kegiatan perekonomian di sektor rill.

3.) *Agent of service*, disamping melakukan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana bank juga memberikan penawaran jasa perbankan yang lain kepada masyarakat. Jasa yang ditawarkan bank ini erat kaitannya dengan kegiatan

perekonomian masyarakat secara umum. Jasa ini antara lain dapat berupa jasa pengiriman uang, penitipan barang berharga, pemberian jaminan bank dan penyelesaian tagihan.

2.5.2 Kegiatan Bank

Menurut Thian (2021: 15) adapun kegiatan perbankan yang ada di Indonesia sekarang ini adalah:

- 1) Kegiatan Bank Umum
 - a) Menghimpun dana dari masyarakat (*funding*) dalam bentuk; simpanan Giro atau *Demand Deposit*, Simpanan Tabungan atau *Saving Deposit*, Simpanan Deposito atau *Time Deposit*.
 - b) Menyalurkan dana ke masyarakat (*lending*) dalam bentuk; Kredit Investasi, Kredit Modal Kerja, Kredit Perdagangan.
 - c) Memberikan jasa-jasa bank lainnya (*services*) seperti; Transfer (iriman uang), Inkaso (penagihan), kliring, bank garansi dan lainnya.
- 2) Kegiatan Bank Perkreditan Rakyat
 - a) Menghimpun dana dalam bentuk; simpanan tabungan, simpanan deposito.
 - b) Menyalurkan dana dalam bentuk; kredit investasi, kredit modal kerja, kredit perdagangan.
 - c) Larangan-larangan bagi bank perkreditan rakyat adalah; menerima simpanan giro, melakukan kliring dan lainnya.
- 3) Kegiatan Bank Campuran dan Bank Asing
 - a) Dalam mencari dana dilarang menerima simpanan dalam bentuk tabungan.

- b) Kredit yang diberikan lebih diarahkan ke bidang-bidang tertentu, seperti perdagangan internasional dan lainnya.
- c) Untuk jasa-jasa bank lainnya juga dapat dilakukan oleh bank umum campuran dan asing sebagaimana layaknya bank umum yang ada di Indonesia, seperti jasa transfer dan lain sebagainya.



BAB III

METODE KEGIATAN

3.1 Tempat dan Waktu Kegiatan

3.1.1 Tempat Kegiatan

Tempat ini mengambil lokasi di Jl. Dr. Sam Ratulangi No. 16, Mangkura, Kota Makassar, Sulawesi Selatan.

3.1.2 Waktu Kegiatan

Kegiatan dilaksanakan selama 1 bulan dimulai pada bulan 12 Juni- 13 Juli 2023.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi dalam kegiatan ini adalah seluruh nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat (Sulselbar) Cabang Utama yang datang langsung dan dilayani oleh *customer service*.

3.2.2 Sampel

Menurut Hair, *et al* (2010: 643) yaitu berdasarkan jumlah indikator dikali 5 (lima) sampai 10 (sepuluh). Jadi, jumlah sampel yang diambil $5 \times 10 = 50$, maka penulis menentukan sampel sebanyak 50 responden dengan menggunakan ukuran sampel yaitu 5 (lima) kali dengan 10 pertanyaan/indikator.

Teknik penarikan sampel yang digunakan pada Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat (Sulselbar) Cabang Utama adalah *accidental sampling*. *Accidental sampling* yaitu suatu penarikan sampel yang

paling sederhana dengan mengambil responden yang kebetulan ada pada lokasi penelitian.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data teknik yang digunakan sebagai berikut:

3.3.1 Wawancara

Teknik ini akan digunakan untuk memperoleh data tentang kualitas pelayanan bagian *Customer Service* pada PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat (Sulselbar) Cabang Utama. Wawancara dilakukan untuk memperoleh data yang didapat valid. Adapun sumber informasi pada kegiatan ini adalah staf *customer service*.

3.3.2 Kuesioner

Dalam kegiatan ini penulis membuat kuesioner yang merupakan pengumpulan data dengan cara membuat beberapa pertanyaan tertulis yang diajukan kepada responden untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan *customer service* yang diberikan kepada pelanggan pada PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat (Sulselbar) Cabang Utama.

3.4 Tipe Kegiatan dan Desain Kegiatan

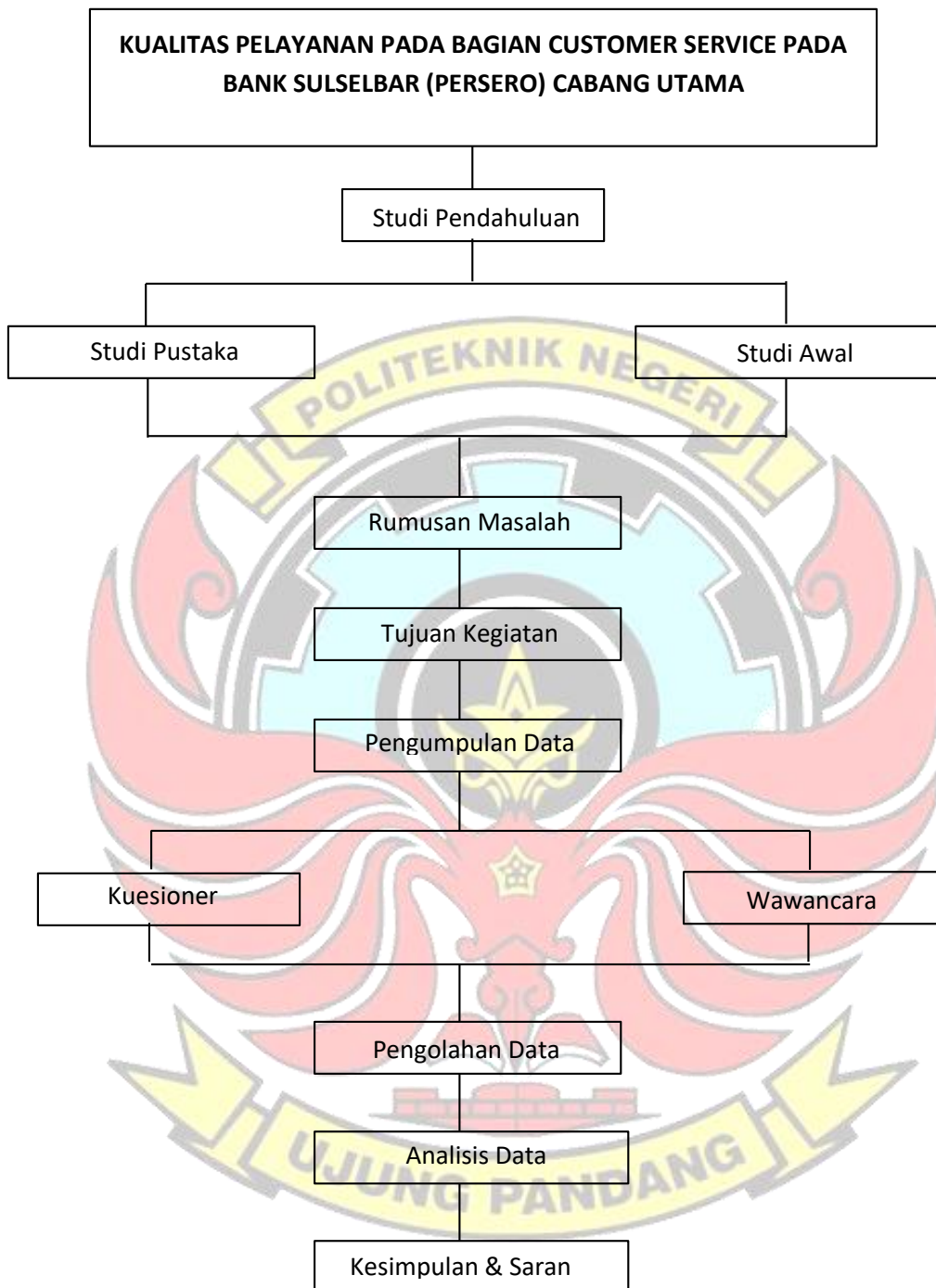
3.4.1 Tipe Kegiatan

Adapun tipe kegiatan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yaitu tipe penelitian yang memberikan gambaran tentang bagaimana kualitas pelayanan *customer service* yang diberikan kepada nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat (Sulselbar) Cabang Utama.

