

## **PELATIHAN PRAKTIK CUSTUMER SERVICE BAGI MAHASISWA PERBANKAN SYARIAH STEBIS IGM**

**Fadilla, Choirunnisak, Ruslaini**

STEBIS IGM Palembang, STEBIS IGM Palembang, Universitas Muhamadiyah Lampung  
*dilla@stebisigm.ac.id*

### **Abstract**

The importance of the role of customer service for a company, especially banking, makes the position of customer service receive more attention in the banking world. There is a lot of training provided by the company so that Customer Service can provide the best service to customers or customers, so that customers will return to save again. We as lecturers feel it is necessary to provide training to STEBIS IGM Sharia banking students on how to be good customer service considering that this skill is really needed for banking graduates. This training was carried out on the 6th Floor of the UIGM Building for 4 days, namely from 21 to 23 February 2024, attended by 15 students. Students are required to practice how customer service serves incoming customers. After this training, students are expected to know the duties, roles and responsibilities of a customer service person.

*Keywords: Training, Customer Service, STEBIS IGM Students.*

### **Abstrak**

Pentingnya peran customer service bagi sebuah perusahaan terutama perbankan menjadikan posisi customer service mendapatkan perhatian yang lebih dalam dunia perbankan. Banyak pelatihan-pelatihan yang diberikan oleh perusahaan agar Customer Service dapat memberikan pelayanan terbaiknya kepada nasabah atau pelanggan, sehingga nasabah akan kembali lagi menabung. Kami selaku dosen merasa perlu memberikan pelatihan kepada Mahasiswa perbankan Syariah STEBIS IGM tentang bagaimana menjadi customer service yang baik mengingat skill tersebut sangat dibutuhkan bagi lulusan Perbankan. Pelatihan ini dilakukan di Lantai 6 Gedung UIGM selama 4 hari yaitu dari tanggal 21 sampai 23 Februari 2024 diikuti oleh 15 orang mahasiswa. Mahasiswa diharuskan mempraktikkan bagaimana cara customer service melayani nasabah yang datang. Setelah pelatihan ini diharapkan mahasiswa tahu tugas, peran dan tanggung jawab seorang customer service.

*Keywords: Pelatihan, Customer Service, Mahasiswa STEBIS IGM.*

## **PENDAHULUAN**

Program studi perbankan Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri merupakan program studi yang mengajarkan ilmu-ilmu Ekonomi, Akuntansi, sosial juga konsep-konsep a Manajemen Keuangan. Ilmu-ilmu yang tidak kalah penting untuk dipelajari adalah ilmu-ilmu syariah (agama).

Selain itu salah satu ilmu yang harus dimiliki oleh mahasiswa perbankan syariah adalah ilmu Perbankan.

Mahasiswa Perbankan Syariah akan mempelajari tentang service excelent (Pelayanan terbaik yang diberikan kepada nasabah). Biasanya pelayanan diberikan langsung oleh Customer Service. Setiap perusahaan berupaya menyampaikan informasi kepada pelanggannya dengan

membentuk sebuah unit khusus yang bertanggung jawab atas penyediaan informasi layanan dan menanggapi keluhan pelanggan, yang dikenal sebagai Customer Service. (Yanti, 2013) Baird T. dan Reece BL (2014:193-194) menyatakan bahwa customer service adalah kegiatan yang membantu atau mempermudah pembelian dan penggunaan produk atau jasa yang ditawarkan. Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa tanggung jawab customer service mencakup banyak hal dan tidak terbatas pada satu bidang saja. Tanggung jawab customer service sering kali berhubungan dengan bidang pemasaran dalam praktiknya, di mana upaya untuk memperkenalkan produk dan jasa dengan cara yang meyakinkan kepada konsumen merupakan langkah awal menuju terjadinya transaksi. (Saputro et al., 2019)

