

Peran Kecerdasan Emosional dalam Pelayanan Nasabah di Divisi *Customer Service* Bank Sumsel Babel Capem Kertapati

Andi Filzia Nindiya Astami*, Itriyah

Program Studi Psikologi, Universitas Bina Darma, Palembang

*Penulis korespondensi: andifilzia@gmail.com

Dikirim : 7 Agustus 2025

Direvisi : 19 November 2025

Diterima : 20 November 2025

Abstrak: *Divisi Customer Service berperan sebagai garda terdepan (frontliner) dalam struktur operasional perbankan. Tugas utama unit ini adalah memberikan layanan secara langsung kepada nasabah maupun calon nasabah, dengan tujuan membangun hubungan kerja sama yang baik serta menciptakan kepuasan dalam layanan. Metode yang digunakan dalam pengabdian masyarakat ini yaitu observasi dan wawancara untuk melihat kecerdasan emosional pada pegawai Divisi Customer service pada pegawai Bank Sumsel Babel Capem Kertapati. Hasil kegiatan pengabdian masyarakat ini memberikan pemahaman tentang pentingnya kecerdasan emosional dalam dunia kerja, terutama di bidang pelayanan. Kemampuan mengelola emosi sangat memengaruhi kualitas pelayanan. Pengalaman ini menegaskan bahwa kecerdasan emosional bukan sekadar teori, melainkan keterampilan penting yang menjadi kunci dalam menjaga profesionalisme, kepuasan, dan kepercayaan nasabah di lingkungan kerja yang penuh tekanan.*

Kata kunci: *Bank Sumsel Babel Cabang Kertapati, Divisi Customer Service, kecerdasan emosional*

Abstract: *The Customer service Division serves as the front line within the operational structure of the banking sector. Its primary role is to provide direct services to customers and prospective customers with the aim of building effective working relationships and ensuring service satisfaction. This community engagement activity employed observation and interviews to assess the emotional intelligence of employees in the Customer service Division at Bank Sumsel Babel, Kertapati Sub-Branch. The outcomes of the program highlight the significant role of emotional intelligence in the professional environment, particularly in service-oriented roles. The ability to manage emotions substantially influences the quality of service delivered. This experience reinforces that emotional intelligence is not merely a theoretical concept but a critical competency essential for maintaining professionalism, customer satisfaction, and trust in a high-pressure workplace.*

Keywords: *Bank Sumsel Babel Kertapati Branch, Customer Service Division, emotional intelligence*

1. Pendahuluan

PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung (Bank Sumsel Babel) adalah bank daerah yang didirikan pada 6 November 1957 dan berkantor pusat di Palembang. Awalnya berbentuk Perusahaan Daerah, kepemilikannya resmi beralih ke

Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan pada 1962. Seiring regulasi, bank ini berubah menjadi Perseroan Terbatas sejak 1 Oktober 2001. Saat ini, Bank Sumsel Babel memiliki jaringan luas dengan 29 kantor cabang, 31 kantor cabang pembantu, dan 23 kantor kas di wilayah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung.

Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu (Capem) Kertapati merupakan salah satu unit operasional Bank Sumsel Babel yang berlokasi di Jl. KH. Wahid Hasyim No. 1669 1-2 RT 29 RW 07, Kelurahan 2 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30132. Divisi *Customer Service* di Bank Sumsel Babel berperan sebagai garda terdepan dalam melayani nasabah secara langsung, dengan tujuan membangun hubungan baik dan menciptakan kepuasan layanan. Selain tugas administratif dan penyampaian informasi, divisi ini juga berperan strategis dalam *cross selling* produk perbankan. Di Cabang Pembantu Kertapati, *Customer service* berfungsi sebagai penghubung antara bank dan nasabah, membantu menyelesaikan masalah, serta memastikan kepuasan terhadap layanan dan produk yang ditawarkan.