3.4.2 Desain Kegiatan

Kegiatan ini menggunakan desain kegiatan yang akan menjadi langkah – langkah yang akan ditempuh penulis dalam melakukan kegiatan ini, seperti ditunjukkan pada gambar berikut:





Gambar 1 Desain Kegiatan

3. 5 Teknik Analisis Data

Analisis data yang akan digunakan dalam kegiatan ini adalah analisis data kuantitatif dengan menggunakan tabel skala *likert*. Dimana skala ini diukur dengan membandingkan jumlah skor tanggapan responden dengan skor idealnya. Data dari kuesioner yang telah terkumpul akan diolah dan dimasukkan ke dalam tabel kemudian dideskripsikan serta didukung dengan data kualitatif yang diperoleh dari hasil wawancara. Menurut Sugiyono (2017: 108) untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban dapat diberi skor dengan kategori pengukuran sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Kategori Nilai Untuk Skala *Likert*

No.	Kategori	Skor
1.	Sangat Baik	5
2.	Baik	4
3.	Cukup Baik	3
4.	Tidak Baik	2
5.	Sangat Tidak Baik	1

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada Bank Sulselbar Cabang Utama, dilakukan melalui garis kontinum (Sugiyono, 2013: 95). Adapun langkah-langkahnya sebagai berikut:

1) Menghitung Skor Tanggapan Responden sebagai berikut:

Skor tanggapan responden (menurut skala *likert*) \times jumlah responden untuk setiap tanggapan.

2) Menghitung Skor Ideal (Nmax) sebagai berikut:

Skor Ideal (untuk setiap indikator):

= skor tanggapan tertinggi × jumlah responden

$$= 5 \times 50 = 250$$

3) Menghitung Skor Terendah (Nmin) sebagai berikut:

= skor terendah × jumlah responden

$$= 1 \times 50 = 50$$

4) Menentukan Skala Kontinum

Berdasarkan perhitungan pada langkah 1 sampai 3, maka selanjutnya dibuatkan garis kontinum yang digunakan untuk menarik kesimpulan.

Adapun intervalnya adalah sebagai berikut:

Sampel: 50 Responden

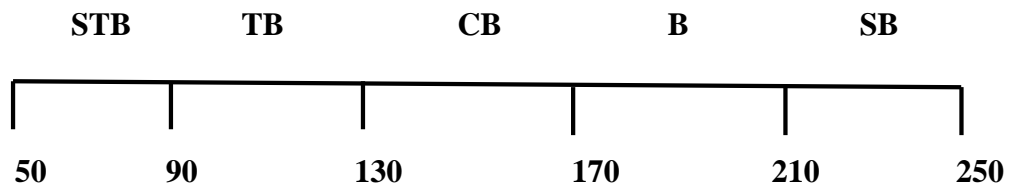
$$N_{\max} = 50 \times 5 = 250$$

$$N_{\min} = 50 \times 1 = 50$$

$$NJI \text{ (Nilai Jenjang Interval)} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah skala likert}}$$

$$NJI = \frac{N_{\max} - N_{\min}}{5} = \frac{250 - 50}{5} = 40$$

Berdasarkan pada Nilai Jenjang Interval, maka garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2 Garis Kontinum

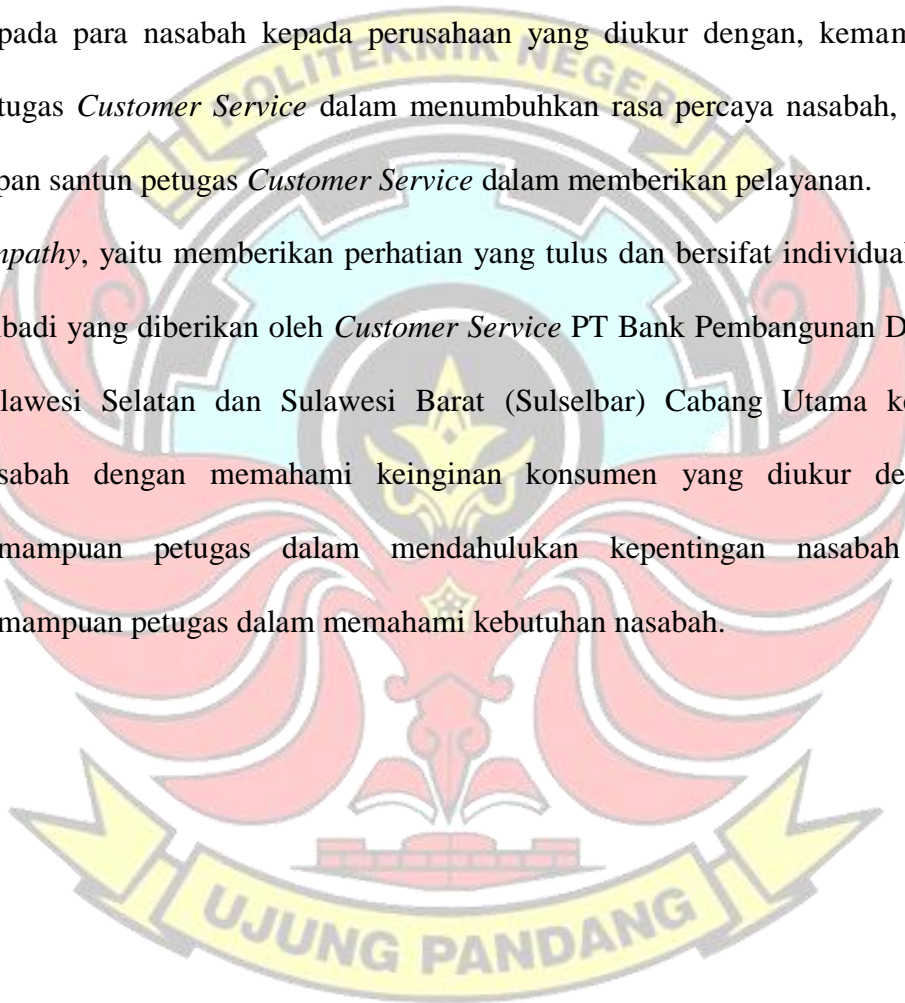
3.6 Definisi Operasional

Untuk menuntun agar dapat melakukan kegiatan dengan terarah dan mempermudah mencapai tujuan kegiatan ini maka perlu diberikan definisi operasional, yaitu sebagai berikut:

- 1) *Tangibles*, atau bukti langsung merupakan bukti fisik langsung yang dilihat oleh nasabah pada *Customer Service* PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat (Sulselbar) Cabang Utama yang dapat diukur dengan keadaan lingkungan yang nyaman bagi nasabah, penampilan petugas *Customer Service* dalam melayani nasabah.
- 2) *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan *Customer Service* PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat (Sulselbar) Cabang Utama dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah, kemampuan petugas *Customer Service* dalam memberikan informasi yang lengkap dan jelas, kemampuan petugas *Customer Service* dalam melayani nasabah sesuai dengan waktu yang disepakati.
- 3) *Responsiveness* atau daya tanggap merupakan kesediaan *Customer Service* PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat (Sulselbar) Cabang Utama untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada nasabah, yang akan diukur dengan kecepatan petugas *Customer*

Service dalam menyelesaikan keluhan nasabah, kemampuan dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami.

- 4) *Assurance* atau jaminan, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan *Customer Service* PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat (Sulselbar) Cabang Utama dalam menumbuhkan rasa percaya kepada para nasabah kepada perusahaan yang diukur dengan, kemampuan petugas *Customer Service* dalam menumbuhkan rasa percaya nasabah, sikap sopan santun petugas *Customer Service* dalam memberikan pelayanan.
- 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan oleh *Customer Service* PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat (Sulselbar) Cabang Utama kepada nasabah dengan memahami keinginan konsumen yang diukur dengan, kemampuan petugas dalam mendahulukan kepentingan nasabah dan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan nasabah.



BAB IV

HASIL DAN DESKRIPSI KEGIATAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Singkat PT Bank Sulselbar

Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat didirikan di Makassar pada tanggal 13 Januari 1961 dengan nama awal PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan Tenggara sesuai dengan Akta Notaris Raden Kadiman di Jakarta No. 95 tanggal 23 Januari 1961. Kemudian berdasar Akta Notaris Raden Kadiman No. 67 tanggal 13 Juli 1961 nama PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan Tenggara diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan Tenggara. Berdasarkan Peraturan Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan Tenggara No. 002 tahun 1964 tanggal 12 Februari 1964, nama Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan Tenggara diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan Tenggara dengan modal dasar Rp.250.000.000. Dengan pemisahan antara Provinsi Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan dengan Provinsi Tingkat I Sulawesi Tenggara, maka pada akhirnya Bank berganti nama menjadi Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan.

Dengan lahirnya Peraturan Daerah No. 01 tahun 1993 dan penetapan modal dasar menjadi Rp25 miliar, Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan dengan sebutan Bank BPD Sulsel dan berstatus [[Perusahaan Daerah]] (PD). Selanjutnya dalam rangka perubahan status dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) diatur dalam Peraturan Daerah No. 13

tahun 2003 tentang Perubahan Status Bentuk Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan dari PD menjadi PT dengan Modal Dasar Rp. 650 miliar.

