



Prosiding Seminar Nasional Manajemen

Vol 3(2) 2024: 23030-23038

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/PSM/index>

ISSN: 2830-7747; e-ISSN: 2830-5353



Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Call Center PT Bank Nationalnobu Tbk

Alexander Januar Zebua¹, Ahmad Nurhadi^{2*}

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang

e-mail: dosen01023@unpam.ac.id

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Diterima Agustus 2024 Disetujui Agustus 2024 Diterbitkan Agustus 2024	<p>Dalam melakukan keputusan memilih sebuah layanan perbankan ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, tidak hanya produk yang diberikan tapi juga layanan yang diberikan pada sebuah bank sudah efisien dan cukup baik dalam melayani calon pelanggan dan calon pelanggan. Faktor yang perlu diperhatikan dalam jasa perbankan adalah kegiatan dalam mempertahankan kepuasan pelanggan, memastikan bahwa kebutuhan nasabah dipenuhi dengan baik. Salah satu cara untuk memastikan pelayanan yang efisien dan efektif adalah dengan menyediakan opsi penerimaan layanan secara tertulis dan lisan atau bisa disebut sebagai layanan call center. Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan dan kualitas produk pada call center sudah efisien dalam menangani setiap kebutuhan calon pelanggan dan pelanggan PT Bank NationalNobu Tbk. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian ini menyimpulkan. PT Bank NationalNobu Tbk sudah sangat efisien dan tepat dalam memberikan pelayanan pada pelanggan. memberikan beberapa kanal atau produk untuk mencari informasi atau menyampaikan keluhan yaitu, Call Center, WhatsApp Business, Email. selain itu juga PT Bank NationalNobu Tbk memangkas IVR yang biasa digunakan bank lainnya dengan tujuan untuk mempersingkat waktu pelanggan dalam mencari informasi dan menyelesaikan keluhan dengan waktu yang singkat. Sehingga menciptakan sebuah kenyamanan, dan loyalitas bagi calon pelanggan dan pelanggan PT Bank NationalNobu Tbk.</p>
Kata Kunci: Call Center, Kualitas Layanan dan Kualitas Produk, Bank	ABSTRACT
Keywords: Call Center, Service Quality and Product Quality, Bank	<p><i>In making a decision to choose a banking service, there are several things that need to be considered, not only the products provided but also the services provided at a bank are efficient and good enough in serving prospective customers and prospective customers. Factors that need to be considered in banking services are activities in maintaining customer satisfaction, ensuring that customer needs are met properly. One way to ensure efficient and effective service is to provide written and verbal service acceptance options or can be called call center services. Based on the formulation of the problem, the purpose of this study is to determine the quality of service and product quality at the call center is efficient in handling every need of prospective customers and customers of PT Bank NationalNobu Tbk. The method used in this</i></p>

study uses a qualitative research method with a descriptive approach. The results of this study conclude. PT Bank NationalNobu Tbk is very efficient and appropriate in providing services to customers. provides several channels or products to find information or submit complaints, namely, Call Center, WhatsApp Business, Email. in addition, PT Bank NationalNobu Tbk also cuts the IVR commonly used by other banks in order to shorten the time customers spend searching for information and resolving complaints in a short time. So as to create comfort and loyalty for prospective customers and customers of PT Bank NationalNobu Tbk.

PENDAHULUAN

Bank sebagai penyedia jasa layanan keuangan memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan bahwa kebutuhan nasabah dipenuhi dengan baik. Salah satu cara untuk memastikan pelayanan yang efisien dan efektif adalah dengan menyediakan opsi penerimaan layanan secara tertulis dan lisan. Penerimaan layanan secara lisan sering dilakukan melalui telepon, sehingga bank seringkali membentuk fungsi unit kerja call center. Call center menjadi jembatan antara nasabah dan bank, memungkinkan nasabah untuk mengajukan pertanyaan, memberikan umpan balik, atau mendapatkan bantuan dalam menyelesaikan masalah mereka. Namun, untuk memastikan bahwa setiap aspek operasional berjalan dengan lancar dan sesuai dengan standar yang ditetapkan, bank wajib memiliki kebijakan dan prosedur tertulis yang jelas dan terinci. Kebijakan ini mencakup berbagai hal mulai dari prosedur penerimaan layanan, penanganan keluhan nasabah, hingga tata cara pengelolaan informasi sensitif nasabah. Dengan memiliki kebijakan yang terstruktur dengan baik, bank dapat memastikan konsistensi dalam pelayanan dan pengelolaan risiko.

