2nd KBP Conference Business
(July 2025): 103 - 116

PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA NASABAH PADA PT. BANK NAGARI CABANG PAINAN

Elva Dona[1)], Mai Jelia Oktaviana Zulfa[2)]
[1,2)] Akademi Keuangan dan Perbankan Padang
maijelia009@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of the study was to determine the role of customer service in improving customer service at PT. Bank Nagari, Painan Branch. This study uses a qualitative method that explains descriptively, namely providing a clear picture of the role of customer service in improving customer service. The results of this study indicate that customer service has a very important role in improving service quality and trying to provide a positive image to customers through the services provided for customer service to PT. Bank Nagari, Painan Branch.

Keywords: *Customer Service, Service*

Submit : July 30th, 2025
Acceptance : July 31th, 2025

PENDAHULUAN

Kondisi pada dunia perbankan yang ada di Indonesia telah mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Kondisi perbankan saat ini menunjukan stabilitas yang baik dengan permodalan yang kuat. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menegaskan, sampai saat ini kondisi kesehatan bank secara umum masih bagus. Dari 118 Bank, sebagian besar memiliki rating II dan hanya sekitar 10 persen yang rating III atau standar (OJK, 2023). Maka pihak perbankan perlu mengupayakan peningkatan pelayanan terutama dalam kualitas sumber daya manusia (SDM) dalam hal pelayanan jasa *customer service* supaya nasabah tetap ingin menggunakan jasa pelayanan bank tersebut.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang diberikan produsen kepada konsumen atau perusahaaan kepada publik untuk memberi rasa puas dan menanggapi respon konsumen. Pelayanan memiliki banyak arti dan pandangan berbeda-beda dari setiap individu. Pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (job description) yang diberikan kepada konsumen serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan (Atmaja, 2018). Customer Service memegang peranan sangat penting disamping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau public relation. Customer service bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah selalu berusaha menarik calon nasabah yang bersangkutan. Customer Service juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap

agar tetap menjadi nasabah bank (Setyawan et al., 2023). untuk itu, agar dapat memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara *costumer service* memiliki peran yang penting dalam memberikan layanan.

Menurut (Marlius & Putriani, 2020) Pengertian customer service adalah posisi jabatan yang bertugas untuk memberikan pelayanan serta kepuasan kepada pelanggan, memberikan informasi dan menyelesaikan keluhan tentang produk yang dihadapi oleh tamu atau nasabahnya. Pengertian Customer service mempunyai peranan untuk menciptakan pengertian terhadap masyarakat yang lebih baik, yang dapat memperdalam kepercayaan masyarakat terhadap seorang atau suatu perusahaan dengan tujuan untuk memperoleh dukungan dari masyarakat atas kegiatannya.

Pada umumnya ini customer service tidak melaksanakan secara langsung administrasi pembukuan dari transaksi fiancial yang dilakukan oleh nasabah, tetapi membantu nasabah yang hendak berhubungan dengan Bank. Peranan customer service disini dapat disebut sebagai wait for line Bank yang sangat penting, yaitu sebagai pelaksanaan proses awal kegiatan Bank yang berhubungan langsung dengan nasabah. Ditengah kondisi persaingan yang semakin meningkat, perusahaan perbankan sebaiknya terus meningkatkan pelayanan customer service untuk mencapai kinerja yang tinggi hendaknya customer service mampu mengadakan komunikasi personal dengan kualitas yang baik mengingat bahwa unit customer service merupakan unit terdepan yang langsung berhadapan dengan nasabah atau calon nasabah. Nasabah membutuhkan informasi yang lengkap dan jelas, pelayanan yang cepat, kenyaman pelayanan, customer service yang baik mampu mengerti keinginan nasabah dan senatiasa memberikan nilai tambah di mata nasabah.

Oleh karena itu, tugas-tugas yang dikembangkan oleh para *Customer Service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan. Customer Service memegang peranan yang sangat penting sebagai ujung tombak bank dalam menghadapi nasabah. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang *Customer Service* yaitu memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. Usaha yang di jalankan oleh customer service yaitu melayani nasabah dengan menggunakan produk perdanaan seperti, aplikasi Ollin, tabunganKu, deposito dan giro.

