

Peranan *Customer service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah di PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan

Gusti Ayu Kade Raka Sanjiwani* dan Ni Nyoman Kartika Yanti

Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Margarana, Tabanan-Indonesia

Email Korespondensi: rakasanjiwani114@gmail.com

How to Cite:

Sanjiwani, G. A. K. R., & Yanti, N. N. K. Y. (2025). Peranan Customer service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah di PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan. *Jurnal Widya Mahavira*, 1(2), 157-164.

Abstract-PT. BPR Sari Dananiaga as one of the conventional-based financial institutions, in carrying out its business activities always prioritizes customer satisfaction, including serving the public who want to use funding products. Customer service activities in providing services to the community, both customers and prospective customers, are very influential. This research aims to find out the role of customer service in improving service to customers in carrying out their duties at PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan as well as to find out the obstacles encountered by customer service in improving service to customers at PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan. This research was conducted at PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan, precisely located on Jl. MH. Thamrin No. 80, Kediri, Kediri District, Tabanan Regency. This type of research is descriptive with a qualitative approach, namely a research that provides an overview, understanding and explanation of the role of customer service in improving services to customers in carrying out their duties at PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan through observation, interviews, documentation and literature studies. The informants in this study are all employees of PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan. The results of the study show that the services carried out by PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan has been included in the good category and has been in accordance with what is expected by customers so that it gets a positive assessment from customers. Some of the things that Customer service does at PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan in its efforts to provide the best service including: being friendly, serving quickly and precisely, serving with patience and respect for customers. If the customer asks a question, it is answered clearly and with a smile, polite, friendly and always calm. The obstacles faced by Customer service in improving the quality of service to customers of PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan includes: limited human resources, time and connection problems.

Keywords: Role of Customer service; service

Pendahuluan

Bank merupakan lembaga keuangan yang tugasnya memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit) serta jasa-jasa keuangan lainnya. Untuk itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabahnya. Kepercayaan sangat penting dan tinggi nilainya, karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang. Sebagai upaya untuk menjaga dan

meningkatkan kepercayaan nasabah, maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakat. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) terutama dalam hal pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif, maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif.

Sumber daya manusia yang terlibat dalam proses penyampaian jasa sangat penting perannya dalam menentukan jasa yang dihasilkan dan dalam menentukan persepsi pelanggan terhadap jasa yang bersangkutan. Oleh sebab itu, sumber daya manusia menjadi unsur penting dalam penawaran jasa. Perbedaan utama antara perusahaan penghasil produk berupa barang dengan perusahaan penghasil jasa adalah pada pelayanannya, dimana perusahaan jasa dituntut lebih mengoptimalkan kualitas dari customer service, Bagi perusahaan jasa tentu saja cukup sulit untuk mendapatkan standar pelayanan yang sama di mata konsumen. Tantangan bagi pihak manajemen jasa saat ini adalah bagaimana mengintegrasikan seluruh elemen yang ada dalam Customer service agar sesuai dengan strategi dan operasi perusahaan yang telah ditetapkan. Secara umum, pengertian customer service adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang.

Customer service itu ibarat wajah terdepan sebuah bank. Seorang customer service mampu menyelesaikan permasalahan dan keluhan nasabah. Serta mampu menjelaskan berbagai produk dan informasi bank dengan detail. Cara customer service dalam melayani nasabah mencerminkan bagaimana sesungguhnya sikap bank tersebut dalam memberikan layanan kepada nasabahnya. Sehingga baik buruk pelayanannya akan mempengaruhi persepsi nasabah terhadap bank tersebut. Fungsi utama dari unit customer service lebih cenderung kepada fungsi marketing karena unit ini merupakan jembatan yang menghubungkan kepentingan nasabah dan kegiatan operasional bank. Pada umumnya unit customer service tidak melaksanakan secara langsung administrasi pembukuan dari transaksi finansial yang dilakukan oleh nasabah, tetapi membantu nasabah yang hendak berhubungan dengan bank. Peranan Customer service disini dapat disebut sebagai *wait front line* bank yang sangat penting, yaitu sebagai pelaksanaan proses awal kegiatan bank yang berhubungan langsung dengan nasabah.

