

## **UPAYA OPTIMALISASI PELAYANAN PRIMA STAF ACCOUNT OFFICER PADA NASABAH PT BPR DANA MANDIRI BOGOR**

**Nopiyanih**

Mahasiswa Prodi D-III Sekretari Universitas Pamulang

Email : *nopiyanih777@gmail.com*

### **ABSTRAK**

Semakin banyaknya persaingan dalam industri jasa khususnya di bidang perbankan maka memaksa setiap bank untuk memberikan pelayanan yang terbaik guna menarik calon nasabahnya, sehingga bank mampu mendapatkan kepuasan dari nasabah. Mempertahankan semua pelanggan yang ada pada umumnya akan lebih menguntungkan dibandingkan dengan penggantian pelanggan, karena biaya untuk menarik pelanggan baru bisa lima kali lipat dari biaya mempertahankan seorang pelanggan yang sudah ada. Penelitian ini bertujuan mengetahui upaya yang dilakukan oleh pihak BPR Dana Mandiri Bogor khususnya staf *account officer* dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau customernya. Penelitian ini menggunakan metode pengamatan atau observasi yaitu dengan melihat dan mengikuti langsung kegiatan yang dilakukan oleh staff account ketika melayani pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa staf *account officer* dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal terhadap nasabah, agar pelayanan yang diberikan berkualitas maka setiap karyawan harus dibekali dasar-dasar pelayanan.

**Kata Kunci:** Pelayanan Prima, *Account Officer*

### ***EFFORTS TO OPTIMIZE PRIMA ACCOUNT OFFICER STAFF SERVICES AT PT BPR DANA MANDIRI BOGOR CUSTOMERS***

### **ABSTRACT**

*The increasing competition in the service industry, especially in the banking sector, forces each bank to provide the best service in order to attract prospective customers, so that banks are able to get customer satisfaction. Retaining all existing customers is generally more profitable than customer replacement, because the cost of attracting new customers can be five times the cost of retaining an existing customer. This study aims to determine the efforts made by the BPR Dana Mandiri Bogor, especially the account officer staff in providing services to customers or customers. This study uses the method of observation or observation, namely by seeing and following directly the activities carried out by account staff when serving customers. The results showed that the account officer staff is required to provide maximum service to customers, so that the services provided are of good quality, every employee must be provided with the basics of service.*

**Keywords:** *The Role of Secretary, Phone Handling*

## PENDAHULUAN

Semakin banyaknya persaingan dalam industri jasa khususnya dibidang perbankan maka memaksa setiap bank untuk memberikan pelayanan yang terbaik guna menarik calon nasabahnya, sehingga bank mampu mendapatkan kepuasan dari nasabah. Mempertahankan semua pelanggan yang ada pada umumnya akan lebih menguntungkan dibandingkan dengan penggantian pelanggan, karena biaya untuk menarik pelanggan baru bisa lima kali lipat dari biaya mempertahankan seorang pelanggan yang sudah ada.

Kualitas pelayanan dalam perusahaan jasa merupakan hal yang penting mengingat konsumen tidak hanya melihat dari jasa tersebut namun dari segi kualitas pelayanannya. Kualitas menjadi prioritas utama bagi perusahaan sebagai ukuran keunggulan daya bersaing perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan dapat dijelaskan sebagai persepsi pelanggan terhadap perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan kinerja actual yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan. Selain itu juga kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa

bagus pelayanan yang diberikan kepada pengunjung melalui pemenuhan kebutuhan pengunjung sehingga pengunjung dapat memperoleh pelayanan yang diberikan. Pelayanan merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008:986), Optimalisasi adalah proses, cara dan perbuatan untuk mengoptimalkan (menjadikan paling baik, paling tinggi, dsb).

Optimalisasi merupakan suatu proses untuk mengoptimalkan suatu solus agar ditemukannya solusi terbaik dari sekumpulan alternatif solusi yang ada. Optimalisasi dilakukan dengan memaksimalkan suatu fungsi objektif dengan tidak melanggar batasan yang ada. Dengan adanya optimalisasi, suatu sistem dapat meningkatkan efektifitasnya, yaitu seperti meningkatkan keuntungan, meminimalisir waktu proses, dan sebagainya(<http://repository.unpas.ac.id/12529/5/BAB%202%20RISMA.pdf> diakses pada tanggal 20 Juli 2020 pukul 22.35 WIB).

