

**PERAN PERSONALIA UNTUK MENINGKATKAN KINERJA *CUSTOMER SERVICE* DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN TERHADAP NASABAH
(Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu)**

**Meilaty Finthariasari¹ Yumi Septiani² Amana Pratika³ Risya Deswandina⁴ Eno Edi
Pratama⁵ Gefri Tahriansyah⁶**

¹⁻⁶Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah
Bengkulu
mhey.finta@umb.ac.id

ABSTRAK

This research aims to determine the role of personnel to improve customer service performance in providing services to customers at the Islamic People's Financing Bank Adam Bengkulu. Researchers use qualitative research with a qualitative descriptive approach. Data collection is carried out using observation, interviews and documentation. The informant in this study was BPRS employee Adam Bengkulu who consisted of the General Staff & Personnel Section and Customer Service. The results of this study can be concluded that the role performed by personnel managers in improving customer service performance is by procurement, training, evaluation, maintenance and compensation programs. From the beginning of its establishment until now BPRS Adam still includes employees to trainings held by other agencies. Besides being new, BPRS Adam is also still adjusting his company to other Islamic bank companies.

Keywords: Role, Personnel Manager, Customer Service

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang RI tahun 1998 tanggal 10 November tentang perbankan, yang dimaksud dengan Bank adalah Badan Usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meringankan taraf hidup rakyat. (Ghofur, 2009)

Dalam praktik perbankan di Indonesia saat ini terdapat beberapa perbankan yang diatur dalam Undang-Undang Perbankan Nomor 10 tahun 1998 dengan sebelumnya yaitu Undang-Undang Nomor 14 tahun 1967, maka terdapat beberapa perbedaan. Namun kegiatan utama atau pokok bank sebagai lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tidak berbeda satu sama lainnya. Namun setelah keluar UU pokok Perbankan Nomor 7 tahun 1992 dan ditegaskan lagi dengan keluarnya Undang-Undang RI nomor 10 tahun 1998 maka jenis perbankan terdiri dari Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahasecara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Artinya disini kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan bank umum. (Kasmir, 2002)

Pendirian perbankan syariah hendaklah bertolak dari kondisi obyektif dengan adanya keputusan umat atau tuntutan perekonomian. Kemudian agar bank syariah dapat bertahan dan

berkembang, pengelolaan kelembagaannya haruslah kredibel dan pelaksanaan kegiatan usahanya haruslah profesional. Professional suatu perbankan syariah dapat dilakukan salah satunya dengan sistem manajemen yang baik, salah satunya yaitu manajemen personalia.

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif, maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif. Untuk meningkatkan citra perbankan, maka bank perlu menyiapkan personel yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Personel yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah inilah kita sebut *Customer Service* (CS) atau ada juga yang menyebutnya *Services Assistensi* (SA).

BPRS Adam Bengkulu merupakan bank syariah yang masih dibilang baru, karena BPRS Adam Bengkulu beroperasi pada Tahun 2017 lalu. Karena masih tergolong baru, maka bank syariah ini masih perlu meningkatkan pelayanan supaya pelanggan yang menjadi nasabah di BPRS Adam Bengkulu bisa tetap menjadi nasabah di bank tersebut dan dapat mengundang pelanggan yang lain untuk menjadi nasabah di BPRS Adam Syariah dan dapat meningkatkan jumlah nasabah di BPRS Adam Bengkulu. Melihat permasalahan yang ada, perusahaan perlu memperhatikan gejala apa saja yang dihadapi perusahaan, yang menghambat proses kemajuan perusahaan. Kinerja karyawan yang lemah, persaingan yang semakin ketat tidak menutup kemungkinan dapat menghambat, sehingga pemimpin harus mewaspadai gejala-gejala tersebut. Hambatan itu tidak lepas dari bagaimana manajer mengolah, mengatur, mengendalikan, mengawasi perusahaan, karena keberhasilan dan kemunduran perusahaan terlihat dari bagaimana pemimpin mengoptimalkan tugasnya.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian dengan pendekatan kualitatif lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dengan menggunakan logika ilmiah.

Menurut (Sugiyono, 2005) Metode Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci. Adapun jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Langkah kerja untuk mendeskripsikan suatu objek, fenomena, atau setting social terjewantah dalam suatu tulisan yang bersifat naratif. Artinya, data, fakta yang dihimpun berbentuk kata atau gambar daripada angka-angka. Mendeskripsikan sesuatu berarti menggambarkan apa, mengapa dan bagaimana suatu kejadian terjadi. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan dan nasabah pada PT. BPRS Adam Kota Bengkulu. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan observasi, wawancara dan dokumentasi.