Selain itu Customer Service juga bertugas mendengarkan semua keluhan yang diajukan oleh nasabah dan diharapkan mampu memberikan penyelesaian dengan baik. Namun kenyataannya, masih sering ditemukan beberapa Customer Service yang bersikap tidak seperti seharusnya. Bahkan sering ditemukan Customer Service yang cuek, sombong, jarang senyum dan tidak bersikap ramah terhadap nasabah yang memberikan kesan buruk dimata nasabah karena tidak melayani dengan baik. Sebagai Customer Service harus mampu mengenali karakter nasabah yang datang keperusahaan. Customer Service juga harus berusaha bersikap baik dalam melayani setiap nasabah yang berbeda. Dan sebagai Customer Service harus mampu bersikap akrab, ramah, sopan dan harus berbahasa dengan baik, sehingga nasabah akan merasa puas dan tidak kecewa dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Bank Nagari Cabang Painan adalah salah satu lembaga keuangan yang berbasis konvensioal, dalam menjalankan kegiatan usahanya selalu mengutamakan kepuasan nasabah diantaranya melayani masyarakat ingin menggunakan produk perdanaan, ada diantaranya yaitu, tabungan sigermas, tabungan simpeda, tabunganKu, deposito berjangka, sertifikat deposito, dan giro. Bank Nagari Cabang Painan ialah salah satu unit bank di kota Painan, yang berusaha memberikan pelayanan terbaik dalam melayani nasabahnya. Oleh sebab itu untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pelayanan *customer service*

METODE PENELITIAN

Metode Pengumpulan Data

Study Lapangan (*field research*)

Penelitian ini dilakukan dengan cara pengamatan dan melakukan wawancara dengan pihak yang terkait.

Study ke perpustakaan *(library research)*

Penelitian dilakukan guna mengumpulkan data menggunakan teori-teori yang ada kaitanya dengan masalah yang akan dibahas, yang diperoleh dari sumber yang ada berapa buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas.

ANALISA PEMBAHASAN

Pengertian Bank

Kata bank berasal dari bahasa italia yaitu banca yang merupakan tempat penukaran uang. Secara umu pengertian bank ialah lembaga intermediasi keuangan yang didirikan untuk menerima simpanan serta meminjam uang, dan menerbitkan banknote (Fernandes & Marlius, 2018) Sedangkan menurut para ahli (Setiawan & Hasibuan, 2022) pengertian Bank adalah badan usaha yang kekayaannya yang utama berbentuk aset keuangan (*financial assets*) yang mengutamakan profit serta sosial sehingga tidak mencari keuntungan saja.

Bank ialah lembaga keuangan yang menawarkan jasa-jasa keuangan seperti kredit, tabungan, pembayaran jasa dan melakukan fungsi-fungsi keuangan lainnya secara profesional. Keberhasilan suatu bank ditentukan oleh kemampuan mengindenfikasi permintaan masyarakat akan jasa-jasa keuangan dan memberikan pelayanan secara efektif dan efesien. Dari pengertian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa bank adalah suatu badan usaha yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat kemudian disalurkan kembali kemasyarakat dalam bentuk-bentuk jasa lainnya dalam pembangunan ekonomi negara.

Pengertian Customer Service

Customer Service merupakan barisan terdepandalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Kata customer service berasal dari dua kata yaitu “customer” yang berarti pelanggan, dan “service” yang berarti pelayanan. Customer Service adalah suatu tugas lain dari penjualan secara aktif, tugas termasuk dalam hubungan langsung dengan konsumen itu sendiri, atau melalui alat komunikasi, surat atau proses otomatis. Ini dirancang, dilaksanakan dan dikomunikasikan dengan dua tujuan

utama, yaitu produktivitas oprasional dan kepuasan konsumen (Mamun & Ningsih, 2021).

Customer service adalah salah satu ujung tombak yang terpenting bagi perusahaan dalam membangun kepuasan nasabah, melalui customer service perusahaan dapat mengetahui tentang keluhan, kebutuhan, dan keinginan nasabah. Untuk itu customer service harus mempunyai keahlian, pengetahuan dan penampilan yang bisa membuat nasabah merasa tidak dikecewakan. Karena jika nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh customer service, maka nasabah akan memandang bahwa bank tersebut adalah yang terbaik, dan biasanya akan menjadi nasabah tetap di bank tersebut dan itu adalah keutungan bagi bank (Sari, 2019).