Akta Pendirian PT telah mendapat pengesahan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI berdasarkan Surat Keputusan No. C-31541.HT.01.01 tanggal 29 Desember 2004 tentang Pengesahan Akta Pendirian Perseroan Terbatas Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan disingkat Bank Sulsel, dan telah diumumkan pada Berita Negara Republik Indonesia No. 13 tanggal 15 Februari 2005, Tambahan No. 1655/2005.

Pada tanggal 10 Februari 2011, telah dilakukan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS LB) yang dilakukan secara circular resolution dan Keputusan RUPS LB tersebut telah disetujui secara bulat oleh para pemegang saham. Keputusan RUPS LB tersebut telah dibuatkan aktanya oleh Notaris Rakhmawati Laica Marzuki, SH dengan Akta Pernyataan Tentang Keputusan Para Pemegang Saham sebagai Pengganti Rapat Umum Pemegang Saham Perseroan Terbatas PT Bank Sulsel, Nomor 16 Tanggal 10 Februari 2011. Dimana dalam Akta tersebut para pemegang saham memutuskan untuk mengubah nama PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan disingkat PT Bank Sulsel menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat disingkat PT Bank SulSelbar.

Adapun kegiatan operasional PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk yang telah dilakukan saat ini, antara lain meliputi:

- 1) Penghimpunan dana yang berasal dari simpanan masyarakat dan Pemda berupa

- a) Giro
 - b) Deposito
 - c) Tabungan
 - d) SIMPEDA (Simpanan Pembangunan Daerah)
 - e) Tabungan Haji dan Umroh
- 2) Penggunaan dana disalurkan dalam bentuk kredit kepada masyarakat dengan berbagai jenis dan sector ekonomi yang terdiri dari:
- a) Jenis kredit
 - 1) KIB (Kredit Investasi Biasa)
 - 2) KMK (Kredit Modal Kerja)
 - 3) Kredit Pemilikan Rumah (KPR)
 - 4) KUL (Kredit Umum Lainnya)
 - b) Sektor Ekonomi
 - 1) Pertanian
 - 2) Industri
 - 3) Konstruksi
 - 4) Perdagangan
 - 5) Jasa-jasa

Disamping aktivitas penghimpunan dan penggunaan dana, PT Bank

Sulselbar juga memberikan jasa-jasa perbankan lainnya antara lain:

- 1) Kiriman uang
- 2) Inkasso
- 3) Jaminan bank (Garansi Bank)

- 4) Penerimaan pembayaran rekening telepon, PDAM, listrik, pajak, dll
- 5) Pembayaran gaji/pensiunan
- 6) Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS-BPIH)
- 7) Perdagangan valuta asing (*money changer*)
- 8) *Mobile Banking*

4.1.2 Visi dan Misi PT Bank Sulselbar

1) Visi

Menjadi Bank kebanggaan dan pilihan utama membangun kawasan timur Indonesia Bank Sulselbar berkeinginan untuk memberikan rasa bangga kepada masyarakat dengan menyediakan produk yang kompetitif dan bernilai tinggi serta layanan yang berkualitas.

2) Misi

- a) Memberikan pelayanan prima yang berkualitas.
- b) Mitra strategis PEMDA dalam menggerakkan sector rill.
- c) Memberikan nilai tambah optimum bagi stakeholder.

4.2 Kualitas Pelayanan Pada Bagian *Customer Service* Pada PT Bank Sulselbar

Pelayanan merupakan tugas utama bagi instansi. Pelayanan yang perlu diperhatikan oleh pihak perusahaan sehingga memberikan pelayanan yang efisien dan efektif sesuai dengan standar operasional yang ditetapkan. Menyadari betapa pentingnya kualitas pelayanan dalam bidang perbankan karena berkaitan dengan citra bank yang terbentuk dalam masyarakat, maka PT Bank Sulselbar Cabang

Utama berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebaik mungkin kepada nasabah dan selalu berupaya melaksanakan secara optimal lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*emphaty*). Berikut hasil tanggapan responden berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan:

4.2.1 Bukti Fisik (*Tangibles*)

- 1) Penampilan dari petugas *Customer Service* pada Bank PT Sulselbar Cabang Utama.

Penampilan petugas *customer service* harus sesuai SOP yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Penampilan petugas *customer service* merupakan hal yang pertama dilihat oleh nasabah. Dengan penampilan yang baik akan memberikan kesan pertama yang baik pula terhadap pelanggan dan citra perusahaan dimata nasabah akan baik juga. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan ditemukan bahwa, sebagai karyawan yang berada di bagian frontliner yang berhadapan langsung dengan nasabah *customer service* harus menjaga penampilan agar rapih seperti menggunakan pakaian yang rapih, bagi wanita yang memakai hijab harus terlihat rapih. kemudian bagi laki-laki rambut tidak panjang, adapun untuk seragam kerja yang menggunakan seragam *corporate frontliner* berwarna biru tua dan hijab berwarna biru muda bagi perempuan, kemeja putih dan celana biru tua bagi laki-laki.

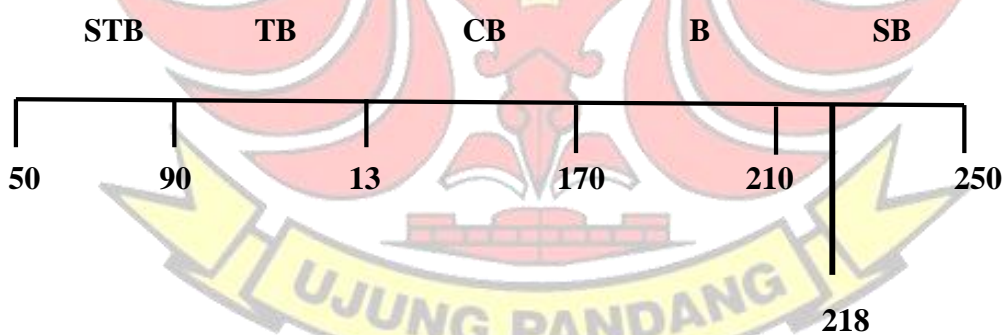
Berikut ini gambaran hasil tanggapan responden mengenai penampilan petugas saat melayani pelanggan pada PT Bank Sulselbar Cabang Utama sebagai berikut:

Tabel 2 Tanggapan Responden Mengenai Penampilan Dari Petugas *Customer Service* Pada PT Bank Sulselbar Cabang Utama

No.	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Skor (x) Frekuensi
1.	Sangat Baik	5	18	90
2.	Baik	4	32	128
3.	Cukup Baik	3	0	0
4.	Tidak Baik	2	0	0
5.	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			50	218

(Sumber data: hasil olahan kuesioner, 2023)

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat dilihat bahwa dari tanggapan 50 responden, sebanyak 18 responden yang menyatakan sangat baik, 32 responden menyatakan baik dengan penampilan petugas *customer service* dalam melayani pelanggan. Selanjutnya, total skor yang telah di peroleh dari tanggapan responden akan digambarkan dalam garis kontinum sebagai berikut:



Berdasarkan garis kontinum diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap penampilan petugas *customer service* dalam melayani pelanggan berada dalam kategori “Sangat Baik” dengan total skor sebesar 218. Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa petugas *customer service* sudah berpenampilan rapih sesuai SOP dengan menggunakan seragam

corporate frontliner berwarna biru tua dan hijab berwarna biru muda bagi Perempuan, kemeja putih dan celana biru tua bagi laki-laki.

2) Fasilitas Layanan *Customer Service* pada Bank PT Sulselbar Cabang Utama.