Customer Service bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Meskipun karyawan Bank sudah mematuhi prosedur dan sistem pelayanan yang ada, pelayanan customer service belum mencapai peningkatan kepuasan yang diharapkan. Customer Service memiliki peran yang sangat penting tidak hanya dalam memberikan layanan, tetapi juga dalam membangun hubungan dengan masyarakat atau public relation. Customer service di bank berupaya menarik calon nasabah dan mempertahankan nasabah yang sudah ada. Oleh karena itu, tugas-tugas yang diemban oleh customer service merupakan bagian krusial dari operasional dalam dunia perbankan. Menurut Kasmir (2014:249) Customer Service adalah segala kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan sehingga dapat memenuhi kebutuhan mereka. Sebagai seorang Customer Service, penting untuk

memahami dengan baik fungsi dan tugas yang harus diemban sehingga dapat menjalankan tugasnya dengan baik. (Rusmawati, 2018)

Saat seorang nasabah ingin membuka tabungan baru mereka akan menemui customer service di Bank. Kondisi yang lainnya seperti ketika seorang nasabah kehilangan ATM biasanya nasabah juga akan mengadukan kepada customer service. Kendala-kendala lainnya seperti ATM terblokir, uang ATM tertelan, ATM hilang, ATM terblokir dan lain sebagainya biasanya nasabah juga akan mengadukan ke CS. Oleh sebab itu CS harus dapat memberikan pelayanan yang prima kepada Nasabah Atau Pelanggan Pada Setiap Perusahaan Atau Perbankan.

Beberapa Hasil Penelitian Terdahulu Menunjukkan Pentingnya Peran Customer Service Untuk Dapat Meningkatkan Kepuasan Nasabah Sehingga Nasabah Perusahaan Atau Perbankan Akan Kembali Ke Menabung Kesana.

Rizky Febriawan Saputro, Eko Purwanto, Dan Tri Kartika Pertiwi (Saputro et al., 2019) melakukan penelitian berjudul Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepercayaan Konsumen Dan Pengalaman Konsumen Pada Layanan Customer Service Di Studio Adventure Surabaya. Hasil riset ini membuktikan bahwa Pelayanan Prima Berpengaruh Terhadap Kepercayaan Konsumen Pada Perusahaan.

Penelitian kedua dilakukan oleh Yunni Rusmawati DJ, Bhiastika Ristyanadi (Rusmawati, 2018) melakukan penelitian Analisis Pelayanan Cs ( Customer Service ) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Danamon Di Sukodadi Lamongan. Penelitian ini membuktikan bahwa

Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Dwi Novel Putri Yanti(Yanti, 2013) berjudul Kualitas Komunikasi Pelayanan Customer Service Di Pt. Indosat, Tbk Balikpapan. Hasilnya menunjukkan Petugas customer service selalu peduli kepada kepentingan pelanggan, dengan menjaga tutur kata yang baik dan sopan terhadap setiap pelanggan yang ada.

Penelitian keempat dilakukan oleh Risni Monika, Mariah, Faisal Rizal Zaenal berjudul Pengaruh Inovasi Teknologi digital dan kualitas layanan CS terhadap kepuasan. Hasilnya Inovasi teknologi dan pelayanan CS berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Penelitian kelima berjudul Doni Marlius, Izet Putriani (Marlius & Putriani, 2020) berjudul Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan Dilihat Dari Kualitas Layanan Customer Service. Hasilnya Layanan CS kepada nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tersebut.

Kurnia Dzikiryanto. S dilakukan oleh Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Pelanggan Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bjb Kcp Cipanas. Hasilnya menunjukkan Kualitas pelayanan nasabah berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Reksa Jayengsari,Rani Yunita ,Sri Maloka(Jayengsari et al., 2021) melakukan penelitian berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bjb Kcp Cipanas. Hasilnya Kualitas pelayanan nasabah berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Puji Hariyanti(Hariyanti & Utari, 2013) melakukan penelitian berjudul Pengaruh Aktivitas Customer