Fungsi dan Tugas Customer service

Banyak pelanggan yang masih beranggapan bahwa Customer Service itu sebagai pusat informasi saja di perusahaan, padahal ternyata Customer Service juga memberikan pelayanan jasa-jasa dan produk dari perusahaan. Setiap Customer Service tentu sudah di terapkan apa saja fungsi dan tugas yang wajib diembannya (Fakhrudin, 2017). Fungsi dan tugas yang wajib benar-benar untuk dipahami serta dilaksanakan dengan sebaik-baiknya agar bisa dijalankan tugasnya secara prima . Sebagai seorang Customer service tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus dijalankan. Customer service harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah (Meldiana & Rahadi, 2020).

Beberapa fungsi customer service antara lain yaitu:

a. Sebagai *resepsionis*
   Artinya customer service memiliki fungsi sebagai penerima tamu yang datang. Menerima tamu maksudnya melayani nasabah yang memiliki keperluan. Dalam hal ini customer service harus memberikan informasi selengkap mungkin dan bersikap dengan menyenangkan, ramah tamah dan sopan.
b. Sebagai *deskman*
   Artinya seorang customer service paham dan mengerti dalam melayani nasabah dengan berbagai macam aplikasi yang diajukan oleg calon nasabah dan nasabah.
c. Sebagai *salesman*
   Artinya customer service memiliki fungsi yaitu orang yang menjual produk. Dalam artian menawarkan produk kepada para calon nasabah yang datang. Dalam hal ini customer service harus pandai merayu dan meyakinkan nasabah hingga jadi pembeli produk yang ditawarkan.
d. Sebagai *customer relation office*
   Artinya memiliki fungsi menjadi orang yang bisa membangun hubunganbaik dengan para nasabah, termasuk membujuk agar nasabah tetap I ingin bertahan.
e. Sebagai *komunikator*
   Artinya sebagai orang yang berkomunikasi dengan nasabah dan memberitahukan tentang segala informasi yang ada.

Adapun tugas dari *customer service* adalah sebagai berikut:

a. Melayani pembukaan rekening baru (deposito, tabungan, giro).
b. Melayani permintaan buku cek, bilyet giro, dan buku setoran.
c. Membuat nota debet untuk nasabah giro atas pemakaian buku cek/bilyet giro.
d. Melayani permintaan cek informasi saldo nasabah.
e. Memberikan informasi secara rinci tentang produk dan jasa bank
f. Melayani dan menerima komplain dari nasabah.
g. Menginventarisasi Daftar Hitam NasionaL (DHN) nasabah.
h. Membuat laporan pembukaan dan penutupan rekening harian, bulanan, dan tahunan.

Persyaratan untuk *custumer service*

Syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh *customer service* (Andeani, 2020).

a. Persyaratan fisik

   Seorang *customer service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik. Ciri tersebut bisa dilihat dari segi wajah, tinggi badan ideal, berat badan ideal. Selain itu *customer service* juga harus memiliki jiwa yang sehat, tidak hanya jiwa tapi rohaninya juga harus sehat.

b. Persyaratan Mental

   Persyaratan mental yang dimaksud adalah seorang *customer sevice* harus mempunyai sifat percaya diri agar sehingga menyakinkan nasabah. Jika percaya diri sudah dimiliki, maka perilaku sabar, ramah murah senyum serta tanggung jawab akan mengikuti apapun kondisi meski nasabah sedang menyampaikan kemarahan komplain.

c. Persyaratan Kepribadian

   Customer service harus memiliki kepribadian yang baik saat bertemu dengan nasabah, sehingga muncul kesan pertama yang mengesankan (*first impression*). kesan pertama tidak dapat dibuat namun diusahakan dari hati berpilaku sopan, ramah, murah senyum, bersifat humor jika diperlukan, gesit, inerjik, mampu mengendalikan diri, tidak mudah terpancing emosi maupun hal-hal negatif.

d. Persyaratan Sosial

   Customer service harus memiliki jiwa sosial yang tinggi, mudah bergaul dengan semua kalangan dan memiliki budi pekerti luhur.

Peranan Customer Service

Customer service mempunyai peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan dan ditutut untuk selalu berhubungan dengan nasabah serta menjaga hubungan tersebut tetap baik. Hal ini dilakukan untuk tetap menjaga hubungan baik antara bank dengan nasabahnya.