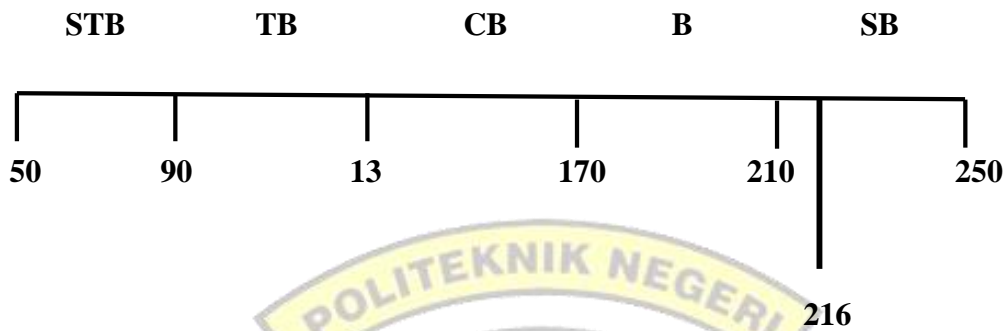
Bukti fisik berkenaan dengan penampilan fisik layanan yang meliputi peralatan, dan perlengkapan pendukung layanan seperti komputer, pulpen, formulir Apl 01, AC, dan kursi yang memadai. Selain itu, kebersihan ruang tunggu dan lingkungan yang nyaman serta fasilitas layanan dengan kondisi yang baik menjadi faktor penting dalam mendukung kualitas layanan. Berikut ini gambaran hasil tanggapan responden mengenai fasilitas layanan pada PT Bank Sulselbar Cabang Utama sebagai berikut:

Tabel 3 Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas Layanan dan keadaan lingkungan Pada PT Bank Sulselbar Cabang Utama

No.	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Skor (x) Frekuensi
1.	Sangat Baik	5	16	80
2.	Baik	4	34	136
3.	Cukup Baik	3	0	0
4.	Tidak Baik	2	0	0
5.	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			50	216

(Sumber data: hasil olahan kuesioner, 2023)

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat dilihat bahwa dari tanggapan 50 responden, sebanyak 16 responden yang menyatakan sangat baik, 34 responden menyatakan baik dengan fasilitas layanan dari petugas *customer service* dalam melayani nasabah. Selanjutnya, total skor yang telah diperoleh dari tanggapan responden akan digambarkan dalam garis kontinum sebagai berikut:



Berdasarkan garis kontinum diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap fasilitas layanan dan keadaan lingkungan berada dalam kategori “Sangat Baik” dengan total skor sebesar 216.

Sejalan dengan hasil observasi yang dilakukan pada fasilitas layanan dan keadaan lingkungan Bank Sulsebar cabang utama, dapat disimpulkan bahwa fasilitas layanan dan keadaan lingkungan sudah sangat baik. Hal ini ditunjukkan pada kondisi ruang tunggu yang nyaman dan bersih serta wangi, dilengkapi dengan fasilitas layanan seperti AC, bunga, komputer, pulpen, formulir Apl 01, dan kursi yang memadai dalam kondisi baik sehingga dapat memberi kenyamanan kepada setiap nasabah yang datang.

4.2.2 Keandalan (*Realibility*)

- 1) Kemampuan petugas *Customer Service* PT Bank Sulsebar Cabang Utama dalam memberikan informasi secara tepat.

Dalam memberikan informasi kepada nasabah merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh bahwa petugas *customer service* dalam memberikan informasi yang

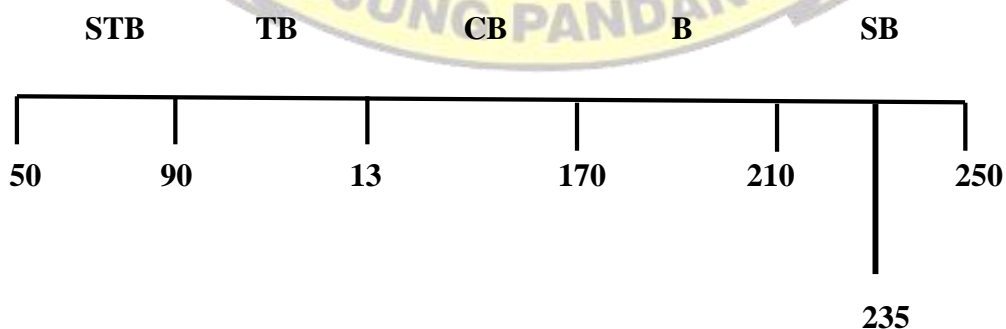
disampaikan harus jelas sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman dengan nasabah, maka dari itu pemberian informasi ini menjadi salah satu kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas *customer service*. Berikut ini gambaran hasil tanggapan responden mengenai kemampuan petugas *customer service* pada PT Bank Sulselbar Cabang Utama dalam memberikan informasi sebagai berikut:

Tabel 4 Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Dari Petugas Customer Service Pada PT Bank Sulselbar Cabang Utama Dalam Memberikan informasi Secara Tepat

No.	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Skor (x) Frekuensi
1.	Sangat Baik	5	35	175
2.	Baik	4	15	60
3.	Cukup Baik	3	0	0
4.	Tidak Baik	2	0	0
5.	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			50	235

(Sumber data: hasil olahan kuesioner, 2023)

Berdasarkan tabel 4 diatas dapat dilihat bahwa dari tanggapan 50 responden, sebanyak 35 responden yang menyatakan sangat baik, 15 responden menyatakan baik mengenai pemberian informasi oleh petugas *customer service* dalam melayani nasabah. Selanjutnya, total skor yang telah diperoleh dari tanggapan responden akan digambarkan dalam garis kontinum sebagai berikut:



Berdasarkan garis kontinum diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai kemampuan *customer service* memberikan informasi secara tepat kepada nasabah berada dalam kategori “Sangat Baik” dengan total skor sebesar 235.

Berdasarkan observasi yang dilakukan, petugas *customer service* telah memberikan informasi secara tepat kepada nasabah yang dilayaninya seperti halnya dalam pembukaan buku rekening baru petugas *customer service* memberikan informasi mengenai berkas yang diperlukan untuk pembukaan rekening secara tepat sehingga tidak ada kesalahan dalam pelayanan dan nasabah dapat memahami informasi yang disampaikan.

2) Kemampuan petugas *Customer Service* PT Bank Sulselbar Cabang Utama dalam melayani sesuai dengan waktu yang disepakati.

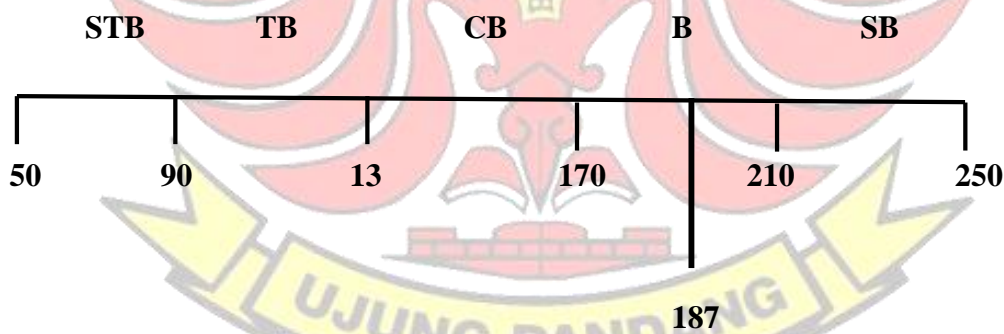
Suatu pelayanan kepada nasabah tentu memiliki ketepatan waktu sesuai yang telah disepakati. Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh informasi bahwa *customer service* melayani nasabah dengan waktu yang telah diatur dalam standar operasional prosedur perusahaan maka ketepatan waktu sangat penting dilakukan ketika melayani nasabah dengan berbagai macam kebutuhan seperti halnya pembuatan kartu atm. Berikut ini gambaran hasil tanggapan responden mengenai kemampuan petugas *customer service* pada PT Bank Sulselbar Cabang Utama dalam melayani sesuai dengan waktu yang disepakati sebagai berikut:

Tabel 5 Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Petugas *Customer Service* Pada PT Bank Sulselbar Cabang Utama Dalam Melayani Sesuai Dengan Waktu Yang Disepakati

No.	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Skor (x) Frekuensi
1.	Sangat Baik	5	0	0
2.	Baik	4	37	148
3.	Cukup Baik	3	13	39
4.	Tidak Baik	2	0	0
5.	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			56	187

(Sumber data: hasil olahan kuesioner, 2023)

Berdasarkan tabel 5 diatas dapat dilihat bahwa dari tanggapan 50 responden, sebanyak 37 responden yang menyatakan baik, 13 responden menyatakan cukup baik mengenai ketepatan waktu petugas *customer service* dalam melayani nasabah. Selanjutnya, total skor yang telah diperoleh dari tanggapan responden akan digambarkan dalam garis kontinum sebagai berikut:



Berdasarkan garis kontinum diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai kemampuan *customer service* melayani sesuai dengan waktu yang disepakati kepada nasabah berada dalam kategori “Baik” dengan total skor sebesar 187.

Berdasarkan observasi yang dilakukan, petugas *customer service* telah melayani nasabah sesuai dengan waktu yang disepakati. Hal ini tunjukkan pada saat melayani nasabah seperti pembukaan rekening selama 30 menit keterlambatan dipicu oleh jaringan yang bermasalah saat proses input data nasabah sedangkan waktu yang telah ditetapkan pada SOP yaitu selama 30 menit waktu untuk melayani nasabah. Sebaiknya pihak petugas melaporkan pada bagian IT perihal jaringan yang bermasalah sehingga nasabah tidak menunggu terlalu lama pada saat pembukaan rekening.

4.2.3 Daya Tanggap (*Responsivenees*)

- 1) Kecepatan petugas *Customer Service* PT Bank Sulselbar Cabang Utama dalam menyelesaikan keluhan nasabah.

