

SKRIPSI

OPTIMALISASI LAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM UPAYA MITIGASI RISIKO OPERASIONAL DI PT BPR BKK PURWODADI (PERSERODA) CABANG GABUS



Disusun oleh:

DINA MUTIARA OKTAFIANI

20213047

**PROGRAM STUDI ANALISIS KEUANGAN
PROGRAM SARJANA TERAPAN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
JULI, 2024**

**OPTIMALISASI LAYANAN *CUSTOMER SERVICE*
DALAM UPAYA MITIGASI RISIKO OPERASIONAL
DI PT BPR BKK PURWODADI (PERSERODA)
CABANG GABUS**



**Skripsi ini disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi
Sarjana Terapan**

**Disusun Oleh:
DINA MUTIARA OKTAFIANI
20213047**

**PROGRAM STUDI ANALISIS KEUANGAN
PROGRAM SARJANA TERAPAN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
JULI, 2024**

BERITA ACARA UJIAN PENELITIAN TERAPAN



FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Universitas Islam Indonesia
Condong Catur Depok Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 885376
F. (0274) 882589
E. fbe@uii.ac.id
W. fbe.uii.ac.id

BERITA ACARA UJIAN PENELITIAN TERAPAN

Bismillahirrahmannirrahim,

Pada Semester Genap 2023/2024, hari Senin, 29 Juli 2024, Program Studi Analisis Keuangan Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII telah menyelenggarakan Ujian **PENELITIAN TERAPAN** yang disusun oleh :

Nama : Dina Mutiara Oktafiani
NIM : 20213047
Judul : Optimalisasi Layanan Customer Service dalam Upaya Mitigasi Risiko Operasional di PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus
Dosen Pembimbing : Ahmad Rifqi Hidayat, S.IP., M.M.

Berdasarkan hasil rapat Panitia Ujian, maka mahasiswa tersebut dinyatakan:

LULUS / ~~TIDAK LULUS~~

Nilai : A

Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan, akan diadakan pembetulan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Dosen Penguji

Ahmad Rifqi Hidayat, S.IP., M.M.

Nur Ellyanawati Esty Rahayu, S.E., M.M.

Mengetahui
Universitas Islam Indonesia – Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Ketua Prodi D4 Analisis Keuangan



Dr. Firdausy Sri Rahayu, S.E., M.M.

BERITA ACARA UJIAN MAGANG



BERITA ACARA UJIAN MAGANG

FORM 3

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan hasil rapat Panitia Ujian magang pada tanggal : Jumat, 08 Maret 2024 memutuskan bahwa:

UJIAN MAGANG

Dilaksanakan oleh : **Dina Mutiara Oktafiani**

Nomor Mahasiswa : **20213047**

Program Studi : **Analisis Keuangan**

Telah diujikan didepan Tim Penguji dan dinyatakan:

*) LULUS/~~TIDAK LULUS~~

Dengan Nilai: **A**

Apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan, akan diadakan pembetulan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Dosen Penguji

Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu, S.E., M.M.

Dosen Pembimbing

Ahmad Rifky Hidayat, S.IP., M.M.

Mengetahui

Universitas Islam Indonesia – Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Ketua Prodi D4 Analisis Keuangan

Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu, S.E., M.M

Catatan:

*) Coret yang tidak diperlukan

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul **“Optimalisasi Layanan *Customer Service* Dalam Upaya Mitigasi Risiko Operasional di PT BPR BKK Purwodadi Perseroda) Cabang Gabus”** yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari Skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan di lingkungan Universitas Islam Indonesia maupun di perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 29 Juli 2024



Dina Mutiara Oktafiani

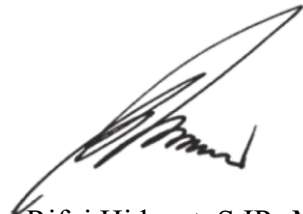
20213047

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul **“Optimalisasi Layanan *Customer Service* Dalam Upaya Mitigasi Risiko Operasional di PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus”** disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, dan disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian Skripsi.

Yogyakarta, 18 Juli 2024

Pembimbing



Ahmad Rifqi Hidayat, S.IP., MM.
(182131301)

Mengetahui

Ketua Program Studi



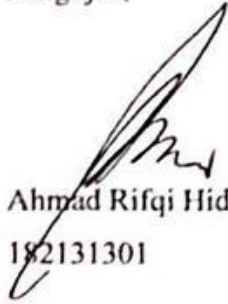
Dr. Phil Ninik Sri Rahayu SE., MM
(052130103)

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN

Skripsi dengan judul “**Optimalisasi Layanan *Customer Service* Dalam Upaya Mitigasi Risiko Operasional di PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus**”, telah dipertahankan dalam ujian wawancara dan diterima sebagai syarat untuk menjadi Sarjana Terapan Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, pada tanggal 01 Agustus 2024

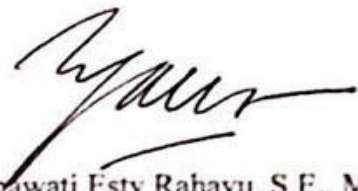
Tim Penguji

Penguji I,



Ahmad Rifqi Hidayat, S.IP., MM.
182131301

Penguji II,

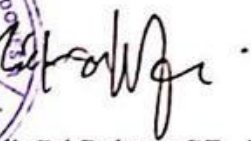


Nur Ellyanawati Esty Rahayu, S.E., M.M
162131301

Mengesahkan

Ketua Program Studi




Dr. Phil Nini Sri Rahayu SE., MM.
052130103

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT, Tuhan semesta alam yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya. Dengan penuh rasa syukur, skripsi ini saya persembahkan dengan rasa hormat kepada orang-orang yang sangat saya sayangi, yaitu:

1. Kepada orang tua, Bapak Sihwihadi dan Ibu Riris Dwi Agustina (Almh). Alhamdulillah penulis kini sudah berada di tahap ini, menuntaskan penulisan skripsi ini dengan semangat yang besar. Terima kasih terutama untuk Bapak Sihwihadi, yang senantiasa memberikan motivasi, nasihat, dan dukungan penuh serta doa kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
2. Kepada adik, Bintang Oktavio Ramadhan. Terima kasih telah memberikan motivasi, semangat serta menjadi adik yang baik kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Kepada sahabat yang susah senang selalu bersama, Ameilya Mutiara Prihantarindi. Terima kasih telah mendukung serta memberikan motivasi kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Kepada Kak Er, terima kasih sudah menuntun penulis dalam proses pembuatan skripsi ini berlangsung. Walaupun pertemuan tersebut terbilang cukup singkat, penulis sangat berterima kasih karena sudah mengajarkan banyak hal sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji rasa syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya dan atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Optimalisasi Layanan *Customer Service* Dalam Upaya Mitigasi Risiko Operasional di PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus”**.

Penelitian ini bertujuan guna menganalisis serta memberikan rekomendasi dalam upaya optimalisasi layanan *customer service* untuk memitigasi risiko operasional di PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat terhadap kemajuan praktik manajemen risiko perbankan, khususnya dalam aspek pelayanan kepada nasabah. Atas tersusunnya penulisan skripsi ini, penulis sangat mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah turut serta berkontribusi dalam penulisan skripsi ini, di antaranya :

1. Allah SWT atas kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Dr. Phil Ninik Sri Rahayu SE., MM, selaku Ketua Program Studi Analisis Keuangan Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Ahmad Rifqi Hidayat, S.IP., MM., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan banyak motivasi, saran serta pengarahan selama proses bimbingan berlangsung, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus, yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian guna melengkapi data-data yang diperlukan pada penelitian skripsi yang dilakukan oleh penulis.
5. Bapak Widiatmoko, SE. selaku *manager* bank PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus, yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan proses pengumpulan data dalam penelitian.
6. Ibu Susy Fitriyani, SE., selaku *supervisor* bagian pelayanan PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus yang telah memberikan arahan serta bimbingan dalam proses pelaksanaan pengumpulan data penelitian.

7. Ameilya Mutiara Prihantarindi, selaku sahabat yang selalu menemani dari awal memasuki bangku perkuliahan hingga saat ini.
8. Seluruh pihak yang berkontribusi serta memberikan dukungan dalam proses penulisan penelitian skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwasanya penelitian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak demi penyempurnaan penelitian skripsi ini. Semoga penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya terkait layanan *customer service* perbankan di masa yang akan datang.

Yogyakarta, 29 Juli 2024



Dina Mutiara Oktafiani

DAFTAR ISI

BERITA ACARA UJIAN PENELITIAN TERAPAN.....	iii
BERITA ACARA UJIAN MAGANG	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
Abstraksi.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Kajian Pustaka.....	5
2.2.1 Pengertian Bank	12
2.2.2 Jenis-jenis Bank	12
2.2.3 Fungsi Bank	15
2.3 Pelayanan <i>Customer Service</i>	16
2.3.1 Pengertian Optimalisasi Layanan.....	16
2.3.2 Pengertian Optimalisasi Layanan <i>Customer Service</i>	16
2.3.3 Ciri-ciri Optimalisasi Layanan <i>Customer Service</i>	17
2.3.4 Tujuan Optimalisasi Layanan <i>Customer Service</i>	19
2.3.5 Fungsi <i>Customer</i> dalam Optimalisasi Layanan <i>Customer Service</i>	19
2.3.6 Tugas <i>Customer</i> dalam Optimalisasi Layanan <i>Customer Service</i>	21

2.4	Risiko Operasional	22
2.4.1	Pengertian Risiko Operasional	22
2.4.2	Faktor Penyebab Timbulnya Risiko Operasional	22
2.4.3	Dampak dari Risiko Operasional	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		24
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.1.1	Tempat Penelitian	24
3.1.2	Waktu Penelitian	24
3.2	Desain Penelitian	25
3.3	Sumber Data dan Sampel Penelitian	25
3.3.1	Sumber Data Primer	25
3.3.2	Sumber Data Sekunder	26
3.3.3	Sampel Penelitian	26
3.4	Teknik Pengumpulan Data	26
3.4.1	Wawancara	27
3.4.2	Observasi	27
3.4.3	Dokumentasi	27
3.5	Teknik Keabsahan Data	28
3.5.1	Triangulasi sumber data	28
3.5.2	Triangulasi teknik pengumpulan data	28
3.5.3	Triangulasi waktu pengumpulan data	29
3.6	Teknik Analisis Data	30
3.6.1	<i>Data Collection</i>	30
3.6.2	<i>Data Reduction</i>	31
3.6.3	<i>Data Display</i>	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		32
4.1	Data Umum	32
4.1.1	Sejarah PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda)	32
4.1.2	Visi dan Misi PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda)	33
4.1.3	Nilai Utama PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda)	33
4.1.4	Produk dan Layanan Bank PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda)	34

4.1.5	Struktur Organisasi PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda)	37
4.2	Data Khusus	38
4.2.1	Faktor-faktor penyebab risiko operasional di PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus.....	38
4.2.2	Optimalisasi layanan <i>customer service</i> dalam upaya mitigasi risiko operasional di PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus.	43
BAB V PENUTUP		46
5.1	Kesimpulan	46
5.2	Implikasi.....	46
5.2.1	Implikasi Teoritis.....	46
5.2.2	Implikasi Praktis	47
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	47
5.4	Rekomendasi untuk peneliti berikutnya.....	47
DAFTAR PUSTAKA		49
INSTRUMEN PENELITIAN		51
SURAT KETERANGAN RISET		83
SURAT KETERANGAN HASIL PINDAI UJI KEMIRIPAN NASKAH.....		84
RIWAYAT HIDUP.....		85
LAMPIRAN		86
Lampiran 1.1 Formulir Lembar Bukti Tanda Terima Pengaduan Nasabah ...		86
Lampiran 1.2 Formulir Lembar Register Pengaduan Nasabah.....		87
Lampiran 1.3 Dokumentasi.....		88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Nilai Budaya Kerja.....	34
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Formulir Lembar Bukti Tanda Terima Pengaduan Nasabah	86
Lampiran 1.2 Formulir Lembar Register Pengaduan Nasabah	86
Lampiran 1.3 Dokumentasi	88

Optimalisasi Layanan *Customer Service* Dalam Upaya Mitigasi Risiko Operasional Di PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus

Abstraksi

Tujuan penelitian ini; 1) Mengetahui faktor penyebab risiko operasional, 2) Mengidentifikasi optimalisasi layanan *customer service* dalam upaya mitigasi risiko operasional di PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi layanan *customer service* dilakukan melalui peningkatan kompetensi staf, perbaikan sistem teknologi informasi, dan standardisasi prosedur pelayanan. Upaya mitigasi risiko operasional meliputi identifikasi potensi risiko, implementasi kontrol internal, dan evaluasi berkala terhadap kinerja layanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa optimalisasi layanan *customer service* berperan penting dalam mengurangi risiko operasional dan meningkatkan kepuasan nasabah. Rekomendasi yang diberikan meliputi pelatihan berkelanjutan bagi staf, peningkatan infrastruktur teknologi, dan penerapan manajemen risiko yang lebih komprehensif.

Kata kunci: *Customer Service*, Mitigasi Risiko Operasional, Bank Perkreditan Rakyat

Optimalisasi Layanan *Customer Service* Dalam Upaya Mitigasi Risiko Operasional Di PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus

Abstrack

The objectives of this research are: 1) To identify the factors causing operational risks, 2) To examine the optimization of customer service in mitigating operational risks at PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Gabus Branch. This study employs a descriptive qualitative method, with data collection through observation, interviews, and document analysis. The findings indicate that customer service optimization is achieved through staff competency enhancement, information technology system improvements, and service procedure standardization. Operational risk mitigation efforts include potential risk identification, internal control implementation, and periodic service performance evaluations. This research concludes that customer service optimization plays a crucial role in reducing operational risks and enhancing customer satisfaction. Recommendations include continuous staff training, technological infrastructure upgrades, and implementation of a more comprehensive risk management approach.

Keywords: *Customer Service, Operational Risk Mitigation, Rural Credit Bank*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan sektor perbankan di Indonesia saat ini mengalami kenaikan yang sangat pesat, yang mana perbankan menyediakan opsi sistem yang saling menguntungkan dari berbagai aspek baik aspek nasabah maupun pihak perbankan itu sendiri. Sebagaimana yang telah diketahui bahwasanya salah satu karakteristik utama pada perbankan adalah memberikan pelayanan terbaiknya agar dapat menang dalam persaingan sebagai lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa ((IBI), 2014). Situasi ini mendorong industri perbankan untuk secara cepat dan responsif menjalankan peran dan kewajibannya, khususnya dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang aman, nyaman, dan berkualitas. Bank sebagai lembaga keuangan dalam upayanya untuk menciptakan kualitas pelayanan, membutuhkan karyawan yang kompeten, kredibel, serta mampu menjawab berbagai kebutuhan nasabah dari berbagai sudut. Oleh karena itu, bank memandang sumber daya manusia sebagai faktor krusial. Dalam konteks ini, yang menjadi fokus utama dalam hal pelayanan adalah karyawan *customer service* ((IBI), 2014).

Menurut Tjiptono (Tjiptono, n.d.), kualitas layanan (*service quality*) merupakan ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Peran karyawan dalam memberikan pelayanan dan menjalin hubungan yang baik dengan nasabah sangatlah penting, dan inilah yang disebut sebagai *customer service*. Sebagai ujung tombak dalam interaksi dengan nasabah, *customer service* perlu memiliki pengetahuan yang komprehensif tentang berbagai layanan dan produk perbankan. Dalam menjalankan tugasnya, mereka diharapkan mampu memberikan layanan yang komprehensif sehingga nasabah merasa puas dan terlayani dengan baik, dengan memastikan bahwa setiap kebutuhan nasabah dapat terpenuhi ((IBI), 2014). Berdasarkan hasil penelitian awal yang dilakukan oleh penulis bersama beberapa staf di Bank PT BPR BKK

Purwodadi (Perseroda), khususnya di Cabang Gabus, kepada petugas *customer service*, mereka diharuskan untuk patuh dengan peraturan yang berlaku dan memberikan pelayanan yang baik, sopan, ramah, dan profesional kepada nasabah atau calon nasabah mereka. Hal ini bertujuan agar para nasabah sebelumnya dapat terus melakukan kegiatan transaksi, sementara para nasabah baru dapat meningkatkan minat mereka untuk melakukan transaksi menabung dan pembiayaan di Bank PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda), terutama di Cabang Gabus. Oleh karena itu, *customer service* harus mampu melayani nasabah dengan cepat dan tepat serta menjalin hubungan yang baik dengan mereka ((IBI), 2014).

Namun, kenaikan ini tidak dibarengi dengan penambahan jumlah sumber daya manusia, terutama pada bidang *customer service*. Jumlah tenaga *customer service* pada bank PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus saat ini hanya berjumlah 1 orang, sementara jumlah *customer service* yang ideal yang diperlukan sesuai dengan perhitungan beban kerja yang perlu dilakukan adalah sekitar 2-3 orang. Akibatnya, membuat antrean panjang serta memakan waktu tunggu yang lebih lama bagi nasabah pada saat melakukan proses transaksi maupun membutuhkan layanan *customer service*. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, hal yang dapat dilakukan oleh bank PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus adalah dengan memberikan pelatihan serta pengembangan keterampilan secara rutin yang sesuai dengan kebutuhan *customer service*. Dengan mengatasi permasalahan kekurangan tenaga *customer service* dan mengoptimalkan layanan, diharapkan tingkat kepuasan nasabah dapat meningkat, risiko operasional dapat dimitigasi, dan kinerja bank dapat ditingkatkan secara keseluruhan.

Hadirnya layanan *customer service*, diharapkan nasabah dapat dengan mudah mendapatkan bantuan dan informasi yang mereka perlukan, sehingga hubungan yang baik antara bank dan nasabah dapat terjaga. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Optimalisasi Layanan Customer Service Dalam Upaya Mitigasi Risiko Operasional di PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus”**.

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada penelitian yang berjudul “**Optimalisasi Layanan *Customer Service* Dalam Upaya Mitigasi Risiko Operasional di PT BPR BKK Purwodadi Perseroda) Cabang Gabus**”, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apa saja faktor penyebab risiko operasional di PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus?
2. Bagaimana optimalisasi layanan *customer service* dalam upaya mitigasi risiko operasional di PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui faktor penyebab risiko operasional di PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus.
2. Mengidentifikasi optimalisasi layanan *customer service* dalam upaya mitigasi risiko operasional di PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari dilaksanakannya proses penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis, penelitian ini dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan, manajemen risiko operasional, dan kepuasan nasabah di industri perbankan.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Program Studi Analisis Keuangan Universitas Islam Indonesia, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber bacaan di perpustakaan terkait manajemen risiko operasional dan optimalisasi

layanan *customer service* di industri perbankan guna menjadi pembelajaran bahan mahasiswa.

- b. Bagi PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam merumuskan strategi dan kebijakan untuk mengoptimalkan layanan *customer service*, meningkatkan kepuasan nasabah, dan memitigasi risiko operasional yang terkait dengan layanan *customer service*.
- c. Bagi Khalayak Lain, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pemahaman kepada masyarakat umum mengenai pentingnya manajemen risiko operasional dan layanan *customer service* yang baik di sektor perbankan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

Penelitian ini merupakan penelitian yang dilandasi berdasarkan penelitian terdahulu yang bersangkutan dengan judul penelitian. Tujuannya adalah untuk membentuk landasan pengetahuan yang sedang dilaksanakan agar terhindar dari duplikasi penelitian. Kajian pustaka juga membantu pelaksanaan penelitian dalam memilih prosedur penelitian yang sesuai, di antaranya adalah :

Judul	Strategi Pelayanan <i>Customer Service</i> Dan <i>Teller</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Metro Tahun 2018.
Penulisan Skripsi/Jurnal	Desi Marlina (2018). Skripsi
Variabel yang dianalisis	Variable dependent (Y): Kepuasan Nasabah Variable independent (X): Strategi Pelayanan <i>Customer Service</i> dan <i>Teller</i>
Metode	Sumber data: Diperoleh melalui wawancara langsung dengan <i>customer service</i> dan <i>teller</i> , observasi langsung terhadap pelayanan yang diberikan, serta studi dokumentasi terkait strategi pelayanan yang digunakan. Periode Penelitian: 2018 Metode Penelitian: Penelitian Lapangan (<i>Field Reserach</i>) dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.
Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya strategi pelayanan <i>customer service</i> dan <i>teller</i> di Bank BRI Syariah Metro berkontribusi positif dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Faktor-faktor seperti responsivitas, kecepatan pelayanan, keramahan, dan keahlian dalam menangani masalah nasabah mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.
Kekurangan	Terdapat keterbatasan dalam generalisasi hasil karena fokus pada studi kasus di Bank BRI Syariah Metro saja. Selain itu, terdapat pula keterbatasan dalam hal jumlah responden yang dapat mempengaruhi representativitas hasil.
Kelebihan	Terdapat penggunaan pendekatan kualitatif deskriptif yang memungkinkan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam terkait strategi pelayanan <i>customer service</i> dan <i>teller</i>

	serta dampaknya terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah Metro. Selain itu, adanya dukungan dari pihak terkait seperti dosen pembimbing dan karyawan Bank BRI Syariah Metro dapat juga menjadi poin tambahan dalam penelitian ini.
--	---

Judul	Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Umum Syariah di Surakarta.
Penulisan Skripsi/Jurnal	1) Ulul Azmi Mustofa, 2) Yudi Siyamto (2015). Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam – Vol 01, No. 02, Juli 2015
Variabel yang dianalisis	Variable dependent (Y): Kepuasan Nasabah Bank Umum Syariah di Surakarta Variable independent (X): X1: <i>Compliance</i> (Kepatuhan), X2: <i>Assurance</i> (Jaminan), X3: <i>Reliability</i> (Kehandalan), X4: <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik), X5: <i>Empathy</i> (Empati), X6: <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).
Metode	Sumber data: Data primer yang diperoleh dari kuesioner terhadap 90 responden nasabah Bank Umum Syariah di Surakarta. Periode Penelitian: 2015 Metode Penelitian: Kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda
Hasil Penelitian	Model CARTER (<i>Compliance, Assurance, Reliability, Tangibility, Emphaty, Responsiveness</i>) cukup baik untuk memprediksi kepuasan nasabah.
Kekurangan	1. Tidak terdapat penjelasan rinci mengenai periode waktu pengambilan data. 2. Ukuran sampel 90 responden masih tergolong kecil.
Kelebihan	1. Menggunakan model CARTER (<i>Compliance, Assurance, Reliability, Tangibility, Emphaty, Responsiveness</i>) yang sesuai untuk mengevaluasi kualitas layanan bank syariah. 2. Memberikan rekomendasi perbaikan bagi pihak bank berdasarkan temuan penelitian.