Service dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Riau Kepri Capem Panam Pekanbaru. Hasilnya menunjukkan Aktivitas customer service berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Victor Marulitua Lumbantobing(Lumbantobing, 2016) melakukan penelitian bertajuk Peranan Komunikasi Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Lintas Semesta Surabaya. Hasilnya Komunikasi yang dilakukan oleh CS mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu di atas kami selaku dosen Perbankan Syariah merasa perlu untuk memperkenalkan kepada mahasiswa kami tentang Customer Service serta memberikan pelatihan kepada mereka mengenai bagaimana menjadi Customer service yang baik. Oleh karena itu kami mengadakan pelatihan tentang pendidikan kepada mahasiswa menjadi CS yang memiliki service sxcilent. Adapun judul pelatihan yang akan kami adakan adalah Pelatihan Customer Service bagi Mahasiswa Perbankan Syariah STEBIS IGM.

## **METODE**

Pelatihan ini diberikan kepada mahasiswa Perbankan Syariah semester terkahir. Hal ini bertujuan agar mahasiswa yang akan lulus ini dapat mengerti bagaimana tugas serta peran customer service dalam perbankan.

Pelatihan ini akan dilakukan melalui beberapa tahapan yang pertama adalah persiapan. Pada tahap persiapan ini kami selaku dosen memberikan penjelasan apa itu customer Service, tugas serta perannya. Pada tahapan ini mahasiswa juga diberikan tugas mendownload artikel tentang peran CS. Dari kegiatan ini diharapkan secara teori mahasiswa mengerti tentang Customer Service.

Pada tahap kedua kami memberikan tugas kepada mahasiswa untuk mendownload praktik Customer service melalui vidio yang ada di youtube.



**Gambar1**  
**Contoh Customer Service di BSI**

Setelah mendownload mahasiswa akan membuat mempraktikan bagaimana menjadi customer service didepan kelas



**Gambar 2**  
**Foto Mahasiswa Sedang Praktik menjelaskan produk kepada Nasabah**

Salah satu tugas CS adalah menjelaskan macam-macam produk yang ada di Perbankan pada Gambar di atas mahasiswa bernama Kiki Permata Sari dengan melakukan praktik bagaimana menjelaskan produk kepada nasabah.



**Gambar 3**  
**Foto Mahasiswa sedang Praktik membuka rekening kepada Nasabah**

Tugas CS yang tidak kalah pentingnya adalah membukakan buku tabungan untuk nasabah baru. Pada Gambar 3 di atas seorang mahasiswa bernama Thalida sedang praktik melayani nasabah dalam membuka rekening baru.

Pelaksanaan praktik menjadi CS yang baik pada tanggal 23 Februari 2024 Pukul 8.00-11.00 Lantai 6 Gedung B UIGM. Peserta kegiatan sebanyak 15 Orang. Pada tahapan pelaksanaan ini kami selaku dosen akan memberikan arahan mengenai apa saja yang masih perlu diperbaiki untuk menjadi customer service yang baik. Perbaikan dari senyum, sapa, salam yang diberikan mahasiswa. Bagaimana juga tutur bahasa yang baik yang seharusnya diucapkan oleh seorang customer service.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah memberikan pemahaman kepada mahasiswa diikuti dengan mengajarkan praktik menjadi Customer Service yang baik kami selaku dosen memberikan evaluasi terakhir yaitu memberikan tugas kepada mahasiswa untuk membuat vidio dengan duraas 3-5 menit kepada mahasiswa untuk dapat menjadi customer service yang baik. Setelah vidio dibuat kemudian vidio direkam dan hasil rekaman tersebut dikumpulkan dalam satu flashdisk. Lalu kami selaku

dosen akan mengumumkan siapa video terbaik yang mendapat nilai paling bagus.