Selain itu, kebijakan tertulis juga memainkan peran penting dalam memastikan kepatuhan terhadap regulasi dan standar industri yang berlaku. Dalam lingkungan keuangan yang diatur ketat, bank harus memastikan bahwa setiap tindakan yang diambil sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku. Oleh karena itu, kebijakan dan prosedur tertulis harus secara rinci menggambarkan langkah-langkah yang harus diikuti oleh personel bank dalam setiap situasi yang mungkin terjadi.

Tidak hanya itu, kebijakan tertulis juga menjadi pedoman bagi karyawan bank dalam menjalankan tugas sehari-hari mereka. Dengan memiliki panduan yang jelas, karyawan dapat lebih mudah memahami tanggung jawab mereka dan memastikan bahwa mereka melakukan pekerjaan mereka dengan efisien dan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh bank. Hal ini juga dapat membantu dalam meningkatkan konsistensi layanan antara berbagai unit kerja dalam bank.

Secara keseluruhan, kebijakan dan prosedur tertulis memainkan peran yang sangat penting dalam menjaga operasional bank yang lancar, memastikan kepatuhan terhadap regulasi, dan memberikan panduan yang jelas bagi karyawan. Dengan demikian, bank dapat memenuhi harapan nasabah Dengan kebijakan dan prosedur yang benar dan terdokumentasi dengan baik, bank dapat mengoptimalkan pengalaman pelanggan serta meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Kebijakan yang terstruktur dan prosedur yang terinci memastikan bahwa setiap interaksi dengan nasabah dijalankan dengan konsistensi dan profesionalisme yang tinggi. Ini membantu menciptakan pengalaman yang positif bagi pelanggan, karena mereka dapat mengandalkan konsistensi dalam pelayanan yang mereka terima, baik itu melalui layanan tertulis maupun lisan seperti layanan call center.

Dalam konteks layanan pelanggan, konsistensi sangat penting. Kebijakan dan prosedur tertulis membantu bank untuk menetapkan standar yang konsisten dalam menjawab pertanyaan, menangani keluhan, dan memberikan solusi atas masalah yang dihadapi nasabah. Dengan demikian, pelanggan akan merasa dihargai dan didengar, sehingga meningkatkan kepercayaan mereka terhadap bank dan memperkuat hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah.

Selain itu, kebijakan dan prosedur yang terdokumentasi juga membantu dalam mengidentifikasi dan mengatasi masalah dengan lebih efisien. Dengan memiliki panduan yang jelas tentang bagaimana menangani situasi yang mungkin timbul, personel bank dapat mengambil tindakan yang tepat dengan cepat dan tepat waktu. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga mengurangi risiko terjadinya kesalahan atau kesalahpahaman yang dapat merugikan nasabah. Lebih jauh lagi, kebijakan tertulis yang mencakup aspek keamanan dan privasi informasi nasabah dapat memberikan

perlindungan tambahan bagi pelanggan. Dengan mengikuti prosedur yang ditetapkan, bank dapat memastikan bahwa informasi pribadi nasabah disimpan dan diolah dengan aman dan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Ini memberikan rasa percaya diri bagi nasabah bahwa data mereka dilindungi dengan baik oleh bank.

Dengan demikian, kebijakan dan prosedur yang benar tidak hanya membantu bank dalam menjalankan operasional sehari-hari mereka dengan efisien, tetapi juga meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Pengalaman yang positif ini akan berkontribusi pada kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, memperkuat loyalitas mereka terhadap bank, dan bahkan dapat membantu dalam memperluas jangkauan bisnis bank melalui rekomendasi dari pelanggan yang puas kepada orang lain. dan tetap menjadi lembaga keuangan yang dapat diandalkan dan profesional.