Judul	Analisis SWOT <i>Financial Technology (Fintech)</i> Perbankan Syariah Dalam Optimalisasi Penyaluran Pembiayaan Dan Kualitas Pelayanan Bank Syariah,
Penulisan Skripsi/Jurnal	1) Lucky Ades Tiyan, 2) Muhammad Kurniawan, 3) Asriani, 4) Ahmad Hazas Syarif. Jurnal Al - Mashrof: Islamic Banking and Finance Volume 2, No 1 (2021)
Variabel yang dianalisis	Variable dependent (Y): Optimalisasi Penyaluran Pembiayaan dan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Variable independent (X): Implementasi <i>Financial Teknologi (Fintech)</i> dalam Penyaluran Pembiayaan.
Metode	Sumber data: Kuesioner dan wawancara dengan pihak terkait di PT Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung dan PT Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung. Periode Penelitian: 2021 Metode Penelitian: Kualitatif dengan Pendekatan Deskriptif untuk menganalisis implementasi <i>Fintech</i> dalam penyaluran pembiayaan dan kualitas pelayanan Bank Syariah.
Hasil Penelitian	1. Pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung, memiliki nilai rata-rata yang lebih baik. 2. Pada PT Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang Bandar Lampung lebih tinggi daripada peluang.
Kekurangan	1. Tidak disebutkan informasi mengenai ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian. 2. Periode Penelitian yang tidak spesifik dapat mempengaruhi validitas hasil penelitian.
Kelebihan	1. Penelitian menggunakan metode analisis SWOT yang dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai kondisi internal dan eksternal Bank Syariah dalam mengimplementasikan <i>Fintech</i> . 2. Terdapat wawancara dengan pihak terkait seperti marketing <i>finance</i> dan <i>customer service</i> dapat memberikan sudut pandang yang berharga mengenai implementasi <i>Fintech</i> di Bank Syariah.

Judul	Manajemen Risiko Operasional Pada PT. Bank Syariah Indonesia Area Aceh
Penulisan Skripsi/Jurnal	M. Faris Ardian (2022). Skripsi
Variabel yang dianalisis	Variable dependent (Y): Manajemen Risiko Operasional Variable independent (X): Tidak disebutkan dengan jelas.
Metode	Sumber data: PT. Bank Syariah Indonesia Area Aceh Periode Penelitian: 2022 Metode Penelitian: Kualitatif dengan pendekatan deskriptif.
Hasil Penelitian	1. Gambaran umum terkait risiko operasional yang dihadapi oleh PT. Bank Syariah Indonesia Area Aceh. 2. Analisis data penelitian mengenai kejadian risiko operasional yang disebabkan oleh berbagai faktor seperti sumber daya manusia, proses internal, sistem <i>IT</i>, dan kejadian eksternal.
Kekurangan	1. Tidak disebutkan dengan jelas mengenai variabel independent yang digunakan dalam penelitian. 2. Tidak disebutkan informasi mengenai ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian.
Kelebihan	1. Penelitian dilaksanakan menggunakan kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang dapat memberikan pemahaman secara dalam terkait risiko operasional di PT. Bank Syariah Indonesia Area Aceh. 2. Penggunaan metode deskriptif membantu dalam memberikan gambaran jelas terkait fenomena yang diteliti.

Judul	Optimalisasi Layanan pada Peningkatan Kuantitas Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan.
Penulisan Skripsi/Jurnal	Edin Aulia Harahap (2023). Skripsi
Variabel yang dianalisis	Variable dependent (Y): Kuantitas Nasabah Variable independent (X): Layanan yang dioptimalkan.

Metode	Sumber data: PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan. Periode Penelitian: 2022-2023 Metode Penelitian: Kualitatif dengan pendekatan deskriptif.
Hasil Penelitian	1. Optimalisasi layanan aktif berkontribusi terhadap peningkatan kuantitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan. 2. Implementasi strategi pelayanan yang baik mampu meningkatkan daya tarik kepada calon nasabah.
Kekurangan	1. Tidak disebutkan secara spesifik terkait temuan konkret dari penelitian yang dilakukan. 2. Kurangnya analisis secara mendalam terkait hubungan antara optimalisasi layanan dan peningkatan kuantitas nasabah di PT. Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan.
Kelebihan	1. Memberikan pemahaman terkait pentingnya optimalisasi layanan dalam meningkatkan jumlah nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan. 2. Memfokuskan hubungan antara layanan yang diberikan oleh bank dengan pertumbuhan jumlah nasabah, memberikan wawasan yang berharga dalam industri perbankan.

Judul	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Central Asia (BCA) Cabang Undaan Surabaya.
Penulisan Skripsi/Jurnal	Yulian Belinda Ambarwati (2014). Jurnal Akuntansi AKRUAL 6 (1) (2014): 83- 103
Variabel yang dianalisis	Variable dependent (Y): Kepuasan Nasabah Variable independent (X): 1) <i>Responsiveness</i> , 2) <i>Tangibles</i> , 3) <i>Emphaty</i> , 4) <i>Assurance</i> , 5) <i>Reliability</i> .
Metode	Sumber data: PT. Bank Central Asia (BCA) Cabang Undaan Surabaya. Periode Penelitian: 2014. Metode Penelitian: Regresi Linier Berganda.

Hasil Penelitian	1. Berdasarkan dari analisis regresi linier berganda, variabel kualitas pelayanan (<i>Responsiveness, Tangibles, Emphaty, Assurance, Reliability</i>) secara simultan berkontribusi sebesar 59,01% terhadap kepuasan nasabah. 2. Koefisien determinasi sebesar 0,5901 menunjukkan bahwasanya variabel bebas mampu menjelaskan kepuasan nasabah sebesar 59,01%.
Kekurangan	1. Tidak disebutkan terkait adakah faktor lain di luar model penelitian yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. 2. Tidak dijelaskan secara detail terkait ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian.
Kelebihan	1. Penggunaan metode regresi linier berganda memberikan gambaran yang komprehensif terkait pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. 2. Kontribusi yang dihasilkan sangat signifikan dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, memberikan wawasan berharga bagi perusahaan dalam meningkatkan layanan kepada nasabah.

Judul	Risiko Operasional Pembiayaan <i>Murabahah</i> Perbankan Syariah.
Penulisan Skripsi/Jurnal	Agus Salim Harahap. Sapparudin Siregar (2020) Jurnal
Variabel yang dianalisis	Variable dependent (Y): Risiko Operasional Pembiayaan <i>Murabahah</i> Variable independent (X): Pengelolaan Risiko Mitigasi dan Kontrol, Faktor penyebab terjadinya risiko.
Metode	Sumber data: Berasal dari literatur dari berbagai sumber buku. Periode Penelitian: 2014. Metode Penelitian: Studi Literatur, guna mendeskripsikan masalah yang diteliti.

Hasil Penelitian	1. Risiko Operasional dalam pembiayaan <i>murabahah</i> perbankan syariah sangat dipengaruhi oleh interaksi antara pihak bank dan nasabah, yang dapat dibuka celah terjadinya risiko operasional. 2. Pengukuran risiko operasional perlu dilakukan secara cermat guna menentukan kerugian yang terjadi akibat suatu peristiwa tertentu.
Kekurangan	1. Metode penelitian yang hanya berfokus pada studi literatur, tanpa adanya penelitian lapangan atau wawancara langsung dengan praktisi perbankan syariah, sehingga diperoleh informasi yang mungkin terbatas.
Kelebihan	2. Menggunakan pendekatan studi literatur yang dapat memberikan pemahaman dalam pemahaman yang mendalam terkait risiko operasional dalam pembiayaan <i>murabahah</i>. Fokus penelitian pengelolaan risiko operasional dalam akad <i>murabahah</i> memberikan kontribusi penting bagi pemahaman praktis dalam industri perbankan syariah.

Dari pemaparan literatur review yang telah dijabarkan, terdapat temuan yang konsisten dalam hal pentingnya optimalisasi layanan *customer service* dalam upaya mitigasi risiko operasional di lembaga keuangan. Berbagai penelitian menyoroti bahwa strategi pelayanan *customer service* yang baik dapat berkontribusi dalam mengelola risiko operasional yang mungkin timbul. Dengan fokus pada kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah, institusi keuangan dapat meminimalkan risiko operasional dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa interaksi antara pihak bank dan nasabah dapat membuka celah terjadinya risiko operasional, sehingga pengelolaan risiko mitigasi dan kontrol menjadi faktor penting dalam mengelola risiko tersebut. Dengan demikian, strategi pelayanan *customer service* yang responsif, efisien, dan berkualitas dapat membantu institusi keuangan dalam mengurangi risiko operasional yang mungkin timbul.

Optimalisasi layanan *customer service* memainkan peran krusial dalam upaya mitigasi risiko operasional di lembaga keuangan. Dengan fokus pada pelayanan yang baik, responsif, dan berkualitas, institusi keuangan dapat membangun hubungan yang kuat dengan nasabah, mengurangi risiko operasional, dan meningkatkan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, penting bagi perbankan untuk memperhatikan strategi pelayanan *customer service* sebagai bagian integral dari upaya mitigasi risiko operasional yang dilakukan.

2.2.1 Pengertian Bank

Perbankan memiliki peran yang signifikan terhadap perekonomian suatu negara. Melalui berbagai produk dan layanan yang dimilikinya, bank turut serta berkontribusi dalam pertumbuhan ekonomi serta kesejahteraan masyarakat. Dalam mempelajari tentang perbankan, penting untuk memahami definisi bank. Bank berasal dari kata banco yang berarti bangku (Martinis, 2020). Bangku ini menjadi sarana bagi bankir untuk menyediakan layanan perbankan kepada nasabah. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1988, bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat, baik dalam bentuk kredit maupun bentuk lainnya, guna meningkatkan taraf hidup masyarakat (Pipit Putri Hariani MD, S.Pd., M.Si, 2022). Selain itu, bank juga merupakan lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali melalui kegiatan usaha serta menyediakan berbagai layanan jasa bank lainnya.

2.2.2 Jenis-jenis Bank

1. Dilihat dari Segi Fungsinya

Menurut (Nomor, 14 C.E.), terkait penjelasan yang tercantum pada Undang - Undang Pokok Perbankan Nomor 14 Tahun 1967, jenis fungsi perbankan dibagi menjadi:

- a. Bank Umum
- b. Bank Sentral
- c. Bank Pembangunan
- d. Bank Tabungan
- e. Bank Pasar
- f. Bank Desa
- g. Lumbung Desa
- h. Bank Pegawai
- i. Dan bank lainnya.

Pada tahun 1992, dikeluarkan Undang – Undang Pokok Perbankan Nomor 7, dan ditekankan kembali dengan diterbitkan Undang – Undang RI nomor 10

Tahun 1998, yang membagi jenis perbankan menjadi beberapa fungsi antara lain:

1. Bank Umum

Bank umum merupakan penggabungan fungsi dari Bank Pembangunan dan Bank Tabungan, yang semula berdiri sendiri. Bank Umum sering disebut sebagai Bank Komersil (*Comercial Bank*). Menurut Undang-Undang nomor 10 tahun 1998, Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa lalu lintas pembayaran. Karena sifat jasa yang dihasilkan bersifat umum, maka bank ini mampu memberikan layanan kepada seluruh sektor perbankan (Budiman et al., 2021).

2. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) merupakan penggabungan fungsi dari Bank Desa, Bank Pasar, Lumbung Desa, serta Bank Pegawai. Menurut Undang-Undang nomor 10 tahun 1998, Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah, namun tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) hanya terlibat dalam kegiatan pengumpulan dan distribusi dana sebagai kegiatan utamanya. Dalam proses pengumpulan dana, Bank Perkreditan Rakyat (BPR) tidak diizinkan menerima simpanan dalam bentuk giro. Selain itu, Bank Perkreditan Rakyat (BPR) tidak diizinkan untuk berpartisipasi dalam kliring dan transaksi Valuta Asing (*Valas*) (Budiman et al., 2021).

2. Dilihat dari Segi Kepemilikan

Jenis bank dari segi kepemilikan dibagi sebagai berikut (Ichsan, 2014):

1. Bank Milik Pemerintah

Bank ini sepenuhnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia, termasuk akta pendirian dan modalnya, sehingga semua keuntungan yang dihasilkan menjadi milik Pemerintah. Contohnya meliputi:

- a. Bank Tabungan Negara (BTN)

- b. Bank Rakyat Indonesia (BRI)
- c. Bank Negara Indonesia 46 (BNI)
- d. Bank Mandiri
- e. Bank Milik Swasta Nasional

2. Bank Milik Swasta Nasional

Bank Swasta Nasional memiliki sebagian besar sahamnya pada bank ini, termasuk berdiri serta penghitungan profit. Contohnya sebagai berikut:

- a. Bank Central Asia (BCA)
- b. Bank Danamon
- c. Bank Mega
- d. Bank Niaga
- e. Bank Universal
- f. Bank Lippo
- g. Bank Bumi Putra, dan lainnya

3. Bank Milik Koperasi

Perusahaan yang berlandaskan hukum koperasi merupakan yang memiliki kepemilikan atas saham-saham. Contohnya sebagai berikut:

- a. Bank Umum Koperasi Indonesia (Bukopin)

4. Bank Milik Asing

Bank Milik Asing merupakan bank yang status kepemilikannya dipegang oleh pihak luar baik milik swasta asing maupun pemerintah asing.

3. Dilihat dari Segi Status

Posisi ini mencerminkan seberapa baik bank mampu melayani masyarakat dari berbagai aspek, termasuk jumlah produk, modal serta kualitas pelayanan. Penilaian berdasarkan kriteria-kriteria khusus perlu dilakukan, agar dapat mencapai status tertentu. Jenis Bank jika dilihat dari segi status antara lain:

1. Bank Devisa

Yaitu bank yang diperbolehkan melakukan transaksi valuta asing (valas) seperti transfer ke luar negeri, inkaso keluar negeri, pembayaran dan pembukaan Letter of Credit dan lainnya.

2. Bank Non-Devisa

Yaitu bank yang hanya diperbolehkan melakukan transaksi dalam rupiah, tidak diperbolehkan melakukan transaksi valuta asing (valas) (Ichsan, 2014).

2.2.3 Fungsi Bank

Bank Indonesia (BI) menjalankan fungsi sebagai bank sentral di Indonesia. Hal ini sesuai dengan ketentuan Undang-Undang nomor 23 tahun 1999 yang menyebutkan bahwa Bank Indonesia berfungsi sebagai bank sentral Republik Indonesia. Dengan kata lain, Bank Indonesia memegang peranan sebagai bank sentral di Indonesia berdasarkan mandat Undang-Undang tentang Bank Indonesia. Fungsi antara bank umum dan bank perkreditan rakyat memiliki tugas yang berbeda. Berikut kegiatan sesuai jenis-jenis bank menurut dari segi fungsinya (B. Indonesia, 1999):

1. Bank Umum

Bank umum merupakan jenis bank yang menyediakan jasa perbankan secara luas jika dibandingkan dengan bank-bank lainnya. Bank umum mampu memberikan berbagai pelayanan perbankan mulai dari simpanan, kredit, transfer, kliring, inkaso, penukaran uang, dan jasa-jasa perbankan lainnya. Kegiatan- kegiatan yang dilakukan oleh bank umum antara lain:

- a. Menghimpun dana (*funding*)
- b. Menyalurkan dana (*lending*)
- c. Memberikan jasa-jasa bank lainnya (*services*)
- d. Bank Perkreditan Rakyat

2. Bank Perkreditan Rakyat

Bank perkreditan rakyat menawarkan jasa-jasa perbankan yang lebih sedikit dibandingkan bank umum. Kegiatan operasional bank perkreditan rakyat dibatasi oleh berbagai regulasi dan ketentuan yang telah ditetapkan, sehingga bank perkreditan rakyat tidak memiliki keleluasaan untuk menjalankan kegiatan perbankan sebagaimana layaknya bank umum. Dalam pelaksanaannya, kegiatan- kegiatan yang dilakukan oleh bank perkreditan rakyat antara lain:

- a. Menghimpun dana hanya dalam bentuk simpanan tabungan dan deposito.
- b. Menyalurkan dana dalam bentuk kredit investasi, modal kerja, dan laporan perdagangan.

2.3 Pelayanan *Customer Service*

2.3.1 Pengertian Optimalisasi Layanan

Menurut (Tjiptono, n.d.), kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen. Dari definisi ini, penilaian terhadap kualitas layanan didasarkan pada kemampuan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah.

Keberhasilan besar akan diraih oleh bank yang fokus terhadap pelayanan, sementara bank yang peka terhadap respons emosional nasabah akan berhasil dalam menanganinya dengan baik. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan mencakup kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan dengan harapan nasabah, dan terhindar dari kerusakan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan merupakan upaya untuk memberikan layanan yang lebih baik, akurat, dan sesuai dengan harapan nasabah.

2.3.2 Pengertian Optimalisasi Layanan *Customer Service*

Memberikan pelayanan nasabah yang baik merupakan suatu hal yang penting bagi perusahaan guna mempertahankan nasabah serta meningkatkan kepuasannya. Salah satu upaya yang dilakukan untuk mencapai hal tersebut adalah dengan memiliki sumber daya manusia yang bertanggung jawab akan pemberian pelayanan yang baik. Di samping itu, penting bagi sumber daya manusia untuk terus memahami produk yang ditawarkan, mempertahankan sikap positif, serta membantu nasabah akan permasalahannya (Srihandoko & Ayu, 2021).

Menurut (Kasmir & Lainnya, 2014), pengertian *customer service* secara umum adalah kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah. *Customer service* mempunyai peranan yang sangat penting selain melayani kebutuhan konsumen, *Customer service* juga harus bisa memberikan solusi terhadap keluhan yang dialami konsumen.

Customer service diharuskan memiliki keterampilan komunikasi yang baik, berempati, serta memiliki kesabaran dalam menangani berbagai situasi dengan baik. Selain itu, *customer service* turut berperan dalam memberikan umpan balik dari nasabah kepada *customer service* guna membantu perusahaan dalam meningkatkan produk maupun layanannya. Dalam melaksanakan tugasnya, *customer service* biasanya terlibat dalam berbagai kegiatan seperti menerima keluhan, memberikan informasi produk maupun layanan serta menangani berbagai keluhan nasabah (Meldiana & Rahardi, 2020). Oleh sebab itu, *customer service* diharuskan memiliki pengetahuan yang luas dan baik terkait produk maupun layanan yang ditawarkan. Dari hal tersebut, dapat dilihat bahwasanya *customer service* memiliki peran yang strategis dalam memastikan keberhasilan jangka panjang dalam mempertahankan dan menarik nasabah baru.

2.3.3 Ciri-ciri Optimalisasi Layanan *Customer Service*

Pada umumnya, setiap bank ingin dipandang sebagai bank terbaik di mata para nasabahnya. Dengan terciptanya bank yang baik, maka nasabah pun akan menjadi nasabah tetap dikarenakan mendapatkan pelayanan terbaik.

Pada dasarnya terdapat 9 poin ciri-ciri pelayanan dalam optimalisasi layanan *customer service*, antara lain sebagai berikut (Yulistiani, 2022):

1. Tersedia Sarana dan Prasarana yang Baik

Dalam pelayanan, salah satu hal utama yang perlu diperhatikan ialah sarana dan prasarana yang disediakan oleh bank. Seperti meja, kursi, alat tulis, haruslah memadai. Didukung dengan kondisi bank yang nyaman, hal tersebut akan membuat nasabah nyaman dalam bertransaksi.

2. Tersedia Karyawan yang Baik

Kenyamanan nasabah sangat bergantung pada pelayanan yang diberikan oleh petugas *customer service*. Petugas *customer service* harus bersikap ramah, sopan, menarik, responsif, cakap dalam berkomunikasi, serta menyenangkan. Mereka juga harus mampu memikat hati nasabah dan bekerja dengan cepat dan cekatan. Sebelum menjadi *customer service*, pelatihan khusus diperlukan guna menunjang kinerja *customer service*.

