

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

Pelaksanaan kerja praktik di PT Bank Pembangunan Daerah Lampung KCP Teluk Betung Selatan memberikan gambaran nyata mengenai peran Customer Service dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil pengamatan dan keterlibatan langsung selama praktik, dapat diketahui bahwa customer service memiliki posisi strategis sebagai garda terdepan dalam memberikan informasi, menangani keluhan, serta membangun hubungan baik dengan nasabah.

Hasil yang diperoleh dari kegiatan kerja praktik menunjukkan bahwa customer service di Bank Lampung KCP Teluk Betung Selatan telah menerapkan prinsip pelayanan prima, yang terlihat dari beberapa aspek sebagai berikut:

1. **Pelayanan Cepat dan Tepat**

Customer service mampu melayani nasabah dengan waktu yang relatif singkat serta tetap menjaga ketelitian dalam setiap transaksi maupun permintaan informasi. Hal ini berdampak pada meningkatnya efisiensi pelayanan dan mengurangi potensi antrean panjang.

2. **Keramahan dan Sikap Profesional**

Setiap customer service dituntut untuk bersikap ramah, sopan, dan komunikatif kepada nasabah. Sikap ini menciptakan suasana yang nyaman, sehingga nasabah merasa dihargai dan mendapatkan pelayanan yang bersahabat.

3. **Transparansi dan Kejelasan Informasi**

Customer service memberikan informasi produk perbankan, prosedur transaksi, serta persyaratan layanan secara jelas dan mudah dipahami oleh nasabah. Hal ini membantu meningkatkan kepercayaan dan mengurangi risiko kesalahpahaman.

4. Penanganan Keluhan Nasabah

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa setiap keluhan nasabah ditangani dengan cepat dan diarahkan ke unit terkait apabila membutuhkan tindak lanjut lebih lanjut. Dengan adanya penanganan yang baik, nasabah merasa diperhatikan dan puas dengan solusi yang diberikan.

5. Pemanfaatan Program *Customer Voice*

Sebagai bentuk inovasi, Bank Lampung menyediakan sarana *Barcode Customer Voice* yang memungkinkan nasabah memberikan masukan secara langsung. Program ini menjadi salah satu hasil nyata dalam mengukur kepuasan nasabah dan menindaklanjuti setiap saran demi perbaikan layanan ke depan.

Secara keseluruhan, hasil kerja praktik menunjukkan bahwa peran customer service sangat penting dalam menjaga hubungan baik dengan nasabah serta menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan. Melalui penerapan pelayanan prima dan inovasi berbasis teknologi, Bank Lampung mampu memperkuat citranya sebagai lembaga perbankan daerah yang mengutamakan kebutuhan nasabah.

4.2 Pembahasan

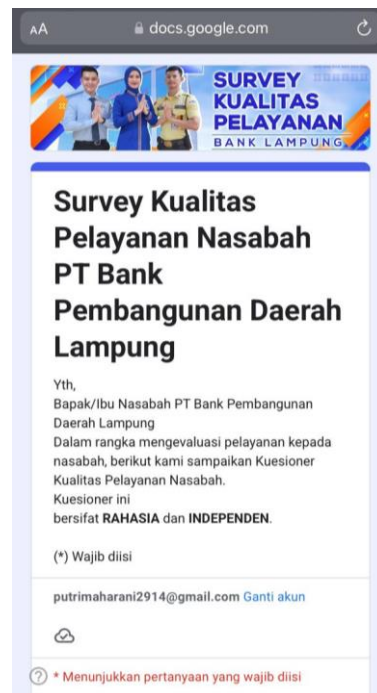
4.2.1 Tampilan *Barcode Customer Voice*



Gambar 4.1 Tampilan *Barcode Customer Voice* pada meja Customer Service

Fasilitas *Customer Voice* ini digunakan sebagai sarana bagi nasabah untuk menyampaikan penilaian, kritik, maupun saran terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Cara penggunaannya sangat sederhana, yaitu nasabah cukup membuka aplikasi kamera atau pemindai *QR Code* pada telepon genggam, kemudian mengarahkan kamera ke kode yang tertera. Setelah berhasil dipindai, akan muncul tautan yang mengarahkan nasabah ke halaman *survey online*. Melalui halaman tersebut, nasabah dapat mengisi kuesioner sesuai pengalaman mereka dalam menerima pelayanan di Bank Lampung.

4.2.2 Tampilan Halaman Awal Survey Customer Voice



Gambar 4. 2 Tampilan halaman awal *Survey Customer Voice*

Dalam gambar diatas terdapat pengantar resmi yang ditujukan kepada nasabah, yang menyampaikan bahwa *survey* ini dilaksanakan dalam rangka mengevaluasi kualitas pelayanan Bank Lampung. Pernyataan tersebut menekankan bahwa kuesioner bersifat rahasia dan independen, sehingga nasabah dapat menyampaikan penilaian secara jujur tanpa kekhawatiran. Selain itu, pada bagian bawah tampilan terdapat catatan bahwa beberapa pertanyaan bersifat wajib diisi, guna memastikan kelengkapan data yang diperoleh.