Berikut peranan *customer service* yaitu (Baene, 2022):

a. Penguasaan informasi meliputi penguasaan terhadap keluhan yang timbul, dan penguasaan sistem atau cara memberikan solusi.
b. Intonasi suara meliputi gaya bahasa lemah lembut dan kejelasan artikulasi.

c. Komunikasi kepada pelanggan meliputi sopan berbicara, penggunaan dan tata cara menghormati pendapat pelanggan.

Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan aktivitas yang terjadi dengan berhubungan langsungantaraseorang dan orang lain dengan secara langsung memberi kepuasan kepada pelanggan (Ayu & Srihandoko, 2021). Pelayanan merupakan salah satu aktivitas yang diberikan produsen kepada konsumen, seperti *customer service* ke nasabahnya. Pelayanan yang baik akan menciptakan kenyamanan bagi nasabahnya yang akan menjadikan loyalitas terhadap bank tersebut serta tetap ingin menjadi nasabah tetap di bank tersebut (Natasya & Marlius, 2021).

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut (Kumrotin & Susanti, 2021) kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk mendorong nasabah agar terjadinya sebuah hubungan yang harmonis dengan perusahaan sehingga nasabah dan pihak bank dapat memahami kebutuhan dan keinginan nasabah. Kualitas pelayanan yang baik dapat mendatangkan keuntungan bagi bank sesuai dengan tujuan yang diinginkan dan nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut (Pratiwi & Dona, 2023) kualitas pelayanan sangat penting dalam mengutamakan kepuasan nasabah agar terjadi loyalitas antara nasabah dengan perusahaan.

Berikut ini ada 5 dimensi kualitas pelayanan:

a. *Tangible* (Bukti fisik/Tampilan)

   Yaitu kemampuan perusahaan untuk menunjukan eksistensi pada pihak eksternal, yang dimaksud penampilan sarana dan prasana fisik adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

b. *Empathy* (Perhatian)

   Yaitu sikap peduli dan perhatian individual yang diberikan oleh perusahaan kepada nasabah.

c. *Reliablity* (Keandalan)

   Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang diinginkan oleh nasabah secara akurat dan juga terpecaya.

d. *Responsiveness* (Daya tangkap)

   Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada nasabah dengan menyampaikan informasi sejelas mungkin.

e. *Assurance* (Jaminan)

   Yaitu sikap yang dimiliki oleh karyawan dan para pegawai perusahaan yang menumbuhkan kepercayaan nasabah kepada perusuhaan

Peranan *Customer Service* dalam Meningkatkan Pelayanan terhadap nasabah pada PT. Bank Nagari Cabang Painan

Adapun peranan *customer service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah dapat dilihat sebagai berikut:

a. Selalu fokus pada produk dan jasa yang ada di PT. Bank Nagari Cabang Painan.
b. Mampu mempertahankan nasabah lama loyalitas nasabah terhadap bank tetap terjaga dan tetap menjalin hubungan yang baik dengan PT. Bank Nagari Cabang Painan melalui pembinaan hubungan yang akrab.
c. Membantu nasabah dalam membuka dan menutup rekening di PT. Bank Nagari Cabang Painan.
d. Memahami apa yang dibutuhkan oleh nasabah dan menyampaikannya dengan rinci dan jelas.
e. Berusaha untuk mendapatkan nasabh baru dengan cara melakukan berbagai pendekatan melalui pemberitahukan bahwa produk yang ada di PT. Bank Nagari Cabang Painan berkualitas.

Pelayanan yang berkualitas sangat penting bagi bank, nasabah dan karyawan lainnnya, karena dapat mempertahankan loyalitas nasabah, memberikan kombinasi untuk mengambil keputusan dalam hal membeli dan memilih produk serta memberikan kebanggaan pada bank dan produknya. Pelayanan yang berkualitas bukan sekedar memberikan suatu layanan, hal ini dapat memerlukan sedikit pelayanan yang ekstra dan sesuai dengan harapan nasabah yang mengharapkan pelayanan yang terbaik.