3. Bertanggung jawab Kepada Setiap Nasabah Sejak Awal Hingga Selesai
 Pada saat melaksanakan tugasnya, *customer service* diharuskan mampu melayani nasabah dari awal hingga tuntas. Dari hal tersebut, nasabah akan merasa puas karena pelayanan yang diinginkannya sesuai. Apabila terjadi sesuatu, di haruskan untuk segera melapor kepada *customer service* agar segera dilakukan tindak lanjut.
4. Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat
 Pada saat *customer service* melakukan pelayanan terhadap nasabah, diharapkan dapat melakukan tahap-tahap sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Lakukan prosedur pelayanan secara cepat dan tepat sesuai dengan keinginan nasabah agar nasabah merasa puas.
5. Mampu Berkomunikasi
 Saat *customer service* berhadapan dengan nasabah, *customer service* dituntut untuk bisa berbicara kepada setiap nasabah yang dilayaninya. Hal tersebut bertujuan agar *customer service* mampu memahami apa yang dibutuhkan nasabah. Dalam artian, *customer service* diharuskan untuk pandai dalam berkomunikasi secara jelas dan mudah dimengerti kepada nasabah.
6. Memberikan Jaminan Kerahasiaan Setiap Transaksi
Customer service harus bisa menjaga data-data rahasia milik nasabah dari siapa pun. Menjaga rahasia data nasabah, merupakan bagian dari menjaga rahasia bank. Oleh karena itu, ukuran kepercayaan nasabah terhadap bank dilihat dari seberapa bisa bank dalam menjaga data rahasia para nasabahnya.
7. Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan yang Baik
 Tugas *customer service* selalu terkait dengan nasabah, sehingga *customer service* dituntut untuk mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang luas. Hal ini bertujuan agar mampu bekerja secara optimal dalam menghadapi nasabah.
8. Berusaha Memahami Kebutuhan Nasabah
 Sebagai *customer service*, diharuskan peka serta cepat menangkap apa yang dibutuhkan oleh nasabah. Apabila *customer service* terlalu lama, maka akan membuat para nasabah pergi dan enggan melakukan transaksi.

9. Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Nasabah

Customer service perlu menjaga kepercayaan para nasabahnya. Dengan terciptanya kepercayaan nasabah, maka akan membuat para nasabah menjadi nasabah tetap dikarenakan telah timbulnya rasa percaya.

2.3.4 Tujuan Optimalisasi Layanan *Customer Service*

Customer service mempunyai berbagai jenis tujuan yang krusial dalam hal pelayanan terhadap nasabah, antara lain menyajikan pelayanan agar nasabah merasa puas saat proses transaksi berlangsung. Selain itu, *customer service* turut berperan penting dalam menentukan kualitas pelayanan, serta menjaga loyalitas nasabah.

Pada hakikatnya, tujuan *customer service* adalah guna memberikan pelayanan yang baik, membantu nasabah dalam menyelesaikan permasalahannya, serta memperkuat hubungan jangka panjang dengan nasabah. Berdasarkan konteks optimalisasi layanan, tujuan lain dari *customer service* juga termasuk untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa sehingga nasabah yang dilayani akan merasa senang dan puas akan produk dan layanan yang ditawarkan.

Dalam kedudukannya, *customer service* harus mengetahui secara umum terkait bentuk-bentuk serta pelayanan jasa dengan baik. *Customer service* juga berkaitan dengan manajemen risiko operasional melalui penerapan *Know Your Customer* (KYC) (I. B. Indonesia, 2014). Dengan demikian, kegiatan bank akan terganggu apabila optimalisasi pada *customer service* tidak terlaksana sebagaimana mestinya.

2.3.5 Fungsi *Customer* dalam Optimalisasi Layanan *Customer Service*

Dalam pelaksanaannya, *customer service* memiliki peran yang krusial dalam optimalisasi pelayanan (I. B. Indonesia, 2014). Fungsi utama tersebut yaitu memberikan pelayanan yang baik agar nasabah merasa puas dan melakukan hubungan yang positif kepada nasabah. Selain itu, *customer service* juga memiliki tanggung jawab dalam menyajikan informasi, menuntaskan keluhan nasabah, serta membantu dalam berbagai transaksi. Hal ini merupakan faktor penting dalam

penunjang pelayanan prima. Dengan demikian, *customer service* berperan penting dalam meyakinkan kepada konsumen bahwasanya nasabah mendapatkan layanan yang optimal serta memuaskan (Anggreani, 2023). Dari hal ini dapat dilihat, bahwa *customer service* bukan sekedar berperan dalam menyajikan layanan, melainkan juga dalam membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah. Oleh karena itu, optimalisasi layanan *customer service* sangat berperan penting dalam menjaga kepuasan nasabah serta membangun loyalitas nasabah.

Dikutip dari buku (I. B. Indonesia, 2014), sebagai karyawan bank dalam kesehariannya *customer service* mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Sebagai Front Line Officer

Keberadaan *customer service* berada di bagian depan bank, sehingga *customer service* menjadi cerminan penilaian baik buruknya pelayanan bank. Pelayanan yang ditawarkan oleh *customer service* dapat mempengaruhi persepsi layanan yang diberikan oleh suatu bank.

2. Sebagai Resepsionis

Seorang *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu (nasabah) yang datang ke bank. Fungsinya adalah melayani pertanyaan yang diajukan oleh nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin. Saat menyambut nasabah, *customer service* harus bersikap ramah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan.

3. Sebagai Salesman

Customer service berperan sebagai penjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. Menjual produk berarti menawarkan produk bank kepada setiap calon nasabah yang datang ke bank. Dengan demikian, *customer service* harus pandai dalam meyakinkan para nasabah agar membeli produk yang ditawarkan.

4. Sebagai *Customer Relation Officer*

Berperan sebagai seseorang yang dapat menjalin hubungan baik dengan semua nasabah, termasuk merayu atau meyakinkan mereka supaya nasabah tetap bertahan dan tidak lari dari bank yang bersangkutan dalam menghadapi masalah.

5. Sebagai *Deskman*

Seorang *customer service* berperan sebagai orang yang menangani berbagai permintaan yang diajukan oleh nasabah maupun calon nasabah. Yang artinya, jika nasabah telah memperoleh informasi yang lengkap dan berniat untuk melakukan transaksi maka *customer service* akan melayani nasabah guna melengkapi berbagai aplikasi seperti formulir, slip, atau persyaratan lainnya. Layanan yang diberikan meliputi pemberian petunjuk dan arahan bagaimana cara melengkapi aplikasi tersebut, serta proses transaksi yang diinginkan.

6. Sebagai Komunikator

Seorang *customer service* berperan sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi mengenai sesuatu yang ada kaitannya antara bank dengan nasabah. Pada intinya seorang *customer service* harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada para nasabah lama maupun nasabah baru yang datang dan memerlukan bantuannya. Peran *customer service* yaitu melayani para nasabah dengan baik, mendengarkan keluhan nasabah, dan berusaha memberikan solusi dari keluhan nasabah. Tanggung jawab *customer service* ialah untuk sebagai pintu gerbang dan pusat informasi yang memulai serta membuka hubungan antara bank dengan nasabah.

2.3.6 Tugas *Customer* dalam Optimalisasi Layanan *Customer Service*

Pada dunia perbankan, *customer service* merupakan salah satu peranan yang sangat penting. Tugas utama dari *customer service* antara lain menyajikan pelayanan serta menjalin hubungan baik dengan nasabah. Tugas ini pada dasarnya adalah penerapan dari fungsi-fungsi yang telah disebutkan dan tugas ini nantinya yang akan ditemui nasabah dalam kegiatan sehari-hari sebagai *customer service*. Di samping itu, *customer service* harus mampu menjaga para nasabahnya agar selalu menjadi nasabah tetap. Secara umum, tugas dari *customer service* terbagi sebagai berikut (I. B. Indonesia, 2014):

1. Melakukan tugas pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekening
2. Memberikan pelayanan informasi
3. Memberikan pelayanan keluhan

4. Menerima pelayanan keluhan
5. Memberikan pelayanan administrasi
6. Melakukan pekerjaan administratif
7. Memberikan pelayanan solusi

2.4 Risiko Operasional

2.4.1 Pengertian Risiko Operasional

Menurut (Barat, n.d.), Risiko operasional adalah risiko yang disebabkan ketidakcukupan atau tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan *system*, atau adanya problem *external* yang mempengaruhi operasional bank. Risiko operasional dapat mengakibatkan sebuah kerugian keuangan ataupun lainnya, contohnya seperti nama baik bank yang dapat saja tercoreng dan berdampak pada nasabah yang akan berpindah ke bank lainnya. Pada umumnya, risiko operasional berasal dari permasalahan internal pada suatu perusahaan. Risiko ini terjadi akibat adanya kelemahan dalam sistem kontrol manajemen (*control management system*) yang dilaksanakan oleh pihak internal perusahaan (Sante et al., 2021).

Risiko operasional tidak bisa jika hanya dihindari, namun haruslah dihadapi dengan berbagai strategi yang dapat memperkecil kerugian. Menurut Surat edaran Bank Indonesia No. 8/31/DPBPR tanggal 12 Desember 2006, penelitian BOPO dimaksudkan guna mengetahui tingkat efisiensi operasional yang dihitung mengacu pada perbandingan antara biaya operasional dalam jangka 12 bulan terakhir perihal pendapatan operasional dalam kurun waktu yang sama. Maka dari itu, pengelolaan risiko operasional yang baik dan benar sangatlah penting.

2.4.2 Faktor Penyebab Timbulnya Risiko Operasional

Risiko operasional dapat terjadi karena tidak berfungsinya proses internal, human *error*, kegagalan sistem informasi maupun kegiatan yang mempengaruhi bank. Untuk mengurangi risiko operasional, bank harus memahami faktor penyebab risiko tersebut dan mengembangkan strategi manajemen risiko yang tepat. Risiko

operasional kerap dikaitkan dengan timbulnya kerugian serta ketidaktentuan yang tidak diharapkan.

Akibat dari ketidaktentuan tersebut, maka akan menimbulkan beberapa sebab antara lain (Harahap & Siregar, 2020) :

1. Dalam rentang waktu diawali dengan penyusunan atas pelaksanaan suatu aktivitas hingga aktivitas tersebut berakhir, semakin panjang rentang waktu maka ketidaktentuan juga semakin besar pula.
2. Minimnya ketersediaan sistem informasi yang dibutuhkan.
3. Minimnya pengetahuan, kemahiran, maupun metode dalam menentukan pilihan.

2.4.3 Dampak dari Risiko Operasional

Pada dasarnya, risiko operasional sulit untuk diidentifikasi, diukur, serta diatur. Meskipun demikian, bank tetap harus mengusahakan suatu sistem manajemen risiko operasional khususnya dalam hal risiko-risiko operasional yang diakibatkan oleh permasalahan pemantauan internal, keterbatasan akan tidak berfungsinya proses internal, *human error* atau *fraud*, serta ketidakberhasilan sistem teknologi informasi (Harahap & Siregar, 2020).

Dalam risiko operasional dapat memiliki dampak yang signifikan, seperti menurunnya profitabilitas bank, penurunan kinerja keuangan, dan kerugian finansial. Kesalahan dalam transaksi keuangan, kekurangan atau kelebihan bayar kepada nasabah, dan adanya uang palsu dalam transaksi dapat mempengaruhi reputasi bank dan kepercayaan nasabah, sehingga dapat mengurangi jumlah nasabah. Oleh karena itu, manajemen risiko yang efektif dan strategi manajemen risiko yang tepat sangat penting untuk mengevaluasi risiko-risiko tersebut.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

3.1.1 Tempat Penelitian

Tempat penelitian adalah tempat dimana penelitian dilaksanakan oleh penulis dalam rangka untuk memperoleh sumber data yang akan diteliti lebih dalam. Proses pelaksanaan penelitian ini dilakukan di PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus yang berlokasi di Jalan Gatot Subroto No. 99 Sulursari, Gabus, Grobogan, Jawa Tengah. PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang memiliki peran penting dalam rangka mendukung kegiatan perekonomian masyarakat serta menjadi salah satu cabang yang melayani kebutuhan masyarakat di wilayah Gabus dan sekitarnya. PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus merupakan salah satu cabang yang memiliki aktivitas layanan *customer service* yang terbilang cukup tinggi. Berdasarkan dari observasi awal, terdapat indikasi adanya risiko operasional layanan *customer service* yang perlu dioptimalkan. Oleh karena itu, penulis berminat untuk melakukan penelitian lebih mengenai permasalahan tersebut yang bertujuan untuk mengoptimalkan layanan *customer service* yang diberikan oleh PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi masukan bagi PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus guna mengatasi layanan *customer service* yang diberikan serta menekan tingkat terjadinya risiko operasional.

3.1.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus dalam kurun waktu 6 (enam) bulan yang terhitung dari bulan September 2023 hingga Maret 2024.

3.2 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah studi kasus. Studi kasus merupakan suatu pendekatan kualitatif yang merupakan penyelidikan empiris kontemporer dalam konteks kehidupan nyata, terutama apabila batas-batas antara fenomena dan konteks tidak begitu jelas (Wahidmurni, 2017). Dalam studi kasus dengan penelitian kualitatif ini, perlu dilakukan dengan cara mengkaji suatu kasus tertentu secara dalam dan menyeluruh. Dalam hal ini perlu terkandung seperti proses yang akan dilaksanakan, informasi terkait tata cara pengumpulan sampel apabila diperlukan survei primer, besaran dari sampel, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, serta prosedur teknis penelitian lainnya (Nasution, 2023).

3.3 Sumber Data dan Sampel Penelitian

Sumber data serta sampel penelitian yang digunakan pada penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

3.3.1 Sumber Data Primer

Data penelitian primer merupakan data-data utama yang diperoleh dari subjek penelitian secara langsung maupun dari tangan pertama (Nasution, 2023). Data primer biasa menyangkut terkait data-data yang terkandung kebenaran, objektif, serta reliabel, karena data tersebut akan digunakan sebagai landasan dalam menyelesaikan suatu persoalan. Data primer ini biasanya berupa hasil wawancara, angket, tes, dan lainnya.

Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari sumber data penelitian di lapangan berupa observasi dan wawancara dengan pihak-pihak terkait seperti dengan *Manager* cabang, *Supervisor* pelayanan, serta *customer service* PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus dan para nasabah kemudian diolah oleh peneliti. Dikatakan data primer, apabila data tersebut diperoleh dari sumber asli maupun sumber pertama (Wahidmurni, 2017).

3.3.2 Sumber Data Sekunder

Data penelitian sekunder merupakan data-data utama yang bukan diperoleh dari subjek penelitian secara langsung maupun dari tangan pertama yang digunakan dalam penelitian (Nasution, 2023). Data sekunder ini bertujuan sebagai detail dari data primer.

Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari dokumen perusahaan, bahan-bahan bacaan seperti buku, jurnal, dan lain sebagainya yang berkaitan dengan penelitian. Dikatakan data sekunder, apabila data tersebut diperoleh bukan dari sumber asli maupun sumber pertama, melainkan hasil penyajian dari pihak lain (Wahidmurni, 2017).

3.3.3 Sampel Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, terdapat subjek, informan, maupun responden. Informan maupun responden pada penelitian kualitatif tidak berfungsi dalam menggambarkan populasi, namun menggambarkan informasi. Oleh karena itu, penetapan subjek penelitian bukan terletak pada tingginya jumlah orang yang dibutuhkan dalam menyajikan informasi atau disebut juga dengan data (Nasution, 2023). Penerapan istilah sampling pada penelitian kualitatif juga dapat disebut dengan teknik pemungutan subjek penelitian.

Teknik pengambilan sampel yang dilaksanakan oleh peneliti yaitu menggunakan teknik Purposive Sampling. Teknik purposive sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang dilaksanakan sejalan dengan ketentuan sampel yang dibutuhkan (Nasution, 2023). Sampel tersebut dapat diperoleh dari narasumber dalam proses penggalan data di antaranya dengan *Customer Service*, *Supervisor* Pelayanan, dan *Manager* Cabang.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data pada penelitian ini, terdapat beberapa metode yang dilakukan oleh peneliti. Pada penelitian kualitatif, hasil yang diperoleh tersebut berupa data primer dan data sekunder. Penelitian kualitatif menggunakan berbagai metode pengumpulan data, seperti wawancara, penelitian dokumen atau arsip,

maupun penelitian lapangan. Metode antara satu dengan yang lainnya tidak saling terpisahkan (Rukin, 2019). Teknik pengumpulan data pada penelitian ini diperoleh, antara lain :

3.4.1 Wawancara

Wawancara merupakan suatu bentuk instrumen pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian kualitatif. Selain kualitatif, wawancara juga dapat dijadikan sebagai metode data pada penelitian kuantitatif. Wawancara merupakan bentuk komunikasi verbal atau percakapan langsung yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan peneliti (Saleh, 2017).

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain dengan wawancara bebas terpimpin yaitu mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang telah dipersiapkan. Dalam penelitian ini, peneliti melaksanakan proses wawancara dengan pihak seperti *Manager* cabang, *Supervisor* pelayanan, serta *Customer service* dari PT BPR BKK Purwodadi (Persero) Cabang Gabus, serta dengan para nasabah yang berkaitan. Metode wawancara ini digunakan untuk memperoleh data terkait proses penelitian ini.

3.4.2 Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengamati secara langsung subyek penelitian sehingga diperoleh data yang cermat, mendalam, dan rinci (Saleh, 2017). Pada observasi ini, peneliti mendatangi langsung objek penelitian untuk dilakukan pengamatan, serta menggali informasi kepada narasumber untuk memperoleh keadaan yang terjadi secara fakta. Observasi yang dilakukan peneliti yaitu dengan mengamati serta mengulik segala informasi yang terjadi terkait optimalisasi layanan *customer service* guna memitigasi risiko operasional.

3.4.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode yang digunakan guna memperoleh data-data yang tercantum dengan keterangan serta penjelasan pemikiran terkait peristiwa yang

sebenarnya dan sejalan dengan masalah penelitian. Dokumentasi ini diterapkan guna menggali data maupun sumber yang relevan dengan penelitian ”Optimalisasi Layanan *Customer Service* Dalam Upaya Mitigasi Risiko Operasional di PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus”. Dengan demikian, sumber informasi dokumentasi dapat diperoleh dan dikumpulkan yang berasal dari pihak bank seperti halnya dokumen terkait gambaran sejarah singkat bank, visi dan misi bank, struktur organisasi, serta dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

3.5 Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data merupakan standar kebenaran suatu data hasil penelitian yang lebih dalam menekankan terkait data atau informasi dibandingkan sikap dan jumlah orang (Octaviani & Sutriani, 2019). Pada penelitian kualitatif, tidak terlepas dari tujuan untuk memahami fenomenal sosial yaitu fenomena keabsahan yang tengah diteliti. Suatu temuan dapat dikatakan valid jika tidak ditemukan perbedaan antara yang disampaikan peneliti dengan apa yang sebenarnya sedang berlangsung pada objek yang diteliti.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik keabsahan data triangulasi. Teknik ini terbagi menjadi beberapa bagian, antara lain:

3.5.1 Triangulasi sumber data

Triangulasi sumber data merupakan metode yang menggunakan berbagai sumber data yang berbeda guna memperoleh informasi yang sama. Hal ini dilakukan guna menguji kredibilitas dan validitas data dengan membandingkan data dari sumber yang berbeda. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dari berbagai sumber seperti *customer service*, serta dokumen internal bank.

3.5.2 Triangulasi teknik pengumpulan data

Triangulasi teknik pengumpulan data merupakan metode yang menggunakan berbagai pengumpulan data seperti observasi, wawancara, serta dokumentasi guna mengumpulkan data yang sama. Hal ini dilakukan guna menguji kredibilitas dan validitas data dengan membandingkan data yang diperoleh dari metode yang

berbeda. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi.

3.5.3 Triangulasi waktu pengumpulan data

Triangulasi waktu pengumpulan data merupakan metode mengumpulkan data pada waktu yang berbeda untuk menguji kredibilitas dan validitas data. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data pada waktu yang berbeda guna mendapatkan data yang lebih konsisten.

Untuk mengurangi keterkeliruan dari data yang telah dikumpulkan, penting untuk dilaksanakan verifikasi keabsahan data. Dalam teknik keabsahan data, didasarkan pada kriteria uji *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability* berikut (Susanto & Jailani, 2023):

1. Derajat kepercayaan (*Credibility*),

Credibility merupakan standar dalam pemenuhan nilai keaslian dari data dan informasi yang telah diperoleh. Artinya, hasil dari penelitian harus mampu dipercaya oleh semua pembaca secara kritis dan berasal dari responden selaku pemberi informasi. Penelitian kualitatif mampu disebut mempunyai tingkat kredibilitas yang tinggi apabila hasil tersebut mampu memperoleh tujuannya dalam mendalami masalah.

2. Keteralihan (*Transferability*),

Transferability merupakan standar yang menyatakan derajat kebenaran dari suatu hasil penelitian. Hal ini dimaksudkan guna mengevaluasi sejauh mana temuan suatu penelitian kelompok tertentu yang dilaksanakan mampu diterapkan pada kelompok lainnya dalam situasi yang sama. Standar ini penting guna menjaga keabsahan penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini, peneliti perlu mendeskripsikan segala susunan penelitian secara lengkap, spesifik, dan logis sehingga kondisi penelitian mampu tergambar secara jelas dan sepadan dengan kecakapan yang peneliti miliki.

3. Kebergantungan (*Dependability*),

Dependability merupakan suatu standar guna mengevaluasi sejauh mana temuan penelitian kualitatif menunjukkan keselarasan dari hasil temuan pada saat

dilaksanakan oleh peneliti yang berbeda dengan waktu yang berbeda, namun dilaksanakan dengan metodologi serta wawancara yang sama. Dependability berguna sebagai reliabilitas serta melaksanakan replikasi studi, pemeriksaan (*auditing*) dengan mengikutsertakan pengamatan data dan literatur yang menunjang secara komprehensif.

4. Kepastian (*Confirmability*).

Confirmability merupakan konsep keterbukaan yang mana kesanggupan peneliti untuk mengungkapkan secara jelas terkait proses dan faktor-faktor penelitiannya lalu memungkinkan peneliti maupun pihak lain melaksanakan penelitian terkait hasil-hasil temuannya.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan upaya mendapatkan serta mengganti dengan sistem data hasil wawancara, observasi, dokumentasi, dan lainnya sehingga peneliti mampu memahami terkait kasus yang sedang dilakukan penelitian dan dapat disampaikan untuk temuan yang akan mendatang (Ahmad & Muslimah, 2021). Analisis data dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan bersifat *action* yaitu penelitian yang berfokus pada pemecahan masalah-masalah yang nyata dalam situasi nyata. Metode ini digunakan untuk menguji efektivitas suatu tindakan dalam konteks sosial yang sebenarnya. Analisis data dilaksanakan secara berkaitan dan dilaksanakan secara berkesinambungan selama proses berlangsung hingga penelitian selesai sehingga situasi dalam suatu fenomena tidak tertinggal dalam analisis.