Menurut Tjiptono & Diana (2018:16). Kepuasan pelanggan suatu respons emosional yang ditunjukkan oleh konsumen terhadap suatu produk atau jasa yang dikonsumsi setelah melakukan perbandingan antara kenyataan yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Kepuasan konsumen atau pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Membuat pelanggan merasa puas dengan produk dan fasilitas yang diberikan merupakan keinginan setiap perusahaan perbankan.

Dalam hal ini PT Bank NationalNobu TBK atau yang biasa dikenal Bank Nobu ini membuat sebuah layanan yaitu Nobu Call. Nobu Call ini berfungsi sebagai unit call center yang memberikan informasi serta penjelasan terhadap produk yang diinginkan calon nasabah. selain itu Nobu Call juga menerima pengaduan terkait dengan permasalahan yang dialami nasabah dalam bertransaksi maupun membantu jika nasabah mengalami kesulitan dalam memakai layanan produk Bank Nobu.

Nobu Call memiliki beberapa bentuk layanan yaitu, pertama layanan Interaktif Voice Response (IVR). Layanan IVR (Interactive Voice Response) merupakan teknologi dimana nasabah menggunakan telepon untuk terhubung dengan database yang berisi informasi tanpa harus berbicara dengan agen atau staff Nobu Call. sistem ini dapat merespon rekaman audio yang dihasilkan untuk lebih memudahkan nasabah dalam melanjutkan layanan yang diinginkan. Setelah melalui layanan IVR ini nasabah bisa memilih layanan yang diinginkan. seperti layanan pengaduan nasabah, layanan ini mencakup permasalahan pada kartu dan mesin ATM, E-Banking, Tabungan seperti Giro dan deposito serta pengaduan lainnya. selain pelayanan pengaduan, Nobu Call juga menerima layanan Inquiry data. layanan ini untuk membantu nasabah dalam hal cek saldo, cek riwayat transaksi, status kartu ATM, dan status rekening lainnya.

Layanan terakhir yang diberikan oleh Nobu Call adalah layanan permintaan nasabah. layanan ini dapat membantu nasabah dalam permintaan terkait data pribadi dan rekening nasabah seperti blokir kartu ATM, buka blokir internet banking, tutup internet banking, dan lainnya. tapi sebelum staff Nobu Call melakukan beberapa permintaan layanan, staff Nobu Call akan memverifikasi data nasabah tersebut dengan menanyakan nama lengkap, nama Ibu kandung, tempat dan tanggal lahir. setelah dari diverifikasi dengan baik layanan akan diberikan kepada nasabah.

Dengan layanan yang sudah diberikan Nobu Call ini kepada nasabah Bank Nobu dan juga uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Call Center PT Bank NationalNobu TBK”..

METODE

Jenis Penelitian: Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan secara terperinci berdasarkan berbagai dimensi layanan yang diukur. Hasil dari analisis data diinterpretasikan untuk memahami tingkat kepuasan pelanggan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut. Peneliti mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan berdasarkan data yang diperoleh. Metode kualitatif deskriptif adalah pendekatan penelitian yang digunakan untuk menggambarkan dan memahami fenomena atau situasi tertentu berdasarkan data yang dikumpulkan secara kualitatif. Penelitian ini berfokus pada penggambaran mendalam tentang karakteristik, sifat, atau perilaku subjek penelitian tanpa melakukan pengujian hipotesis atau prediksi. Pendekatan ini sangat berguna untuk memahami konteks, makna, dan pengalaman individu atau kelompok dalam situasi tertentu. Analisis data dilakukan dengan cara mengidentifikasi tema, pola, dan kategori dari data yang dikumpulkan. Proses ini bersifat induktif, di mana peneliti membangun pemahaman dari data yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagaimana efisiensi terhadap kualitas layanan dan kualitas produk yang diberikan oleh Call Center PT Bank Nationalnubu?