Saat ini, customer service telah menjadi senjata utama dalam usaha memenangkan persaingan, seiring banyaknya perusahaan perbankan yang mempunyai layanan yang sama untuk diperlihatkan kepada nasabah atau calon nasabah. Customer service tidak hanya melayani namun merupakan upaya untuk membangun suatu kerja sama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Nasabah membutuhkan informasi yang lengkap dan jelas, pelayanan yang cepat, kenyamanan pelayanan. Customer service yang baik mampu mengerti keinginan nasabah dan senantiasa memberikan nilai tambah di mata nasabah.

PT. BPR Sari Dananiaga sebagai salah satu lembaga keuangan yang berbasis konvensional, dalam menjalankan kegiatan usahanya selalu mengutamakan kepuasan nasabah diantaranya melayani masyarakat ingin menggunakan produk pendanaan, ada beberapa produk pendanaan di PT.BPR Sari Dananiaga diantaranya tabungan sari dana, tabungan sari nagata, tabunganku dan deposito berjangka. Produk tabungan yang paling diminati nasabah adalah tabungan sari dana karena merupakan produk unggul yang penarikannya bisa diambil sewaktu-waktu oleh nasabah dan memiliki banyak kelebihan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti pada kegiatan customer service dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik yang menjadi nasabah atau yang menjadi calon nasabah sangat berpengaruh. Bagaimana sikap customer service dalam menanggapi

permintaan dan menanggapi keluhan nasabahnya sangat menentukan kepuasan nasabah tersebut. Mulai dari cara bicara yang sopan dan santun, menyampaikan tanggapan dengan bijaksana akan menentukan bagaimana nasabah tersebut nyaman dengan pelayanan. Setiap tugas dan tanggung jawab dari seorang customer service telah diatur oleh bank dalam bentuk standar operasional prosedur (SOP) guna menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien baik dalam hal waktu maupun biaya.

Pada praktik di lapangan tidak sesuai dengan teori yang ada. Dari hasil survei awal penulis pada PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan, penulis hanya melihat bahwa customer service hanya mempunyai peran penting sebagai pelayan nasabah dalam hal pemberian informasi yang dibutuhkan oleh nasabah. Mengingat pentingnya customer service ini perbankan menyiapkan tenaga khusus yang terlatih baik dengan kualifikasi istimewa dengan maksud untuk melayani segala kebutuhan dan keinginan nasabah selain juga berfungsi sebagai pembina hubungan masyarakat. Dalam dunia global yang telah mengalami percepatan dalam perpindahan informasi dan preferensi ini mutlak diperlukan peran customer service yang dapat mengatasi segala permasalahan dan juga bisa mengantisipasi perubahan-perubahan yang ada.

Agar pelayanan yang diberikan berjalan dengan baik, maka interaksi antara nasabah dan customer service haruslah berjalan dengan baik. Interaksi ini terjadi komunikasi antara customer service dengan nasabah. Perlu diingat juga bahwa dalam memberikan pelayanan, customer service selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar etika. Sehingga baik buruknya pelayanan akan mempengaruhi loyalitas nasabah terhadap bank tersebut. Adanya pelayanan yang baik itu membuat nasabah merasa senang dan dihargai, sehingga nasabah akan kembali lagi dan melanjutkan hubungan bisnis dengan perusahaan tersebut. kemudian akan menceritakan kepuasan dan kebaikan pelayanan yang diperoleh kepada rekan yang lain. Hal ini dapat mempengaruhi pertumbuhan perusahaan dan penambahan peluang atau kesempatan bagi customer service. Berdasarkan dari paparan latar belakang masalah penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut, dengan judul penelitian yaitu "Peranan Customer service dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah di PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan".

Metode

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah penelitian yang dilakukan secara utuh kepada subjek penelitian dimana terdapat sebuah peristiwa dan peneliti menjadi instrumen kunci dalam penelitian, kemudian hasil pendekatan tersebut diuraikan dalam bentuk kata-kata yang tertulis dalam data yang telah diperoleh. Penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu suatu penelitian yang memberi gambaran, pemahaman dan penjelasan mengenai peranan customer service dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah di PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan.

Hasil dan Pembahasan

Peranan Customer service PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan

Peran Customer service di PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan yaitu dimana

Customer service merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai jembatan penghubung atau perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa-jasa maupun produk-produk bank yang tersedia. Sesuai dengan fungsi dan tugas utamanya, Pelayanan yang diberikan oleh Customer service Kepada nasabah harus sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan juga harus sesuai dengan *service excellence*. Sebagai Customer service di PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan diharapkan untuk dapat mengimplementasikan pola *service excellence* yang mempunyai arti bahwa sebagai jembatan penghubung antara nasabah dengan bank, Customer

Service harus melayani nasabah dengan semaksimal mungkin agar nasabah tetap nyaman berada di bank.