Sedangkan dalam Kamus Oxford (2008:358), Optimization is the process of finding the best solution to some problem where “best” accords to prestated criteria. Jadi, Optimalisasi adalah sebuah proses, cara dan perbuatan (aktivitas/kegiatan) untuk mencari solusi terbaik dalam beberapa masalah, dimana yang terbaik sesuai dengan kriteria tertentu.

Pelayanan prima sebagai bagian dari

pemenuhan kebutuhan masyarakat dapat dijadikan media untuk membangun reputasi baik instansi publik. Pelayanan publik dapat dikatakan prima apabila memenuhi standar pelayanan. Standar pelayanan tersebut mencakup prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, dan kompetensi petugas pemberi layanan. Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014:1), pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah, baik nasabah di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan.

Menurut Kasmir (2011:31) Pelayanan prima adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Pelayanan yang prima juga harus didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan semata-mata untuk mempercepat pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Menurut Barata (2003:25), hakikat pelayanan prima beritik tolak pada upaya pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya

sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada nasabah atau nasabah.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis akan membuat laporan dengan judul “Upaya Optimalisasi Pelayanan Prima Staf *Account Officer* Pada Nasabah PT BPR Dana Mandiri Bogor”. Adapun tujuan penelitian adalah : (1) Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh staf *account officer* dalam pelayanan prima terhadap pelanggan PT BPR Dana Mandiri Bogor (2) Untuk mengetahui cara meningkatkan kualitas atau mutu pelayanan oleh staff *account officer* ketika memberikan pelayanan pelanggan PT BPR Dana Mandiri Bogor.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan menggunakan metode observasi/pengamatan. Jenis data yang digunakan adalah (a) Data Primer, yaitu data yang di dapatkan secara langsung dari objek yang diteliti melalui wawancara, jajak pendapat kepada individu, kelompok dan melalui observasi terhadap objek yang di jadikan penelitian; (b) Data Skunder, yaitu data yang di dapatkan dari literatur buku, jurnal ilmiah, catatan atau dokumen yang sudah ada namun belum terpublikasi. Teknik Pengumpulan Data menggunakan 2 jenis yaitu (a) Data Primer, data penelitian diperoleh dengan cara melakukan pengamatan secara langsung pada pekerjaan staf *account officer* PT BPR Dana Mandiri Bogor (b) Data Skunder, data dihimpun dan dipelajari secara

langsung dari objek yang diteliti di lapangan.

Penelitian ini dilakukan di PT. BPR Dana Mandiri Bogor yang beralamat di Jl. Raya Puncak No. 402 Kelurahan Bendungan Kecamatan Ciawi (Km 61) Kota Bogor 16727 – Jawa Barat mulai bulan November 2020 sampai dengan akhir Desember 2020.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah Perusahaan PT BPR Dana Mandiri Bogor dimulai pada tahun 1997 Indonesia mengalami krisis moneter yang kemudian berkepanjangan menjadi krisis multidimensi. Keadaan tersebut telah membawa dampak negatif terhadap kondisi sosial masyarakat, terutama yang dialami oleh lapisan masyarakat bawah khususnya kaum perempuan yang memiliki tugas ganda, mengurus keluarga dan turut mencari nafkah untuk memenuhi kebutuhan keluarga. Dengan melihat kejadian tersebut tiga orang sahabat yaitu Ir. Theodore Permadi Rachmat, Ir. Benny Subianti dan Ir. Palgunadi Tatit Setyawan turut prihatin melihat kondisi tersebut, sebagai bentuk kepedulian terhadap permasalahan yang dihadapi oleh bangsa mereka bertiga pada tanggal 21 April 1999 mendirikan Yayasan

Dharma Bhakti Parasahabat (YDBP).