Customer Service di Bank Sumsel Babel Capem Kertapati bertanggung jawab atas berbagai layanan seperti pembukaan rekening, penggantian kartu ATM, pembaruan data nasabah, dan penanganan keluhan. Peran ini sangat strategis karena menjadi titik awal interaksi nasabah dengan bank, sehingga turut membentuk citra positif lembaga perbankan. Karakteristik utama kecerdasan emosional yang mendukung efektivitas pelayanan mencakup kemampuan mengenali dan memahami emosi diri, menjaga ketenangan dalam situasi stres, melihat persoalan dari sudut pandang nasabah, serta menjalin komunikasi yang empatik dan berorientasi pada solusi. Bar-On (2006) mengemukakan bahwa individu dengan tingkat kecerdasan emosional tinggi umumnya memiliki pengendalian emosi yang stabil serta keterampilan interpersonal yang baik, sehingga mampu merespons dinamika sosial secara positif. Sebaliknya, individu dengan kecerdasan emosional rendah cenderung lebih reaktif secara emosional, kurang menunjukkan empati, dan lebih berisiko memicu konflik dalam interaksi pelayanan.

Lebih lanjut, teori Goleman (2021) dan pendekatan Brackett *et al.* (2019) memperkuat gagasan bahwa kecerdasan emosional merupakan determinan penting dalam kesuksesan sosial dan profesional, bahkan dipandang lebih signifikan daripada kecerdasan intelektual (IQ). Brackett *et al.* (2019) melalui model RULER (*Recognizing, Understanding, Labeling, Expressing, and Regulating emotions*) menekankan pentingnya kemampuan dalam mengenali

dan mengelola emosi secara adaptif, khususnya dalam konteks hubungan interpersonal seperti interaksi antara petugas pelayanan dan nasabah.

Dalam lingkup pelayanan nasabah, kecerdasan emosional menjadi fondasi penting karena profesi ini menuntut intensitas interaksi sosial yang tinggi, termasuk dalam menghadapi keluhan, memberikan informasi, serta menjaga kepuasan pelanggan (Anggraini dkk., 2024; Santoso, 2024). Karyawan dengan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi cenderung lebih mampu mengendalikan tekanan emosional, mempertahankan stabilitas afektif, dan menunjukkan profesionalisme dalam situasi yang beragam (Ramadhana & Ratnawati, 2022). Hal ini mencerminkan lima dimensi utama kecerdasan emosional sebagaimana dijelaskan oleh Goleman, yaitu kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial yang seluruhnya menjadi indikator penting dalam meningkatkan kinerja, khususnya di lingkungan kerja yang mengandalkan relasi interpersonal.

Salah satu komponen paling esensial dalam peran *customer service* adalah empati, yang memungkinkan petugas memahami emosi dan kebutuhan nasabah secara lebih mendalam. Kemampuan ini mendukung pemberian respons yang lebih tepat dan solusi yang lebih konstruktif. Pandangan ini sejalan dengan teori Mayer & Salovey (1997) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional mencakup kompetensi dalam mengenali dan mengatur emosi pribadi, serta memahami dan memengaruhi emosi orang lain, yang menjadi dasar penting dalam membangun relasi sosial yang sehat dan produktif.

2. Metode

Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian masyarakat yaitu observasi dan wawancara terkait kegiatan operasional Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Kerapati. Observasi dilakukan kepada pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Kerapati terkait dengan kecerdasan emosional. Selanjutnya, wawancara dengan pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Kerapati terkait dengan kecerdasan emosional.

3. Hasil dan Diskusi

Kegiatan pengabdian masyarakat ini merupakan bagian dari kegiatan magang mahasiswa selama 16 minggu di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Kertapati, khususnya di Divisi Pelayanan *Customer service*. Kegiatan berlangsung 5 hari kerja per minggu, dari pukul 07.00 hingga 16.00. Tugas utama mencakup pembukaan rekening, pencetakan kartu ATM dan buku

tabungan, penanganan komplain, *update* data nasabah, edukasi produk dan keamanan transaksi, serta pelayanan *non-teller* ringan. Selain itu, peserta magang juga membantu koordinasi antar divisi, menyusun laporan harian, dan menjaga kenyamanan area layanan.