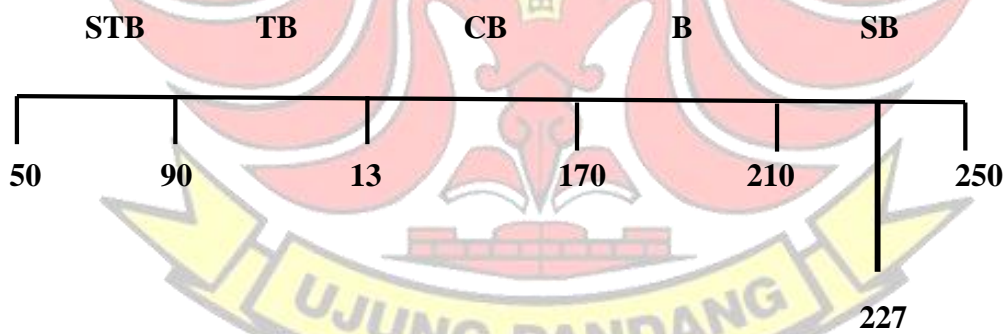
Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam menyelesaikan keluhan nasabah, maka petugas *customer service* selalu berupaya menyelesaikan masalah nasabah dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan diperoleh informasi bahwa petugas *customer service* diharapkan dapat menyelesaikan keluhan nasabah dengan memberi penjelasan sesuai dengan keluhan nasabah secara cepat dan tepat atau memberikan solusi kepada nasabah serta meminta maaf atas kendala dalam pelayanan. Berikut ini gambaran hasil tanggapan responden mengenai kecepatan *customer service* pada PT Bank Sulselbar Cabang Utama dalam menyelesaikan keluhan nasabah sebagai berikut:

Tabel 6 Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Petugas *Customer Service* Pada PT Bank Sulselbar Cabang Utama Dalam Menyelesaikan Keluhan Nasabah

No.	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Skor (x) Frekuensi
1.	Sangat Baik	5	27	135
2.	Baik	4	23	92
3.	Cukup Baik	3	0	0
4.	Tidak Baik	2	0	0
5.	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			50	227

(Sumber data: hasil olahan kuesioner, 2023)

Berdasarkan tabel 6 diatas dapat dilihat bahwa dari tanggapan 50 responden, sebanyak 27 responden yang menyatakan sangat baik, 23 responden menyatakan baik mengenai kecepatan petugas *customer service* dalam menyelesaikan keluhan nasabah. Selanjutnya, total skor yang telah diperoleh dari tanggapan responden akan digambarkan dalam garis kontinum sebagai berikut:



Berdasarkan garis kontinum diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai kecepatan *customer service* menyelesaikan keluhan nasabah berada dalam kategori “Sangat Baik” dengan total skor sebesar 227.

Berdasarkan observasi yang dilakukan, petugas *customer service* telah menyelesaikan keluhan nasabah dengan cepat. Hal ini ditunjukkan pada saat ada nasabah yang datang mengeluh mengenai kartu atm yang tertelan pada mesin atm pihak petugas *customer service* langsung melayani nasabah tersebut dengan cepat serta menyelesaikan keluhan-keluhan yang dialami nasabah dan memberikan solusinya.

- 2) Kemampuan petugas *Customer Service* PT Bank Sulselbar Cabang Utama dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami kepada nasabah.

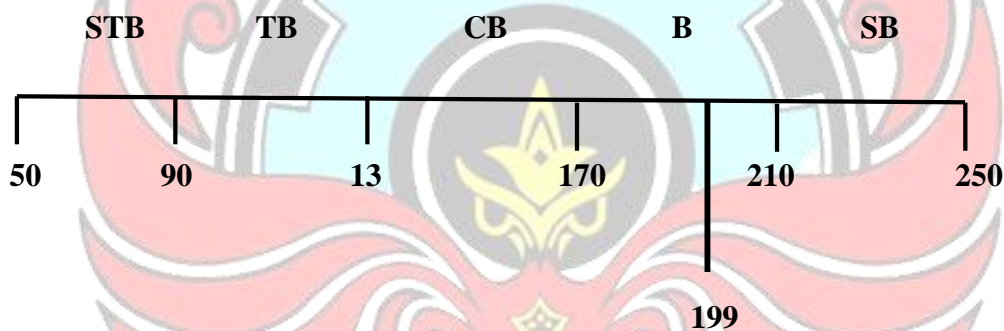
Petugas *customer service* kadangkala berhadapan dengan nasabah yang latar belakang karakter yang berbeda-beda. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, maka diperoleh informasi bahwa petugas *customer service* dituntut untuk mampu memahami sifat dan karakter nasabah dengan memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami agar tidak terjadi kesalahpahaman. Berikut ini gambaran hasil tanggapan responden mengenai kemampuan petugas *customer service* pada PT Bank Sulselbar Cabang Utama dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami nasabah sebagai berikut:

Tabel 7 Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Petugas *Customer Service* Pada PT Bank Sulselbar Cabang Utama Dalam Memberikan Informasi Yang Jelas dan Mudah Dipahami Kepada Nasabah

No.	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Skor (x) Frekuensi
1.	Sangat Baik	5	13	65
2.	Baik	4	23	92
3.	Cukup Baik	3	14	42
4.	Tidak Baik	2	0	0
5.	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			50	199

(Sumber data: hasil olahan kuesioner, 2023)

Berdasarkan tabel 7 diatas dapat dilihat bahwa dari tanggapan 50 responden, sebanyak 13 responden yang menyatakan sangat baik, 23 responden menyatakan baik, dan 14 responden menyatakan cukup baik mengenai kemampuan petugas *customer service* dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami kepada nasabah. Selanjutnya, total skor yang telah diperoleh dari tanggapan responden akan digambarkan dalam garis kontinum sebagai berikut:



Berdasarkan garis kontinum diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai kemampuan *customer service* memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami kepada nasabah berada dalam kategori “Baik” dengan total skor sebesar 199.

Berdasarkan observasi yang dilakukan, petugas *customer service* telah memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami. Hal ini ditunjukkan pada saat petugas *customer service* memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai prosedur dalam pengisian form data nasabah sehingga tidak terjadi kesalahan dalam pengisian data nasabah.

4.2.4 Jaminan (*Assurance*)

- 1) Sikap sopan santun petugas *Customer Service* PT Bank Sulselbar Cabang Utama dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Petugas *customer service* dituntut harus bisa menjaga sopan santun kepada nasabah. Berdasarkan hasil wawancara diperoleh informasi bahwa petugas *customer service* dituntut harus menjaga sopan santun kepada nasabah sebab hal tersebut, menjadi jaminan bank terhadap nasabah agar menciptakan rasa kenyamanan pada setiap nasabah yang datang berkunjung. Hal ini dilakukan guna menghindari ketidakpuasan nasabah, seperti cuek dan kurang sopan santun dalam berbahasa saat pelayanan berlangsung. Berikut ini gambaran hasil tanggapan responden mengenai sikap sopan santun petugas *customer service* pada PT Bank Sulselbar Cabang Utama sebagai berikut:

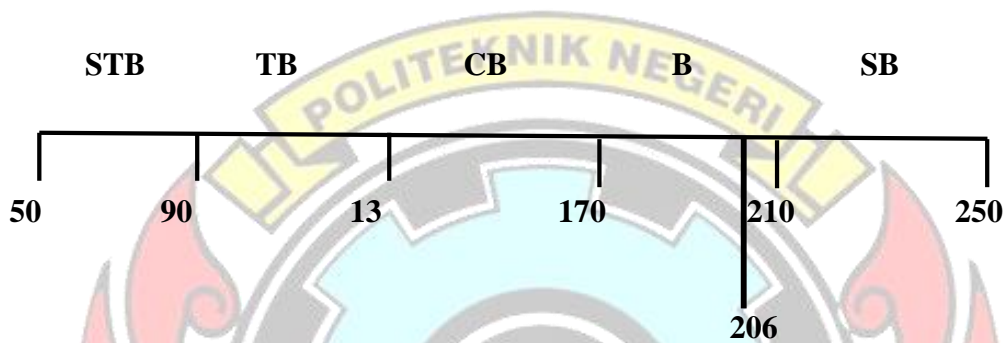
Tabel 8 Tanggapan Responden Mengenai Sikap Sopan Santun Petugas *Customer Service* Pada PT Bank Sulselbar Cabang Utama Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah

No.	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Skor (x) Frekuensi
1.	Sangat Baik	5	16	80
2.	Baik	4	24	96
3.	Cukup Baik	3	10	30
4.	Tidak Baik	2	0	0
5.	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			50	206

(Sumber data: hasil olahan kuesioner, 2023)

Berdasarkan tabel 8 diatas dapat dilihat bahwa dari tanggapan 50 responden, sebanyak 16 responden yang menyatakan sangat baik, 24 responden menyatakan baik, dan 10 responden menyatakan cukup baik mengenai sikap sopan santun petugas *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada

nasabah. Selanjutnya, total skor yang telah diperoleh dari tanggapan responden akan digambarkan dalam garis kontinum sebagai berikut:



Berdasarkan garis kontinum di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai sikap sopan santun petugas *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah berada dalam kategori “Baik” dengan total skor sebesar 206.