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian, terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi efisiensi kualitas layanan dan kualitas produk call center PT Bank Nationalnubu Tbk, yaitu:

1. Kinerja Karyawan

Menurut Paramadi (2019), salah satu faktor utama yang mempengaruhi efisiensi kualitas layanan call center adalah kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam menangani berbagai macam pertanyaan, keluhan, dan permintaan nasabah akan dapat memberikan layanan yang lebih cepat, akurat, dan memuaskan. Hal ini dapat dicapai melalui beberapa langkah, seperti:

1. Pelatihan dan pengembangan: Memberikan pelatihan secara berkelanjutan kepada karyawan call center untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka. Pelatihan ini dapat mencakup berbagai topik, seperti produk dan layanan bank, teknik komunikasi, dan penanganan keluhan nasabah. Setiap karyawan baru bank nobu selalu mendapatkan pelatihan dan juga pengembangan dalam segi skill dalam memberikan pelayanan yang baik
2. Motivasi dan penghargaan: Memberikan motivasi dan penghargaan kepada karyawan call center yang menunjukkan kinerja yang baik. Motivasi yang diberikan bisa berupa kenaikan gaji dan bonus. Karyawan call center bank nobu akan diberikan kenaikan gaji jika sesuai dengan performance yang baik dalam menjalankan pekerjaan dan dinilai oleh pihak manajemen
3. Penilaian kinerja: Melakukan penilaian kinerja secara berkala untuk mengukur efektivitas pelatihan dan pengembangan, serta untuk mengidentifikasi karyawan yang membutuhkan pelatihan tambahan. Penilaian karyawan call center bank nobu akan dilakukan secara internal manajemen dan juga dari hasil survei kepuasan pelanggan.

Penelitian oleh Smith (2020) menemukan bahwa pelatihan karyawan call center dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan mengurangi waktu tunggu. Studi lain oleh Aldila (2016) menunjukkan bahwa motivasi dan penghargaan bagi karyawan call center dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas mereka.

2. Pemanfaatan Teknologi

Menurut Nugroho (2017), pemanfaatan teknologi yang tepat dapat membantu meningkatkan efisiensi layanan call center. Teknologi yang dapat digunakan antara lain:

1. Sistem informasi: Memanfaatkan sistem informasi yang canggih untuk membantu karyawan call center dalam mengakses informasi nasabah, produk, dan layanan bank dengan cepat dan akurat. Saat ini bank nobu telah memiliki sebuah sistem IVR yaitu interactive Voice Response, dimana nasabah dapat terhubung dengan database yang berisi informasi tanpa harus berbicara dengan staff nobu call. Sistem IVR dapat merespon rekaman audio yang dihasilkan untuk lebih memudahkan nasabah dalam melanjutkan layanan yang diinginkan.
2. Chatbots: Memanfaatkan chatbots untuk membalas pesan secara otomatis kepada nasabah. Pada saat ini bank nobu tidak memiliki fitur tersebut, yang ada hanya sebuah fitur chat melalui aplikasi whatsapp yang akan segera dibalas oleh staff nobu call untuk membantu nasabah.
3. Media sosial: Memanfaatkan media sosial untuk berkomunikasi dengan nasabah dan menjawab pertanyaan mereka secara real-time. Media sosial dapat menjadi platform yang efektif untuk membangun hubungan dengan nasabah dan meningkatkan citra bank. Media sosial yang digunakan bank nobu adalah aplikasi instagram, Facebook Meta, X Twitter. Dalam media sosial bank nobu ini berisi sebuah informasi mengenai produk - produk serta program promo dari setiap produk bank nobu

Paramadi (2019) juga menambahkan bahwa penggunaan teknologi yang tepat dalam call center dapat meningkatkan efisiensi proses, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan kepuasan nasabah.

3. Infrastruktur

Infrastruktur yang memadai juga penting untuk mendukung kelancaran operasi call center. Infrastruktur yang perlu diperhatikan antara lain:

1. Peralatan: Menyediakan peralatan yang memadai untuk karyawan call center, seperti komputer, headset, dan telepon dengan kualitas yang baik. Peralatan yang berkualitas akan membantu

karyawan call center dalam bekerja dengan nyaman dan produktif. Setiap 1 karyawan call center bank nobu mendapatkan fasilitas bekerja yaitu komputer, headset

2. Jaringan: Memastikan jaringan internet yang stabil dan cepat untuk kelancaran komunikasi dengan nasabah. Jaringan yang stabil akan mencegah terjadinya gangguan komunikasi, seperti putus sambungnya panggilan atau suara yang terputus-putus. Jaringan yang terhubung pada perangkat komputer setiap staff call center bank nobu menggunakan LAN agar kecepatan konektivitas lebih kencang dari pada menggunakan wifi
3. Ruang kerja: Menciptakan ruang kerja yang nyaman dan ergonomis untuk karyawan call center. Ruang kerja yang nyaman akan membantu karyawan call center dalam bekerja dengan fokus dan produktif. Setiap staff nobu call memiliki ruangan kerja tersendiri agar terhindar dari distraksi dan gangguan dari internal bank.