Customer service berperan dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah yang ingin bertransaksi dengan bank. Berdasarkan hasil wawancara dengan Narasumber selaku Customer service di PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan yang menyatakan bahwa:

Secara umum, peranan Customer service di PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan sebagaimana harus sesuai dengan *service excellence* dan SOP antara lain adalah sebagai berikut :

Memberikan penjelasan nasabah/calon nasabah atau investor mengenai produk-produk maupun syarat-syaratnya maupun tata cara prosedurnya.

Melayani pembukaan rekening giro dan tabungan sesuai dengan permohonan investor.

Melayani percetakan cek atau bilyet giro.

Melayani permintaan nasabah untuk melakukan pemblokiran, baik rekening giro maupun tabungan.

Melayani penutupan rekening giro atas permintaan investor sendiri karena ketentuan bank (yang telah disepakati investor) maupun karena peraturan Bank Indonesia.

Melayani permohonan penerbitan dan pencairan deposito berjangka dari investor.

Melayani investor yang butuh informasi tentang saldo dan mutasi rekeningnya.

Sedangkan kriteria seorang Customer service yaitu:

Mampu berkomunikasi yang baik karena tugas utama berhadapan langsung dengan nasabah

Keramahan kepada nasabah supaya nasabah betah saat diberikan penjelasan

Tanggap akan informasi yang diperoleh

Good looking

Tidak temperamental harus sabar dan mampu mengontrol emosi

Menjadi seorang pendengar yang baik kepada para pelanggan

Pendidikan menyesuaikan kebutuhan perusahaan

Pengalaman dan fresh graduate dapat apply

Mampu mengoperasikan komputer minimal Ms. Office dan bersedia ditempatkan di area perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Narasumber selaku Customer service di PT. BPR

Sari Dananiaga Kediri, Tabanan yang menyatakan bahwa, Dalam melakukan pelayanan yang baik, yang dilakukan oleh Customer service pada PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan adalah sebagai berikut:

Bersikap ramah

Customer service harus melayani nasabahnya dengan sikap yang ramah agar nasabah tersebut merasakan nyaman ketika melakukan aktifitas yang berhubungan dengan perbankan seperti pembukaan rekening baru, konsultasi tentang produk, keluhan dan lain lain. Dan mengawali komunikasi dengan memberikan salam yang hangat kepada nasabah. Sikap ramah yang diperlihatkan oleh Customer service adalah dengan selalu menyapa setiap nasabah dengan senyum, dan selalu menawarkan bantuan kepada nasabah yang membutuhkan informasi. Menjawab setiap pertanyaan ataupun komplain dari nasabah dengan tenang dan sabar.

Komunikatif

Customer service harus memiliki keahlian dalam bidang komunikasi, keahlian tersebut merupakan salah satu keahlian yang harus diperhatikan karena karyawan pada bidang Customer service berhadapan langsung oleh nasabah yang memiliki karakteristik yang berbeda beda. Selain itu penting juga diperhatikan gaya komunikasi yang jelas dan terarah agar tidak timbul kesalahpahaman.

Nasabah adalah raja Customer service harus menganggap setiap nasabah yang datang sebagai raja. Dalam keadaan seperti apapun, saat nasabah datang dengan marah-marah sekalipun, customer service tetap wajib melayani nasabah tersebut dengan ramah dan senyum.

Berdasarkan teori Kasmir, Customer service berperan dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah yang ingin bertransaksi dengan bank. Secara umum, peranan Customer service bank adalah sebagai berikut :

Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.

Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Narasumber selaku Customer service di PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan yang menyatakan bahwa:

“Peranan Customer service terhadap nasabah PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan itu sangatlah penting, menjadikan pelayanan menjadi suatu hal yang harus terus diperbaiki dan dipertahankan mengingat persaingan di dunia perbankan untuk mempertahankan nasabah ataupun mencari calon nasabah untuk menjadi nasabah kita itu sulit dan sekaligus Customer service merupakan jembatan penghubung atau perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa-jasa maupun produk-produk bank yang tersedia. Untuk mendapat nasabah baru, Customer service harus cerdas dalam hal “merayu” calon nasabah. Cara-cara yang dilakukan Customer service adalah dengan menginformasikan produk-produk unggulan dari PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan dengan cara yang menarik dan meyakinkan. Selain itu, Customer service harus dapat merekomendasikan produk yang paling sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh nasabah”.