Yayasan ini bertujuan untuk membantu masyarakat lapisan bawah yang mengalami dampak krisis ekonomi paling berat, terutama kaum perempuan. Yayasan Dharma Bhakti Parasahabat memberikan bantuan permodalan untuk mendukung kegiatan ekonomi produktif ibu-ibu rumah tangga melalui pinjaman dengan metode Grameen BPR.

Upaya yang Dilakukan Staf Account Officer PT. BPR Dana Mandiri Bogor untuk Mengoptimalkan Pelayanan pada Nasabah Penyaluran dana merupakan salah satu kegiatan utama BPR sekaligus fungsi BPR sebagai lembaga intermediasi, yang berfungsi menyalurkan dana ke masyarakat yang bersumber dari pengumpulan dana masyarakat atau dana pihak ketiga (DPK). BPR Dana Mandiri Bogor sangat memahami bahwa pelayanan dan etika merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan. Dengan mengutamakan pelayanan dan etika yang baik dan benar akan menciptakan simpati, dari masyarakat yang mana kemudian akan meningkatkan kepercayaan dari masyarakat.

Kemudian upaya untuk meningkatkan kualitas atau mutu pelayanan karyawan, BPR berkomitmen untuk selalu berkomunikasi dengan ramah kepada nasabah yang datang untuk bertransaksi atau pun yang menyampaikan keluhan/masalah yang dihadapinya. Kegiatan operasional ini didukung oleh sarana dan prasaran yang dimiliki BPR.

Adapun strategi yang dilakukan, sebagai berikut: 1) *Cross Selling* yang dilakukan *Customer*

Service; 2) Meningkatkan kepercayaan nasabah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, sehingga nasabah mau menyimpan dana di PT. BPR Dana Mandiri Bogor; 3) Pemasaran produk kredit yang gencar dilakukan oleh *Account Officer*; 4) Melaksanakan *Standard Operating Procedure (SOP)* Standar pelayanan *Account Officer* yang diterapkan di PT. BPR Dana Mandiri Bogor yaitu: a) Senyum dan ekspresi wajah yang bersahabat. Setiap hari dalam memulai tugas *Account Officer* BPR selain berpenampilan bersih dan menarik AO juga harus tersenyum akan terlihat lebih professional; b) Sikap. *Account Officer* dalam hal ini sikap harus memenuhi standar operasional prosedur yang sudah ada dari pusat yaitu *Account Officer* harus tersenyum saat melayani nasabah; c) Penampilan. Penampilan tempat kerja meja rapih dan bersih, harus memakai ID Card sesuai dengan papan nama, menggunakan PIN ketentuan unit pelayanan, menggunakan pakaian sesuai dengan ketentuan. Penampilan AO pada saat bekerja yaitu: (1) Petugas wanita. Menggunakan pakaian seragam dan atribut lengkap sesuai kebutuhan, rapi dan bersih,

memakai tata rias yang tidak berlebihan seperti lipstick, bedak, riasan mata, eye shadow dan blush on dengan rapi, memakai jilbab sesuai standar penampilan, bersih, rapi dan sederhana, menggunakan tanda pengenl disebelah kiri dan mudah terbaca oleh nasabah, selama jam kerja dan pelayanan menggunakan sepatu tertutup berwarna hitam dan memakai kaos kaki; (2) Petugas laki-laki. Menggunakan pakaian seragam dan atribut sesuai dengan kebutuhan rapi dan bersih, wajah segar, rambut pendek, tersisir rapi, menggunakan tanda pengenl didada sebelah kiri dan mudah terbaca oleh nasabah, selama jam kerja atau di kantor dan menggunakan sepatu tertutup berwarna hitam dan memakai kaos kaki. 5) Skill: kemampuan AO saat melayani itu sangat penting dan aa standarnya seperti: AO menanggapi permintaan buku rekening nasabah, menggali kebutuhan nasabah, menjelaskan fitur dan benefit produk tabungan setelah nasabah memutuskan pilihan. 6) Berpenampilan menarik, karena hal sangat berpengaruh pada diri sendiri dan juga BPR. Untuk masalah penampilan PT. BPR Dana Mandiri Bogor menerapkan standar-standar tertentu untuk karyawan laki-laki dan perempuan. Standar pakaian laki-laki; (a) Seragam resmi BPR lampung; (b) Tidak diperkenankan menggulung lengan baju; (c) ID Card disebelah kiri; (d) Memakai ikat pinggang; (e) Baju dimasukan kedalam celana dan kancing tidak boleh ada yang lepas; (f) Menggunakan sepatu pantopel; (g) Menggunakan aksesoris yang wajar seperti jam tangan, dan kaca mata; (h) Rambut, wajah dan