4. Pengukuran Kepuasan Nasabah

Menurut Paramadi (2019), penting untuk melakukan pengukuran kepuasan nasabah secara berkala untuk mengetahui tingkat kepuasan mereka terhadap layanan call center. Pengukuran ini dapat dilakukan melalui beberapa cara, seperti:

1. Survei: Melakukan survey kepada nasabah setelah mereka menggunakan layanan call center. Survei ini dapat dilakukan secara online, melalui telepon, atau secara langsung. setiap nasabah dan staff call center nobu bank selesai melakukan aktivitas dalam telepon, nasabah akan diminta untuk memberikan survei kepada staf yang sudah membantu memberikan informasi dan melayani keluhan
2. Feedback: Memberikan kesempatan kepada nasabah untuk memberikan feedback mereka tentang layanan call center melalui berbagai saluran, seperti email, telepon, atau media sosial. Nasabah bank nobu diberikan kebebasan dalam memberikan feedback melalui telepon, email dan juga media sosial demi meningkatkan kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi bersama bank nobu
3. Analisis data: Menganalisis data survei dan feedback nasabah untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan untuk meningkatkan kualitas layanan call center. Menganalisis survei yang diberikan nasabah akan masuk ke dalam daftar audit sehingga ada perbaikan dan pengembangan dalam sistem call center bank nobu

Dengan melakukan pengukuran kepuasan nasabah secara berkala, bank dapat mengetahui apa yang diharapkan oleh nasabah dan apa yang perlu diperbaiki dalam layanan call center.

Menurut Narasumber saya, seorang supervisor dari customer service dan manager service desk, layanan yang diberikan oleh call center PT Bank NationalNobu Tbk telah mencapai tingkat efisiensi yang sangat tinggi. Efisiensi ini terutama disebabkan oleh kemampuan pelanggan untuk menyelesaikan berbagai masalah secara langsung dan online tanpa perlu melalui proses yang panjang dan berbelit-belit.

Pelanggan PT Bank NationalNobu Tbk kini dapat dengan mudah mengakses berbagai informasi melalui media sosial dan website resmi bank. Kedua platform ini dirancang dengan antarmuka yang user-friendly, memudahkan nasabah untuk menemukan informasi yang mereka butuhkan dengan cepat dan efisien. Informasi yang tersedia mencakup berbagai produk dan layanan perbankan, panduan penggunaan, hingga berita dan update terbaru mengenai bank.

Selain itu, dalam hal menyelesaikan keluhan, PT Bank NationalNobu Tbk telah menyediakan berbagai saluran komunikasi yang dapat diakses dengan mudah oleh nasabah. Pelanggan dapat menghubungi layanan call center yang beroperasi 24 jam sehari, 7 hari seminggu, memastikan bahwa mereka selalu dapat memperoleh bantuan kapanpun diperlukan. Selain call center, nasabah juga dapat mengajukan keluhan melalui WhatsApp Business, yang menawarkan kemudahan komunikasi melalui pesan singkat, serta melalui email, yang memungkinkan pelaporan masalah secara lebih detail dan terstruktur. Semua keluhan yang disampaikan melalui saluran ini dijanjikan untuk diselesaikan dalam waktu operasional bank 1x24 jam, menunjukkan komitmen bank dalam memberikan layanan cepat dan responsif.

Demi meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi pelanggan, PT Bank NationalNobu Tbk juga telah mengambil langkah progresif dengan menghapus layanan Interactive Voice

Response (IVR). Langkah ini diambil untuk mempercepat proses penyelesaian keluhan nasabah dan menghindari kerumitan yang sering kali dialami saat menggunakan sistem IVR tradisional. Tanpa IVR, nasabah dapat langsung berkomunikasi dengan staf Nobu call, yang mampu memberikan solusi lebih cepat dan personal.