Berdasarkan observasi yang dilakukan mengenai sikap sopan santun petugas *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dapat dikategorikan baik. Hal ini ditunjukkan pada saat petugas *customer service* menggunakan bahasa yang sopan dan santun saat pelayanan berlangsung dan tidak berkata kasar sehingga menyinggung perasaan nasabah.

2) Kemampuan petugas *Customer Service* PT Bank Sulselbar Cabang Utama dalam menumbuhkan rasa percaya nasabah.

Kemampuan *customer service* dalam menumbuhkan rasa percaya nasabah merupakan salah satu aspek yang penting dilakukan. Berdasarkan hasil wawancara diperoleh informasi bahwa, petugas diharapkan mampu

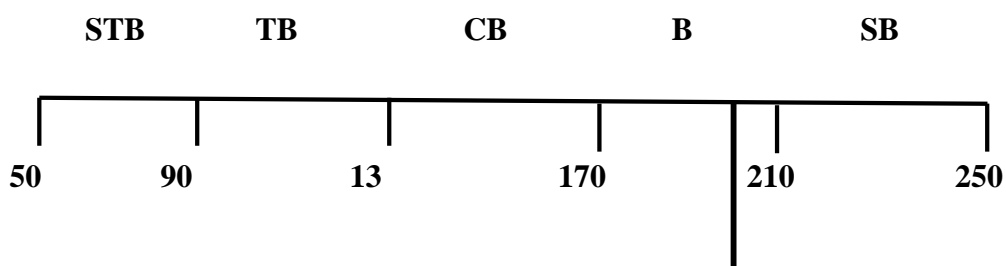
menumbuhkan rasa percaya kepada nasabah seperti menjaga kerahasiaan data nasabah dan segala bentuk transaksi serta sifat terbuka kepada nasabah yang baik akan menimbulkan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Berikut ini gambaran hasil tanggapan responden mengenai kemampuan petugas *customer service* pada PT Bank Sulselbar Cabang Utama dalam menumbuhkan rasa percaya nasabah sebagai berikut:

Tabel 9 Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Petugas *Customer Service* Pada PT Bank Sulselbar Cabang Utama Dalam Menumbuhkan Rasa Percaya Nasabah

No.	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Skor (x) Frekuensi
1.	Sangat Baik	5	12	60
2.	Baik	4	30	120
3.	Cukup Baik	3	8	24
4.	Tidak Baik	2	0	0
5.	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			50	204

(Sumber data: hasil olahan kuesioner, 2023)

Berdasarkan tabel 9 diatas dapat dilihat bahwa dari tanggapan 50 responden, sebanyak 12 responden yang menyatakan sangat baik, 30 responden menyatakan baik, dan 8 responden menyatakan cukup baik mengenai kemampuan petugas *customer service* dalam menumbuhkan rasa percaya kepada nasabah. Selanjutnya, total skor yang telah diperoleh dari tanggapan responden akan digambarkan dalam garis kontinum sebagai berikut:



Berdasarkan garis kontinum diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai kemampuan *customer service* dalam menumbuhkan rasa percaya kepada nasabah berada dalam kategori “Baik” dengan total skor sebesar 204.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan mengenai kemampuan petugas *customer service* dalam memberikan rasa percaya kepada nasabah dikategorikan sudah baik. Hal ini ditunjukkan pada saat ada nasabah yang membuka rekening baru petugas *customer service* telah bertanggung jawab dalam menjaga kerahasiaan data nasabah termasuk pin kartu atm dan memberikan rasa aman serta kepercayaan kepada nasabah bahwa saldo rekening (uang) akan aman/tidak hilang didalam kartu atm dengan sendirinya.

4.2.5 Empati (Empathy)

- 1) Kemampuan petugas *Customer Service* PT Bank Sulselbar Cabang Utama dalam memberikan perhatian dengan setulus hati kepada nasabah.

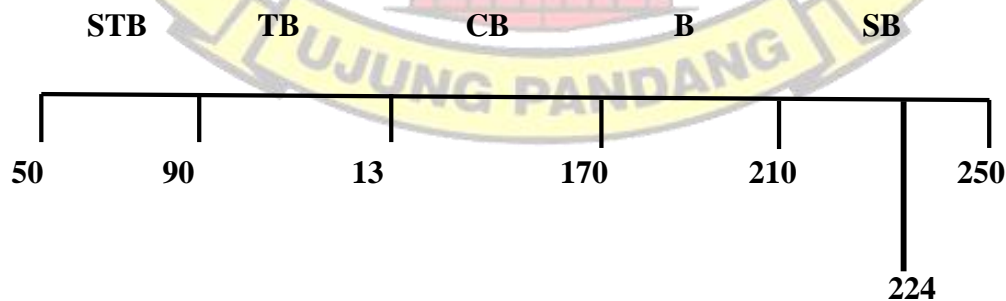
Berdasarkan hasil wawancara diperoleh informasi bahwa, petugas *customer service* harus bisa memberikan perhatian dengan setulus hati saat melayani nasabah dengan memperlihatkan sikap sabar dan ramah serta memberikan perhatian kepada nasabah terkait keluhan mereka, maka nasabah akan berpikir bahwa petugas *customer service* tulus dalam memberikan pelayanan. Berikut ini gambaran hasil tanggapan responden mengenai kemampuan petugas *customer service* pada PT Bank Sulselbar Cabang Utama dalam memberikan perhatian dengan setulus hati kepada nasabah sebagai berikut:

Tabel 10 Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Petugas *Customer Service* Pada PT Bank Sulselbar Cabang Utama Dalam Memberikan Perhatian Kepada Nasabah

No.	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Skor (x) Frekuensi
1.	Sangat Baik	5	24	120
2.	Baik	4	26	104
3.	Cukup Baik	3	0	0
4.	Tidak Baik	2	0	0
5.	Sangat Tidak Baik	1	0	0
Jumlah			50	224

(Sumber data: hasil olahan kuesioner, 2023)

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dapat dilihat bahwa dari tanggapan 50 responden, sebanyak 24 responden yang menyatakan sangat baik, 26 responden menyatakan baik, mengenai kemampuan petugas *customer service* dalam memberikan perhatian dengan setulus hati kepada nasabah. Selanjutnya, total skor yang telah diperoleh dari tanggapan responden akan digambarkan dalam garis kontinum sebagai berikut:



Berdasarkan garis kontinum diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai kemampuan *customer service* dalam memberikan

perhatian dengan setulus hati kepada nasabah berada dalam kategori “Sangat Baik” dengan total skor sebesar 224.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan mengenai kemampuan petugas *customer service* dalam memberikan perhatian dengan setulus hati kepada nasabah dikategorikan sudah sangat baik. Hal ini ditunjukkan pada saat petugas *customer service* melayani dengan sabar menghadapi sikap nasabah dengan berbeda kepribadian dan senyum serta sapa kepada nasabah pada saat pelayanan berlangsung.

2) Kemampuan petugas *Customer Service* PT Bank Sulselbar Cabang Utama dalam memahami kebutuhan nasabah.