*“Peningkatan Kompetensi Mahasiswa Melalui Program Vokasi Untuk Memenuhi Kebutuhan Dunia Industri”*

badan; (i) Panjang rambut tidak boleh melebihi kerah baju, disisir rapi, tidak menggunakan minyak rambut yang berlebihan; (j) Berkumis tidak melebihi bibir; (k) Jenggot rapih; (l) Menggunakan pewangi yang beraroma segar dan tidak menyengat; (m) Menjaga kebersihan mulut dan gigi. Sedangkan Standar pakaian perempuan: (a) Seragam resmi PT. BPR Dana Mandiri Bogor; (b) Berjilbab bagi yang muslim; (c) Tidak ketat; (d) Sepatu, aksesoris dan lain-lain; (e) Sepatu pantofel dan disemir; (f) Memakai kaos kaki; (g) Aksesoris tidak berlebihan dan glamor; (h) Menggunakan pewangi yang beraroma segar dan tidak menyengat; (i) Tidak memakai cat kuku; (j) Melakukan pelayanan dengan pribadi yang baik, seperti selalu tampil rapih, bersikap sopan, selalu ceria, berpenampilan rapih dan percaya diri, Suka memberi manfaat, senang menyenangkan orang lain, membangun citra positif dimata nasabah, seperti: (a) Jangan biarkan nasabah frustrasi; (b) Usahakan selalu ramah dan senyum; (c) Perhatikan kesan awal; (d) Sapa nasabah dengan menyebut nama. (e) Usahakan kontak mata pada saat berbicara dengan nasabah; (f) Jika saat ada nasabah yang komplek: tanggapilah dengan cepat,

tanyakan masalahnya, dengarkan dan tangkap masalahnya, nyatakan empati, minta maaf dengan tulus, ambil tanggung jawab untuk menyelesaikan, berikan solusi, tawarkan ganti atau hadiah.

## **SIMPULAN**

Dari hasil dan pembahasan yang sudah dijelaskan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan nasabah yang diberikan staf Account Officer PT. BPR Dana Mandiri Bogor mempunyai kesamaan dengan teori yang ada. Selanjutnya diaplikasikan dalam setiap pelayanan terhadap nasabah PT. BPR Dana Mandiri Bogor. Pelayanan di PT. BPR Dana Mandiri Bogor yang efektif dan efisien merupakan kunci sukses pelaksanaan pelayanan dalam melayani nasabah. Pelayanan yang diberikan sangat mengutamakan kenyamanan bagi nasabah mulai dari keramahan karyawan dalam memberikan sapaan yang sopan dan juga dalam segi administrasi, tersedianya sarana dan prasarana dll. Kiat-kiat yang dilakukan AO PT. BPR Dana Mandiri Bogor yaitu sebagai langkah strategis agar nasabah atau calon nasabah.

Pelayanan terhadap nasabah menjadi poin penting ketika nasabah menggunakan jasa atau produk dari lembaga keuangan yang bersangkutan. Pelayanan yang baik menciptakan citra positif pada suatu lembaga keuangan. Kebanyakan nasabah meninggalkan lembaga keuangan dengan membawa kesan, baik buruknya kesan menjadi pertimbangan nasabah akan kembali atau tidak untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh lembaga keuangan. Sistem jempot bola dalam

meningkatkan kepuasan nasabah PT. BPR Dana Mandiri Bogor, yaitu keaktifan Account Officer dalam melayani nasabah dengan cara aktif menjemput nasabah untuk melakukan transaksi pembayaran, angsuran, atau menabung bahkan melakukan pengajuan pembiayaan, akad pembiayaan dan pencairan pembiayaan.