**Gambar 4**  
**Foto penunjukkan video Mahasiswa**

Setelah melakukan menunjukkan video kepada dosen seluruh mahasiswa bersama dosen melakukan foto bersama. Foto bersama terlampir pada Gambar 4 dimana mahasiswa berfoto sambil memunculkan video pada HP mereka masing-masing

## KESIMPULAN

Pengabdian kepada masyarakat ini bertajuk Praktik pelayanan pelayanan Customer Service kepada Mahasiswa Perbankan Syariah. Pelatihan ini dilakukan selama kurang lebih 4 hari. Yaitu pada tanggal 21-24 Februari. Pada hari pertama kami selaku dosen menjelaskan tugas dan peran customer service. Pada hari kedua kami mempraktikkan bagaimana seorang customer service melayani nasabah. Pada hari ketiga yaitu tanggal 23 Februari kami menyuruh mahasiswa untuk praktik menjadi Customer Service mulai yang baik seperti menjelaskan produk kepada nasabah.

Pada Tanggal 24 Februari kami menyuruh mahasiswa untuk membuat video pendek berdurasi 3-5 menit tentang pelayanan customer service. Video ini akan dikumpulkan satu minggu setelahnya yaitu tanggal 2 Maret 2024

Melalui Pelatihan menjadi customer service ini kami berharap mahasiswa mengerti tugas, peran serta tanggung jawab customer service serta apa saja keterampilan yang harus dimiliki. Harapan kami selaku dosen mahasiswa kami memiliki jiwa yang melayani serta siap untuk bekerja di dunia kerja setelah mereka lulus dari Perbankan Syariah STEBIS IGM.

## UCAPAN TERIMA KASIH.

Kegiatan pengabdian ini sangat bermanfaat bagi mahasiswa kami mahasiswa Perbankan Syariah juga bagi kami selaku dosen. Oleh sebab itu kami ingin mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu terselenggaranya kegiatan ini. Pihak-pihak tersebut adalah Ketua Yayasan Bapak Muhammad Fadhiel Alie B.I.T.MT.I. Ketua STEBIS IGM Bapak H. Chandra Satria S.E. M.Si., ketua Program Studi Perbankan Syariah Ibu Choirunnisak S.E.,M.E. seluruh dosen yang telah ikut berpartisipasi agar acara ini terlaksanakan dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.  
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713>
- Dzikiryantos, K., & Rochim, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Pelanggan. *Bandung Conference Series: Communication Management*, 2(1), 324–332.  
<https://doi.org/10.29313/bcscm.v>

- 2i1.1803
- Hariyanti, P., & Utari, R. (2013). Jurnal komunikasi, ISSN 1907-898X Volume 8, Nomor 1, Oktober 2013. *Jurnal Komunikasi*, 8(1), 79–90.
- Jayengsari, R., Yunita, R., & Maloka, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bjb Kcp Cipanas. *Ar-Rihlah : Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 1(1), 11. <https://doi.org/10.35194/arps.v1i1.1291>
- Lumbantobing, V. M. (2016). Peranan Komunikasi Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Lintas Semesta Surabaya. *Jurnal Komunikasi*, 9(1), 13–20. <https://journal.trunojoyo.ac.id/komunikasi/article/view/1148>
- Marlius, D., & Putriani, I. (2020). Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan Dilihat dari Kualitas Layanan Customer Service. *Jurnal Pundi*, 3(2), 111. <https://doi.org/10.31575/jp.v3i2.151>
- Rusmawati, Y. (2018). *sebesar 194,656. Secara parsial indikator reliabilithy berpengaruh signifikan dengan hasil signifikasi 0,000 dan t. XIX, 1092–1100.*
- Saputro, R. F., Purwanto, E., & Pertiwi, T. K. (2019). Analisis Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepercayaan Konsumen dan Pengalaman Konsumen pada Layanan Customer Service di Studio Adventure Surabaya. *Prosiding Senama 2019*, 74–81. [https://repository.upnjatim.ac.id/437/1/rizky\\_febriawan\\_saputro.PDF](https://repository.upnjatim.ac.id/437/1/rizky_febriawan_saputro.PDF)
- Yanti, D. N. P. (2013). Kualitas Komunikasi Pelayanan Customer Service di PT. Indosat, Tbk Balikpapan. *Ilmu Komunikasi*, 1(2), 39–54.