Dalam analisis data, terdapat proses pengumpulan data yang meliputi data *collection*, data *reduction*, data *display*, dan *conclusion*. Adapun proses analisis pada saat pengumpulan data, sebagai berikut (Hermawan & Amirullah, 2016) :

3.6.1 Data Collection

Data *collection* atau pengumpulan data adalah tahap pertama dalam analisis data kualitatif. Dalam penelitian kualitatif, proses analisis data dilakukan sejak awal pengumpulan data, berbeda dengan penelitian kuantitatif yang melakukan analisis

data setelah data lengkap. Peneliti kualitatif mengumpulkan data sambil juga menganalisis data yang ada. Proses pengumpulan data dapat dilakukan dengan teknik wawancara mendalam, diskusi kelompok fokus, observasi, dan pendokumentasian.

3.6.2 Data Reduction

Data *reduction* atau reduksi data adalah tahap analisis data yang melibatkan penyederhanaan, penggolongan, dan membuang data yang tidak relevan. Data dirangkum, diseleksi, dipilih yang pokok-pokok saja, tema yang sama dan kategori yang sesuai. Data yang tidak relevan dibuang. Proses ini memungkinkan peneliti untuk melakukan data collection kembali jika diperlukan.

3.6.3 Data Display

Data *display* adalah tahap menampilkan data hasil dari data *reduction* pada laporan penelitian. Data yang ditampilkan adalah petikan-petikan wawancara untuk tiap ide dalam topik penelitian dan data *display* untuk konsep atau tema-tema yang sama. Maksud dari menyajikan petikan-petikan wawancara asli adalah untuk menunjukkan kealamiahannya penelitian kualitatif. Pada tahapan data *display* ini, pencarian data masih belum berakhir, dan peneliti dapat mengambil data-data yang dianggap kurang jika diperlukan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Data Umum

4.5.3 Sejarah PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda)

Pada tahun 1970, Badan Kredit Kecamatan (BKK) didirikan sebagai lembaga keuangan non-bank dengan tujuan membantu masyarakat yang kekurangan modal untuk usaha mereka. Pada saat itu, kondisi perekonomian sangat sulit dan mayoritas penduduk tinggal di pedesaan yang jauh dari lembaga keuangan di kota-kota. PT. BPR BKK Purwodadi (Perseroda) kemudian berubah menjadi Bank Perkreditan Rakyat (BPR) untuk lebih memperluas layanannya.

Pada tanggal 8 Oktober 1991, Badan Kredit Kecamatan Purwodadi diberi izin oleh Menteri Keuangan KEP-346/KM.13/1991 untuk menjadi Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dengan tujuan memberikan akses pembiayaan kepada masyarakat di Kabupaten Grobogan yang membutuhkan dan juga sebagai sumber pendapatan bagi daerah. Dalam upaya menjalankan bisnisnya, terdapat 18 Badan Kredit Kecamatan (BKK) yang beroperasi secara terpisah di Kabupaten Grobogan. Hal ini menyebabkan sering terjadi persaingan antara BKK dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Oleh karena itu, PD. BPR BKK yang beroperasi di Kabupaten Grobogan memutuskan untuk melakukan penggabungan usaha atau merger.

Pada tahun 2005, sejumlah 18 PD. BPR BKK di Kabupaten Grobogan, Jawa Tengah diizinkan melakukan penggabungan usaha menurut Keputusan Gubernur Jawa Tengah nomor 503/68/2005, terkait BPR BKK se-Kabupaten Grobogan yaitu: PD. BPR BKK Toroh, PD. BPR BKK Geyer, PD. BPR BKK Wirosari, PD. BPR BKK Tawangharjo, PD. BPR BKK Ngaringan, PD. BPRBKK Kradenan, PD. BPR BKK Gabus, PD. BPR BKK Pulokulon, PD. BPR BKK Grobogan, PD. BPR BKK Klambu, PD. BPR BKK Brati, PD. BPR BKK Godong, PD. BPR BKK Penawangan, PD. BPR BKK Karangrayung, PD. BPR BKK Gubug, PD. BPR BKK Kedungjati dan PD. BPR BKK Tegowanu telah melakukan penggabungan usaha

(merger) ke PD. BPR BKK Purwodadi berdasarkan keputusan dari Deputi Gubernur Bank Indonesia dan persetujuan Gubernur Jawa (Indrianingsih & Yunianto, 2022).

4.1.2 Visi dan Misi PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda)

Terdapat visi dan misi yang dimiliki oleh bank PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda), antara lain sebagai berikut:

1. Visi Bank PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda)
Menjadikan bank yang sehat, produktif, efisien, dan berkelanjutan.
2. Misi Bank PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda)
 - a. Penggunaan aset perusahaan secara efektif dan efisien yang berorientasi pada kelangsungan perusahaan.
 - b. Menciptakan bank sebagai tempat terbaik dalam pelayanan.
 - c. Meningkatkan kualitas pelayanan menuju Pelayanan prima (*service excellent*) berupa kemudahan, jaringan kantor prima, tingkat bunga yang kompetitif, inovatif dalam produk.
 - d. Penggunaan teknologi yang unggul dan kompetitif.
 - e. Meningkatkan kualitas *professional* sumber daya insani dengan memegang teguh kode etik Bankir Indonesia dan prinsip tata kelola perusahaan yang sehat.
 - f. Berperan dalam kepedulian sosial dan melakukan edukasi keuangan kepada masyarakat.

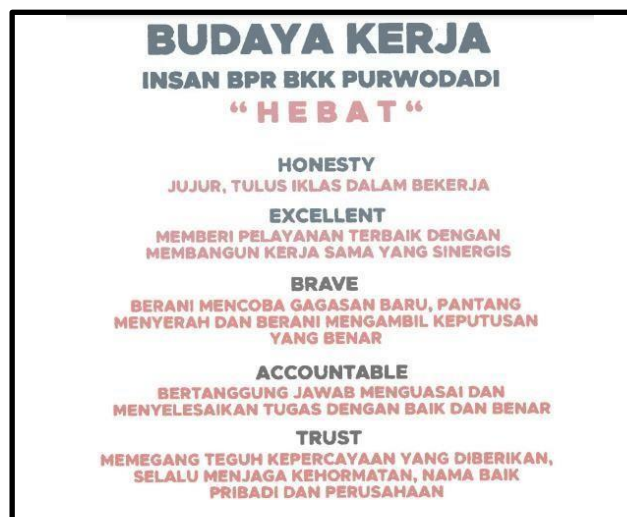
4.1.3 Nilai Utama PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda)

Bank PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) memiliki 9 butir perilaku berbudaya, yaitu sebagai berikut:

1. Iman dan Taqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.
2. Melayani setiap nasabah secara cepat, akurat, aman, ramah, dan menyenangkan.
3. Memberikan kontribusi yang terbaik untuk Bank PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda).

4. Mengembangkan sikap kewirausahaan, inovasi, kreativitas, dan sikap proaktif.
5. Meningkatkan mutu hasil kerja individual dan kelompok.
6. Meningkatkan sikap keterbukaan, berpikir konstruktif, wawasan yang luas, kebersamaan, kerukunan dan saling menghargai.
7. Memperlakukan setiap nasabah sebagai mitra usaha.
8. Berperan sebagai pemasar bagi produk-produk Bank PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda).
9. Meningkatkan Citra Bank PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) melalui sikap dan perilaku yang tertib, rapi dan tepat waktu.

Gambar 4.1 Nilai Budaya Kerja



(Sumber: Bank BPR BKK Purwodadi (Perseroda), 2023)

4.1.4 Produk dan Layanan Bank PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda)

1. Produk Penghimpunan Dana

Produk penghimpunan dana di bank PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) yaitu sebagai berikut:

- a. Tabungan Tamades, adalah tabungan perorangan dengan persyaratan yang mudah dan ringan yang diperuntukkan bagi nasabah untuk kebutuhan transaksi sehari-hari agar dana simpanan memberikan manfaat yang

maksimal. Tabungan ini dapat dibuka dengan setoran awal yang rendah yaitu Rp 50.000 serta bebas biaya admin bulanan.

- b. Tabungan TabunganKu, adalah tabungan perorangan dengan persyaratan yang mudah serta fitur lengkap yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna meningkatkan budaya menabung dan inklusi keuangan di masyarakat. TabunganKu ini dapat dibuka dengan setoran awal sebesar Rp 20.000.
- c. Tabungan Cibi Save, adalah tabungan berjangka yang diperuntukkan bagi perorangan (bukan badan usaha) dengan tingkat suku bunga menarik serta pilihan jangka waktu yang fleksibel mulai dari 1,3,6 hingga 12 bulan. Setoran awal minimum sebesar Rp 100.000, serta setoran tiap bulannya harus dilakukan oleh penabung sesuai dengan kontrak.
- d. Tabungan Cibi Save Qurban, adalah tabungan berjangka yang khususnya bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam beribadah Qurban dan Aqiqah. Jangka waktu tabungan mulai dari 11-11 bulan, serta setoran awal sebesar Rp 100.000.
- e. Tabungan SiswaKoe, adalah tabungan yang diperuntukkan khusus bagi siswa atau pelajar yang di dalamnya terdapat perlindungan asuransi jiwa bagi penabung, dengan persyaratan yang mudah serta fitur yang disesuaikan. Saldo minimal pembukaan sebesar Rp 20.000 serta bebas biaya admin bulanan.
- f. Deposito, adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan setelah jangka waktu tertentu sesuai dengan perjanjian nasabah dengan bank. Jangka waktu yang diberikan mulai dari 1,3,6, hingga 12 bulan, serta setoran awal sebesar Rp 5.000.000. Apabila deposito telah jatuh tempo namun tidak diambil, maka akan diperpanjang secara otomatis.

2. Produk Penyaluran Dana

Produk penyaluran dana di bank PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) yaitu sebagai berikut:

- a. Kredit Pertanian (hallo petani), adalah kredit yang diperuntukkan khususnya bagi petani untuk membiayai kebutuhan usaha tani dengan agunan berupa sertifikat.
- b. Kredit UMKM (UMKM Ceria), adalah kredit modal kerja yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang memiliki usaha mikro kecil dan menengah yang bertujuan untuk meningkatkan usaha yang dikelolanya.
- c. Kredit Multimanfaat, adalah kredit konsumtif guna membiayai kebutuhan seperti pendidikan, kesehatan, pernikahan, dan lain-lain.
- d. Kredit Mikro BKK (KMB), adalah kredit mikro kepada individu atau kelompok untuk usaha produktif dan konsumtif.
- e. Kredit Perangkat Desa, adalah kredit yang diperuntukkan bagi perangkat desa untuk membeli kendaraan atau melakukan renovasi rumah.
- f. Kredit P3K & TPG Payroll BKK, adalah kredit yang diperuntukkan bagi pegawai BUMN atau BUMD aktif serta mitra payroll untuk memenuhi kebutuhan.
- g. Kredit TPG (Takeover Pecahan Gaji), adalah kredit dengan agunan berupa BPKB kendaraan bermotor yang bertujuan guna membiayai kebutuhan konsumtif seperti biaya pendidikan, kesehatan, pernikahan, renovasi rumah, dan lain-lain.
- h. Kredit BKK OK Motor, adalah kredit kepemilikan kendaraan bermotor baru merek Honda. Uang muka yang harus dibayarkan oleh calon pembeli motor minimal 20% dari harga motor.
- i. Kredit BKK Air, adalah kredit yang diperuntukkan bagi masyarakat perorangan maupun kelompok untuk pembuatan sambungan air bersih rumah tinggal baik PAM, PDAM maupun pembuatan sumur.

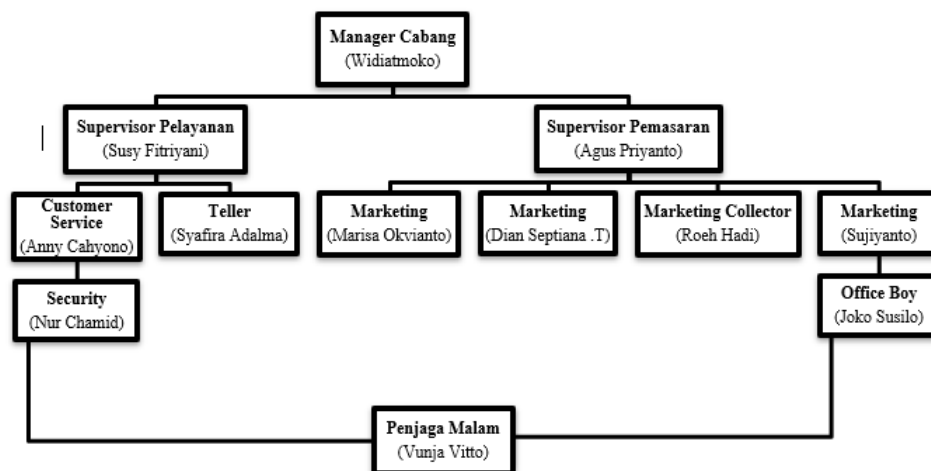
3. Layanan Perbankan

Produk layanan perbankan di bank PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) yaitu sebagai berikut:

- a. Pembayaran tagihan, adalah jasa pembayaran tagihan guna membayar PDAM, Tagihan Listrik, telepon dan internet, pulsa telepon, top up, dan lainnya.
- b. Pengiriman atau penerimaan uang (western union), adalah jasa pengiriman atau penerimaan uang ke atau dari seluruh dunia. Layanan ini dapat digunakan oleh siapa saja, baik nasabah Bank PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) maupun non nasabah karena tidak memerlukan rekening bank.

4.1.5 Struktur Organisasi PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda)

Gambar 4.2 Struktur Organisasi



(Sumber: Bank BPR BKK Purwodadi (Perseroda), 2023)

Penjelasan:

1. *Manager Cabang*
Bertanggung jawab dalam memimpin dan mengelola seluruh operasional cabang, mengawasi kinerja karyawan, serta menjaga kepatuhan sesuai prosedur dari kantor pusat.
2. *Supervisor Pelayanan*
Mengawasi dan mengkoordinir kegiatan pelayanan nasabah seperti transaksi keuangan, pembukaan rekening, dan lainnya yang dilaksanakan oleh *teller* dan *customer service*.

3. *Supervisor Pemasaran*
Mengawasi dan mengkoordinir kegiatan pemasaran produk dan jasa perbankan yang dilaksanakan oleh *marketing* serta *marketing collector*.
4. *Teller*
Bertugas melayani transaksi keuangan nasabah seperti penyetoran, penarikan, dan pembayaran lainnya melalui loket bank.
5. *Customer Service*
Bertugas dalam melayani nasabah dalam hal pembukaan rekening, perolehan informasi, pengaduan, serta layanan lainnya.
6. *Marketing*
Bertugas menawarkan produk dan jasa perbankan seperti kredit, tabungan, dan investasi kepada calon nasabah baru.
7. *Marketing Collector*
Bertugas melakukan penagihan angsuran kredit kepada nasabah.
8. *Security*
Bertanggung jawab dalam menjaga keamanan serta ketertiban di lingkungan kantor cabang, dan membantu dalam proses penyetoran maupun penarikan uang.
9. *Office Boy (OB)*
Bertugas dalam membantu pekerjaan administrasi, serta mengurus kebersihan.
10. Penjaga Malam
Bertanggung jawab menjaga keamanan kantor cabang pada malam hari, serta mengawasi gedung dan aset perusahaan.

4.2 Data Khusus

4.2.1 Faktor-faktor penyebab risiko operasional di PT BPR BKK

Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus.

Risiko operasional merupakan salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh lembaga keuangan, termasuk PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus. Dalam upaya untuk mengelola dan memitigasi risiko ini secara efektif, penting untuk mengidentifikasi dan memahami faktor-faktor yang berkontribusi terhadap timbulnya risiko operasional. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara di lapangan, didapatkan hasil bahwa pentingnya dalam menjaga faktor-faktor risiko operasional di PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus. Hal ini bertujuan agar dapat memitigasi risiko operasional secara maksimal sesuai dengan yang diharapkan. Dengan pemahaman yang komprehensif tentang sumber-sumber risiko operasional, PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus

dapat meningkatkan ketahanan operasionalnya dan menjaga kepercayaan para pemangku kepentingan. Analisis mendalam terhadap faktor-faktor penyebab ini tidak hanya membantu dalam mengantisipasi potensi masalah, tetapi juga memungkinkan institusi untuk mengembangkan strategi pencegahan dan penanganan yang lebih tepat sasaran.

Faktor penyebab risiko operasional di PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus dapat berasal dari berbagai aspek, seperti kurangnya pengawasan terhadap proses operasional, kelemahan dalam sistem pengendalian internal, ketidakpatuhan terhadap kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan, serta kurangnya kesadaran akan risiko operasional di kalangan karyawan. Selain itu, faktor-faktor eksternal seperti perubahan regulasi, kondisi ekonomi yang tidak stabil, dan ancaman dari pihak eksternal juga dapat menjadi penyebab risiko operasional yang perlu diperhatikan. Keberagaman faktor-faktor ini menunjukkan kompleksitas tantangan yang dihadapi oleh institusi dalam mengelola risiko operasionalnya. Kurangnya pengawasan terhadap proses operasional merupakan salah satu faktor internal yang signifikan dalam menimbulkan risiko operasional. Hal ini dapat terjadi karena berbagai alasan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, sistem *monitoring* yang tidak memadai, atau kurangnya prioritas terhadap fungsi pengawasan. Akibatnya, kesalahan atau penyimpangan dalam proses operasional mungkin tidak terdeteksi secara dini, yang pada gilirannya dapat menimbulkan kerugian finansial atau reputasi bagi institusi. Oleh karena itu, penguatan sistem pengawasan dan implementasi mekanisme kontrol yang efektif menjadi sangat penting dalam memitigasi risiko ini.

Kelemahan dalam sistem pengendalian internal juga menjadi faktor penting yang berkontribusi terhadap risiko operasional. Sistem pengendalian internal yang tidak kokoh dapat membuka celah bagi terjadinya kecurangan, kesalahan dalam pelaporan keuangan, atau pelanggaran terhadap regulasi yang berlaku. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti prosedur yang tidak jelas atau tidak dipatuhi, pemisahan tugas yang tidak memadai, atau sistem teknologi informasi yang belum terintegrasi dengan baik. Untuk mengatasi hal ini, PT BPR BKK

Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus perlu secara berkala melakukan evaluasi dan penguatan terhadap sistem pengendalian internalnya, termasuk melalui peningkatan kompetensi personel yang terlibat dalam fungsi pengendalian. Ketidakpatuhan terhadap kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan merupakan faktor risiko operasional lain yang perlu mendapat perhatian serius. Meskipun kebijakan dan prosedur yang baik telah disusun, implementasinya di lapangan sering kali menghadapi tantangan. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya pemahaman karyawan terhadap kebijakan tersebut, resistensi terhadap perubahan, atau bahkan kesengajaan untuk mengabaikan prosedur demi efisiensi jangka pendek.

Untuk mengatasi hal ini, diperlukan upaya berkelanjutan dalam sosialisasi dan edukasi kebijakan, serta penerapan sistem *reward and punishment* yang efektif untuk mendorong kepatuhan. Seperti yang telah disampaikan oleh Bapak Widiatmoko selaku *manager* cabang BPR BKK Purwodadi (Perseroda) cabang Gabus, terungkap bahwasanya salah satu faktor penyebab risiko operasional di PT BPR BKK Purwodadi Cabang Gabus adalah kurangnya koordinasi antara tim *customer service* dan tim operasional. *Manager* cabang menyoroti pentingnya sinergi antara kedua tim ini untuk memastikan layanan yang efisien dan mengurangi risiko operasional. Selain itu, *manager* cabang juga memberikan pandangan tentang strategi optimalisasi layanan *customer service* yang melibatkan pelatihan karyawan dalam hal komunikasi yang efektif dengan nasabah serta implementasi sistem pelaporan yang lebih efisien untuk memantau kinerja layanan. *Manager* cabang juga menekankan perlunya peningkatan kerja sama antar unit kerja dalam mengidentifikasi dan menangani risiko operasional yang mungkin timbul. Selaku *manager* cabang, beliau turut menyoroti pentingnya evaluasi berkala terhadap implementasi strategi mitigasi risiko operasional untuk memastikan efektivitasnya. Selain itu, pentingnya keterlibatan semua pihak terkait dalam proses pengambilan keputusan terkait optimalisasi layanan *customer service* turut menjadi sorotan. Berdasarkan dari hasil wawancara dengan *manager* cabang tersebut, terlihat bahwa pemahaman yang mendalam tentang dinamika internal cabang dan kebutuhan nasabah menjadi kunci dalam mengelola risiko operasional dan meningkatkan

layanan *customer service*. *Manager* cabang juga menyoroti pentingnya adaptasi terhadap perubahan lingkungan eksternal yang dapat memengaruhi operasional cabang. Dengan demikian, strategi mitigasi risiko operasional dan optimalisasi layanan *customer service* dapat disesuaikan dengan konteks yang relevan.

Faktor eksternal seperti perubahan regulasi dan kondisi ekonomi yang tidak stabil juga berperan penting dalam memicu risiko operasional. Perubahan regulasi yang cepat dan kompleks dapat menimbulkan tantangan bagi institusi dalam menyesuaikan proses operasionalnya, sementara kondisi ekonomi yang fluktuatif dapat mempengaruhi kinerja keuangan dan operasional bank. Dalam menghadapi faktor-faktor eksternal ini, PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus perlu mengembangkan kemampuan untuk beradaptasi dengan cepat, termasuk melalui peningkatan fleksibilitas operasional dan penguatan fungsi manajemen risiko. Selain itu, membangun komunikasi yang efektif dengan regulator dan pemangku kepentingan lainnya juga penting untuk mengantisipasi dan merespons perubahan eksternal secara lebih baik.