Selama magang, peserta magang mengikuti berbagai kegiatan operasional di Divisi *Customer Service*, seperti mengikuti briefing pagi, menyiapkan formulir pembukaan rekening, mencatat dan mengarsip transaksi (ATM, buku tabungan, setor tunai, penarikan tunai, SKN, pelunasan haji), serta menyiapkan dan mencatat berkas terkait deposito dan tabungan syariah. Selain itu, tugas lainnya mencakup pengelompokkan dokumen layanan, mencari jurnal komplain, serta mendampingi dan mengamati kegiatan *Customer service*, termasuk penomoran OB dan memo.

Selama magang di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Kertapati, berbagai tantangan baru ditemui seperti memahami prosedur operasional, beradaptasi dengan sistem informasi perbankan, serta berkomunikasi dengan nasabah yang beragam. Selain itu, peserta magang dituntut menjaga sikap profesional dan mendukung kecepatan layanan. Meskipun menantang, pengalaman ini memberikan pengetahuan, keterampilan, dan wawasan baru, khususnya terkait pentingnya kecerdasan emosional dalam pelayanan konsumen.

Selama magang, diperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang dunia kerja di lingkungan perbankan yang menuntut profesionalisme dan pelayanan optimal. Selain itu, kecerdasan emosional memegang peran penting dalam menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan solutif. Dari sisi keterampilan, peserta magang mengembangkan kemampuan komunikasi interpersonal, pengendalian emosi, dan penanganan keluhan nasabah secara efektif. Selain itu, diperoleh keterampilan administratif dan penggunaan sistem perbankan. Dari sisi sikap, peserta magang dilatih untuk lebih disiplin, teliti, dan bertanggung jawab, sekaligus mengembangkan empati dan kesabaran dalam menghadapi tekanan kerja. Secara keseluruhan, pengalaman magang ini menegaskan bahwa kecerdasan emosional sangat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan Divisi *Customer Service*.

Hasil observasi dan wawancara selama magang di Divisi *Customer service* Bank Sumsel Babel Capem Kertapati menunjukkan perbedaan tingkat kecerdasan emosional antara dua karyawan. Karyawan AKZ mampu mengelola emosi dan menunjukkan empati saat menghadapi nasabah, mencerminkan kecerdasan emosional yang baik. Sebaliknya, karyawan TP cenderung kurang sabar dan memilih menyelesaikan layanan dengan cepat untuk menghindari interaksi lebih lanjut. Perbedaan ini menegaskan bahwa kecerdasan emosional

berperan penting dalam kualitas pelayanan dan membedakan efektivitas kerja antar individu, meskipun berada dalam posisi dan lingkungan yang sama. Gambar 1 memperlihatkan proses wawancara dengan dua karyawan yang menjadi sampel dalam observasi peranan kecerdasan emosional dalam pelayanan konsumen.



Gambar 1. Wawancara dengan AKZ dan TP

Perbedaan sikap ini mencerminkan komponen kecerdasan emosional menurut Goleman, seperti *self-regulation*, *self-awareness*, *empathy*, dan *social skills*. AKZ juga menunjukkan kedewasaan emosional dengan mengutamakan kepentingan nasabah serta menjaga hubungan yang baik. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa kecerdasan emosional berperan penting dalam perilaku kerja dan pengambilan keputusan di dunia perbankan. Sementara itu, wawancara dengan karyawan TP menunjukkan bahwa kecerdasan emosional TP belum berkembang secara optimal. TP sering merasa kesal saat menghadapi nasabah yang banyak bertanya atau mengeluh, dan lebih memilih menyelesaikan layanan dengan cepat untuk menghindari interaksi lebih lanjut. Hal ini mencerminkan rendahnya *self-awareness* dan *self-regulation*, serta kurangnya keterampilan sosial yang dibutuhkan dalam pelayanan. Menurut teori Goleman, kemampuan mengelola emosi dan membangun hubungan interpersonal sangat penting dalam pelayanan publik. Kurangnya penguasaan aspek-aspek ini pada TP berpotensi menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Perbedaan kecerdasan emosional antara AKZ dan TP menunjukkan bahwa kemampuan ini sangat berpengaruh terhadap perilaku kerja, kualitas interaksi sosial, dan pelayanan kepada nasabah. Dalam dunia *Customer service*, kecerdasan emosional membantu karyawan menghadapi tekanan, menjaga profesionalisme, dan fokus pada solusi. Sebaliknya, kecerdasan emosional yang rendah dapat memicu stres, respons defensif, dan sikap tidak ramah. Sesuai

pendapat Sintya dkk. (2023), kecerdasan emosional penting dalam pengambilan tindakan yang rasional dan efektif. Oleh karena itu, pengembangan kecerdasan emosional melalui pelatihan *soft skills*, manajemen stres, dan peningkatan kesadaran diri perlu menjadi bagian dari strategi pengembangan SDM di perbankan.