Dari hasil pengamatan yang penulis lakukan di PT. BPR Dana Mandiri Bogor, Account Officer PT. BPR Dana Mandiri Bogor memiliki peranan yang besar dalam operasional perusahaan. Account Office bertugas sebagai penghubung antara BPR dan anggotanya. Hampir semua transaksi yang dilakukan oleh nasabah PT. BPR Dana Mandiri Bogor akan dilakukan dibagian AO, karena nasabah hanya menunggu dilokasi tempat mereka berjualan atau ke rumahnya. Dalam hal pelayanan nasabah, Account Officer di PT. BPR Dana Mandiri Bogor terlihat selalu mementingkan kepentingan nasabah terlebih dahulu. Hal ini dilakukan agar nasabah tidak pindah menggunakan produk atau jasa dari kompetitor. Dengan pelayanan sistem jemput bola Account Officer di PT. BPR Dana Mandiri Bogor telah memberikan pelayanan yang prima

pada nasabahnya. Dengan membangun hubungan emosional, *Account Officer* di PT. BPR Dana Mandiri Bogor bisa memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan AO merupakan aset berharga bagi perusahaan, karena nasabah akan senantiasa menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh BPR, dan nasabah tidak segan merekomendasikan produk atau jasa yang digunakan kepada keluarga, kerabat, dan teman-temannya.

Penulis memberikan saran untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah tidak hanya melakukan kunjungan ke berbagai sekolah maupun masyarakat, tetapi juga bisa dengan silaturahmi secara personal bukan pada waktu kerja saja melainkan diwaktu luang oleh marketing banding atau seluruh karyawan. Saran kedua adalah SOP ditingkatkan dan dikembangkan lagi agar lebih baik sehingga nasabah yang datang ke PT. BPR Dana Mandiri Bogor merasa puas. Selain itu, BPR juga dapat meningkatkan layanan dengan sistem jemput bola.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Busro, Muhammad. (2017), Manajemen Sumber Daya Manusia: Cetakan I. Expert, Yogyakarta.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014), Konsumen dan pelayanan prima. Yogyakarta: Gava Media.
- Daryanto. (2015), Media Pembelajaran. Bandung: PT. Sarana Tutorial Nurani.
- Departemen Pendidikan Indonesia (2008), Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.

Fandy Tjiptono. (2012), Strategi Pemasaran, ed. 3. Yogyakarta.

Andi. Harefa, Mandala dkk, (2018), Optimalisasi Kebijakan Penerimaan Daerah, Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

Kasmir, (2011), Analisis Laporan Keuangan, Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Julius R. Latumaerissa. (2013), Bank dan Lembaga Keuangan Lain. Jakarta: Salemba Empat.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang- Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

#### **Jurnal**

Arifin, Zainul. (2010), Dampak Store Athmosphere Terhadap Keputusan Pembelian, Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol. 8 No. 3.

Fuad Riyadi, S. W. (2017), Peran

Account Officer Di Lembaga Keuangan Syariah.

MALIA, Vol.1 29-44.

Kustini, Henny. (2016), Tinjauan Prosedur Penerimaan Barang Terhadap Quality of Goods Dalam Kelancaran Operasional di Solo Paragon Hotel & Residences. Hotelier Journal hlm 7- 10. Surakarta: Politeknik Indonusa Surakarta

Sonny Koeswara dan Muslimah (2018), Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas Pt. Bca, Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple. Jurnal PASTI Volume VIII No 1, 1 – 13

#### **Internet**

<http://repository.unpas.ac.id/12529/5/BAB%20%20RISMA.pdf> Diakses pada tanggal 20 Juli 2020 pukul 22.35 WIB.

<https://sinta.unud.ac.id/uploads/wisuda/1203005181-3-BAB%20II.pdf> diakses pada tanggal 20 Juli 2020 pukul 22.40 WIB.