Langkah-Langkah Terciptannya Pelayanan *Customer Service* yang Berkualitas

Beberapa langkah terciptannya suatu pelayanan *customer service* yang berkualitas untuk kepuasan nasabah di PT. Bank Nagari Cabang Painan:

a. Mengambil hati pelanggan bagaimana *customer service* Bank Nagari memiliki hal-hal yang diperlukan untuk mengambil hati nasabah. Berikan pelayanan yang terbaik pada nasabah agar menjadi pelanggan yang setia. Selalu memfokuskan produk-produk yang ada, itu yang pertama kali dilihat oleh nasabah, selanjutnya nasabah akan melakukan penilaian. Kalau bagus, nasabah akan kembali lagi untuk melakukan transaksi atau yang lainnya di Bank Nagari, akan tetapi nasabah akan mencari bank lain apabila pelayanan yang diberikan oleh *customer service* tidak memuaskan hati seorang nasabh tersebut. Jadi promosi pun percuma tanpa adanya pelayanan yang baik oleh seorang *customer service*.
b. Selalu menyampaikan sikap positif
c. Mengenali apa yang menjadi kebutuhan bagi seorang nasabah
d. Memastikan nasabah berkeinginan untuk kembali lagi ke Bank Nagari. Setiap nasabah yang datang ke bank pastilah menginginkan atau ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan baginya

Data Jumlah Nasabah pada PT. Bank Nagari Cabang Painan

Tabel 1
Jumlah Nasabah PT. Bank Nagari Cabang Painan
Periode 2020 s/d 2024

Tahun	Jumlah Nasabah
2020	57.337
2021	60.957
2022	64.184
2023	67.579
2024	71.195

Sumber: PT. Bank Nagari Cabang Painan, 2024

Berdasarkan tabel diatas jumlah nasabah PT. Bank Nagari Painan pada tahun 2020-2021 yaitu menungkat dengan jumlah nasabah sebesar 67%. Pada tahun 2021-2022 tejadi meningkat dengan jumlah nasabah sebesar 5,29%. Pada tahun 2022-2023 terjadi juga meningkat jumlah nasabah sebesar 5,28%. Pada tahun 2023-2024 juga terjadi kenaikan lagi dengan jumlah nasabah 5,29%.

Aktivitas Pembukaan Rekening Oleh *Customer Service* di PT. Bank Nagari Cabang Painan Prosedur Pembukaan Tabungan Rekening

Untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dalam membuka rekening di PT. Bank Nagari membuat prosedur pembukaan rekening, selain melancarkan para nasabah juga mencegah oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab, sehingga adanya prosedur tersebut maka para nasabah merasa aman menyimpan uang di bank. Adapun prosedur pembukaan rekening adalah sebagai berikut:

a. *Customer service* menjelaskan produk tabungan yang ada di PT. Bank Nagari Cabang Painan serta prosedur dan persyaratan pembukaan rekening.
b. Apabila calon nasabah berkeinginan untuk membuka rekening di PT. Bank Nagari Cabang Painan maka *customer service* akan memberikan formulir pembukaan rekening kepada nasabah
c. Berdasarkan hal yang bisa dilakukan oleh calon nasabah:
    1. Mengisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening dan memberi materai 10.000
    2. Membuat KCTT (Kartu Contoh Tanda Tangan) calon nasabah.
    3. Menyiapkan persyaratan pembukaan rekening, seperti fotocopy KTP/SIM Katu Indentitas lainnya
d. *Customer service* akan memeriksa kelengkapan pengisian formulir pembukaan rekening serta formulir data nasabah
e. Apabila formulir pembukaan dan data nasabah sudah lengkap maka customer service akan menginput data calon nasabah dengan cara membuat laporan pembukaan rekening.
f. *Customer service* membuka rekening tabungan dengan memanfaatkan sistem, berati *customer service* membantu calon nasabah untuk membuka rekening dan memasukan ke dalam sistem yang telah ditetapkan oleh pihak bank.

g. Pengesahan buku tabungan terbagi menjadi 2 yaitu:
    1. Memberikan cap yang dilakukan oleh *customer service*
    2. *Customer service* meminta pengesahan buku tabungan kepada Supervisor (dengan memberikan tandatangan pada buku tabungan).
h. *Customer service* menyiapkan slip setoran awal (2 rangkap) pada nasabah.
i. *Customer service* menyerahkan:
    1. Buku tabungan yang telah disahkan.
    2. ATM.
    3. Slip setoran awal.
j. *Customer service* menyimpan formulir pembukaan rekening serta melaporkan indentitas nasabah. Sebagai setoran awal yang bisa dilakukan nasabah diantaranya:
    1. Nasabah memasukan slip setoran (2 rangkap).
    2. Menyerahkan dana setoran awal pada buku tabungan.
k. Teller menerima, memeriksa dan menghitung setoran awal nasabah
l. Teller membenarkan slip setoran dan kemudian mencetak buku tabungan (memberikan paraf dan cap tanggal transaksi).
m. Teller menyerahkan buku tabungan serta slip copy setoran kepada nasabah dan slip asli disimpan di teller.