Dalam mempertahankan nasabah lama seorang Customer service yang pertama, harus mengukur hubungan emosional antara pelanggan yang loyal dengan perusahaan. Ikatan

emosional inilah yang membuat pelanggan menjadi loyal dan mendorong mereka untuk terus berbisnis dengan perusahaan dan membuat rekomendasi. kedua, memelihara hubungan baik dengan pelanggan. Ketiga, meningkatkan kenyamanan dan kecepatan pelayanan. Menambahkan nilai akan membuat pelanggan merasa bahwa mereka mendapat lebih dari apa yang mereka bayar atau bahkan lebih dari yang mereka harapkan. Menambahkan nilai dapat dilakukan secara sederhana seperti meningkatkan kenyamanan dan kecepatan pelayanan. Keempat, dengan pelayanan yang memuaskan. Customer service dapat memberikan pelayanan yang dapat memuaskan nasabah atau pelanggan seperti melayani nasabah dengan sangat baik, cepat, tanggap, tidak menyepelekan nasabah, memperhatikan nasabah dan tidak sampai menyinggung nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Narasumber selaku Customer service di PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan yang menyatakan bahwa:

Diantara kemudahan yang diberikan oleh Customer service PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan yaitu:

Menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang transaksi PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang para nasabah dan pegawainya merasa nyaman melakukan transaksi, memberi kenyamanan dan kemudahan dalam setiap transaksi. Hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh bapak Sukarman, beliau mengatakan bahwa, kantor PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan ini cukup nyaman untuk menunggu ditambah dengan pelayanan dari para pegawai Bank yang ramah-ramah walaupun ada beberapa yang bersikap jutek. Namun secara umum beliau mengaku puas dengan kualitas sarana maupun kualitas pelayanan yang diberikan PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan.

Melayani secara cepat dan tepat Pelayanan yang diberikan oleh PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan yaitu dengan pelayanan yang cepat dengan tersedianya berbagai produk perbankan guna mempermudah nasabah. Pelayanan yang diberikan sangat bersahabat sehingga tepat sasaran. Pelayanan yang cepat dan tepat sasaran sangat berkaitan dengan BOPO (biaya operasional pendapatan operasional/efisiensi penggunaan sarana operasional) dimana setiap Customer service yang melayani nasabah dengan cepat dan tepat akan memberikan efisiensi waktu dan efisiensi pelayanan.

Melayani dengan penuh kesabaran dan menghargai nasabah Masyarakat atau nasabah PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan umumnya adalah orang awam yang belum mengenal tentang dunia perbankan, oleh karena itu Customer service pada PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan melayani dengan penuh kesabaran, ketelatenan, menjelaskan agar para nasabah paham dari awal sampai dengan akhir. Customer service harus menganggap setiap nasabah yang datang sebagai raja. Dalam keadaan seperti apapun, saat nasabah datang dengan marah-marah sekalipun, customer service tetap wajib melayani nasabah tersebut dengan ramah dan senyum. Dengan bersikap ramah dan telaten, nasabah akan merasa nyaman sehingga nasabah akan merasa diutamakan dan dihargai.

Jika nasabah bertanya dijawab dengan jelas dan dengan senyum, sikap sopan, ramah dan selalu bersikap tenang Sehubungan dengan nasabah PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan yang tergolong masyarakat awam tentang dunia perbankan, maka secara otomatis banyak nasabah yang akan mengadu dan bertanya kepada Customer service dan dari pemaparan yang peneliti lakukan bahwa Customer service pada PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan memiliki kepribadian yang baik dimana dalam melayani nasabah selalu

bersikap baik, apabila bertanya dijawab dengan jelas, cepat dan tepat sehingga mudah dipahami dan dimengerti oleh para nasabah, penuh senyum, sikap sopan santun serta selalu berlaku tenang, tidak gegabah dalam setiap mengambil keputusan, apabila tidak mampu menyelesaikan masalah segera meminta bantuan pegawai lain yang mengerti sehingga permasalahan segera bisa diatasi.