Dalam upaya mitigasi risiko operasional di PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus, penting untuk memperhatikan aspek pengembangan kebijakan internal yang mendukung peningkatan layanan. Kebijakan internal yang jelas dan terstruktur dapat membantu dalam memastikan bahwa setiap langkah yang diambil telah sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Dengan demikian, bank dapat mengurangi risiko operasional yang disebabkan oleh ketidaksesuaian prosedur dan kebijakan internal. Menurut Ibu Susy Fitriyani, selaku *supervisor* pelayanan, menekankan pentingnya komunikasi yang jelas antara *customer service* dan nasabah sebagai langkah kunci dalam mengurangi risiko operasional. Dari hasil wawancara ini, didapat bahwasanya kesalahpahaman dalam komunikasi dapat menjadi pemicu terjadinya kesalahan operasional. *Supervisor* pelayanan juga memberikan masukan tentang perluasan layanan *customer service* yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah, seperti penerapan layanan pelaporan transparan dan responsif. Selain itu, *supervisor pelayanan* juga menyoroti pentingnya pengembangan keterampilan interpersonal bagi tim *customer service*

untuk dapat berinteraksi dengan beragam tipe nasabah. Selain itu, beliau juga menekankan perlunya *monitoring* yang ketat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh *customer service* untuk memastikan bahwa standar layanan terpenuhi. *Supervisor* pelayanan juga memberikan saran tentang implementasi mekanisme umpan balik dari nasabah untuk terus meningkatkan kualitas layanan.

Dari hal tersebut, terlihat bahwa pemahaman mendalam tentang kebutuhan dan harapan nasabah menjadi landasan utama dalam mengoptimalkan layanan *customer service*. *Supervisor* pelayanan juga menyoroti pentingnya pengembangan sistem pelaporan yang dapat memberikan informasi yang akurat dan *real-time* tentang kinerja layanan *customer service*. Dengan demikian, upaya mitigasi risiko operasional dapat lebih terarah dan responsif terhadap dinamika kebutuhan nasabah.

Selain mewawancarai *manager* cabang dan *supervisor* pelayanan, peneliti juga turut mewawancarai *customer service*. Dalam hasil wawancara dengan Ibu Anny Cahyono selaku *customer service*, didapat bahwasanya salah satu faktor risiko operasional adalah kurangnya pemahaman tentang produk dan layanan bank. Beliau menggarisbawahi pentingnya pelatihan reguler bagi karyawan untuk meningkatkan pengetahuan produk dan layanan kepada nasabah. Di samping itu, hal yang perlu disoroti yaitu perlunya integrasi sistem informasi yang lebih baik untuk memastikan konsistensi dalam memberikan layanan kepada nasabah. Selain itu, *customer service* juga menyoroti pentingnya pengembangan kemampuan komunikasi verbal dan non-verbal bagi staf *customer service*. Hal ini perlu dilakukan peningkatan kerja sama antar tim dalam menangani situasi yang kompleks dan memastikan kepuasan nasabah. *Customer service* juga memberikan masukan tentang perlunya evaluasi rutin terhadap kinerja layanan *customer service* untuk terus meningkatkan standar pelayanan.

Dari hasil wawancara dengan tersebut, terlihat bahwa kesadaran akan pentingnya pengetahuan produk dan layanan serta keterampilan komunikasi yang baik menjadi faktor kunci dalam memberikan layanan *customer service* yang

berkualitas. *Customer service* juga menyoroti perlunya pengembangan sistem pelaporan yang dapat memberikan informasi yang relevan dan terukur tentang kinerja layanan. Dengan demikian, upaya mitigasi risiko operasional dapat lebih terfokus pada peningkatan kompetensi karyawan dan efektivitas layanan.

4.2.2 Optimalisasi layanan *customer service* dalam upaya mitigasi risiko operasional di PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus.

Optimalisasi layanan *customer service* merupakan aspek krusial dalam upaya mitigasi risiko operasional di lembaga keuangan, termasuk PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus. Sebagai garda terdepan dalam interaksi dengan nasabah, peran *customer service* sangat vital dalam menjaga kepercayaan nasabah dan memastikan kelancaran operasional bank. Dalam hal ini, berbagai strategi perlu diterapkan untuk meningkatkan efektivitas layanan sekaligus meminimalisir potensi risiko operasional yang mungkin timbul. Langkah-langkah strategis yang diimplementasikan harus mencakup berbagai aspek, mulai dari pengembangan sumber daya manusia hingga pemanfaatan teknologi terkini.

Salah satu langkah kunci dalam optimalisasi layanan *customer service* adalah peningkatan pelatihan dan pengembangan karyawan. Program pelatihan yang komprehensif dan berkelanjutan perlu dirancang untuk meningkatkan pengetahuan produk, pemahaman prosedur layanan, serta keterampilan komunikasi dan penanganan keluhan nasabah. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dalam penelitian mengenai optimalisasi layanan *customer service* dalam upaya mitigasi risiko operasional di PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus, ditemukan bahwa strategi peningkatan kompetensi staf menjadi salah satu langkah kunci yang perlu dilakukan. Dengan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam hal produk dan prosedur layanan, diharapkan *customer service* dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah. Hal ini juga dapat membantu dalam mengurangi risiko operasional yang disebabkan oleh kesalahan proses akibat kurangnya pemahaman staf terhadap tugas dan tanggung jawab mereka.

Penguatan sistem pengendalian internal juga menjadi komponen penting dalam upaya mitigasi risiko operasional. Hal ini melibatkan implementasi prosedur dan kebijakan yang ketat untuk mencegah terjadinya kesalahan proses dan kegagalan sistem. Sistem pengendalian internal yang efektif harus mampu mengidentifikasi, mengukur, dan mengelola risiko operasional secara proaktif. Ini termasuk pengembangan mekanisme pemantauan transaksi yang lebih baik, implementasi sistem deteksi *fraud*, serta peningkatan keamanan data nasabah. Dengan sistem pengendalian internal yang kuat, PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus dapat mengurangi potensi kerugian finansial dan reputasi yang mungkin timbul akibat risiko operasional. Selain itu, perbaikan sistem teknologi informasi juga menjadi fokus dalam optimalisasi layanan *customer service*. Dengan menerapkan teknologi yang tepat guna, seperti sistem informasi terkini, proses layanan dapat dipercepat dan keamanan data nasabah dapat ditingkatkan. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional cabang, tetapi juga membantu dalam mengurangi risiko operasional terkait dengan keamanan data dan informasi nasabah. Dengan demikian, bank dapat mencapai keandalan sistem yang lebih baik. Standardisasi prosedur pelayanan juga menjadi bagian penting dalam optimalisasi layanan *customer service*.

Dengan memiliki prosedur yang jelas dan terstandar, bank dapat memastikan bahwa setiap nasabah mendapatkan pelayanan yang konsisten dan berkualitas. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga membantu dalam mengurangi risiko operasional yang disebabkan oleh ketidakpastian dalam proses layanan. Dengan prosedur yang terstandar, bank dapat meminimalkan kesalahan dan kegagalan sistem yang dapat mengganggu kelancaran operasional. Peningkatan komunikasi dan koordinasi antar unit kerja juga memegang peranan penting dalam optimalisasi layanan *customer service* dan mitigasi risiko operasional. Diperlukan adanya alur komunikasi yang jelas dan efektif antara tim *customer service* dengan unit-unit terkait seperti bagian operasional, kredit, dan manajemen risiko. Koordinasi yang baik memungkinkan penanganan masalah nasabah secara lebih cepat dan akurat, serta memastikan

kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan. Selain itu, pertukaran informasi yang lancar antar unit dapat membantu dalam identifikasi dini potensi risiko operasional dan pengambilan tindakan preventif yang tepat.

Evaluasi dan perbaikan berkelanjutan juga menjadi komponen integral dalam strategi optimalisasi layanan *customer service*. Data dan wawasan yang diperoleh dari proses evaluasi ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan, baik dari sisi kualitas layanan maupun manajemen risiko operasional. Pendekatan perbaikan berkelanjutan ini memungkinkan cabang untuk terus beradaptasi dengan perubahan kebutuhan nasabah dan perkembangan *landscape* risiko di industri perbankan. Akhirnya, penting untuk menekankan bahwa optimalisasi layanan *customer service* dan mitigasi risiko operasional harus menjadi bagian integral dari budaya organisasi secara keseluruhan. Ini melibatkan penanaman kesadaran akan pentingnya kualitas layanan dan manajemen risiko pada setiap level karyawan, dari *front-line* staf hingga jajaran manajemen puncak. Pengembangan budaya yang berorientasi pada layanan prima dan manajemen risiko yang efektif dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung inovasi, efisiensi, dan kepatuhan. Dengan memadukan peningkatan kualitas layanan dan penguatan manajemen risiko ini, PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus dapat membangun fondasi yang kuat untuk pertumbuhan berkelanjutan, meningkatkan kepercayaan nasabah, dan memperkuat posisinya dalam industri perbankan yang semakin kompetitif.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dijelaskan serta data yang diperoleh dari PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus, penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwasanya identifikasi faktor penyebab risiko operasional di PT BPR BKK Purwodadi Cabang Gabus merupakan langkah awal yang penting dalam upaya mitigasi risiko. Faktor-faktor seperti kurangnya kompetensi staf, ketidaksesuaian prosedur pelayanan, dan kurangnya pengawasan internal menjadi penyebab utama risiko operasional yang perlu segera ditangani.
2. Optimalisasi layanan *customer service* dianggap sebagai strategi krusial dalam mitigasi risiko operasional di lembaga keuangan. Peningkatan kompetensi staf, pengembangan program pelatihan yang komprehensif, dan pemanfaatan teknologi terkini menjadi langkah strategis yang perlu diterapkan. Dengan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam hal produk dan prosedur layanan, diharapkan *customer service* dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah dan mengurangi potensi risiko operasional.

5.2 Implikasi

5.2.1 Implikasi Teoritis

Penelitian ini memiliki potensi untuk memberikan kontribusi signifikan terhadap pemahaman teoritis tentang hubungan antara layanan *customer service* dan manajemen risiko operasional dalam konteks perbankan, khususnya Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Dengan fokus pada BPR, penelitian ini dapat memberikan konteks spesifik pada teori manajemen risiko yang sering kali lebih berfokus pada bank-bank besar. Ini dapat menunjukkan bagaimana prinsip-prinsip

manajemen risiko diterapkan dan mungkin perlu dimodifikasi dalam konteks lembaga keuangan mikro.

5.2.2 Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini dapat memiliki dampak langsung pada praktik operasional BPR dan lembaga keuangan serupa. Implementasi rekomendasi dari penelitian ini yaitu mampu meningkatkan kepuasan nasabah, yang pada kurun waktu dapat meningkatkan reputasi bank dan loyalitas nasabah.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Pada hasil penelitian ini, masih terdapat beberapa kekurangan serta kelemahan dalam proses penelitian ini. Hal tersebut diakibatkan oleh faktor-faktor, antara lain:

1. Penelitian yang berfokus pada satu cabang (Cabang Gabus) mungkin tidak mewakili keseluruhan operasi PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda). Perbedaan demografis, ekonomi, dan budaya antar wilayah dapat mempengaruhi dinamika layanan *customer service* dan risiko operasional.
2. Dengan berfokus pada layanan *customer service*, penelitian ini mungkin tidak memperoleh seluruh aspek risiko operasional yang dihadapi bank. Aspek-aspek seperti keamanan *IT*, manajemen sumber daya manusia, atau proses *back-office* mungkin tidak tercakup secara komprehensif.
3. Dalam penelitian ini, responden yang bisa diperoleh terbatas yaitu hanya tiga (3) responden.

5.4 Rekomendasi untuk peneliti berikutnya

1. Mengingat pentingnya layanan *customer service* dalam mitigasi risiko operasional, disarankan untuk menambah jumlah tenaga kerja pada divisi *customer service*. Penambahan ini diharapkan mampu meningkatkan responsivitas agar meningkatkan kepuasan nasabah sehingga mampu memitigasi risiko operasional pada PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus.

2. Melakukan penelitian serupa di berbagai cabang PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) atau bahkan di BPR lain di berbagai wilayah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif dan memungkinkan analisis komparatif.
3. Selain itu, perlu juga untuk memperluas fokus penelitian untuk mencakup aspek-aspek lain dari risiko operasional selain layanan *customer service*, seperti manajemen IT, proses kredit, atau kepatuhan regulasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, A., & Muslimah, M. (2021). *Memahami teknik pengolahan dan analisis data kualitatif*. 1(1).
- Anggreani, M. (2023). *Optimalisasi Standard Operating Procedure (SOP) Pelayanan Frontliner Pada Kepuasan Nasabah Di BSI KCP Lamongan Wahidin*.
- Barat, P. B. O. P. (n.d.). *Resiko Operasional Unit Teller Dan Customer Service Pada*.
- Budiman, H., Harjadi, D., & Anugrah, D. (2021). Sosialisasi undang undang nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan untuk mencegah meluasnya bank emok pada masyarakat tidak mampu. *Empowerment: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(02), 126–132.
- Harahap, A. S., & Siregar, S. (2020). *Risiko Operasional Pembiayaan Murabahah Perbankan Syariah*. 1(1), 561–567.
- Hermawan, S., & Amirullah, A. (2016). *Metode penelitian bisnis pendekatan kuantitatif & kualitatif*.
- (IBI). (2014). *MENGELOLA KUALITAS LAYANAN PERBANKAN*. PT Gramedia Pustaka Utama Kompas Gramedia Building Blok I Lantai 5 Jl. Palmerah Barat 29-37 Jakarta 10270.
- Ichsan, N. (2014). *Pengantar perbankan*.
- Indonesia, B. (1999). UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 23 TAHUN 1999 TENTANG. *Perimbangan Keuangan Antara Pemerintahan Pusat Dan Daerah*.
- Indonesia, I. B. (2014). *Mengelola kualitas layanan perbankan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Indrianingsih, A., & Yuniarto, A. (2022). Pengaruh Modal Psikologi, Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Komitmen Organisasional (Studi Pada PT. BPR BKK Purwodadi). *SEIKO: Journal of Management & Business*, 5(2), 418–432.

- Kasmir, B., & Lainnya, L. K. (2014). *Manajemen Perbankan* Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Martinis, W. F. (2020). *Peran Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah IAIN Batusangkar dalam Sosialisasi Perbankan Syariah Kepada Keluarga*.
- Meldiana, M. R., & Rahardi, D. R. (2020). Peran *Customer Service* dalam Mendukung Kompetensi Pegawai Pada Perusahaan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 4(3), 1567–1581.
- Nasution, A. F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*.
- Nomor, U.-U. (14 C.E.). Tahun 1967 tentang pokok-pokok perbankan. *Jakarta, Indonesia*.
- Octaviani, R., & Sutriani, E. (2019). *Analisis data dan pengecekan keabsahan data*.
- Pipit Putri Hariani MD, S.Pd., M.Si. (2022). *MENGENAL DASAR DASAR PERBANKAN* (pp. 2–3). UMSU PRESS.
- Rukin, S. P. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif*. Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Saleh, S. (2017). *Analisis data kualitatif*.
- Sante, Z. V., Murni, S., & Tulung, J. E. (2021). Pengaruh Risiko Kredit, Risiko Likuiditas Dan Risiko Operasional Terhadap Profitabilitas Perusahaan Perbankan Yang Terdaftar Di Lq45, Buku Iii Dan Buku Iv Periode 2017-2019. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(3), 1451–1462.
- Srihandoko, W., & Ayu, F. R. P. (2021). Peranan Customer Servis Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pada Sekolah Islam Ibnu Hajar. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 1(1), 31–40.
- Susanto, D., & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah. *QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 1(1), 53–61.
- Tjiptono, F. (n.d.). *Strategi pemasaran*.
- Wahidmurni, W. (2017). *Pemaparan metode penelitian kualitatif*.
- Yulistiani, W. (2022). *Strategi Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di KSPPS Berkah Abadi Gemilang*.

INSTRUMEN PENELITIAN

Transkrip Wawancara I

Hari / Tanggal : 01 Desember 2023

Durasi wawancara : 80 menit

Narasumber : *Manager Cabang*

1. Apa visi dan misi perusahaan dalam mengelola risiko operasional?

Mencapai kepuasan dan loyalitas nasabah. Visi utama perusahaan dalam mengelola risiko operasional adalah menciptakan lingkungan kerja yang aman dan terkendali. Perusahaan menyadari bahwa risiko operasional dapat muncul dari berbagai sumber, seperti kesalahan manusia, kegagalan sistem, atau bahkan kejadian eksternal yang tidak terduga. Oleh karena itu, visi perusahaan adalah untuk meminimalkan dampak negatif dari risiko-risiko tersebut dan memastikan kelangsungan operasional yang stabil dan berkelanjutan. Dengan mencapai visi ini, perusahaan dapat memberikan layanan yang berkualitas kepada nasabah, serta menjaga reputasi dan kepercayaan. Untuk mewujudkan visi tersebut, perusahaan menetapkan misi yang jelas dalam pengelolaan risiko operasional. Salah satu misi utama adalah membangun budaya sadar risiko di seluruh lini organisasi. Hal ini dilakukan melalui program pelatihan dan sosialisasi secara berkelanjutan, sehingga setiap karyawan memahami peran dan tanggung jawabnya dalam mengidentifikasi, menilai, dan mengelola risiko operasional. Misi lain yang ditetapkan adalah mengembangkan kerangka kerja manajemen risiko operasional yang komprehensif dan sesuai dengan praktik terbaik industri. Kerangka kerja ini mencakup kebijakan, prosedur, dan alat bantu untuk mendeteksi, memitigasi, dan memantau risiko operasional secara efektif.

Selain itu, perusahaan juga menetapkan misi untuk meningkatkan efisiensi dan keandalan sistem operasional melalui investasi teknologi yang tepat. Hal ini dilakukan dengan mengadopsi sistem informasi terkini, memastikan keamanan data, serta melakukan pemeliharaan dan pemutakhiran sistem

secara berkala. Dengan demikian, risiko kegagalan sistem atau gangguan operasional dapat diminimalkan. Pada akhirnya, visi dan misi pengelolaan risiko operasional ini bertujuan untuk mencapai kepuasan dan loyalitas nasabah dengan memberikan layanan yang aman, andal, dan berkualitas tinggi.

2. Bagaimana kebijakan dan prosedur manajemen risiko operasional yang diterapkan di cabang?

Semua diatur oleh SOP (Standar Operasioanl Prosedur) yang di keluarkan oleh direksi. SOP ini berfungsi sebagai pedoman yang mengikat seluruh karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. SOP mencakup berbagai aspek seperti pembagian tugas dan wewenang yang jelas, prosedur otorisasi transaksi, mekanisme pemisahan tugas yang memadai, serta langkah-langkah untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan data nasabah. Dengan mengikuti SOP secara disiplin, risiko operasional seperti kesalahan manusia, penyalahgunaan wewenang, atau kebocoran data dapat diminimalkan.

Selain itu, kebijakan dan prosedur manajemen risiko operasional juga mencakup penerapan sistem pengendalian internal yang ketat. Sistem ini terdiri dari berbagai lapisan kontrol, mulai dari kontrol pencegahan (preventive control), kontrol deteksi (detective control), hingga kontrol korektif (corrective control). Kontrol pencegahan diterapkan untuk mencegah terjadinya insiden risiko operasional, seperti pemisahan tugas yang memadai, otorisasi transaksi, dan penerapan sistem keamanan yang kuat. Kontrol deteksi berfungsi untuk mengenali secara dini apabila terjadi penyimpangan atau masalah, melalui mekanisme seperti rekonsiliasi data, pemantauan kinerja, dan audit internal. Sementara kontrol korektif diperlukan untuk mengatasi dan memperbaiki situasi apabila telah terjadi insiden atau kerugian. Untuk memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur yang ada, cabang juga menerapkan sistem pemantauan dan pelaporan yang ketat. Setiap insiden risiko operasional, baik yang berpotensi maupun yang sudah terjadi, harus dicatat dan dilaporkan kepada manajemen pusat secara berkala. Data dan informasi ini kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi area yang rentan

terhadap risiko operasional, serta untuk mengevaluasi efektivitas kontrol yang ada. Berdasarkan analisis tersebut, manajemen pusat dapat memberikan arahan atau mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk memperkuat pengelolaan risiko operasional di cabang.

3. Apa saja risiko operasional utama yang dihadapi oleh cabang?

Risiko operasional utama yang dihadapi cabang yaitu ketika kita tidak memberikan pelayanan yang baik pada nasabah maka akan menimbulkan kerugian dalam jangka waktu tertentu yaitu nasabah akan tidak bersimpati kepada bank, dan secara lambat laun mereka akan meninggalkan kita.

Salah satu risiko operasional utama adalah risiko yang terkait dengan sumber daya manusia. Karyawan cabang merupakan garis terdepan yang berinteraksi langsung dengan nasabah, sehingga keterampilan, pengetahuan, dan sikap mereka sangat berpengaruh pada kualitas layanan yang diberikan. Risiko yang mungkin timbul antara lain kesalahan dalam melakukan transaksi, penanganan keluhan yang tidak memadai, atau bahkan perilaku tidak etis seperti penyalahgunaan wewenang atau kebocoran informasi nasabah. Risiko ini dapat mengakibatkan ketidakpuasan nasabah, kehilangan kepercayaan, hingga potensi kerugian finansial bagi cabang.