Dokumen yang diperlukan untuk Pembukaan Rekening di PT. Bank Nagari Cabang Painan

Dokumen-dokumen bank merupakan data catatan atau bukti yang dibuat dan diterima oleh bank dalam bentuk pelaksanaan kegiataannya, baik tertulis maupun tidak tertulis. Salah satu dokumen yang wajib dikerjakan dan dismpan oleh bank adalah dokumen pembukaan rekening.

Dokumen yang diperlukan untuk pembukaan rekening di PT. Bank Nagari Cabang Painan diantarannya:

a. Melengkapi formulir pembukaan rekening:
    1. Perorangan
       Merupakan data-data nasabah yang mengisi indentitas nasabah, seperti nama lengkap, alamat/tempat saat ini, ahli waris dan pekerjaan.
    2. Non Perorangan
       Merupakan data-data nama perusahaan/badan/istansi terkait yang berisi nama dan alamat perusahaan beserta direksi/pimpinan/kuasa.
b. Melengkapi dokumen pendukung untuk pembukaan rekening seperti:
    1. Kartu tanda penduduk (KTP)
    2. NPWP
    3. Kartu keluarga (KK)
    4. Menyetorkan dana awal pembukaan rekening
    5. Slip setoran

Penutupan Rekening Nasabah

a. Permintaan penutupan rekening yang bisa dilakukan atas pemintaan nasabah atau ahli waris (Jika pemilik rekening meninggal dunia)

b. Penutupan rekening atas pertimbangan bank atau ketentuan lain dari regulator/ pemerintah melalui informsi resmi dapat dilakukan berdasarkan persetujuan tertulis pemimpin yang berhak (sekurang-kurangnya pejabat bisnis di level area).
c. Kondisi khusus dana atau atas pertimbangan bank seperti penutupan rekening pasif dengan saldo nihil.
d. Persyaratan dokumen penutupan rekening karena nasabah meninggal dunia, dilakukan oleh ahli waris/kuasa yang sah:
    1. Surat keterangan kematian dari instansi yang berwenang
    2. Surat pernyataan ahli waris yang di legalisir notaris/pengadilan negeri setempat atau sesuai perundang-undangan yang berlaku.
    3. Dokumen identitas yang sah dari para ahli waris (KTP/Pasport dan kartu keluarga/akta kelahiran.
    4. Surat kuasa dari para penerima waris kepada pihak yang dikuasakan (jika dikuasakan)

SIMPULAN

Berdasarkan uraian dan pembahasan yang telah di kemukakan dalam bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Customer service adalah seorang komunikator dengan cara memberikan segala informasi dan kemudahan terhadap nasabah dan juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan dan konsultasi antara kepentingan bank dengan kepentingan nasabah
2. Customer service memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan dan di tuntut untuk selalu berhubungan dengan nasabah dan menjaga hubungan tetap baik.
3. Bahwasannya peranan customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabh sangat penting melalui pelayanan yang diberikan bagi customer service.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih penulis sampaikan kepada pimpinan PT. Bank Nagari Cabang Painan yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian. Serta semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Andeani, S. M. (2020). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang PekanBaru. *Journal of Chemical Information and Modeling*, *53*(9), 1689–1699.

Andayani, N. P. A. S. D., & Susanti, F. (2024). ANALISIS PENGARUH PROMOSI DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK KECANTIKAN DI SUBUR FASHION CENTER. *Jurnal Akademik Ekonomi Dan Manajemen*, *1*(4), 291-300.

Anwar, S. ., Marlius, D., & Hidayat, H. (2024). Keputusan Pembelian Paket Kartu Data Telkomsel Dilihat dari Bauran Promosi. *Jurnal Ekobistek*, *13*(4), 264–271.