Berdasarkan penelitian dan pengamatan pelayanan Customer service PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan, sebagaimana diketahui bahwa pelayanannya sudah terlaksana dengan baik. Dengan demikian bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Customer service PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan yang telah dijelaskan termasuk dalam kategori yang baik dan telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah sehingga mendapatkan penilaian yang positif dari nasabah. Oleh karena itu, PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan patut mempertahankan segala prestasi yang telah dicapai baik secara tertulis maupun tidak tertulis, sebagai bank daerah yang selalu meningkatkan pelayanan dan fasilitas yang nyaman serta penyedia produk jasa perbankan yang lengkap. Sesuai dengan aturan perusahaan dan tetap tidak bertentangan dengan peraturan pemerintahan. Memperhatikan para nasabahnya dengan cara membangun komunikasi yang baik antara pihak perusahaan kepada nasabahnya.

Hambatan Yang Ditemui Customer service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah di PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan

Hambatan-hambatan yang ditemui Customer service dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan adalah sebagai berikut:

Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)

Pada PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan hanya memiliki 2 (dua) orang Customer service sedangkan daerah Tabanan hanya memiliki 1 (satu) kantor cabang saja sehingga dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, Customer service akan melakukan pelayanan terhadap semua nasabah yang datang pada PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan. Dengan Customer service akan mengalami kendala ketika banyaknya nasabah yang datang sehingga Customer service harus siap melakukan pelayanan dengan sigap dan baik kepada nasabah.

Waktu

Nasabah sangat membutuhkan beberapa lama waktu untuk dilakukan pelayanan oleh customer service. Jika customer service membutuhkan waktu yang lama untuk melakukan pelayanan kepada nasabah maka nasabah tersebut akan merasa bosan dengan menunggu pelayanan oleh customer service. Sehingga nasabah menganggap bahwa pelayanan yang diberikan oleh customer service tidak bagus dan dapat mengurangi tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh customer service tidak bagus dan dapat mengurangi tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh customer service dan dapat menyebabkan nasabah tersebut mencari bank lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Sehingga customer service harus memiliki standar waktu pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada nasabah agar nasabah mengetahui berapa lama waktu nasabah tersebut akan menjadi pelayanan oleh customer service. Hal ini untuk mencegah nasabah agar tidak terlalu lama menunggu untuk melakukan pelayanan oleh customer service.

Masalah Koneksi

Pada saat nasabah datang ke PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan dengan nasabah

yang ingin membuka rekening di PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan maka customer service membutuhkan koneksi untuk menginput data-data nasabah. Jika pada saat customer service menginput data nasabah terjadi kesalahan koneksi maka nasabah tersebut akan merasa kecewa terhadap kebutuhan atau keinginan nasabah yang tidak dapat terpenuhi.

Simpulan

Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan pelayanan yang dilakukan oleh Customer service PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan telah termasuk dalam kategori yang baik dan telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah sehingga mendapatkan penilaian yang positif dari nasabah. beberapa hal yang dilakukan customer service di PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan dalam upayanya memberikan pelayanan terbaik diantaranya bersikap ramah, melayani secara cepat dan tepat, melayani dengan penuh kesabaran dan menghargai nasabah dan jika nasabah bertanya dijawab dengan jelas dan dengan senyum, sikap sopan, ramah dan selalu bersikap tenang. Kendala yang dihadapi customer service dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah PT. BPR Sari Dananiaga Kediri, Tabanan diantaranya Keterbatasan sumber daya manusia, waktu dan masalah koneksi.

Daftar Pustaka

- Ali. (2005). *Kepemimpinan dalam organisasi*. Rineka Cipta.
- Dance. (2012). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*. Human Kinetics.
- Handoko. (2016). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*. BPFE.
- Hasibuan. (2010). *Manajemen sumber daya manusia*. PT Remaja Rosdakarya.
- Hermawan. (2012). *Manajemen: Teori, praktik, dan riset pendidikan (Edisi ke-3)*. Bumi Aksara.
- Pemerintah Indonesia. (1992). Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan.
- Peraturan Bank Indonesia. (2003). Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/10/KEP.PBI/DPR/2003 tentang perbankan.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Winarno, S. (2013). *Pengantar penelitian ilmiah: Dasar, metode, dan teknik*. Tarsito.
- Zuldafrial. (2012). *Penelitian kualitatif*. Yuma Pustaka.