Kebijakan-kebijakan ini menunjukkan komitmen PT Bank NationalNobu Tbk dalam memberikan layanan pelanggan yang berkualitas tinggi, cepat, dan efisien. Dengan terus berinovasi dan beradaptasi dengan kebutuhan nasabah, PT Bank NationalNobu Tbk berupaya untuk tetap menjadi bank pilihan utama bagi masyarakat, memastikan bahwa setiap interaksi dan transaksi yang dilakukan oleh nasabah dapat berlangsung dengan lancar dan tanpa hambatan.

Menurut Narasumber saya seorang pengguna dari produk PT Bank NationalNobu Tbk, juga berpendapat bahwa sistem call center PT Bank NationalNobu Tbk sudah cukup efisien. mereka mengetahui bahwa terdapat beberapa kanal yang dapat diakses untuk mendapatkan informasi dan juga dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh para pelanggan. salah satu yang sering digunakan adalah layanan call center dan WhatsApp business.

Apa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan pada Layanan Call Center sehingga Menciptakan Nasabah yang Memiliki Loyalitas Tinggi?

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian, terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pada layanan call center PT Bank Nationalnobu Tbk dan dapat menciptakan nasabah yang memiliki loyalitas tinggi, yaitu:

1. Kualitas Layanan

kualitas layanan didefinisikan sebagai persepsi nasabah tentang keunggulan layanan yang diberikan oleh perusahaan dibandingkan dengan pesaingnya. Dalam konteks call center, kualitas pelayanan dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu:

- a. Kecepatan: Kecepatan dalam menjawab pertanyaan, menyelesaikan keluhan, dan memenuhi permintaan nasabah. Penelitian oleh Rust dan Oliver (1994) menemukan bahwa kecepatan merupakan salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap layanan call center.
- b. Keakuratan: Keakuratan informasi yang diberikan kepada nasabah. Informasi yang akurat akan membantu nasabah dalam mengambil keputusan yang tepat. Menurut Smith, Bolton, dan Kumar (2003), keakuratan informasi merupakan salah satu faktor penting yang membangun kepercayaan nasabah terhadap perusahaan.
- c. Keramahan: Sikap dan perilaku karyawan call center yang ramah dan sopan. Karyawan yang ramah akan membuat nasabah merasa nyaman dan dihargai. Keramahan karyawan merupakan salah satu faktor penting yang membangun loyalitas nasabah.
- d. Kemampuan menyelesaikan masalah: Kemampuan karyawan call center dalam menyelesaikan masalah nasabah dengan cepat dan efektif. Nasabah yang puas dengan penyelesaian masalah mereka cenderung akan kembali menggunakan layanan call center di masa depan. Mampu menyelesaikan masalah merupakan salah satu faktor penting yang meningkatkan kepuasan nasabah.

Kualitas layanan PT Bank NationalNobu Tbk yang terfokus pada kecepatan, keakuratan, keramahan, dan kemampuan menyelesaikan masalah merupakan kunci untuk membangun loyalitas nasabah. Dengan memberikan layanan terbaik, PT Bank NationalNobu Tbk ingin menjadi bank pilihan utama bagi para nasabahnya. dalam melakukan transaksi bersama bank nobu.

2. Kemudahan Akses

Kemudahan akses terhadap layanan call center merupakan faktor penting lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Kemudahan akses dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu:

- a. Ketersediaan layanan: Ketersediaan layanan call center selama 24 jam sehari, 7 hari seminggu. Menurut Lemon dan Verhoef (2006), ketersediaan layanan call center yang 24 jam dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan membangun loyalitas mereka.
- b. Kemudahan menghubungi: Kemudahan bagi nasabah untuk menghubungi call center melalui berbagai saluran, seperti telepon, email, atau media sosial. kemudahan menghubungi call center

melalui berbagai saluran dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan mengurangi frustrasi mereka.