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

Ayu, F. R. P., & Srihandoko, W. (2021). Peranan Customer Servis Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pada Sekolah Islam Ibnu Hajar. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, *1*(1), 31–40. https://doi.org/10.37641/jabkes.v1i1.565

Abaharis, H., Julian, R. D., & Susanto, R. (2025). Pengaruh Display Product, Store Location Dan Hargaterhadap Keputusan Pembelian Pada Reni Mart Di Painan. *YUME: Journal of Management*, *8*(1.1), 164-178.

Ariyanti, C. D., & Fernos, J. (2025). Pengaruh Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Pendidikan Kritis dan Kolaboratif*, *1*(2), 503-507.

Badri, J., Putra, Y. D., & Susanto, R. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Nagari Cabang Tapan Di Pesisir Selatan. *YUME: Journal of Management*, *8*(1), 1165-1175.

Baene, E. (2022). Peranan Customer Service Terhadap Pelayanan Jasa Kredit. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, *1*(1), 102–107. https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.19

Candra, C., Fernos, J., & Rahmatullah, R. (2024). Remote Work Revolution: Examining the Impact of Hybrid Work Models on Employee Engagement and Productivity. *YUME: Journal of Management*, *7*(3), 1665-1675.

Dona, E. (2025). Pengaruh Pajak Hotel dan Pajak Restoran terhadap Pendapatan Asli Daerah: Studi Kasus di Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Pundi*, *9*(1), 75-88.

Dona, E., & Kalstum, R. H. (2025). How Live Streaming, Product Quality, and Content Marketing Drive Purchase Intentions in the Thrift Fashion Sector?. *Economics and Digital Business Review*, *6*(2), 1417-1428.

Dona, E., & Minda, M. N. (2025). Pengaruh Worklife Balance, Reward dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Balai Diklat Keagamaan Padang. *GEMILANG: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, *5*(3), 715-732.

Dona, E. (2024). Investasi Infrastruktur Sumatera Barat dari Kontribusi Pendapatan Asli Daerah dan Dana Bagi Hasil. *JURNAL PUNDI*, *8*(2), 173-182.

Fernos, J., & Yolanda, E. Z. (2025). Pengaruh Reward dan Punishment terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank Nagari Cabang Utama Sumatera Barat. *GEMILANG: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, *5*(3), 470-487.

Fakhrudin, A. (2017). Pengaruh Kualitas Customer Service Terhadap Citra Perusahaan. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, *10*(1), 53–64.

Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. *Akademi Keuangan Dan Perbankan Padang*, 4.

Fitriani, K. L., & Susanti, F. (2025). DAMPAK KENAIKAN TARIF PPN TERHADAP TINGKAT KEMISKINAN DI INDONESIA. *Jurnal Rumpun Manajemen dan Ekonomi*, *2*(1), 20-31.

Hendarti, R., Susanto, R., & Gustina, L. (2024). Evaluating the Effectiveness of Employee Development Programs: Measuring Impact on Retention and Job Satisfaction. *YUME: Journal of Management*, *7*(3), 1635-1643.

Herlin, M., & Susanti, F. (2024). PENGARUH PERSEPSI KONSUMEN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MOBIL MITSUBISHI DI PT. DIPO SUMBAR. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, *17*(2), 1398-1412.

Igamawarti, D., & Susanti, F. (2024). Ekuitas Merk Dan Keterlibatan Pelanggan Terhadap Minat Beli Di E-Commerce Tiktok Shop: Studi Kasus Pada Konsumen Celana Jeans Wanita Ditoko Jiniso. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS EKONOMI*, *2*(1), 372-384.

Kumrotin, E. L., & Susanti, A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Ko.We.Cok Di Solo. *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)*, *6*(1), 1. https://doi.org/10.29103/j-mind.v6i1.4870

Laroza, L., Martha, L., Susanti, F., Mayliza, R., & Sumiati, S. (2025). Dampak Stres Kerja dan Beban Kerja pada Turnover Intention di Bank Nagari Sumatera Barat. *GEMILANG: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, *5*(3), 507-523.

Magdalena, M., Fernos, J., & Radiska, S. (2025). Digital Marketing Dan Gaya Hidup Pada Keputusan Pembelian Kosmetik Ms Glow Di Kota Padang. *YUME: Journal of Management*, *8*(1.1), 221-234.