Kemampuan petugas *customer service* memiliki hubungan erat dengan kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil wawancara diperoleh informasi bahwa, petugas *customer service* ketika mendengarkan keluhan dari nasabah berusaha untuk memahami apa yang dibutuhkan yang kemudian mengidentifikasi kebutuhan dan menangani permasalahan yang mereka miliki. Berikut ini gambaran hasil tanggapan responden mengenai kemampuan petugas *customer service* pada PT Bank Sulselbar Cabang Utama dalam memahami kebutuhan nasabah sebagai berikut:

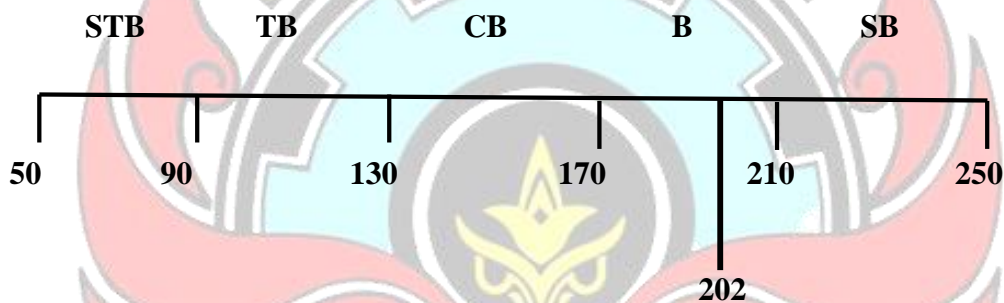
Tabel 11 Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Petugas *Customer Service* Pada PT Bank Sulselbar Cabang Utama Dalam Memahami Kebutuhan Nasabah

No.	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Skor (x) Frekuensi
1.	Sangat Baik	5	23	115
2.	Baik	4	6	24
3.	Cukup Baik	3	21	63
4.	Tidak Baik	2	0	0
5.	Sangat Tidak Baik	1	0	0

Jumlah	50	202
---------------	-----------	------------

(Sumber data: hasil olahan kuesioner, 2023)

Berdasarkan tabel 11 diatas dapat dilihat bahwa dari tanggapan 50 responden, sebanyak 23 responden yang menyatakan sangat baik, 6 responden menyatakan baik, dan 21 responden menyatakan cukup baik mengenai kemampuan petugas *customer service* dalam memahami kebutuhan nasabah. Selanjutnya, total skor yang telah diperoleh dari tanggapan responden akan digambarkan dalam garis kontinum sebagai berikut:



Berdasarkan garis kontinum diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai kemampuan *customer service* dalam memahami kebutuhan nasabah berada dalam kategori “Baik” dengan total skor sebesar 202.

Berdasarkan observasi yang dilakukan mengenai kemampuan petugas *customer service* dalam memahami kebutuhan nasabah dapat dikategorikan sudah baik. Dari hasil pengamatan penulis terlihat bahwa petugas *customer service* telah bersikap proaktif dengan menunjukkan sikap yang tulus kepada nasabah yang mengutarakan keluhan terkait masalah buku tabungan.

Dari seluruh hasil tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan bagian *customer service* pada Bank Sulselbar Cabang Utama yang telah diuraikan

di atas, maka selanjutnya disusun tabel rekapitulasi untuk membuat kesimpulan semua indicator. Tabel rekapitulasi dapat dilihat sebagai berikut:

4.3 Rekapitulasi Tingkat Kualitas Pelayanan *Customer Service* Bank Sulsebar Cabang Utama.

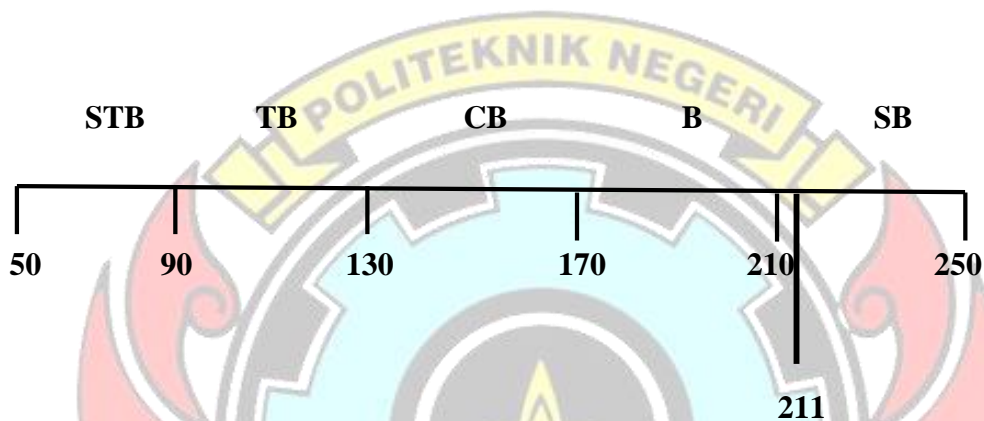
Tabel 12 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pada Bagian *Customer Service* Pada Bank Sulsebar Cabang Utama

No.	Pernyataan	Tanggapan					Total skor	Ket
		SB	B	CB	TB	STB		
Tangible (Bukti Fisik)								
1	Penampilan petugas <i>customer service</i> Bank SulSelBar cabang utama dalam melayani pelanggan	18	32	–	–	–	218	Sangat Baik
2	Fasilitas pendukung layanan (ATK, peralatan elektronik pendukung, brosur, formular) dan keadaan lingkungan	16	34	–	–	–	216	Sangat Baik
Reliability (Kehandalan)								
3	Kemampuan petugas <i>customer service</i> Bank SulSelBar cabang utama dalam memberikan informasi secara tepat	–	35	15	–	–	235	Sangat Baik
4	Kemampuan petugas <i>customer service</i> Bank SulSelBar cabang utama dalam melayani sesuai dengan waktu yang disepakati	–	37	13	–	–	187	Baik
Responsiveness (Ketanggapan)								
5	Kecepatan petugas <i>customer service</i> Bank SulSelBar cabang utama dalam menyelesaikan	27	23	–	–	–	227	Sangat Baik

	keluhan nasabah							
6	Kemampuan petugas <i>customer service</i> Bank SulSelBar cabang utama dalam <i>memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami kepada nasabah</i>	13	23	14	-	-	199	Baik
Assurance (Jaminan)								
7	Sikap sopan santun petugas <i>customer service</i> Bank SulSelBar cabang utama dalam <i>memberikan pelayanan kepada nasabah</i>	16	24	10	-	-	206	Baik
8	Kemampuan petugas <i>customer service</i> Bank SulSelBar cabang utama dalam <i>menumbuhkan rasa percaya nasabah</i>	12	30	8	-	-	204	Baik
Empathy (Empati)								
9	Kemampuan petugas <i>customer service</i> Bank SulSelBar cabang utama <i>memberikan perhatian dengan setulus hati dalam melayani nasabah</i>	24	26	-	-	-	224	Sangat Baik
10	Kemampuan petugas <i>customer service</i> Bank SulSelBar cabang utama dalam <i>memahami kebutuhan nasabah</i>	23	6	21	-	-	202	Baik
Total Skor Keseluruhan							2118	Baik
Rata-rata Total Skor							211,8	

Berdasarkan tabel 12 terkait rekapitulasi tanggapan responden bahwa rata-rata jumlah skor dari masing-masing indikator dimensi kualitas pelayanan *customer service* pada Bank Sulselbar Cabang Utama diperoleh jumlah skor

capaian sebesar 211,8. Nilai diperoleh dengan membagikan total skor keseluruhan dengan jumlah indicator kualitas pelayanan. Selanjutnya, rata-rata total skor yang diperoleh dapat digambarkan dalam garis kontinum sebagai berikut:



Dari hasil rekapitulasi tanggapan responden pada garis kontinum diatas, secara keseluruhan tanggapan para nasabah terhadap kualitas pelayanan pada bagian customer service dengan menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yakni Bukti fisik (*tangible*), Kepercayaan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*) adalah masuk dalam kategori sangat baik dengan jumlah skor capaian sebesar 211,8.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah di uraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Bank Sulselbar Cabang Utama berdasarkan tanggapan nasabah khususnya pada pelayanan bagian *customer service* dengan indikator-indikator pada dimensi kualitas pelayanan berada pada kategori “Sangat Baik”. Namun, ada beberapa indikator yang bernilai “Baik” yaitu dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh pada indikator *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* agar lebih meningkatkan kualitas pelayanannya kepada nasabah sehingga indikator dengan kategori “Baik” dapat menjadi “Sangat Baik”. Maka saran yang dapat diberikan bagi Bank Sulselbar Cabang Utama, yaitu:

- 1) Pentingnya mengetahui SOP mengenai waktu pelayanan yang telah ditetapkan Perusahaan agar nasabah tidak dibuat menunggu lama seperti pada pembukaan rekening. Sebaiknya petugas *customer service* memiliki manajemen waktu yang baik.

- 2) Pentingnya Perusahaan memberikan pembekalan seperti pelatihan dan pemahaman SOP mengenai informasi yang akan disampaikan kepada nasabah, sehingga pada penyampaian informasi kepada nasabah tidak terjadi kendala.
- 3) Sebaiknya Perusahaan memberikan pelatihan kepada karyawan bagian *customer service* dalam memahami *body language* agar lebih mudah memahami keinginan nasabah sehingga menimbulkan rasa percaya nasabah kepada perusahaan. Sebaiknya Perusahaan memberikan pelatihan “*manner*” dan pembekalan komunikasi yang baik kepada setiap karyawan pada bagian *customer service*, agar dalam melayani nasabah sesuai dengan SOP yang telah ditentukan Perusahaan.
- 4) Sebaiknya Perusahaan memberikan pelatihan kepada karyawan bagian *customer service* dalam memahami *body language* agar lebih mudah memahami keinginan nasabah sehingga menimbulkan rasa percaya nasabah kepada perusahaan.
- 5) Sebaiknya Perusahaan memberikan pelatihan kepada karyawan bagian *customer service* dalam memahami *body language* agar lebih mudah memahami keinginan nasabah sehingga menimbulkan rasa percaya nasabah kepada perusahaan.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah dan Tantri. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Depok: PT Raja Grafindo.
- Abdullah, Thamrin dan Fancis Tantri. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Abdurrahman, Nana Herdiana. 2018. *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Aditama, Roni Angger. 2020. *Pengantar Manajemen: Teori dan Aplikasi*. Cetakan Pertama. Malang: AE Publishing.
- Astuti, M., & Amanda, A. R. 2020. *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Deepublish.
- Budisantoso, Totok dan Nurjutomo. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*. Jakarta: Selemba Empat.
- Daryanto & Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media.