- c. Waktu tunggu: Waktu tunggu yang singkat saat nasabah ingin terhubung dengan karyawan call center. Waktu tunggu yang lama dapat membuat nasabah merasa frustrasi dan tidak puas. Menurut Rust dan Oliver (1994), waktu tunggu yang singkat merupakan salah satu faktor penting yang meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan call center.
 - d. Call center bank nobu tersedia dalam 24 jam selama 7 hari agar memudahkan nasabah dalam menjangkau informasi dan juga menyelesaikan aduan. dan nasabah bisa langsung menghubungi nomor 1500278 yang akan langsung terhubung oleh staf call center bank nobu.
3. Kepercayaan
- Kepercayaan nasabah terhadap perusahaan merupakan faktor penting lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan mereka terhadap layanan call center. Kepercayaan dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu:
- a. Kerahasiaan data: Kepercayaan nasabah bahwa data mereka aman dan dirahasiakan oleh bank. Nasabah yang percaya bahwa data mereka aman akan merasa lebih nyaman dalam menggunakan layanan call center. Menurut Smith, Bolton, dan Kumar (2003), kerahasiaan data merupakan salah satu faktor penting yang membangun kepercayaan nasabah terhadap perusahaan.
 - b. Keamanan transaksi: Keamanan transaksi keuangan yang dilakukan melalui call center. Nasabah yang merasa bahwa transaksi mereka aman akan merasa lebih nyaman dalam menggunakan layanan call center. Menurut Rust dan Oliver (1994), keamanan transaksi merupakan salah satu faktor penting yang meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan call center.
 - c. Keadilan: Kepercayaan nasabah bahwa mereka diperlakukan dengan adil dan tidak didiskriminasi. Nasabah yang merasa diperlakukan dengan adil akan merasa lebih puas dengan layanan call center, keadilan merupakan salah satu faktor penting yang membangun loyalitas nasabah.

PT Bank NationalNobu Tbk merupakan bank yang diawasi oleh otoritas jasa keuangan dan terafiliasi dengan Bank Indonesia sehingga dalam prosedur yang diberikan akan sesuai dengan peraturan OJK. Seperti kerahasiaan data dimana nasabah akan diminta untuk memverifikasi data dan menyatakan bahwa yang melakukan saluran telepon ini nasabah yang sama dengan data yang tertera. Selain itu bank nobu mengikuti prosedur - prosedur Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme atau bisa disebut APU PPT agar terciptanya keamanan dalam bertransaksi dan juga keadilan tanpa diskriminasi sekalipun. layanan pengaduan nasabah dipastikan sesuai dengan POJK Nomor 18/POJK.17/2018.

4. Komunikasi

Kualitas komunikasi antara karyawan call center dan nasabah merupakan faktor penting lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. memberikan komunikasi yang jelas serta proaktif dan mudah dipahami sehingga nasabah bisa dengan jelas mendapatkan informasi yang dibutuhkan selain itu. Dengan komitmen tinggi dalam menghadirkan kualitas komunikasi yang prima, PT Bank NationalNobu Tbk yakin bahwa para nasabahnya akan merasa dihargai, dipahami, dan mendapatkan solusi terbaik atas setiap permasalahan mereka. Hal ini pada akhirnya akan bermuara pada kepuasan nasabah yang tinggi dan loyalitas jangka panjang terhadap Bank Nobu.

5. Menurut narasumber penulis, dikatakan bahwa banyak dari mereka yang sangat terbantu oleh layanan dari produk call center. untuk mendapatkan informasi promo yang terdapat pada PT Bank NationalNobu Tbk, menyelesaikan masalah seperti terjadi kesalahan pada masukan pin untuk bertransaksi pada aplikasi online PT Bank NationalNobu Tbk, permasalahan pada transaksi bi-fast yang gagal yang langsung ditanggapi oleh staf nobu call dan cepat untuk diselesaikan.