Selanjutnya, risiko operasional juga dapat muncul dari kegagalan atau ketidakcukupan sistem dan teknologi yang digunakan. Cabang perbankan saat ini sangat bergantung pada sistem informasi untuk melakukan berbagai transaksi dan menyimpan data nasabah. Apabila terjadi gangguan pada sistem, seperti kerusakan perangkat, serangan siber, atau bahkan human error dalam pengoperasian sistem, maka dapat menyebabkan terganggunya operasional cabang. Hal ini tidak hanya mengganggu layanan kepada nasabah, tetapi juga berpotensi menyebabkan kehilangan atau kerusakan data penting. Risiko operasional lain yang perlu diwaspadai adalah risiko eksternal seperti bencana alam, tindakan kriminal, atau bahkan perubahan regulasi yang mendadak. Bencana alam seperti banjir, gempa bumi, atau kebakaran dapat merusak sarana dan prasarana cabang, sehingga mengganggu kegiatan operasional. Tindakan kriminal seperti perampokan atau pencurian data juga

dapat mengakibatkan kerugian finansial dan reputasi yang signifikan. Sementara itu, perubahan regulasi yang tidak diantisipasi dengan baik dapat membuat cabang melanggar ketentuan yang berlaku, yang dapat berujung pada sanksi atau denda dari regulator.

4. Bagaimana peran pimpinan cabang dalam mengelola dan memitigasi risiko operasional?

Dalam hal pemberian pelayanan terbaik pada nasabah, sebagai pimpinan kita harus selalu melakukan pendekatan, pemahaman pada bagian front office, sehingga harapan yang diharapkan oleh manajemen dapat terlaksana, karena mereka adalah ujung tombak pertama pelayanan kita.

Salah satu peran utama pimpinan cabang adalah membangun budaya sadar risiko di seluruh lini organisasi cabang. Hal ini dimulai dengan memberikan arahan dan sosialisasi secara berkala kepada seluruh karyawan mengenai pentingnya pengelolaan risiko operasional. Pimpinan cabang harus memastikan bahwa setiap karyawan memahami peran dan tanggung jawabnya dalam mengidentifikasi, menilai, dan mengelola risiko operasional yang mungkin timbul dalam pekerjaan mereka sehari-hari. Dengan budaya sadar risiko yang kuat, karyawan akan lebih waspada dan proaktif dalam menangani potensi risiko sebelum menjadi masalah yang lebih besar.

Selain itu, pimpinan cabang juga berperan dalam memastikan kepatuhan terhadap kebijakan, prosedur, dan sistem pengendalian internal yang telah ditetapkan oleh manajemen pusat. Pimpinan cabang harus secara konsisten melakukan pemantauan dan evaluasi untuk memastikan bahwa seluruh karyawan mengikuti standar operasional prosedur (SOP) dan menerapkan kontrol yang memadai dalam setiap aktivitas operasional mereka. Jika ditemukan penyimpangan atau kelemahan dalam pengendalian internal, pimpinan cabang harus segera mengambil tindakan korektif yang diperlukan untuk memperbaiki situasi tersebut. Peran lain yang tidak kalah pentingnya adalah memastikan bahwa cabang memiliki rencana kontinjensi dan prosedur penanganan insiden yang memadai. Pimpinan cabang harus mengantisipasi kemungkinan terjadinya insiden risiko operasional seperti gangguan sistem,

kebakaran, atau bahkan tindakan kriminal. Dengan memiliki rencana kontinjensi yang baik, cabang dapat segera memulihkan operasionalnya dan meminimalkan dampak negatif dari insiden tersebut. Pimpinan cabang juga harus memastikan bahwa seluruh karyawan memahami prosedur penanganan insiden dan mekanisme pelaporan yang berlaku, sehingga setiap insiden dapat ditangani dengan cepat dan tepat.

5. Apakah terdapat komite khusus yang menangani manajemen risiko di cabang? *Dalam struktur organisasi cabang, umumnya terdapat komite khusus yang disebut Komite Manajemen Risiko Cabang (Branch Risk Management Committee). Komite ini beranggotakan pimpinan cabang, kepala unit operasional, kepala unit kepatuhan, dan perwakilan dari fungsi bisnis lainnya. Peran utama Komite Manajemen Risiko Cabang adalah mengawasi dan memastikan penerapan praktik manajemen risiko operasional yang baik di seluruh aktivitas cabang sesuai dengan kebijakan dan pedoman dari manajemen pusat. Tugas dan tanggung jawab utama Komite Manajemen Risiko Cabang antara lain melakukan identifikasi, penilaian, dan mitigasi terhadap risiko operasional yang dihadapi cabang. Komite ini bertugas untuk menganalisis data insiden risiko operasional, mengkaji efektivitas kontrol yang ada, serta memberikan rekomendasi perbaikan atau tindakan mitigasi yang diperlukan. Selain itu, Komite juga bertanggung jawab untuk memastikan kepatuhan terhadap kebijakan, prosedur, dan peraturan terkait manajemen risiko operasional yang berlaku.*

Komite Manajemen Risiko Cabang juga berperan dalam meningkatkan kesadaran dan budaya risiko di lingkungan cabang. Komite ini dapat mengadakan sesi pelatihan, sosialisasi, atau diskusi berkala dengan karyawan cabang untuk membahas isu-isu terkait risiko operasional serta memastikan pemahaman yang memadai tentang pengelolaan risiko. Selain itu, Komite juga bertanggung jawab untuk melaporkan secara berkala kepada manajemen pusat mengenai profil risiko cabang, insiden risiko operasional yang terjadi, serta upaya mitigasi yang telah dilakukan. Dengan adanya Komite khusus ini, pengelolaan risiko operasional di cabang menjadi lebih terstruktur, terpantau,

dan dapat diselaraskan dengan strategi manajemen risiko perusahaan secara keseluruhan.

6. Apa saja upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kesadaran dan budaya risiko di cabang?

Yaitu dengan selalu memberikan pemahaman pada bagian front office terhadap SOP pelayanan sehingga pelayanan yang terbaik selalu bank berikan. Salah satu upaya utama adalah melalui program pelatihan dan sosialisasi yang berkelanjutan. Pelatihan ini tidak hanya mencakup aspek teknis terkait manajemen risiko, tetapi juga membangun pemahaman tentang pentingnya pengelolaan risiko dalam menjaga kelangsungan bisnis cabang. Materi pelatihan harus disesuaikan dengan peran dan tanggung jawab masing-masing karyawan, sehingga mereka dapat memahami dengan jelas bagaimana risiko operasional terkait dengan pekerjaan mereka sehari-hari. Selain pelatihan, upaya lain yang dapat dilakukan adalah menciptakan saluran komunikasi yang terbuka antara manajemen cabang dengan karyawan. Dengan keterlibatan yang aktif, karyawan akan merasa lebih dihargai dan termotivasi untuk berpartisipasi dalam upaya pengelolaan risiko.

Aspek lain yang tidak kalah penting adalah membangun sistem insentif dan penghargaan yang mendukung budaya sadar risiko. Karyawan yang menunjukkan kinerja baik dalam mengelola risiko operasional, seperti melaporkan insiden risiko secara proaktif atau memberikan masukan perbaikan yang bermanfaat, dapat diberikan penghargaan atau insentif khusus. Hal ini akan mendorong karyawan lain untuk mengikuti jejak mereka dan turut berpartisipasi dalam upaya pengelolaan risiko. Selain itu, manajemen cabang juga dapat menerapkan sistem penilaian kinerja yang memasukkan aspek pengelolaan risiko sebagai salah satu kriteria utama, sehingga memperkuat budaya sadar risiko di seluruh lini organisasi cabang.

7. Bagaimana tingkat kepatuhan terhadap regulasi dan peraturan terkait manajemen risiko operasional?

Secara umum tingkat kepatuhan terhadap regulasi dan peraturan terkait manajemen operasional rata rata cukup baik, terbukti tidak adanya keluhan

atau surat yang dikirimkan melalui kotak saran yang disediakan bank.

Secara umum, cabang berupaya untuk memastikan tingkat kepatuhan yang tinggi terhadap seluruh regulasi dan peraturan yang berlaku terkait manajemen risiko operasional. Hal ini dilakukan dengan menerapkan sistem pengendalian internal yang ketat, serta memastikan seluruh karyawan memahami dan mengikuti kebijakan, prosedur, dan standar operasional yang ditetapkan. Melalui pendekatan ini, risiko pelanggaran terhadap regulasi dapat diminimalkan sejak dini.

Selain itu, cabang juga memiliki fungsi kepatuhan yang bertanggung jawab untuk memantau dan memastikan kepatuhan terhadap regulasi dan peraturan. Fungsi ini bertugas untuk mengkaji setiap kebijakan dan prosedur internal, serta melakukan penilaian risiko kepatuhan secara berkala. Apabila ditemukan potensi pelanggaran atau ketidaksesuaian, fungsi kepatuhan akan segera memberikan rekomendasi perbaikan kepada manajemen cabang. Upaya lain yang dilakukan adalah melalui pelatihan dan sosialisasi secara berkelanjutan kepada seluruh karyawan. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman tentang regulasi dan peraturan terkini terkait manajemen risiko operasional, serta konsekuensi yang mungkin timbul apabila terjadi pelanggaran. Selain itu, cabang juga secara rutin melakukan selfassessment untuk mengidentifikasi area yang rentan terhadap risiko kepatuhan, serta mengambil tindakan mitigasi yang diperlukan. Dengan pendekatan yang komprehensif ini, cabang berupaya untuk menjaga tingkat kepatuhan yang optimal dan menghindari potensi sanksi atau denda dari regulator.

8. Apakah terdapat sistem pelaporan dan pemantauan risiko operasional yang efektif?

Yang paling utama dalam hal pemantauan risiko operasional adalah, bertanggung jawab dalam bekerja, cermat menilai risiko, obyektif dalam menilai risiko, teliti dalam menilai risiko, dan yang terakhir adalah bekerja sesuai SOP. Cabang umumnya memiliki sistem pelaporan risiko operasional yang terintegrasi dengan sistem manajemen risiko di tingkat perusahaan.

Setiap insiden atau kejadian risiko operasional, seperti kegagalan sistem, kesalahan manusia, atau kejadian eksternal, harus dilaporkan secara tepat waktu dan terperinci melalui sistem ini. Sistem pelaporan ini memungkinkan cabang untuk mendokumentasikan secara konsisten seluruh insiden risiko operasional yang terjadi, beserta dampak dan upaya mitigasi yang dilakukan. Data dan informasi ini sangat berharga untuk mengidentifikasi area yang rentan terhadap risiko operasional dan melakukan perbaikan yang diperlukan.

Selain sistem pelaporan, cabang juga memiliki mekanisme pemantauan risiko operasional yang ketat. Hal ini melibatkan berbagai pihak seperti fungsi kepatuhan, audit internal, serta Komite Manajemen Risiko Cabang. Fungsi kepatuhan bertugas untuk memantau kepatuhan terhadap kebijakan, prosedur, dan peraturan terkait manajemen risiko operasional, sementara audit internal melakukan penilaian secara independen terhadap efektivitas pengendalian internal dan proses manajemen risiko. Komite Manajemen Risiko Cabang bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengevaluasi profil risiko operasional cabang secara keseluruhan. Pemantauan risiko operasional juga dilakukan melalui penggunaan indikator risiko kunci (Key Risk Indicators) yang telah ditetapkan. KRI ini merupakan metrik atau ukuran kuantitatif yang dirancang untuk memantau tingkat risiko operasional dalam berbagai area seperti sumber daya manusia, sistem teknologi informasi, proses bisnis, dan kepatuhan terhadap peraturan. Dengan memantau KRI secara berkala, cabang dapat mengidentifikasi tren atau perubahan signifikan dalam profil risiko operasional, sehingga dapat melakukan tindakan mitigasi atau perbaikan yang diperlukan secara tepat waktu. Sistem pelaporan dan pemantauan yang efektif ini memungkinkan cabang untuk mengelola risiko operasional secara proaktif dan berkelanjutan, serta menjaga kelangsungan bisnis dalam jangka panjang.

9. Apa saja kendala atau hambatan yang dihadapi dalam mengelola risiko operasional di cabang?

Hambatan yang utama saat ini di cabang yaitu kurangnya motivasi bekerja yang dimiliki oleh setiap karyawan, hal tersebut terjadi karena secara

financial rata rata karyawan saat ini adalah dari golongan menengah keatas, secara financial mereka hidup berkecukupan, sehingga sebagai karyawan kurang mempunyai motivasi untuk bekerja secara optimal, dan kondisi tersebut akan berdampak pada resiko operasional bank. Hal ini merupakan salah satu kendala utama yang terkait dengan faktor sumber daya manusia. Meskipun telah dilakukan pelatihan dan sosialisasi secara berkala, namun terkadang masih terdapat karyawan yang kurang memahami atau bahkan mengabaikan pentingnya pengelolaan risiko operasional. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya motivasi, sikap acuh tak acuh, atau bahkan persepsi bahwa risiko operasional bukanlah tanggung jawab utama mereka. Kondisi ini dapat membuat upaya pengelolaan risiko menjadi kurang efektif karena kurangnya kesadaran dan partisipasi dari karyawan itu sendiri. Kendala lain yang mungkin dihadapi adalah keterbatasan sumber daya, baik dari segi anggaran maupun teknologi. Penerapan sistem pengendalian internal yang kuat, seperti pengadaan sistem pemantauan atau perangkat keamanan canggih, seringkali membutuhkan investasi yang cukup besar. Sementara itu, anggaran cabang mungkin terbatas sehingga sulit untuk mengalokasikan dana yang memadai bagi upaya pengelolaan risiko operasional. Keterbatasan teknologi juga dapat menjadi hambatan, terutama bagi cabang yang terletak di daerah dengan infrastruktur IT yang kurang memadai.

Selain itu, faktor eksternal seperti perubahan regulasi atau kondisi ekonomi juga dapat menjadi kendala dalam mengelola risiko operasional. Perubahan regulasi yang mendadak atau ketatnya persyaratan baru dapat membuat cabang kesulitan dalam menyesuaikan prosedur dan sistem pengendalian internalnya dalam waktu singkat. Sementara itu, kondisi ekonomi yang lesu dapat menyebabkan pemotongan anggaran atau pengurangan sumber daya, sehingga menghambat upaya pengelolaan risiko yang efektif. Dalam menghadapi kendala-kendala ini, diperlukan komitmen dan dukungan yang kuat dari manajemen pusat, serta kolaborasi yang erat antara seluruh

pemangku kepentingan di cabang untuk mencari solusi dan strategi mitigasi yang tepat.

10. Apa saran atau rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas manajemen risiko operasional di cabang?

Sumber daya manusia adalah aset yang paling berharga dalam perusahaan, perlunya lebih selektif lagi dalam penerimaan karyawan baru kedepannya, untuk karyawan yang sudah ada perlu adanya pelatihan secara berkala yang dapat meningkatkan motivasi mereka dalam bekerja sehingga resiko operasional bank dapat diminimalkan.

Transkrip Wawancara II

Hari / Tanggal : 08 Desember 2023

Durasi wawancara : 60 menit

Narasumber : Supervisor Pelayanan

1. Bagaimana struktur organisasi dan pembagian tugas dalam divisi pelayanan?

Pada struktur organisasi dan pembagian tugas dalam divisi pelayanan memuat supervisor pelayanan yang membawahi customer service dengan tugas melayani langsung nasabah atau calon nasabah dalam kegiatan perbankan, teller dengan tugas menangani dan membantu nasabah yang akan melakukan transaksi perbankan sehubungan jasa layanan uang tunai maupun non tunai, membawahi juga bagian administrasi, satpam, office boy yang kesemuanya mempunyai tugas masing-masing yang tertuang pada tugas dan tanggung jawabnya.

Divisi pelayanan merupakan salah satu divisi terpenting dalam sebuah bank, karena bertanggung jawab dalam memberikan layanan langsung kepada nasabah. Struktur organisasi divisi ini biasanya dikepalai oleh seorang supervisor pelayanan yang membawahi beberapa sub-bagian dengan tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda. Salah satu sub-bagian utama adalah customer service, yang bertugas melayani langsung nasabah atau calon nasabah dalam kegiatan perbankan sehari-hari. Selain customer service, sub-bagian lain yang berada di bawah supervisor pelayanan adalah teller. Teller memiliki tanggung jawab khusus dalam menangani transaksi perbankan terkait jasa layanan uang tunai maupun non-tunai, seperti penyetoran, penarikan, pembayaran, dan lain-lain. Keberadaan teller sangat penting untuk memastikan kelancaran arus kas dan transaksi keuangan di bank.

Divisi pelayanan juga mencakup bagian administrasi yang mengelola seluruh dokumentasi, pencatatan, dan pelaporan terkait aktivitas pelayanan. Selain itu, sub-bagian seperti satpam dan office boy juga berada di bawah koordinasi supervisor pelayanan. Satpam bertugas menjaga keamanan lingkungan kerja dan mengawasi keluar-masuk nasabah maupun karyawan,

sedangkan office boy bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian area pelayanan. Masing-masing sub-bagian dalam divisi pelayanan memiliki deskripsi tugas dan tanggung jawab yang tertuang secara jelas dalam pedoman operasional bank. Pembagian tugas yang jelas dan terstruktur ini bertujuan untuk memastikan setiap aspek pelayanan dapat berjalan dengan efisien dan berkualitas tinggi. Koordinasi yang baik antara supervisor pelayanan dengan seluruh sub-bagian di bawahnya sangat penting untuk menciptakan sinergi dalam memberikan pengalaman terbaik bagi nasabah. Selain itu, struktur organisasi divisi pelayanan juga harus mencerminkan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik, seperti adanya mekanisme check and balance, segregasi tugas yang jelas untuk menghindari benturan kepentingan, serta sistem pelaporan dan pertanggungjawaban yang transparan. Dengan demikian, divisi pelayanan tidak hanya berfokus pada aspek pelayanan eksternal kepada nasabah, tetapi juga memastikan pengelolaan internal yang efektif dan akuntabel.

2. Apa saja risiko operasional yang sering terjadi dalam divisi pelayanan?

Risiko operasional yang sering terjadi dalam divisi pelayanan, risiko likuiditas, risiko reputasi, risiko kepatuhan. Risiko likuiditas merupakan salah satu risiko utama yang dihadapi divisi pelayanan bank. Risiko ini terkait dengan kemampuan bank dalam memenuhi kewajiban jangka pendek dan kebutuhan penarikan dana oleh nasabah. Jika terjadi penarikan dana dalam jumlah besar oleh banyak nasabah secara bersamaan, sementara bank tidak memiliki likuiditas yang memadai, maka hal ini dapat mengganggu operasional bank dan menurunkan kepercayaan nasabah. Oleh karena itu, divisi pelayanan harus memantau arus kas secara ketat dan memastikan tersedianya likuiditas yang cukup untuk mengantisipasi kebutuhan nasabah.

Risiko reputasi juga menjadi perhatian utama bagi divisi pelayanan. Mengingat divisi ini berinteraksi langsung dengan nasabah, setiap insiden atau kejadian yang dapat merusak citra bank, seperti pelayanan yang buruk, penanganan keluhan yang tidak profesional, atau bahkan kasus penipuan oleh karyawan, dapat berdampak signifikan terhadap reputasi bank. Risiko reputasi

yang tidak dikelola dengan baik dapat menyebabkan nasabah kehilangan kepercayaan dan beralih ke bank lain, sehingga merugikan bisnis secara keseluruhan.

Selain itu, risiko kepatuhan juga sering terjadi dalam divisi pelayanan. Industri perbankan diatur oleh berbagai peraturan dan regulasi yang harus dipatuhi dengan ketat, baik dari aspek perlindungan konsumen, anti pencucian uang, maupun praktik penjualan yang beretika. Jika terjadi pelanggaran terhadap peraturan ini, seperti karyawan yang memberikan informasi menyesatkan atau terlibat dalam tindakan penipuan, maka bank dapat dikenakan sanksi berat, baik secara finansial maupun reputasi. Untuk memitigasi risiko-risiko operasional tersebut, divisi pelayanan perlu menerapkan sistem pengendalian internal yang kuat, prosedur operasional standar yang ketat, serta program pelatihan dan pengawasan secara berkala bagi seluruh karyawan. Selain itu, divisi ini juga harus memastikan adanya mekanisme pelaporan dan eskalasi jika terjadi insiden atau pelanggaran, sehingga tindakan korektif dapat segera diambil untuk mencegah dampak yang lebih buruk. Dengan mengelola risiko operasional secara efektif, divisi pelayanan dapat memberikan layanan berkualitas kepada nasabah, sekaligus melindungi reputasi dan kelangsungan bisnis bank. Kepuasan nasabah dan kepercayaan masyarakat terhadap bank merupakan aset penting yang harus terus dijaga melalui pengelolaan risiko operasional yang baik di seluruh lini divisi pelayanan.

3. Bagaimana prosedur standar operasional dalam mengelola divisi pelayanan?

Prosedur standar operasional menjadi panduan bagi divisi pelayanan dan pihak-pihak yang terkait dalam melakukan proses manajemen risiko operasional, juga untuk menerapkan prinsip kehati-hatian dan tata kelola perusahaan yang baik. Prosedur standar operasional (SOP) merupakan pedoman yang sangat penting bagi seluruh karyawan divisi pelayanan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sehari-hari. SOP ini berfungsi sebagai acuan yang menjelaskan secara rinci langkah-langkah yang harus diikuti dalam setiap proses kerja, mulai dari penerimaan nasabah,

penanganan transaksi, hingga penyelesaian keluhan. Dengan adanya SOP yang jelas dan terstruktur, diharapkan seluruh aktivitas di divisi pelayanan dapat berjalan dengan konsisten, efisien, dan terstandardisasi di semua cabang bank. Salah satu tujuan utama dari SOP adalah sebagai panduan dalam melakukan manajemen risiko operasional. SOP mengatur bagaimana setiap karyawan harus bertindak dalam situasi tertentu untuk meminimalkan risiko kesalahan, kegagalan, atau insiden yang dapat merugikan bank dan nasabah. Misalnya, SOP dapat mencakup prosedur verifikasi identitas nasabah, pengecekan kelengkapan dokumen, atau langkah-langkah dalam menangani transaksi dengan nilai besar.