HASIL PENELITIAN

Peran Personalia Untuk Meningkatkan Kinerja *Customer Service* Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Nasabah

Peneliti melakukan penelitian dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi untuk memperoleh data peran personalia dalam meningkatkan kinerja *customer service* pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana peran yang dilakukan manajer personalia dalam meningkatkan kinerja *customer service* pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Dedi Kurniawan selaku manajer personalia berkaitan dengan peran personalia dalam upaya peningkatan kualitas *customer service* pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu menjelaskan bahwa manajer personalia memiliki peran untuk meningkatkan kinerja karena manajer personalia yang bertanggung jawab dalam meningkatkan kemampuan *customer service* agar efektif dan efisien dalam bekerja dan mencapai tujuan perusahaan. Menurut bapak Dedi dalam

melakukan peningkatan kinerja *customer service* dapat dikaitkan dengan beberapa fungsi manajemen personalia secara operasionalnya, sebagai berikut :

1. Pengadaan

Langkah awal yang dilakukan oleh manajer personalia adalah melakukan pengadaan tenaga kerja. Pengadaan adalah menyediakan jumlah tertentu karyawan serta juga jenis keahlian yang diperlukan untuk dapat mencapai suatu tujuan perusahaan. Tujuan tersebut menyangkut seperti kebutuhan tenaga kerja dan proses seleksi.

Sistem perekrutan dan seleksi *customer service* di BPRS Adam Bengkulu umumnya sama dengan perusahaan lainnya. BPRS Adam Bengkulu melakukan proses rekrutmen karyawan menggunakan sistem online yang diumumkan melalui *website* BPRS Adam Bengkulu atau media sosial lainnya dengan memberikan informasi kualifikasi yang dibutuhkan di BPRS Adam Bengkulu seperti persyaratan minimal pendidikan, batas umur pelamar, dan lain sebagainya. Setelah pelamar memenuhi syarat kualifikasi yang dibutuhkan, selanjutnya pelamar melakukan tahapan-tahapan seleksi berikutnya.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan dalam proses seleksi *customer service*, ada beberapa serangkaian tes yang harus dilakukan oleh calon karyawannya dari proses seleksi berkas, proses tes tertulis, proses interview dan tes mengaji. Serta dengan kriteria minimal lulusan, cakap berbicara dan berpenampilan menarik. Untuk proses seleksi calon karyawannya, BPRS Adam Bengkulu tidak pernah membatasi apakah ia *fresh graduate* atau berpengalaman sekalipun. Yang terpenting bagi perusahaan adalah ia dapat menjaga sikapnya, ramah, jujur, sopan dan santun.

2. Pelatihan

Pelatihan dan pengembangan merupakan suatu usaha organisasi untuk meningkatkan kualitas dan kinerja karyawan serta mengurangi kesenjangan antara kemampuan karyawan dengan yang dikehendaki organisasi oleh karena program pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia menjadi sebuah aktivitas yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan manajemen sumber daya manusia.

Dari keterangan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa kegiatan pelatihan dapat menjadi tolak ukur *customer service* dalam bekerja dan secara signifikan dapat meningkatkan kinerja pada *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dan memberikan manfaat kepada perusahaan.

3. Evaluasi

Pada unsur ini seorang pemimpin dituntut untuk mengevaluasi atau mengendalikan orang atau kegiatan dengan harapan semua kegiatan dalam organisasi bergerak ketujuan yang telah ditetapkan dalam tahap perencanaan dan dapat segera ditanggulangi jika ada penyimpangan.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa manajer personalia melakukan kegiatan evaluasi saat *briefing*, evaluasi akhir bulan dan akhir tahun. Evaluasi juga penting dilakukan karena kegiatan tersebut dapat meningkatkan kinerja *customer service* secara signifikan.

4. Pemeliharaan

Adalah sesuatu yang mempertahankan serta meningkatkan kondisi yang telah ada. Pemeliharaan karyawan berhubungan dengan usaha-usaha demi mempertahankan keberlangsungan dari kondisi kerja yang telah efektif.

Memberi semangat yang dimaksudkan disini adalah termasuk memberikan motivasi agar selalu bergairah dan bersemangat dalam bekerja. Pada dasarnya, seorang pemimpin maupun karyawan dituntut untuk mematuhi aturan, menjalankan tugas dan fungsinya masing-masing dan loyalitas dalam bekerja.

Sedangkan menetapkan standar adalah standar kerja yang harus ditetapkan oleh perusahaan, seperti melaksanakan SOP yang sudah ditentukan kantor dimulai dari jam kerja sampai bagaimana pelayanannya, menerapkan etos kerja dan disiplin dalam bekerja.

5. Pemberian kompensasi

Adalah suatu pemberian penghargaan yang adil serta juga layak terhadap karyawan sesuai dengan sumbangan para anggota karyawan dalam mencapai suatu tujuan. Pemberian kompensasi pada karyawan menurut bapak Dedi Kurniawan harus ada, hal ini diungkapkannya sebagai berikut :

“Pemberian kompensasi itu harus ada, karena itu menjadi motivasi karyawan untuk selalu semangat dalam bekerja. Dan pemberian kompensasi ini juga bisa menjadi timbal balik bagi perusahaan dalam memberikan penghargaan pada karyawan. Adapun penilaian kinerja karyawan yang dilakukan oleh manajer personalia untuk memberikan penghargaan pada *customer service* dapat dilihat dari hasil evaluasi seperti prestasi kerja, kedisiplinan, absensi, laporan pertanggung jawaban, ketepatan dalam memberikan pelayanan pada nasabah.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pemberian kompensasi pada *customer service* selalu ada karena hal tersebut dapat memberikan motivasi *customer service* dalam bekerja dan pemberian kompensasi ini diberikan dalam bentuk uang.

