

## **BAB III**

### **PERMASALAHAN PERUSAHAAN**

#### **3.1 Analisa Permasalahan yang Dihadapi Perusahaan**

##### **3.1.1 Temuan Masalah**

Di era persaingan industri perbankan yang semakin ketat, pelayanan prima menjadi faktor penting dalam memenangkan hati nasabah. Customer Service (CS) sebagai garda terdepan berperan langsung dalam memberikan pengalaman positif kepada nasabah.

PT Bank Pembangunan Daerah Lampung Kantor Cabang Pembantu Teluk Betung Selatan menghadapi beberapa permasalahan utama dalam pelayanan customer service yang berdampak pada kepuasan nasabah, antara lain:

1. Jumlah Pegawai customer service yang terbatas menyebabkan antrean panjang dan waktu tunggu yang lama, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi nasabah yang menginginkan proses transaksi yang cepat.
2. Sering terjadi gangguan pada sistem aplikasi dan jaringan perbankan, yang menyebabkan terhambatnya proses transaksi. Hal ini memaksa customer service untuk memberikan penjelasan dan meminta pengertian nasabah, namun efeknya mengurangi efektivitas pelayanan.
3. Dalam aspek komunikasi dan sikap pelayanan, beberapa customer service belum mampu memberikan komunikasi yang jelas, ramah, dan penuh empati kepada nasabah. Kekurangan tersebut menimbulkan kesan kurang profesional sehingga menurunkan tingkat kepuasan nasabah dalam menerima informasi dan solusi.
4. Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan belum optimal, sehingga customer service masih kurang maksimal dalam menghadapi keluhan nasabah dan adaptasi terhadap teknologi terbaru.

5. Meskipun telah ada standar operasional prosedur pelayanan, implementasinya belum konsisten. Beberapa kali ditemukan ketidaksesuaian dalam ketepatan waktu pelayanan serta sikap ramah yang belum merata di antara seluruh pegawai. Oleh karena itu, upaya pengatasan berbagai permasalahan tersebut harus menjadi prioritas utama manajemen agar tercapai pelayanan prima yang mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

### **3.1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan analisa permasalahan yang telah diidentifikasi, maka perumusan masalah dalam laporan kerja praktik ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi pelayanan customer service di PT Bank Pembangunan Daerah Lampung Kantor Cabang Pembantu Teluk Betung Selatan saat ini?
2. Apa saja kendala yang dihadapi customer service dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah?
3. Bagaimana peran customer service dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui pelayanan prima?
4. Upaya apa yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan pelayanan dan meningkatkan kepuasan nasabah?

### **3.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah**

Untuk mengatasi permasalahan pelayanan customer service di PT Bank Pembangunan Daerah Lampung Kantor Cabang Pembantu Teluk Betung Selatan dan meningkatkan kepuasan nasabah, beberapa langkah yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. **Evaluasi Kondisi Pelayanan Saat ini**  
Melakukan pengumpulan data dan evaluasi mengenai proses pelayanan customer service, termasuk seberapa lama waktu tunggu nasabah, sikap dan cara komunikasi antara petugas dengan nasabah dalam menanggapi keluhan yang sering muncul.

2. **Identifikasi Kendala Utama**  
Menggali penyebab kendala yang dihadapi customer service, baik dari aspek SDM, teknologi, maupun prosedur kerja yang kurang efisien. Tujuannya agar tahu focus perbaikan yang paling penting.
3. **Pelatihan dan Pengembangan SDM**  
Memberikan pelatihan kepada customer service agar bisa lebih komunikatif, ramah, dan menguasai teknologi terbaru untuk melayani nasabah dengan lebih baik. Agar tercapainya kepuasan nasabah melalui pelayanan prima di PT Bank Lampung.
4. **Peningkatan Sistem dan Infrastruktur**  
Memperbaiki dan memperbarui teknologi dan fasilitas yang digunakan agar pelayanan berjalan lancar tanpa gangguan teknis, misalnya menggunakan sistem komputer yang cepat dan aplikasi yang mudah digunakan serta dipahami.
5. **Penguatan Standar Operasional Prosedur (SOP)**  
Menetapkan dan mengawasi penerapan SOP pelayanan kepada petugas secara konsisten untuk menjaga kualitas pelayanan.
6. **Monitoring dan Evaluasi Berkelanjutan**  
Melakukan pengawasan rutin dan evaluasi hasil perbaikan guna memastikan peningkatan kepuasan nasabah.

## **3.2 Landasan Teori**

### **3.2.1 Pengertian Customer Service**

Customer Service adalah unit kerja yang bertugas secara langsung melayani nasabah dan calon nasabah di bagian *frontliner*. Tugas utama mereka adalah memberikan pelayanan yang memuaskan guna membangun hubungan baik antara bank dengan nasabah. Pelayanan ini meliputi pemberian informasi lengkap terkait produk dan layanan bank seperti tabungan, deposito, kredit, hingga layanan digital.

Customer service juga bertanggung jawab menyambut nasabah dengan ramah, membantu proses pembukaan serta penutupan rekening, menangani keluhan, hingga memberikan solusi atas berbagai permasalahan nasabah. Lebih dari

itu, mereka menjalankan fungsi *cross selling* dengan menawarkan produk bank yang sesuai kebutuhan nasabah untuk meningkatkan pengelolaan dana dan loyalitas.

Selain itu, customer service wajib menerapkan prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko melalui proses KYC (*Know Your Customer*) dan anti pencucian uang, menjaga kerahasiaan data dan keamanan transaksi nasabah. Dengan peran ini, mereka menjadi wajah bank yang mewakili citra pelayanan serta menjadi penghubung efektif antara nasabah dan manajemen bank, memastikan kepuasan dan kepercayaan tetap terjaga.