Selain itu, SOP juga memastikan bahwa prinsip kehati-hatian dan tata kelola perusahaan yang baik (good corporate governance) diterapkan dalam setiap aktivitas divisi pelayanan. SOP menjelaskan bagaimana karyawan harus mematuhi peraturan dan regulasi yang berlaku, mengutamakan kepentingan nasabah, serta menghindari praktik-praktik yang dapat menimbulkan benturan kepentingan atau pelanggaran etika. Untuk memastikan efektivitas SOP, divisi pelayanan harus melakukan sosialisasi dan pelatihan secara berkala kepada seluruh karyawan. Selain itu, SOP juga harus dievaluasi dan diperbarui secara berkala untuk menyesuaikan dengan perubahan regulasi, perkembangan teknologi, atau perubahan kebutuhan bisnis bank. Pemantauan dan pengawasan kepatuhan terhadap SOP juga harus dilakukan secara ketat oleh supervisor atau pihak yang bertanggung jawab. Dengan menerapkan SOP secara konsisten, divisi pelayanan dapat memberikan layanan yang prima dan terstandardisasi kepada nasabah di seluruh cabang bank. Selain itu, SOP juga membantu meminimalkan risiko operasional, memastikan kepatuhan terhadap peraturan, dan mendukung tata kelola perusahaan yang baik. Pada akhirnya, SOP yang efektif akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan nasabah, reputasi bank, dan keberlangsungan bisnis jangka panjang.

4. Apakah terdapat program pelatihan atau pengembangan untuk staf pelayanan secara berkala?

Ada, baik dari internal bank atau pihak eksternal lembaga pelatihan. Dalam industri perbankan yang sangat dinamis dan kompetitif, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia merupakan investasi yang sangat penting, terutama bagi staf di divisi pelayanan yang berinteraksi langsung dengan nasabah. Keterampilan dan kompetensi staf pelayanan harus senantiasa ditingkatkan agar mereka dapat memberikan layanan terbaik dan memenuhi ekspektasi nasabah yang terus berkembang. Oleh karena itu, bank perlu memiliki program pelatihan dan pengembangan yang terstruktur dan berkelanjutan bagi staf pelayanan. Seperti yang disebutkan sebelumnya, bank biasanya mengadakan pelatihan dari dua sumber, yaitu internal bank sendiri dan pihak eksternal seperti lembaga pelatihan profesional. Pelatihan internal biasanya difokuskan pada pengenalan produk baru, sistem operasional terbaru, atau pembaharuan prosedur kerja di bank tersebut. Pelatihan ini dapat diselenggarakan oleh departemen sumber daya manusia atau divisi terkait lainnya yang memiliki keahlian di bidang tersebut. Di sisi lain, pelatihan dari pihak eksternal seperti lembaga pelatihan profesional dapat memberikan perspektif dan wawasan baru bagi staf pelayanan. Dalam merancang program pelatihan, bank perlu melakukan analisis kebutuhan pelatihan (training needs analysis) secara berkala untuk mengidentifikasi keterampilan atau pengetahuan apa yang perlu ditingkatkan bagi staf pelayanan. Analisis ini dapat dilakukan melalui observasi langsung, survei kepuasan nasabah, atau evaluasi kinerja staf. Berdasarkan hasil analisis tersebut, bank dapat menyusun kurikulum pelatihan yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan nyata di lapangan.

Selain itu, bank juga perlu memastikan bahwa program pelatihan yang diadakan benarbenar memberikan manfaat dan dampak positif bagi kinerja staf pelayanan. Oleh karena itu, evaluasi pasca-pelatihan dan pengukuran tingkat penerapan keterampilan baru di tempat kerja menjadi sangat penting. Dengan melakukan evaluasi dan penyesuaian program pelatihan secara berkala, bank dapat memastikan bahwa investasi dalam pengembangan

sumber daya manusia ini benar-benar memberikan nilai tambah bagi organisasi dan meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah.

5. Bagaimana cara Anda memantau dan mengevaluasi kinerja staf pelayanan?

Cara memantau dan mengevaluasi kinerja staf pelayanan dapat dilakukan disetiap hari kerja, yang berhubungan dengan pengadministrasian, tentunya setelah waktu atau jam pelayanan selesai karena untuk terbentuknya jurnal, laba-rugi dan neraca, data atau dokumen haruslah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, baik kelengkapan dan pengarsipan. Memantau dan mengevaluasi kinerja staf pelayanan merupakan aspek krusial dalam menjamin mutu layanan yang diberikan kepada nasabah. Proses ini tidak hanya dilakukan sekali dalam sebuah periode tertentu, namun harus dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan. Langkah pertama yang dapat diambil adalah menetapkan indikator kinerja atau Key Performance Indicators (KPI) yang jelas dan terukur. KPI ini dapat mencakup aspek seperti waktu respons terhadap permintaan nasabah, tingkat kepuasan nasabah, akurasi dalam menangani transaksi, dan kemampuan menyelesaikan masalah dengan efektif. Setelah menetapkan KPI, langkah selanjutnya adalah melakukan pengumpulan data terkait kinerja staf secara rutin. Hal ini dapat dilakukan melalui observasi langsung, survei kepuasan nasabah, analisis catatan interaksi nasabah, atau bahkan dengan memasang sistem pemantauan seperti perekaman suara atau video. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dan dibandingkan dengan target KPI yang telah ditetapkan. Jika terdapat penyimpangan atau kinerja yang kurang optimal, maka perlu dilakukan investigasi lebih lanjut untuk mengidentifikasi akar permasalahan dan mengambil tindakan korektif yang diperlukan. Selain pemantauan berkala, evaluasi kinerja staf pelayanan juga perlu dilakukan secara berkala, misalnya setiap semester atau setiap tahun. Dalam evaluasi ini, seluruh data kinerja yang telah dikumpulkan dianalisis secara komprehensif untuk menilai kinerja individu maupun tim secara keseluruhan. Evaluasi ini juga dapat digunakan sebagai dasar untuk memberikan umpan balik konstruktif, mengidentifikasi area peningkatan, serta membuat keputusan terkait kompensasi, promosi, atau

bahkan pemutusan hubungan kerja jika diperlukan. Dengan melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja secara terstruktur, organisasi dapat memastikan bahwa layanan yang diberikan selalu berada pada standar tertinggi dan memenuhi harapan nasabah.

6. Apa saja kendala atau hambatan yang dihadapi dalam mengelola divisi pelayanan?

Kendala atau hambatan yang dihadapi dalam mengelola divisi pelayanan, apabila terjadi kegagalan atau kurang memadainya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem atau timbulnya kejadian eksternal yang mempengaruhi operasional berpotensi menimbulkan kerugian bank. Salah satu kendala signifikan adalah faktor sumber daya manusia. Staf pelayanan merupakan garis terdepan yang berinteraksi langsung dengan nasabah. Oleh karena itu, keterampilan komunikasi, pengetahuan produk/layanan, serta sikap dan perilaku mereka sangat berpengaruh pada pengalaman nasabah. Merekrut, melatih, dan mempertahankan staf berkualitas tinggi seringkali menjadi tantangan tersendiri. Selain itu, motivasi dan semangat kerja staf juga dapat menjadi kendala jika tidak dikelola dengan baik, terutama dalam menghadapi situasi stres atau nasabah yang sulit. Kendala lain yang sering dihadapi adalah masalah sistem dan teknologi. Dalam era digital saat ini, nasabah mengharapkan layanan yang cepat, efisien, dan tanpa hambatan. Namun, sistem yang usang, tidak terintegrasi dengan baik, atau rentan terhadap gangguan dapat menyebabkan keterlambatan, kesalahan, dan frustrasi bagi nasabah maupun staf. Selain itu, perkembangan teknologi yang pesat juga menuntut investasi berkelanjutan dalam infrastruktur dan pelatihan bagi staf agar dapat menggunakan sistem baru dengan efektif. Faktor eksternal seperti peraturan pemerintah, persaingan pasar, atau bahkan kondisi ekonomi secara umum juga dapat menjadi kendala dalam mengelola divisi pelayanan. Perubahan peraturan dapat membuat prosedur layanan menjadi lebih rumit atau membatasi jenis layanan yang dapat diberikan. Persaingan ketat di pasar juga menuntut organisasi untuk terus berinovasi dan meningkatkan mutu layanan agar tidak ditinggalkan nasabah. Sementara itu, kondisi ekonomi yang

lesu dapat membatasi anggaran operasional dan menyulitkan upaya peningkatan kualitas layanan. Untuk mengatasi kendala-kendala ini, diperlukan strategi yang komprehensif, mulai dari perencanaan sumber daya manusia yang tepat, investasi teknologi yang berkelanjutan, serta pemantauan dan adaptasi terhadap perubahan lingkungan eksternal secara proaktif.

7. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk memitigasi risiko operasional dalam divisi pelayanan?

Upaya yang dilakukan untuk memitigasi risiko operasional dalam divisi pelayanan, dalam satu semester harus dan wajib melakukan penilaian risiko dan kontrol serta melakukan input ke dalam aplikasi ORM (Operational Risk Managemen), RCSA (Risk and Control Self Assessment, LED (Loss Event Database) dan KI (Key Indicator). Langkah pertama yang perlu dilakukan adalah mengidentifikasi dan memahami risiko-risiko operasional yang mungkin timbul dalam divisi pelayanan. Hal ini dapat dilakukan melalui penilaian risiko dan kontrol (Risk and Control Self-Assessment/RCSA) secara berkala. Dalam proses ini, seluruh proses bisnis, aktivitas, dan prosedur dalam divisi pelayanan dianalisis untuk mengidentifikasi potensi risiko, seperti kesalahan manusia, kegagalan sistem, atau ancaman keamanan. Setelah risiko teridentifikasi, langkah selanjutnya adalah menilai dampak dan kemungkinan terjadinya risiko tersebut, serta merancang kontrol atau tindakan mitigasi yang tepat. Selanjutnya, upaya mitigasi risiko operasional juga dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia. Pelatihan berkala dan sertifikasi bagi staf pelayanan dapat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka, sehingga mengurangi risiko kesalahan manusia. Selain itu, penerapan sistem manajemen kinerja yang efektif juga dapat membantu memotivasi staf untuk bekerja dengan lebih baik dan mematuhi prosedur yang ada. Upaya lain yang dapat dilakukan adalah memperkuat sistem dan teknologi yang digunakan dalam divisi pelayanan. Investasi dalam infrastruktur IT yang andal, aman, dan terintegrasi dengan baik dapat mengurangi risiko kegagalan sistem atau gangguan operasional. Selain itu, penerapan sistem manajemen risiko operasional yang komprehensif, seperti

Operational Risk Management (ORM), Loss Event Database (LED), dan Key Indicator (KI), juga dapat membantu dalam memantau, mencatat, dan menganalisis risiko operasional secara lebih efektif. Dengan menggunakan data dan informasi dari sistem ini, manajemen dapat mengambil tindakan pencegahan atau mitigasi yang tepat sebelum risiko benar-benar terwujud dan menyebabkan kerugian.

8. Apakah terdapat sistem pengendalian internal yang efektif dalam divisi pelayanan?

Sistem pengendalian internal yang efektif dalam divisi pelayanan dilaksanakan melalui tiga tahapan, yaitu 1) Kontrol Pencegahan (Preventive Control) pengendalian terhadap aktivitas yang dapat mencegah kesalahan proses, kegagalan sistem, ketidakmampuan SDM dalam melaksanakan tugasnya, 2) Kontrol Deteksi (Detective Control) deteksi pengendalian terhadap suatu aktivitas sebelum aktivitas tersebut menimbulkan dampak negatif yang lebih besar atau potensi kerugian menjadi nyata, serta 3) Kontrol Korektif (Corrective Control) pengendalian terhadap aktivitas yang menimbulkan kerugian sebagai akibat tidak berjalannya pencegahan dan deteksi serta akibat dari kejadian yang tidak dapat dikendalikan (kejadian eksternal). Komponen utama sistem pengendalian internal adalah adanya kontrol pencegahan (preventive control). Kontrol ini bertujuan untuk mencegah terjadinya kesalahan, kegagalan, atau penyimpangan dalam proses bisnis sejak awal. Beberapa contoh kontrol pencegahan yang dapat diterapkan antara lain pemisahan tugas yang memadai, otorisasi transaksi oleh pihak yang berwenang, pelatihan dan sertifikasi staf, serta penerapan prosedur operasional standar yang ketat. Dengan mengimplementasikan kontrol pencegahan yang baik, risiko terjadinya insiden yang dapat mengganggu kinerja divisi pelayanan dapat diminimalkan. Meskipun kontrol pencegahan telah diterapkan, tetap diperlukan kontrol deteksi (detective control) sebagai lapisan pertahanan kedua. Kontrol ini berfungsi untuk mendeteksi secara dini apabila terjadi penyimpangan atau masalah dalam proses bisnis. Beberapa contohnya adalah rekonsiliasi data secara berkala, pemantauan kinerja

melalui indikator kunci, audit internal, serta peninjauan manajemen secara rutin. Apabila kontrol deteksi berfungsi dengan baik, masalah dapat segera diidentifikasi dan ditindaklanjuti sebelum menyebabkan dampak negatif yang lebih besar. Terakhir, sistem pengendalian internal juga harus dilengkapi dengan kontrol korektif (corrective control). Kontrol ini diperlukan untuk mengatasi dan memperbaiki situasi apabila telah terjadi insiden atau kerugian akibat kegagalan kontrol pencegahan dan deteksi. Dengan adanya kontrol korektif yang memadai, divisi pelayanan dapat segera memulihkan operasionalnya dan meminimalkan dampak negatif dari insiden yang terjadi.

9. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan divisi pelayanan saat ini?

Tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan divisi pelayanan sampai saat ini tentunya puas karena nasabah tetap datang, setia pada produk yang diterima dan jasa yang divisi pelayanan jalankan tentunya sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Untuk menilai tingkat kepuasan nasabah, perlu dilakukan survei secara berkala. Survei ini dapat dilakukan melalui berbagai metode, seperti wawancara langsung, kuesioner, atau bahkan melalui saluran digital seperti email atau aplikasi. Dalam survei tersebut, nasabah diminta untuk menilai berbagai aspek layanan, seperti kecepatan, keramahan staf, kemudahan akses, dan kualitas penanganan keluhan atau permintaan khusus. Hasil survei kemudian dianalisis secara mendalam untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan menetapkan tingkat kepuasan secara keseluruhan. Selain survei, tingkat kepuasan nasabah juga dapat diukur melalui indikator lain, seperti jumlah keluhan yang diterima, tingkat retensi nasabah, atau bahkan tingkat rekomendasi kepada calon nasabah baru. Jika jumlah keluhan menurun, tingkat retensi nasabah tinggi, dan banyak nasabah yang merekomendasikan layanan kepada orang lain, maka hal ini dapat menjadi indikasi bahwa tingkat kepuasan nasabah cukup baik. Namun, penting untuk diingat bahwa kepuasan nasabah bukan merupakan kondisi statis, melainkan sesuatu yang dinamis dan selalu berubah seiring dengan perkembangan zaman dan tuntutan nasabah yang semakin tinggi. Oleh karena

itu, meskipun tingkat kepuasan saat ini cukup baik, divisi pelayanan tidak boleh berpuas diri. Mereka harus terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan melalui inovasi, pelatihan staf, dan penyerapan masukan dari nasabah. Dengan demikian, kepuasan nasabah dapat terus dijaga dan bahkan ditingkatkan dari waktu ke waktu, sehingga memastikan keberlanjutan bisnis dalam jangka panjang.

10. Apa saran atau rekomendasi Anda untuk meningkatkan kualitas layanan divisi pelayanan?

Saran atau rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan, divisi pelayanan selalu melakukan pencatatan yang benar mengenai segala transaksi yang bertalian dengan tugasnya, tidak menyalahgunakan wewenangnya untuk kepentingan pribadi, juga tidak melakukan perbuatan tercela yang dapat merugikan citra profesinya. Salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan adalah peningkatan kompetensi sumber daya manusia. Staf pelayanan merupakan aset berharga yang berinteraksi langsung dengan nasabah setiap harinya. Oleh karena itu, program pelatihan dan pengembangan yang berkelanjutan sangat diperlukan untuk meningkatkan keterampilan teknis, pengetahuan produk, serta kualitas layanan mereka.

Transkrip Wawancara III

Hari / Tanggal : 09 Desember 2023

Durasi wawancara : 95 menit

Narasumber : *Customer Service (CS)*

1. Apa saja jenis risiko operasional yang sering terjadi dalam layanan *customer service*?

Nasabah mengalami ketidakpuasan. Hal tersebut diakibatkan dari beberapa risiko operasional dalam layanan customer service yang dapat menyebabkan ketidakpuasan nasabah sangat beragam. Pertama, risiko kesalahan proses. Ini dapat terjadi saat customer service memberikan informasi yang salah atau tidak akurat terkait produk dan layanan bank. Misalnya, kesalahan dalam menjelaskan ketentuan bunga tabungan atau persyaratan pembukaan rekening baru. Kesalahan seperti ini dapat mengakibatkan nasabah merasa dibohongi atau dimanipulasi, yang tentu saja menimbulkan ketidakpuasan.

Kedua, risiko kegagalan sistem. Masalah teknis seperti sistem yang error atau gangguan jaringan dapat menyebabkan pelayanan menjadi terhambat atau bahkan terhenti sementara. Apabila ini terjadi, nasabah harus mengantri lebih lama atau bahkan harus kembali lain waktu, yang tentunya tidak memuaskan. Ketiga, risiko human error. Customer service dapat melakukan kesalahan seperti salah input data nasabah, keliru dalam melakukan transaksi, atau bahkan hilangnya dokumen penting milik nasabah. Kesalahan semacam ini tentu saja akan membuat nasabah merasa jengkel dan tidak puas dengan kinerja customer service. Keempat, risiko ketidakpatuhan terhadap prosedur. Jika customer service tidak mengikuti prosedur standar operasional, seperti tidak ramah dalam melayani atau mengabaikan keluhan nasabah, maka ini dapat memicu ketidakpuasan nasabah secara signifikan. Pelanggaran prosedur ini merupakan risiko operasional yang harus dihindari.

2. Bagaimana prosedur standar operasional yang berlaku dalam melayani nasabah?

Mempersilahkan nasabah lalu menyapa nasabah, mempersilahkan duduk serta memberikan keramahan dan urah senyum kepada nasabah. Pertama, customer service harus mempersilahkan nasabah dengan sikap yang ramah dan profesional begitu nasabah memasuki area layanan. Sambutan hangat seperti senyum dan sapaan yang sopan menjadi kunci awal untuk menciptakan pengalaman pelayanan yang menyenangkan bagi nasabah. Customer service juga harus mempersilahkan nasabah untuk duduk dengan gesture yang santun untuk menunjukkan rasa hormat dan membuat nasabah merasa dihargai. Setelah itu, customer service akan menanyakan keperluan nasabah dengan bahasa yang komunikatif dan mudah dimengerti. Dalam menggali kebutuhan nasabah, customer service perlu mendengarkan dengan saksama dan menanggapi dengan sikap yang penuh perhatian. Ini akan membuat nasabah merasa didengarkan dan dihargai aspirasinya.

Selama proses pelayanan berlangsung, customer service harus senantiasa menunjukkan keramahan melalui bahasa tubuh, nada bicara, dan ekspresi wajah yang positif. Senyum yang tulus dan kontak mata yang baik dapat membuat nasabah merasa nyaman dan dihormati. Selain itu, pemilihan kata-kata yang santun juga penting agar nasabah tidak merasa tersinggung atau terlecehkan. Disamping itu, customer service juga harus piawai dalam menjelaskan produk dan layanan bank dengan cara yang mudah dipahami oleh nasabah dari berbagai kalangan. Mereka perlu menggunakan istilah-istilah yang sederhana, memberikan contoh yang relevan, serta bersedia menjawab setiap pertanyaan nasabah dengan sabar dan ramah.

3. Apakah pernah terjadi kesalahan dalam melayani nasabah? Jika ya, apa penyebabnya?

Ya, pernah. Kasusnya yaitu nasabah kurang bayar setoran bulanan lalu dilakukan proses peneguran. Kesalahan dalam melayani nasabah dapat disebabkan oleh beberapa faktor, baik dari pihak customer service maupun nasabah itu sendiri. Dalam kasus nasabah kurang bayar setoran bulanan, kemungkinan penyebabnya adalah kurangnya komunikasi yang baik antara customer service dengan nasabah. Customer service seharusnya secara

proaktif mengingatkan nasabah tentang jadwal pembayaran yang mendekati tanggal jatuh tempo, sehingga nasabah tidak lupa atau keliru dalam melakukan pembayaran. Selain itu, customer service juga harus menjelaskan dengan baik konsekuensi dari keterlambatan atau kekurangan pembayaran, agar nasabah dapat mengantisipasi hal tersebut. Di sisi lain, kesalahan juga dapat terjadi karena kelalaian dari pihak nasabah sendiri. Misalnya, nasabah lupa membayar atau bahkan sengaja menunggak pembayaran karena alasan tertentu. Dalam situasi seperti ini, customer service harus tetap bersikap profesional dan tidak emosional dalam menegur nasabah. Teguran harus disampaikan dengan bahasa yang santun dan menghindari konflik atau perselisihan yang dapat memperkeruh suasana. Customer service juga harus memberikan solusi atau alternatif penyelesaian yang adil bagi kedua belah pihak. Untuk mencegah kesalahan serupa terulang di masa mendatang, pihak bank perlu melakukan evaluasi dan perbaikan prosedur pelayanan secara berkala. Ini dapat dilakukan dengan mengadakan pelatihan Customer Service Excellence bagi seluruh customer service, sehingga mereka dapat meningkatkan keterampilan komunikasi, penanganan keluhan, dan manajemen hubungan dengan nasabah. Selain itu, bank juga dapat membuat sistem pengingat otomatis bagi nasabah yang mendekati tanggal jatuh tempo pembayaran. Dengan upaya-upaya ini, diharapkan pelayanan kepada nasabah dapat terus ditingkatkan dan kesalahan-kesalahan yang dapat memicu ketidakpuasan nasabah dapat diminimalisir.