PEMBAHASAN

Peran Personalia Untuk Meningkatkan Kinerja *Customer Service* Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Nasabah.

Peran merupakan pola tindakan atau perilaku yang diharapkan dari orang yang memiliki status tertentu, artinya jika seseorang melakukan hak-hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya. Kedudukan dengan peran adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tidak dapat dipisah-pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya.

Customer service memegang peranan sangat penting diberbagai perusahaan. Dalam dunia perbankan, tugas utama seorang *customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara meyakinkan para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. Selain itu *customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

Untuk dapat melaksanakan tugas sebagai *customer service* dengan baik, maka pimpinan perusahaan harus mengadakan program yang dapat meningkatkan kinerja karyawannya. Pimpinan yang dimaksud disini adalah manajer personalia.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi diperoleh gambaran bahwa manajer personalia Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu menggunakan beberapa peran untuk meningkatkan kualitas kinerja *customer service*.

Peran yang dilakukan manajer personalia untuk mengatasi permasalahan kesenjangan sumber daya manusia maka Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu melakukan kegiatan dalam rangka meningkatkan kinerja *customer service* melalui program pengadaan, pelatihan, evaluasi, pemeliharaan dan pemberian kompensasi.

Sebagai upaya peningkatan kinerja *customer service* dalam menerapkan fungsi manajemen personalia sebagai manajer personalia Bapak Dedi Kurniawan menerapkan beberapa persyaratan dalam proses perekrutan *customer service* seperti seleksi berkas, seleksi tertulis (psikotes), interview dan tes mengaji. Menurut Bapak Dedi, pelamar *fresh graduate* atau pelamar tanpa pengalaman kerja diperbolehkan untuk mendaftar diri, yang terpenting menurut Bapak Dedi adalah calon karyawan *customer service* harus dapat menjaga sikapnya, ramah, jujur, sopan dan santun. Karena untuk keahlian yang diperlukan selanjutnya akan diadakan pelatihan untuk mengembangkan kemampuan calon *customer service*.

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu mengikuti minimal 2 kali pelatihan dalam setahun. Untuk pelatihan biasanya manajer personalia mengikutsertakan *customer service* dalam pelatihan yang diadakan dari Perkumpulan Bank Syariah dan dari lembaga pemerintahan seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Dengan mengikuti kegiatan pelatihan

maka dapat menjadi tolak ukur *customer service* dalam bekerja melayani nasabah dan secara signifikan dapat meningkatkan kinerja *customer service*. Untuk sejauh ini, BPRS Adam belum pernah mengadakan sendiri pelatihan atau pelatihan mandiri. Disamping masih baru, BPRS Adam juga masih menyesuaikan perusahaannya dengan bank syariah lainnya.

Pengadaan, pelatihan, evaluasi, pemeliharaan dan pemberian kompensasi penting dilakukan demi meningkatkan kinerja *customer service*. Selain itu, disiplin kerja dan keterlibatan seorang pemimpin tentunya dapat memberikan motivasi kepada *customer service* dalam bekerja dan dapat menciptakan upaya peningkatan kinerja *customer service* atas tugas dan jabatan yang dimiliki.

Tujuan pokok pengadaan, pelatihan, evaluasi, pengembangan dan pemberian kompensasi adalah meningkatkan kemampuan, keterampilan, sikap dan tanggung jawab *customer service* sehingga lebih efektif dan efisien dalam mencapai sasaran program dan tujuan perusahaan.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di BPRS Adam Bengkulu, bahwa dalam mewujudkan peran personalia demi meningkatkan kinerja *customer service* dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah yaitu dengan program pengadaan, pelatihan, evaluasi, pemeliharaan dan pemberian kompensasi. Untuk pelatihan, perusahaan belum mampu melaksanakan pelatihan mandiri karena itu masih mengikutsertakan karyawan ke pelatihan-pelatihan yang diadakan oleh instansi lain dan juga masih menyesuaikan perusahaannya dengan perusahaan bank syariah lainnya.

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu diharapkan dapat mengadakan program pelatihan tersendiri untuk meningkatkan kinerja *customer service* kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, T. I. A. (2020). *Peran Personalia Untuk Meningkatkan Kinerja Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Nasabah (Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu)*.
- Apriyanti, R., Bahrin, K., & Finthariasari, M. (2020). Pengaruh Kepemimpinan, Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT . K3 / SIL Ketahun Begkulu Utara). *Entrepreneur Dan Manajemen Sains*, 1(2), 189–194.
- Ghofur, A. (2009). *Hukum Perbankan Syariah*. PT. Refika Aditama.
- Harmen, H., Agustini, F., Aprinawati, A., & Amanah, D. (2019). Analisis Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Beberapa Perusahaan Bumh Di Kota Medan. *Niagawan*, 8(3), 140. <https://doi.org/10.24114/niaga.v8i3.15572>
- Kasmir. (2002). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2005). *Pengertian Kualitatif*.
- Susan, E. (2019). MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA Eri Susan 1. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(2), 952–962.