Mamun, S., & Ningsih, T. H. (2021). Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital Banking dan Service Quality dalam Perspektif Nasabah pada Perbankan Syariah (Study kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang). *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, *6*(02), 223–233. https://doi.org/10.37366/jespb.v6i02.249

Marlius, D., & Putri, S. (2025). Keputusan Pembelian Berdasarkan Kualitas Produk, Harga dan Promosi. *Jurnal Pundi*, *9*(1), 27-38.

Marlius, D., & Salamanang, W. (2025). Pengaruh Kompetensi Teknis, Kemampuan Interpersonal Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat. *Economics and Digital Business Review*, *6*(2), 1363-1369.

Marlius, D. (2025). Dampak Influencer Marketing, Price Discount Dan Bonus Pack Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Produk Fashion Shopee. *Economics and Digital Business Review*, *6*(2), 1270-1279.

Marlius, D., & Sagita, V. (2025). Pengaruh Servant Leadership Dan Integritas Terhadap Kinerja Karyawan Pada PDAM Kota Padang. *Economics and Digital Business Review*, *6*(2), 177-183.

Marlius, D., & Wulandari, V. (2025). Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada MG Store Padang. *ARZUSIN*, *5*(2), 755-772.

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

Meldiana, M. R., & Rahadi, D. R. (2020). Peran Customer Service Dalam Mendukung Kompetensi Pegawai Dalam Perusahaan. *Ilmiah Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi*, *4*(3), 1567–1581.

Natasya, P., & Marlius, D. (2021). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. BPD Sumatera Barat Cabang Pasar Raya Padang. *Osf.Io*, *1*(1), 1–12.

Novrial, N., & Susanti, F. (2025). Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Outsourcing Pada Divisi Housekeeping Di PT. Graha Sarana Duta Telkom Property Indonesia, Sumatera Barat. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, *4*(2), 2786-2795.

Nurfaliza, N., & Susanti, F. (2024). Customer Value Terhadap Customer Satisfaction Di Rumah Makan Ampalu Raya Ulak Karang Padang. *Economics and Digital Business Review*, *5*(1), 269-280.

Pratiwi, S. Y., & Dona, E. (2023). *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara KC Padang*. 1–16. https://osf.io/preprints/osf/nbf32

Regen, R., Jamhari, J., Marlius, D., & Dona, E. (2025). The Effect Of Training, Workload And Place Of Duty On Employee Discipline. *Jurnal Ekobistek*, *14*(1), 1-7.

Regen, R., Helia, S., Marlius, D., Dona, E., & Fernos, J. (2024). Pendidikan, Pelatihan (DIKLAT) dan Pengembangan Pegawai untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai. *Majalah Ilmiah UPI YPTK*, 49-55.

Sari, A. M. (2019). Prosedur Pembiayaan Mudharabah Padapt. Bank Negara Indonesia (Bni) Syariah,Tbk Cabang Padang. *OSF Preprints*, *72*, 1–14.

Setiawan, M. A., & Hasibuan, R. A. (2022). Mechanism and Implementation of Murabahah Agreement on Motorcycle Financing for ASN Bank Sumut Syariah KCPS Hm Yamin. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Bisnis Digital*, *1*(2), 75–82. https://doi.org/10.37676/jambd.v1i2.2274

Setyawan, D., Damayanti, V. A. M., Sugiyarmasto, S., & Budiadi, N. A. (2023). Penguatan Kepercayaan dalam Membentuk Niat Meneruskan Penggunaan Mobile Banking. *Mbia*, *22*(1), 125–139. https://doi.org/10.33557/mbia.v22i1.2291

Susanti, F., & Nora, F. (2025). Kinerja Pegawai Berdasarkan Kompetensi Kerja, Motivasi Kerja, dan Komitmen Kerja. *Jurnal Pundi*, *9*(1), 39-52.

Susanti, F. (2025). KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAPLOYALITAS KONSUMEN STUDI KASUS PADA

PERUSAHAAN J&TCARGO CABANG. *Jurnal Keuangan dan Manajemen Terapan*, *6*(2).

Susanti, F., & Gusman, A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bus Trans Padang Koridor 1. *Economics and Digital Business Review*, *6*(2), 1072-1083.

Susanti, F., & Lestari, V. E. W. (2024). Etika Bisnis dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah Bank BPR Lengayang. *AKSIOMA: Jurnal Sains Ekonomi dan Edukasi*, *1*(7), 304-317.