4. Bagaimana tingkat kompetensi dan pemahaman customer service terkait produk dan jasa yang ditawarkan?

Customer service sudah melakukan secara maksimal memahami secara mendalam terkait produk dan jasa yang ditawarkannya. Misalnya, apabila nasabah bertanya terkait tabungan, maka customer service harus menjelaskan secara detail terkait produk dan jasa tabungan tersebut kepada nasabah. Kompetensi dan pemahaman customer service tentang produk dan jasa yang ditawarkan bank merupakan faktor krusial dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah. Customer service dituntut untuk memiliki pengetahuan

yang mendalam dan selalu up-to-date tentang setiap produk dan layanan yang ada di bank. Mereka harus mampu menjelaskan secara rinci mulai dari fitur, persyaratan, biaya, hingga manfaat setiap produk agar nasabah dapat memahami dengan baik dan membuat keputusan yang tepat. Seperti yang disebutkan dalam jawaban tersebut, customer service harus bisa menjelaskan secara detail terkait produk tabungan ketika nasabah bertanya. Ini berarti customer service harus memahami berbagai jenis tabungan yang ditawarkan (tabungan reguler, tabungan berjangka, tabungan rencana, dan lainnya), suku bunga masing-masing, biaya administrasi bulanan/tahunan, persyaratan pembukaan rekening, program undian atau hadiah, serta layanan tambahan lainnya. Pemahaman yang komprehensif ini memungkinkan customer service memberikan solusi dan rekomendasi terbaik sesuai kebutuhan spesifik setiap nasabah. Untuk memastikan kompetensi customer service selalu terjaga, pihak bank perlu mengadakan program pelatihan dan pengembangan keterampilan secara berkala. Pelatihan ini dapat mencakup product knowledge, komunikasi persuasif, customer relationship management, hingga penanganan keluhan dan manajemen konflik. Selain itu, bank juga dapat memfasilitasi forum diskusi atau sesi sharing sesama customer service untuk membahas isu-isu terkini, produk baru, atau best practice dalam melayani nasabah. Dengan terus diasah, kompetensi customer service akan semakin meningkat sehingga mereka dapat memberikan pelayanan profesional yang akan memuaskan nasabah.

5. Apakah terdapat pelatihan atau program pengembangan untuk customer service secara berkala?

Ada, satu tahun biasanya dilaksanakan pelatihan sebanyak 2 – 3 kali guna menunjang service excellent. Mengapa setahun hanya 2-3 kali? Karna, pelatihan tersebut harus bergilir dan bidang lain juga turut melakukan pelatihan tersebut. Pelatihan dan program pengembangan untuk customer service merupakan investasi penting bagi bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan mereka kepada nasabah. Dengan adanya pelatihan berkala, customer service dapat terus mengasah keterampilan, memperbarui

pengetahuan, dan mengikuti perkembangan terkini di industri perbankan. Hal ini memungkinkan mereka untuk memberikan layanan prima yang sesuai dengan standar service excellence bank. Frekuensi ini cukup ideal karena tidak terlalu sering yang dapat mengganggu operasional harian, namun juga tidak terlalu jarang sehingga pembaharuan keterampilan masih dapat dilakukan secara berkala. Adapun alasan mengapa hanya 2-3 kali dalam setahun adalah karena pelatihan tersebut digilir dengan divisi atau bidang lain di bank. Rotasi ini penting untuk memastikan setiap departemen mendapat kesempatan yang sama untuk mengembangkan kompetensi stafnya.

Materi pelatihan yang diberikan kepada customer service bisa sangat beragam, seperti pengenalan produk baru, peningkatan keterampilan komunikasi, manajemen keluhan nasabah, penerapan budaya layanan, penggunaan sistem atau aplikasi baru, dan lain sebagainya. Metode pelatihan juga bisa bervariasi, mulai dari kelas klasikal, studi kasus, bermain peran, hingga elearning. Bank juga dapat mengundang pembicara atau trainer dari lembaga eksternal untuk memberikan perspektif dan wawasan baru bagi customer service. Dengan pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan, diharapkan customer service dapat terus meningkatkan profesionalisme dan kompetensi dalam melayani nasabah dengan standar kualitas terbaik.

6. *Bagaimana kualitas layanan customer service saat ini menurut penilaian Anda? Sudah sangat baik, pelayanan yang diberikan kepada nasabah dinilai sudah cukup optimal. Hal ini dapat dilihat dari nasabah yang merasa puas, komplainnya yang sedikit, serta layanan yang mudah dipahami. Ini merupakan pencapaian yang patut diapresiasi mengingat pelayanan prima kepada nasabah merupakan kunci sukses bagi industri perbankan yang sangat kompetitif. Kualitas layanan yang baik akan menciptakan kepuasan dan loyalitas nasabah, yang pada gilirannya akan meningkatkan reputasi dan profitabilitas bank. Beberapa indikator yang menunjukkan kualitas layanan customer service yang baik antara lain tingkat kepuasan nasabah yang tinggi. Nasabah yang puas dengan pelayanan yang diterima cenderung akan setia menggunakan produk dan jasa bank tersebut dalam jangka panjang. Selain itu,*

minimnya jumlah komplain atau keluhan dari nasabah juga mengindikasikan bahwa customer service telah menjalankan tugasnya dengan baik dalam memenuhi kebutuhan dan mengatasi masalah nasabah. Faktor lain yang menunjang kualitas layanan customer service adalah kemudahan pemahaman nasabah terhadap layanan yang diberikan. Ini berarti customer service mampu mengomunikasikan informasi terkait produk dan jasa bank dengan bahasa yang sederhana, jelas, dan mudah dimengerti oleh nasabah dari berbagai latar belakang. Kemampuan ini sangat penting untuk menghindari kesalahpahaman dan memastikan nasabah memperoleh layanan sesuai dengan kebutuhan mereka. Meski demikian, tentunya masih ada ruang untuk peningkatan kualitas layanan customer service di masa mendatang. Bank dapat terus mengevaluasi dan memperbaiki standar operasional, mengadakan pelatihan secara berkelanjutan, serta menerapkan sistem reward dan punishment yang adil bagi customer service. Selain itu, mendengarkan umpan balik dan masukan dari nasabah juga penting untuk mengidentifikasi area yang masih membutuhkan perbaikan. Dengan upaya berkesinambungan, kualitas layanan customer service diharapkan dapat terus meningkat dan memberikan pengalaman terbaik bagi nasabah.

7. Apa saja kendala atau hambatan yang sering dihadapi dalam memberikan layanan kepada nasabah?

Kendala maupun hambatan yang dialami antara lain yaitu kesulitan dalam melayani nasabah yang telah lanjut usia. Customer service harus semaksimal mungkin dalam menjelaskan agar penjelasan tersebut dapat mudah dipahami. Melayani nasabah yang telah lanjut usia memang merupakan salah satu tantangan tersendiri bagi customer service. Penurunan fungsi kognitif dan fisik yang menyertai proses penuaan seringkali menyulitkan mereka dalam memahami penjelasan terkait produk dan layanan perbankan. Selain itu, kendala seperti gangguan pendengaran atau penglihatan juga dapat menghalangi komunikasi yang efektif antara customer service dan nasabah lanjut usia. Dalam situasi seperti ini, customer service dituntut untuk memiliki kesabaran dan keterampilan khusus agar dapat menyampaikan informasi

dengan cara yang mudah dipahami. Penjelasan sebaiknya disampaikan dengan tempo bicara yang sedikit lebih lambat dan intonasi yang jelas. Memberikan contoh-contoh konkret terkait produk atau layanan juga dapat membantu meningkatkan pemahaman nasabah. Selain itu, customer service juga perlu meningkatkan kepekaan dan empati mereka terhadap kebutuhan khusus nasabah lanjut usia. Misalnya, dengan membantu mengisi formulir atau dokumen jika diperlukan, berbicara dengan volume suara yang sedikit lebih keras jika nasabah mengalami gangguan pendengaran, atau bahkan menyediakan kursi roda bagi yang kesulitan berjalan. Sentuhan personal seperti ini dapat membuat nasabah lanjut usia merasa dihargai dan diakomodasi dengan baik. Untuk menghadapi kendala ini, pihak bank perlu memberikan pelatihan khusus bagi customer service dalam hal layanan kepada nasabah lanjut usia. Pelatihan dapat mencakup teknik komunikasi efektif, pemahaman tentang proses penuaan, serta cara menangani kebutuhan khusus dengan penuh kesabaran dan empati. Dengan keterampilan yang memadai, customer service dapat mengatasi hambatan dalam melayani nasabah lanjut usia dan memastikan mereka mendapatkan pengalaman perbankan yang nyaman dan memuaskan.

8. Apakah terdapat kebijakan atau prosedur khusus dalam menangani keluhan nasabah?

Kebijakan ataupun prosedur khususnya antara lain, disediakan kotak saran guna nasabah menyampaikan keluhannya, serta disediakan nomor telepon apabila hendak berkonsultasi atau jika nasabah hendak menyampaikan keluhannya. Penanganan keluhan nasabah merupakan aspek krusial dalam menjaga kepuasan dan loyalitas nasabah. Oleh karena itu, bank harus memiliki kebijakan dan prosedur yang jelas dan terstruktur untuk mengelola keluhan dengan baik. Seperti yang disebutkan sebelumnya, tersedianya saluran khusus bagi nasabah untuk menyampaikan keluhan mereka, yaitu melalui kotak saran dan nomor telepon konsultasi.

Kotak saran merupakan sarana sederhana namun efektif bagi nasabah untuk menyampaikan keluhan, kritik, atau saran secara tertulis. Kotak saran

biasanya ditempatkan di area publik yang mudah diakses, seperti lobi atau ruang tunggu. Setiap masukan yang diterima melalui kotak saran harus segera ditindaklanjuti oleh pihak yang bertanggung jawab, seperti customer service atau bagian khusus penanganan keluhan. Selain kotak saran, bank juga menyediakan nomor telepon khusus bagi nasabah yang ingin berkonsultasi atau menyampaikan keluhan secara langsung. Nomor ini harus selalu dijawab oleh staf yang terlatih dan kompeten dalam menangani keluhan dengan cara yang profesional dan ramah. Mereka harus mampu mendengarkan dengan saksama, memberikan solusi atau alternatif penyelesaian yang adil, serta mencatat setiap detail keluhan untuk tindak lanjut yang diperlukan. Dalam menangani keluhan nasabah, bank juga harus memiliki prosedur operasional standar yang jelas, seperti jangka waktu maksimal dalam merespons keluhan, eskalasi ke tingkat yang lebih tinggi jika diperlukan, serta mekanisme pelaporan dan dokumentasi yang baik. Selain itu, bank juga dapat mempertimbangkan untuk menyediakan saluran keluhan melalui situs web, media sosial, atau aplikasi seluler untuk memudahkan nasabah dalam menyampaikan masukan mereka. Pada akhirnya, penanganan keluhan yang efektif tidak hanya membantu menjaga kepuasan nasabah, tetapi juga memberikan umpan balik berharga bagi bank untuk terus meningkatkan kualitas produk dan layanannya. Dengan kebijakan dan prosedur yang tepat, bank dapat membangun hubungan yang lebih kuat dan berkelanjutan dengan nasabah, serta memperkuat reputasi dan daya saing di industri perbankan.

9. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan customer service saat ini?

Nasabah rata-rata saat ini sudah merasa puas. Hal ini dapat dilihat dari berkurangnya nasabah yang menyampaikan keluhan. Tingkat kepuasan nasabah merupakan indikator utama keberhasilan bank dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan hal tersebut, tampaknya tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan customer service saat ini sudah cukup tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan sedikitnya jumlah keluhan yang diterima dari nasabah. Minimnya keluhan dapat diasumsikan sebagai tanda bahwa

sebagian besar nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh customer service.

Kepuasan nasabah terhadap customer service bisa disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kecepatan dan keramahan dalam melayani, kemampuan menjawab pertanyaan dengan baik, penguasaan produk yang memadai, serta kesediaan untuk mendengarkan dan memahami kebutuhan nasabah. Ketika customer service dapat memenuhi ekspektasi nasabah dalam hal-hal tersebut, maka tingkat kepuasan pun akan meningkat.

Namun demikian, meskipun jumlah keluhan berkurang, bukan berarti bank dapat berpuas diri. Kepuasan nasabah bersifat dinamis dan terus berubah seiring dengan perkembangan zaman dan meningkatnya ekspektasi nasabah. Oleh karena itu, bank harus senantiasa berupaya untuk meningkatkan kualitas layanannya secara konsisten. Ini dapat dilakukan dengan terus mengevaluasi kinerja customer service, mengadakan pelatihan dan pengembangan keterampilan secara berkala, serta mendengarkan umpan balik dan masukan dari nasabah.

Selain itu, bank juga perlu memantau perkembangan tren dan praktik terbaik di industri perbankan, serta bersedia mengadopsi inovasi dan teknologi baru yang dapat memperbaiki pengalaman layanan bagi nasabah. Dengan upaya berkelanjutan ini, diharapkan tingkat kepuasan nasabah tidak hanya dapat dipertahankan, tetapi juga terus ditingkatkan dari waktu ke waktu, sehingga nasabah merasa benar-benar dihargai dan setia menggunakan produk dan layanan bank tersebut.

10. Apa saran atau rekomendasi Anda untuk meningkatkan kualitas layanan customer service?

Saran atau rekomendasi yang diharapkan yaitu, sumberdayanya harus ditingkatkan menjadi lebih baik lagi, Gunanya, agar nasabah yang dilayani merasa senang dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang bertugas sebagai customer service merupakan langkah penting untuk memastikan pelayanan prima kepada nasabah. Customer service adalah garis depan yang berinteraksi

langsung dengan nasabah, sehingga kompetensi dan keterampilan mereka sangat menentukan keseluruhan pengalaman perbankan yang diterima nasabah. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas sumber daya customer service harus menjadi prioritas utama bagi bank.

Beberapa langkah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas sumber daya customer service antara lain memperkuat proses rekrutmen dan seleksi. Bank harus memastikan hanya individu-individu terbaik yang memiliki kualifikasi, sikap, dan motivasi yang tepat yang direkrut sebagai customer service. Selain itu, bank juga harus memberikan pelatihan yang komprehensif dan berkelanjutan bagi customer service, baik pelatihan teknis terkait produk dan layanan, maupun pelatihan soft skill seperti komunikasi efektif, manajemen stres, dan penanganan keluhan.

Selain peningkatan kompetensi, bank juga harus memperhatikan aspek kesejahteraan dan lingkungan kerja yang kondusif bagi customer service. Ini dapat mencakup pemberian insentif dan apresiasi yang layak, penyediaan fasilitas kerja yang memadai, serta menciptakan budaya organisasi yang mendukung pelayanan prima. Ketika customer service merasa dihargai dan didukung oleh perusahaan, mereka akan lebih termotivasi untuk memberikan kinerja terbaik dalam melayani nasabah.

Langkah lain yang dapat dipertimbangkan adalah memanfaatkan teknologi untuk membantu dan meningkatkan kinerja customer service. Misalnya, dengan mengimplementasikan sistem informasi nasabah yang terintegrasi, sehingga customer service dapat mengakses riwayat transaksi dan preferensi nasabah dengan mudah. Atau dengan menyediakan layanan customer service melalui saluran digital seperti chatbot, email, atau media sosial untuk memberikan kenyamanan dan akses yang lebih luas bagi nasabah.

Pada akhirnya, peningkatan kualitas layanan customer service tidak hanya akan membuat nasabah merasa senang dan puas, tetapi juga akan memberikan keunggulan kompetitif bagi bank di tengah persaingan industri perbankan yang semakin ketat. Nasabah yang puas cenderung akan setia menggunakan produk dan jasa bank tersebut dalam jangka panjang, serta

merekomendasikannya kepada orang lain. Inilah alasan mengapa investasi dalam sumber daya customer service yang berkualitas sangat penting bagi kesuksesan dan keberlanjutan bisnis perbankan.

SURAT KETERANGAN RISET

 Bank BKK BPR BKK PURWODADI	KANTOR PUSAT	phone : +62 0292 421491 fax : +62 0292 422518 email : bpr_bkk_purwodadi@yahoo.co.id www.bankbkkpurwodadi.co.id
--	--------------	---

Nomor : 581 / 278 / K.04/KANPUS/IX/2023	Purwodadi, 04 September 2023
Perihal : Permohonan Magang	

Kepada Yth :

Universitas Islam Indonesia

Fakultas Bisnis Dan Ekonomi

Jl. Condong Catur Depok Yogyakarta 55283

Telp + (0274) 881546

Di

Yogyakarta

Menindaklanjuti surat dari Universitas Islam Indonesia Nomor : 005.275/Ket/20/Akd/V/2023 ,tentang permohonan magang, dalam rangka memantapkan kemampuan, pengalaman serta keterampilan mahasiswa pada situasi dan kondisi yang sebenarnya, maka mahasiswa tersebut diijinkan melakukan latihan kerja di PT. BPR BKK Purwodadi (Perseroda) di Kantor Cabang Gabus mulai tanggal 11 September 2023 s.d 11 Maret 2024.

Demikian surat persetujuan ijin magang ini diberikan untuk digunakan sebaik – baiknya.



PT. BPR BKK Purwodadi (Perseroda)
 Mengetahui
ADHI POERNOMO
 Manager SDM & Umum

Tembusan dikirimkan kepada Yth :

1. Direksi sebagai laporan
2. Manager Gabus
3. Sdri. Dina Mutiara Oktafiani

BANK SAHABAT ANAK NEGERI


BANK
PERKREDITAN
RAKYAT

SURAT KETERANGAN HASIL PINDAI UJI KEMIRIPAN NASKAH



FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Ringroad Utara, Condong Catur, Depok
Sleman, Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 883087, 885376;
F. (0274) 882589
E. fe@uii.ac.id
W. fecon.uii.ac.id

SURAT KETERANGAN HASIL TES KEMIRIPAN

No.: 960/Ka.Div/10/Div.PP/VII/2024

Bismillaahirrahmaanirrahiim.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : **Dina Mutiara Oktafiani**
 Nomor Mahasiswa : **20213047**
 Dosen Pembimbing : **Ahmad Rifqi Hidayat, S.IP., MM.**
 Program Studi : **Analisis Keuangan**
 Judul Karya Ilmiah : **Optimalisasi Layanan *Customer Service* Dalam Upaya Mitigasi Risiko Operasional di PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus**
 Nomor Hp : **081264581002**

Karya ilmiah yang bersangkutan di atas telah melalui proses tes kemiripan (*similarity test*) menggunakan **Turnitin** dengan hasil **7% (tujuh persen)** sesuai aturan batas minimal dinyatakan lolos yang diberlakukan di Universitas Islam Indonesia yaitu sebesar 20% (dua puluh persen).

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum wr. wb

Yogyakarta, 18 Juli 2024

Kepala Divisi Pengelolaan Pengetahuan,

Suwardi, S.IP., M.IP.

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Dina Mutiara Oktafiani, dilahirkan di Grobogan, 24 Oktober 2001 merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Sihwihadi dan Riris Dwi Agustina, S.Pd. Bertempat tinggal di Jl. Kp Lengkuas No. 227, Bintan, Kepulauan Riau. Penulis mengawali pendidikan formal di Sekolah Dasar Negeri 017 Bintan Timur (2007-2013) lalu Sekolah Menengah Pertama 01 Bintan Timur (2014-2016) dan melanjutkan jenjang pendidikan formal Sekolah Menengah Atas 01 Bintan Timur (2017-2020). Penulis kemudian melanjutkan jenjang perguruan tinggi di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia pada tahun 2020.

Untuk menyelesaikan studi di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia, penulis melakukan penelitian dengan Judul “Optimalisasi Layanan *Customer Service* Dalam Upaya Mitigasi Risiko Operasional Di PT BPR BKK Purwodadi (Perseroda) Cabang Gabus”.

Lampiran 1.2 Formulir Lembar Register Pengaduan Nasabah

CABANG GABUS

Jl. Gatot Subroto No. 99 Sulursari
phone : +62 0292 5160297
email: bpr_bkk_purwodadi@yahoo.co.id

BUKTI TANDA TERIMA PENGADUAN

Sehubungan dengan pengaduan yang Bapak/Ibu sampaikan kepada kami,
dengan data sebagai berikut:

No. Registrasi Pengaduan :
Tanggal Penerimaan Pengaduan :
Nama Nasabah :
Alamat :
No. Telepon :
Hal Yang Diadukan :

Petugas Penerima Pengaduan :
No. Telepon :

Yang Menerima Pengaduan,

()

Kami ucapkan terima kasih atas semua informasi yang telah disampaikan,
permohonan pengaduan Bapak/Ibu akan kami proses dalam waktu 6 hari
kerja.

Catatan :

1. Bukti Tanda Terima Pengaduan dibuat rangkap 2 (asli di BPR, copy di Nasabah Pengadu)
2. Penyelesaian pengaduan secara tertulis akan dilakukan secepat-cepatnyanya dalam 20 hari kerja ke depan dan dapat diperpanjang 20 hari berikutnya apabila diperlukan dengan pemberitahuan secara tertulis kepada ybs.

Lampiran 1.3 Dokumentasi