### **3.2.2 Tugas dan Peran Customer Service**

Tugas Customer Service Bank Lampung tidak hanya menyelesaikan masalah nasabah, tetapi juga membantu nasabah mencapai tujuan finansial mereka, seperti :

#### **1. Melayani Nasabah Secara Langsung**

Customer service bertugas membantu nasabah mulai dari membuka rekening baru, mengelola akun, hingga memproses berbagai transaksi sehari-hari seperti pemindahbukuan antar rekening, dan transfer dana antar bank lain.

#### **2. Memberikan Informasi Produk dan Layanan**

Membantu menjelaskan kepada nasabah dengan jelas produk perbankan yang ada pada Bank Lampung. Seperti, tabungan, deposito, kredit, dan layanan digital, sekaligus membantu nasabah memilih produk yang sesuai kebutuhan.

#### **3. Menangani Keluhan dan Masalah Nasabah**

Customer service Bank Lampung bertanggung jawab menyelesaikan keluhan atau masalah yang dihadapi nasabah dengan cepat dan profesional agar kepuasan tetap terjaga.

#### **4. Mengurus Administrasi Nasabah**

Mengelola dokumen transaksi, mencetak buku tabungan, mencetak bukti validasi transaksi yang sudah dijalankan, serta memverifikasi data nasabah untuk memastikan keakuratan dan keamanan.

#### 5. Menjaga Hubungan Baik dan Membangun Loyalitas

Melalui komunikasi yang ramah dan sopan, customer service membangun kepercayaan serta mempertahankan kenyamanan nasabah sehingga mereka tetap setia menggunakan layanan Bank Lampung.

#### 6. Melaksanakan Prosedur Kepatuhan

Melakukan verifikasi identitas seperti *Know Your Customer* (KYC), menjaga kerahasiaan data, dan mengikuti aturan anti pencucian uang untuk menjaga integritas bank dan keamanan nasabah.

#### 7. Memfasilitasi Penagihan dan *Cross-Selling*

Membantu proses penagihan kredit serta menawarkan produk atau layanan tambahan yang relevan dengan kebutuhan nasabah.



Gambar 3.1 Aktivitas melayani nasabah pada jam operasional

### 3.3 Metode yang digunakan

#### 3.3.1 Observasi (Pengamatan Langsung)

Melakukan pengamatan langsung pada aktivitas pelayanan yang diberikan oleh customer service kepada nasabah, mulai dari proses penerimaan, penanganan keluhan, hingga penyelesaian kebutuhan nasabah. Melalui observasi, untuk memperoleh data nyata mengenai bagaimana bentuk pelayanan prima diterapkan di lapangan.



Gambar 3.2 Aktivitas layanan pada event Lampung Expo 2025



Gambar 3.3 Aktivitas layanan pada wisata kuliner & UMKM

### 3.3.2 Wawancara (*Interview*)

Wawancara dilakukan secara langsung antara pihak customer service dengan nasabah. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menggali informasi mengenai pengalaman nasabah dalam menerima pelayanan, serta strategi customer service dalam menciptakan kepuasan nasabah.



Gambar 3.4 Mewawancarai nasabah secara langsung

### 3.3.3 Dokumentasi

Menggunakan dokumen-dokumen pendukung yang berkaitan, seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan, brosur produk, dan arsip laporan kegiatan pelayanan nasabah. Dokumentasi ini berguna untuk memperkuat data hasil observasi dan wawancara.



Gambar 3.5 Sosialisasi terkait SOP Pelayanan

### 3.4 Program Kegiatan

*Customer Voice* Bank Lampung adalah sebuah program strategis yang dikembangkan untuk memperkuat kualitas pelayanan melalui pengumpulan suara atau pendapat nasabah secara langsung. Program ini dirancang sebagai sarana komunikasi dua arah antara pihak bank dan nasabah, di mana setiap masukan yang diberikan, baik berupa kritik, saran, keluhan, maupun apresiasi. Dapat menjadi landasan utama dalam upaya peningkatan mutu layanan.

Melalui *Customer Voice*, Bank Lampung dapat memperoleh gambaran nyata mengenai pengalaman nasabah ketika berinteraksi dengan layanan perbankan, mulai dari aspek kecepatan pelayanan, keramahan dan profesionalisme petugas, kemudahan prosedur transaksi, transparansi informasi produk, hingga kenyamanan fasilitas kantor cabang. Implementasi *Customer Voice* juga telah memanfaatkan teknologi kode batang (*barcode*) yang terhubung ke formulir digital, sehingga proses penyampaian masukan menjadi lebih praktis, cepat, dan *real-time*.

*Barcode* tersebut dipasang pada lokasi-lokasi strategis seperti meja customer service, meja teller, ruang tunggu, hingga pintu masuk dan keluar cabang agar mudah dijangkau oleh seluruh nasabah. Setiap data yang masuk melalui *barcode* secara otomatis terekam dalam sistem, kemudian dikelola dan dianalisis secara berkala oleh unit terkait, misalnya bagian Divisi Operasional Layanan Kantor Pusat. Hasil analisis ini menjadi bahan evaluasi dalam rapat bulanan cabang untuk menentukan langkah tindak lanjut, baik berupa perbaikan prosedur, peningkatan keterampilan pegawai melalui pelatihan, maupun penyempurnaan fasilitas pelayanan.

Dengan demikian, *Customer Voice* tidak hanya menjadi media penyaluran aspirasi nasabah, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam menciptakan pelayanan prima yang berkesinambungan, meningkatkan indeks kepuasan nasabah, serta memperkuat citra Bank Lampung sebagai lembaga keuangan daerah yang modern, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.