4.2.3 Tampilan Halaman Petunjuk Untuk Pengisian *Customer Voice*

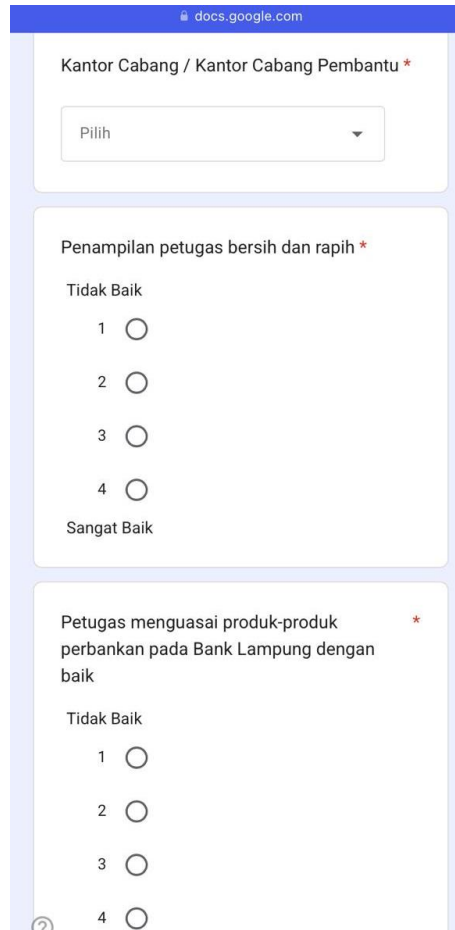
The screenshot shows a Google Docs interface with a form titled 'Petunjuk Pengisian'. The form contains the following sections:

- Petunjuk Pengisian**
Pilihlah jawaban mulai dari skala 1 - 4 dengan penjelasan sebagai berikut:
1: Tidak Baik
2 : Kurang Baik
3 : Baik
4 : Sangat Baik
- Nama ***
Jawaban Anda
- Nomor Handphone ***
Jawaban Anda
- Jenis Pelayanan ***
☐ Customer Service
☐ Teller
☐ Satpam
- Nama Petugas ***
Jawaban Anda

Gambar 4.3 Tampilan petunjuk pengisian *Survey Customer Voice*

Pada gambar diatas, terdapat petunjuk pengisian yang menjelaskan bahwa responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap layanan dengan menggunakan skala *Likert* dari 1 sampai 4, dengan kriteria sebagai berikut: 1 (Tidak Baik), 2 (Kurang Baik), 3 (Baik), dan 4 (Sangat Baik). Setelah itu, formulir menyediakan kolom isian wajib berupa Nama dan Nomor Handphone responden. Selanjutnya, terdapat pilihan jenis pelayanan yang ingin dievaluasi, meliputi Customer Service, Teller, dan Satpam, yang ditampilkan dalam bentuk *radio button* sehingga responden hanya dapat memilih satu jawaban. Bagian berikutnya menampilkan kolom Nama Petugas yang juga bersifat wajib diisi. Secara umum, gambar ini menggambarkan rancangan instrumen *survey* yang bertujuan untuk mengumpulkan data kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan di Bank Lampung melalui media daring.

4.2.4 Tampilan Isi Formulir *Customer Voice*



The image shows a Google Docs interface with a form titled "Customer Voice". The form contains three sections:

- Kantor Cabang / Kantor Cabang Pembantu ***: A dropdown menu with the text "Pilih" and a downward arrow.
- Penampilan petugas bersih dan rapih ***: A Likert scale with four radio buttons labeled "1", "2", "3", and "4". The scale is labeled "Tidak Baik" at the top and "Sangat Baik" at the bottom.
- Petugas menguasai produk-produk perbankan pada Bank Lampung dengan baik ***: A Likert scale with four radio buttons labeled "1", "2", "3", and "4". The scale is labeled "Tidak Baik" at the top and "Sangat Baik" at the bottom.

Gambar 4.4 Tampilan isi formulir *Survey Customer Voice*

Pada gambar diatas bagian awal, responden diminta memilih kantor cabang atau kantor cabang pembantu melalui menu tarik-turun (*drop-down menu*). Selanjutnya, terdapat instrumen penilaian mengenai penampilan petugas yang bersih dan rapi serta penguasaan petugas terhadap produk-produk perbankan, dengan skala pengukuran 1 hingga 4, yang diberi label mulai dari “Tidak Baik” hingga “Sangat Baik”. Pemilihan jawaban dilakukan menggunakan tombol pilihan tunggal (*radio button*), yang memastikan responden hanya dapat memilih satu opsi untuk setiap pernyataan. Desain kuesioner ini mencerminkan penggunaan metode *survey* kuantitatif dengan skala *Likert* sederhana, yang bertujuan untuk memperoleh data persepsi nasabah terhadap mutu pelayanan bank secara terukur dan sistematis.

4.2.5 Edukasi Kepada Nasabah Terkait *Customer Voice*



Gambar 4.5 Aktivitas mengedukasi terkait *Customer Voice* kepada nasabah

Gambar di atas menunjukkan aktivitas pelayanan di ruang Customer Service Bank Lampung yang merepresentasikan penerapan inovasi pelayanan melalui penggunaan *Customer Voice* berbasis *barcode*. Dalam gambar tampak petugas customer service sedang memberikan arahan kepada seorang nasabah terkait mekanisme pengisian *survey* kepuasan layanan. Media yang digunakan berupa kartu dengan tampilan *Quick Response (QR) Code* yang dapat dipindai (*scan*) oleh nasabah menggunakan telepon genggam pribadi. Proses ini memungkinkan nasabah untuk secara langsung mengakses formulir *survey online* tanpa harus mengisi kuesioner secara manual. Kehadiran sistem ini mencerminkan upaya Bank Lampung dalam memanfaatkan teknologi digital untuk mempercepat, mempermudah, serta meningkatkan akurasi pengumpulan data umpan balik dari nasabah.