- Darmawi, Herman. 2014. *Manajemen Perbankan*. Cetakan ke-3. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kasmir. 2018. *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Depok: Rajawali Pers.
- Kotler, Phillip. & Keller, Kevin Lane. 2016. *Manajemen pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Manap, Abdul. 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Administrasi*. Cetakan ke-24. Bandung: Alfabeta.
- Hair, J. F. 2010. *Multivariate Data Analysis Edisi 5*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Thian, Alexander. 2021. *Manajemen perbankan*. Depok: Penerbit Andi
- Tjiptono, & Gregorius Chandra. 2017. *Pemasaran Strategi (3rd ed.)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gergorius Chandra. 2016. *Service Quality And Satisfaction*. Cetakan ke-4. Jakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: CV Andi.
- Tjiptono. 2019. *Strategi Pemasaran Prinsip Dan Penerapan*. Yogyakarta: Andi Offest.



P

I

R

A

N



Lampiran 1 Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI UJUNG PANDANG
Jalan Perintis Kemerdekaan Km. 10 Tamalanrea, Makassar 90245
Telepon: (0411)-585365, 585367, 585368; Faksimili: (0411)-586043
Website : <http://www.poliupg.ac.id/>
E-Mail : pnup@poliupg.ac.id

Nomor : B/232b/PL10.8.1/TA.00.03/2023
Hal : **Permohonan Surat Izin Penelitian** 8 Juni 2023

Yth.
Wakil Direktur I
Politeknik Negeri Ujung Pandang
di Makassar

Dalam rangka penyusunan tugas akhir, mahasiswa yang tercantum namanya pada kolom 2 di bawah ini akan melaksanakan penelitian pada instansi/perusahaan yang tertera pada kolom 4. Untuk itu, kami memohon kiranya Bapak berkenaan membuat Surat Pengantar Penelitian pada mahasiswa yang bersangkutan ke pimpinan instansi/perusahaan tersebut.

No.	Nama Mahasiswa/ Stambuk	Judul Penelitian	Surat Ditujukan ke-	Tanggal Penelitian
1	2	3	4	5
1.	Annisa Purnamasari 351 20 067	Kualitas Pelayanan pada Bagian Customer Service pada Bank Sulselbar Makassar	Kepala Bank Sulselbar Makassar Jl. Dr. Sam Ratulangi No 16 Mangkura Makassar	12 Juni s.d. 13 Juli 2023


Demikian permohonan kami. Atas perhatian dan kerja sama baik Bapak, diucapkan terima kasih.



Kelembagaan Jurusan Adm. Niaga,

Drs. Paramudia, M. Ed., Ph.D.
NIP 19671010 199303 1006

Lampiran 2 Balasan Surat


Bank Sulselbar

Nomor : SR/Sr/B/MKS/VI/2023
Lamp. : -
Perihal : Persetujuan Izin penelitian

Makassar, 15 Juni 2023

Kepada Yth,
Politeknik Negeri Ujung Pandang
Di
Makassar

Menunjuk surat No: 2244/PL10/HM.02.02/2023, tanggal 09 Juni 2023 perihal Permohonan Izin Penelitian Proposal Skripsi & Melakukan Pengambilan Data, dengan ini disampaikan bahwa pada prinsipnya Mahasiswi tersebut :


Nama : **Annisa Purnamasari N**
Stambuk : 35120067
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis

Untuk melakukan Penelitian pada PT Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar dengan judul penelitian :

“Kualitas Pelayanan Pada Bagian Customer Service Pada Bank Sulselbar Makassar”

Dengan Ketentuan sebagai berikut:

1. Sebelum melaksanakan penelitian terlebih dahulu melaporkan diri pada Pemimpin Seksi Umum dan Personalia PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar.
2. Harus mentaati peraturan yang berlaku
3. Data yang diperoleh yang sifatnya rahasia tidak dapat di sampaikan kepada siapapun baik secara lisan maupun tulisan.
4. Setelah selesai mengadakan Penelitian, maka diharuskan menyerahkan laporan mengenai hasil yang diperolehnya pada seksi umum dan Personalia PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar .
5. Apabila Point-point tersebut diatas tidak dapat dipenuhi, maka kami tidak akan memberikan surat keterangan penelitian dan atau sejenisnya.

**PT. BANK SULSELBAR
CABANG UTAMA MAKASSAR**

Bank Sulselbar
Cabang Utama Makassar
Irsan Nas
Pemsie, SDM & Umum

Tembusan :
- Arsip

PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SULAWESI SELATAN DAN SULAWESI BARAT
Kantor Pusat : Jl. DR. Ratulangi No. 16 - Makassar 90125
Tel.. +62-411 859171 (Hunting) Fax. +62-411 859 178
Web Site : www.banksulselbar.co.id

Lampiran 3 Kuesioner

KUESIONER KUALITAS PELAYANAN PADA BAGIAN CUSTOMER SERVICE PADA BANK SULSELBAR (PERSERO) CABANG UTAMA

A. Petunjuk Pengisian

1. Pilihlah salah satu jawaban yang telah disediakan pada setiap pernyataan.
2. Beri tanda (✓) pada salah satu alternatif jawaban yang dipilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Keterangan:

SB : Sangat Baik

TB : Tidak Baik

B : Baik

STB : Sangat Tidak Baik

CB : Cukup Baik

B. Pernyataan

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SB	B	CB	TB	STB
A	Tangible (Bukti Fisik)					
1	Penampilan petugas <i>customer service</i> Bank SulSelBar cabang utama dalam melayani pelanggan					
2	Fasilitas pendukung layanan (ATK, peralatan elektronik pendukung, brosur, formular) dan keadaan lingkungan					
B	Reliability (Kehandalan)					
3	Kemampuan petugas <i>customer service</i> Bank SulSelBar cabang utama dalam memberikan informasi yang lengkap					
4	Kemampuan petugas <i>customer service</i> Bank SulSelBar cabang utama dalam melayani sesuai dengan waktu yang disepakati					

C	Responsiveness (Ketanggapan)					
5	Kecepatan petugas <i>customer service</i> Bank SulSelBar cabang utama dalam menyelesaikan keluhan nasabah					
6	Kemampuan petugas <i>customer service</i> Bank SulSelBar cabang utama dalam <i>memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami kepada nasabah</i>					
D	Assurance (Jaminan)					
7	Sikap sopan santun petugas <i>customer service</i> Bank SulSelBar cabang utama dalam memberikan pelayanan kepada nasabah					
8	Kemampuan petugas <i>customer service</i> Bank SulSelBar cabang utama dalam menumbuhkan rasa percaya nasabah					
E	Empathy (Empati)					
9	Kemampuan petugas <i>customer service</i> Bank SulSelBar cabang utama memberikan perhatian dengan setulus hati dalam melayani nasabah					
10	Kemampuan petugas <i>customer service</i> Bank SulSelBar cabang utama dalam memahami kebutuhan nasabah					

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara(i) untuk mengisi kuesioner ini.

Lampiran 4 Wawancara

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

1. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh karyawan Bank SulSelBar Cabang Utama untuk memberikan pelayanan yang maksimal? (*Reliability/Kehandalan*)
2. Bagaimana prosedur di Bank SulSelBar Cabang Utama dalam menangani keluhan nasabah? (*Responsiveness/ Daya Tanggap*)
3. Apakah ada pelatihan khusus yang diberikan kepada pihak karyawan untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah? (*Assurance/Jaminan*)
4. Adakah hambatan yang terjadi saat *customer service* melayani nasabah dalam memberikan perhatian dengan setulus hati kepada nasabah? (*Emphaty/Empati*)
5. Apakah ada ketentuan dari pusat atau SOP yang mengatur tentang penampilan karyawan *customer service* pada Bank SulSelBar Cabang Utama? (*Tangible/ Bukti Fisik*)

Lampiran 5 Dokumentasi





Lampiran 6 Struktur Organisasi



STRUKTUR ORGANISASI PT. BANK SULSEL