Para narasumber juga menilai aspek apa saja yang diinginkan pada staf nobu call yaitu menyelesaikan permasalahan dengan cepat dan tepat, maksimal dalam melayani keluhan serta kebutuhan dari pelanggan, dapat memberikan solusi kepada pelanggan jika membutuhkan sebuah jawaban dengan cepat dan memberikan informasi secara lengkap dari pertanyaan pelanggan maupun calon pelanggan yang akan menggunakan layanan produk dari PT Bank NationalNobu Tbk.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian, pembahasan dan analisis yang dilakukan oleh peneliti maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Efisiensi Kualitas Layanan

Bank Nobu sudah memberikan fasilitas pada call center yang diberikan nasabah dengan berbagai jenis dalam pemanfaatan teknologi dan sistem informasi yang ada yaitu:

- a. Teknologi IVR interactive voice response yang merupakan teknologi dimana nasabah dapat menggunakan telepon untuk terhubung dengan database yang berisi informasi tanpa harus berbicara dengan staff call center bank nobu. pada tahun 2022 PT Bank NationalNobu Tbk meniadakan layanan IVR dikarenakan memotong waktu agar pelanggan dapat dengan cepat dalam memberikan keluhan maupun mencari informasi yang diinginkan pelanggan.
- b. Media sosial bank nobu melalui Instagram, Facebook Meta, X Twitter yang berisikan informasi seputar produk dan juga informasi promo - promo dalam program bank nobu. selain itu juga nasabah dapat mendapatkan informasi serta menyampaikan pengaduan melalui pesan langsung dalam media sosial bank nobu.

Langkah PT Bank NationalNobu Tbk untuk meniadakan IVR termasuk bentuk efisiensi waktu yang diberikan kepada pelanggan agar tidak memakan waktu pelanggan untuk memecahkan masalah dan mencari informasi yang diinginkan. Namun PT Bank NationalNobu Tbk perlu menambahkan fitur baru untuk membantu nasabah dalam memenuhi informasi dan juga pengaduan yaitu Callback Request yang merupakan fitur callback request ini pelanggan dapat memilih untuk menerima panggilan balik dari staf call center pada waktu yang lebih nyaman bagi mereka sehingga pelanggan tidak perlu menunggu terlalu lama.

2. Faktor Kepuasan Pelanggan.

Dalam analisis diatas dijelaskan bahwa faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sudah diberikan kepada nasabah PT Bank NationalNobu Tbk yaitu:.

- a. Menyelesaikan masalah dengan cepat dan tepat. dengan memberikan solusi yang diharapkan oleh pelanggan atau calon pelanggan secara cepat dan tepat dapat membuat pelanggan atau calon pelanggan merasa nyaman dan aman sehingga terciptanya loyalitas pada pelanggan PT Bank NationalNobu Tbk
- b. Bank nobu selalu memastikan keamanan dan kenyamanan kepada seluruh nasabah. layanan pengaduan nasabah bank nobu sesuai dengan POJK 18/POJK.17/2018 yang merupakan pedoman pelaksanaan pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan.
- c. Komunikasi yang jelas serta proaktif sehingga nasabah akan nyaman dalam melakukan panggilan telepon dan mendapatkan kebutuhan yang diberikan kepada layanan call center bank nobu.

Dari hasil penelitian saya dapat dilihat bahwa saat ini kualitas pelayanan call center bank nobu sudah sangat efisien dan memberikan kepuasan kepada nasabah. hanya saja PT Bank NationalNobu Tbk dapat menambah fitur - fitur teknologi baru dalam pelayanan call center sehingga pelayanan yang diberikan akan lebih maksimal dan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dan calon pelanggan.

REFERENSI

- Dahlan. (2023).Kualitas Pelayanan. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management.
- Indrasari, Meithiana. (2019). Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Prabu, A. S., & Wijayanti, D. T. (2016). Pengaruh Penghargaan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Divisi Penjualan PT. United Motors Center Suzuki Ahmad Yani, Surabaya). Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Kamus Perbankan.
- Kotler, Philip. (2014). Manajemen Pemasaran. Diterjemahkan oleh Daryanto dan Setyobudi. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Mahira, Hadi, P & Nastiti H (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap, Kepuasan Pelanggan Indihome. Jakarta: Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
- Otoritas Jasa Keuangan. (2024). Peraturan OJK Nomor 18/POJK.03/2017 tentang Layanan Pengaduan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2018). Pelanggan puas? Tak cukup. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.
- Waruwu, K. (2020). Pengaruh Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty) Terhadap Kepuasan Konsumen PT Nutri Inti Prima Perkasa Medan. Medan : Universitas Tjut Nyak Dhien.