Kegiatan magang di Bank Sumsel Babel Capem Kertapati menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berperan penting dalam kualitas pelayanan dan efektivitas kerja di Divisi *Customer service*. Perbandingan antara dua karyawan, AKZ dan TP, mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional yang tinggi memungkinkan AKZ memberikan layanan yang ramah, solutif, dan profesional, sementara kurangnya penguasaan aspek tersebut pada TP berdampak negatif pada interaksi dengan nasabah. Temuan ini menegaskan bahwa pengembangan kecerdasan emosional, seperti melalui pelatihan *soft skills* dan manajemen stres, penting untuk meningkatkan kinerja karyawan dan mutu pelayanan di sektor perbankan. Fenomena yang diamati menunjukkan bahwa pengelolaan emosi menjadi tantangan penting dalam pelayanan nasabah. Berdasarkan teori Mayer et al. (2016), karyawan kedua mengalami hambatan pada aspek pengelolaan dan pemahaman emosi, yang berdampak pada profesionalitasnya. Divisi *Customer service* memegang peran strategis dalam membangun hubungan dengan nasabah dan sangat memengaruhi citra perusahaan. Menurut Kotler & Keller (2016), pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Untuk itu, kecerdasan emosional, sebagaimana dijelaskan oleh Goleman, menjadi aspek krusial agar petugas mampu menghadapi tekanan dan menjalin interaksi yang sehat dengan nasabah.

4. Kesimpulan

Hasil pengabdian masyarakat ini memberikan pemahaman tentang pentingnya kecerdasan emosional dalam dunia kerja, terutama di bidang pelayanan. Observasi selama kegiatan menunjukkan bahwa kemampuan mengelola emosi sangat memengaruhi kualitas pelayanan. Pengalaman ini menegaskan bahwa kecerdasan emosional bukan sekadar teori, melainkan keterampilan penting yang menjadi kunci dalam menjaga profesionalisme, kepuasan, dan kepercayaan nasabah di lingkungan kerja yang penuh tekanan.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Kertapati.

Daftar Referensi

- Anggraini, S., Wolok, T., Juanna, A., Kusuma, C.A. & Asnawi, M.A. (2024). Pengaruh Customer Value Dan Kedekatan Emosional Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank BRI Cabang Limboto). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 7(1), 90-97.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18(Suppl), 13–25.
- Brackett, M. A., Bailey, C. S., Hoffmann, J. D., & Simmons, D. N. (2019). RULER: A theory-driven, systemic approach to social, emotional, and academic learning. *Educational Psychologist*, 54(3), 144–161. <https://doi.org/10.1080/00461520.2019.1614447>
- Goleman, D. (1996). Emotional Intelligence. Bantam books.
- Goleman, D. (2021). Leadership: The Power of Emotional Intelligence – Selected Writings by Daniel Goleman. *Key Step Media*.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2016). Marketing Management. *Pearson*.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. J. Sluyter (Eds.), Emotional development and emotional intelligence: Educational implications (pp. 3–34). *Basic Books*.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2016). The ability model of emotional intelligence: Principles and updates. *Emotion Review*, 8(4), 290–300. <https://doi.org/10.1177/1754073916639667>
- Ramadhana, G.I. & Ratnawati, I. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Afektif Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Kantor PT Bess Finance Cabang Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 11(4), 1-22.
- Santoso, N. (2024). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Nasabah Pada CV. XYZ. *Jurnal Manajerial dan Bisnis Tanjungpinang*, 7(1), 1-7.
- Sintya, R., Wardi, Y., & Thaib, I. (2023). Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dan Kepemimpinan: Sebuah Tinjauan Sistematis. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 9(2), 96-104.