

ABSTRAK

Gugun Sopian *Fungsi Customer Service dalam Memberikan Informasi Mengenai Deposito Berjangka Kepada Nasabah Bank Jabar*

Faktor pelayanan pada nasabah atau pelanggan masih kurang mendapat perhatian dari sebuah bank. Perusahaan atau bank masih menganggap pelayanan pada nasabah bukanlah hal yang penting karena merasa nasabahlah yang membutuhkan. Namun, seiring dengan perkembangan perekonomian Indonesia, persaingan dalam dunia bisnis juga semakin meningkat. Sekarang ini pilihan konsumen atas suatu produk atau jasa tidak hanya dibatasi oleh kualitas produk atau jasa tersebut, tapi juga dari pelayanan yang diberikan perusahaan atau bank yang mengeluarkan produk atau jasa tersebut. Oleh karena itu, peranan dan fungsi *customer service* sebagai ujung tombak pelayanan nasabah menjadi sangat penting dalam usaha mendapatkan dan mempertahankan nasabah.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana fungsi *customer service* dalam memberikan informasi mengenai deposito berjangka kepada nasabah Bank Jabar serta untuk mengetahui aspek kredibilitas, tingkah laku dan gaya *customer service* dalam menyampaikan informasi kepada nasabah Bank Jabar.

Penelitian ini menggunakan teori kredibilitas, tingkah laku, dan cara penyampaian informasi yang berdasarkan format sederhana dan digolongkan ke dalam sebuah indikator-indikator dari *customer service* seperti yang dikatakan oleh Kasmir (2005: 120).

Metode penelitian ini yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan teknik pengumpulan data meliputi studi kepustakaan dan melakukan pengamatan langsung ke perusahaan yang berkaitan. Pengamatan dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan penyebaran angket kepada 100 orang responden yang menjadi sampel penelitian. Pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling*, mengambil sampel siapa saja yang ada atau kebetulan bertemu.

Berdasarkan hasil penelitian maka petugas *customer service* dalam memberikan informasi mengenai deposito berjangka sudah terlihat sopan dan menarik dalam cara berpakaian, karena menjaga kerapian berpakaian merupakan ukuran penilaian nasabah terhadap petugas *customer service*. Arti penampilan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian, berbicara, gerak-gerik, sikap dan perilaku dapat membuat nasabah terkesan dan kejelasan bahasa atau artikulatif yang disampaikan petugas *customer service* sangat jelas karena dengan menjaga cara berbicara petugas dengan jelas, singkat, dan tidak bertele-tele dalam melayani nasabah merupakan ukuran kepuasan nasabah kepada perusahaan.