

**PENERAPAN *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE* PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)
CAPEM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN AMPEL SURABAYA**

RANGKUMAN TUGAS AKHIR



Oleh :

RATNA DWI CAHYANINGRUM

NIM : 2013110042

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

PENGESAHAN RANGKUMAN

TUGAS AKHIR

Nama : Ratna Dwi Cahyaningrum
Tempat, Tanggal Lahir : Madiun, 30 Mei 1992
NIM : 2013110042
Program Pendidikan : Diploma III
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan
Judul : Penerapan *Service Excellence* Oleh *Customer Service* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Capem Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

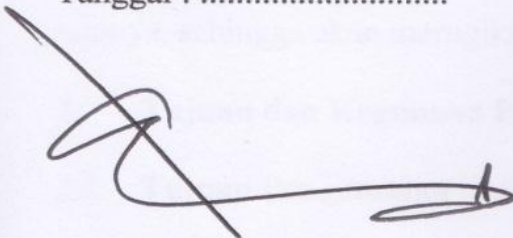
Disetujui dan Diterima baik oleh :

Ketua Program Dipoma

Dosen Pembimbing

Tanggal :

Tanggal :



Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M



Hj. Anggraeni, SE, M. Si

1. Latar Belakang

Konsep kualitas layanan telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan organisasi, baik organisasi profit maupun non profit. Karena apabila nasabah atau konsumen merasa bahwa kualitas layanan yang diterimanya baik atau sesuai harapan, maka nasabah pun juga akan merasa puas, percaya dan mempunyai komitmen menjadi nasabah yang loyal. Nasabah yang puas, percaya dan berkomitmen terhadap barang/jasa maka akan dengan mudah membentuk niatnya dalam membeli ulang dan cenderung akan mempersering pembelian barang/jasa tersebut, serta semakin loyal terhadap barang/jasa tersebut. Pada akhirnya terbentuklah hubungan jangka panjang antara konsumen dengan produsen. Konsekuensi keterkaitan ini maka kedua belah pihak dituntut untuk konsisten terhadap keterhubungan tersebut yaitu konsumen harus membayar berbagai manfaat yang diberikan oleh produsen barang/jasa dan pemasar berupaya terus menerus untuk memberikan, menciptakan nilai manfaat yang lebih baik lagi dari pelayanan tersebut.

Bagi setiap Badan Usaha, layanan merupakan faktor penting dalam usaha untuk membentuk loyalitas kepada para pelanggannya. Bila pelanggan merasa tidak puas maka dapat menyebabkan pelanggan tersebut pindah ke Badan Usaha lainnya, sehingga akan merugikan Badan Usaha tersebut.

2. Tujuan dan Kegunaan Pengamatan

2.1 Tujuan Pengamatan

Adapun tujuan dari pengamatan yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui syarat – syarat menjadi *customer service* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Capem Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
2. Untuk mengetahui gambaran pelaksanaan *service excellence* serta tugas dan tanggung jawab *customer service* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Capem Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
3. Untuk mengetahui standard *service excellence* yang diterapkan *customer service* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Capem Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
4. Untuk mengetahui hambatan – hambatan *customer service* dalam memberikan *service excellence* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Capem Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
5. Untuk mengetahui pemecahan masalah yang dilakukan untuk memberikan *service excellence* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Capem Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

2.2 Kegunaan Pengamatan

Manfaat yang diperoleh dari diadakannya pengamatan ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Dapat dijadikan sebagai media untuk melakukan proses penilaian terhadap kemampuan mahasiswa dalam melaksanakan prosedur pengamatan sesuai dengan tahapan – tahapan dan metode penelitian dan sesuai dengan penulisan karya tulis yang baik.

2. Bagi Penulis

Dapat menjadi bahan latihan dalam penulisan laporan yang bersifat ilmiah, menambah wawasan tentang dunia perbankan khususnya dalam hal pelayanan prima, dan juga dapat melihat secara langsung bagaimana penerapannya dalam dunia kerja terutama pada bagian *customer service*.

3. Bagi Pembaca

Dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan pengetahuan tentang penerapan *service excellence* guna meningkatkan loyalitas nasabah dan calon nasabah, khususnya dalam penulisan Laporan Tugas Akhir.

4. Bagi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Capem Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Dapat dimanfaatkan sebagai motivasi dalam meningkatkan dan mengembangkan pelayanan yang baik di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Capem Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

3. Metode Pengamatan

Dalam memperoleh data-data yang akan digunakan, penulis menggunakan pengumpulan data dengan beberapa metode pengamatan sebagai berikut :

1. Metode Wawancara

Metode ini dilakukan dengan cara mengadakan wawancara atau tanya jawab langsung dengan *customer service* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Pembantu Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya untuk mendapatkan informasi.

2. Metode Observasi

Metode ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data dengan melakukan pencatatan secara cermat terhadap informasi yang berhubungan dengan penerapan *service excellence* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Pembantu Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

3. Metode Studi Pustaka

Metode ini dilakukan sebagai pendukung untuk mendapatkan berbagai macam informasi, penulis melakukan pendekatan dengan studi pustaka yaitu dengan mencari literatur atau buku – buku yang berisi teori – teori sebagai bahan referensi yang berkaitan dengan penulisan tugas akhir ini.

4. Subyek Pengamatan

Bank Tabungan Negara atau BTN adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan.

Cikal bakal BTN dimulai dengan didirikannya Postspaarbank di Batavia pada tahun 1897. Pada tahun 1942, sejak masa pendudukan Jepang di Indonesia, bank ini dibekukan dan digantikan dengan Tyokin Kyoku atau Chokinkyoku. Setelah proklamasi kemerdekaan Indonesia bank ini diambil alih oleh pemerintah Indonesia dan diubah menjadi Kantor Tabungan Pos. Nama dan bentuk perusahaan selanjutnya berubah beberapa kali hingga akhirnya pada tahun 1963 diubah menjadi nama dan bentuk resmi yang berlaku saat ini.

Bank Tabungan Negara merupakan bank umum yang fokus dengan bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi, yang diputuskan dalam surat No. S-544/M-MBU/2002 tanggal 21 Agustus 2002 melalui Menteri BUMN.

5. Ringkasan Pembahasan

Dalam Tugas Akhir ini penulis membahas tentang syarat ketentuan menjadi *customer service* serta tugas dan wewenangnya, *standard service excellence* yang diterapkan *customer service* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Pembantu Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, hambatan *customer service* dalam membeikan pelayanan dan solusi pemecahannya.

6. Kesimpulan dan Saran

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil pengamatan sesuai dengan tujuan pengamatan yang telah dilakukan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Pembantu Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan *service excellence* serta tugas dan wewenang yang diterapkan *customer service* BTN Cabang Pembantu Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya adalah melayani nasabah sesuai prosedur, dengan hati dan dapat melampaui harapan nasabah.
2. Dalam proses pemberian *service excellence* kepada nasabah, *Customer Service* terkadang menghadapi hambatan baik itu dari nasabah maupun dari pihak BTN sendiri.

3. Dengan adanya kendala dan hambatan yang terjadi, maka pemecahan masalah yang dapat diambil *customer service* adalah memperbaiki dan mengevaluasi kesalahan – kesalahan yang ditimbulkan supaya kendala dalam melaksanakan *service excellence* kepada nasabah dapat diminimalisir.

6.2 Saran

Dari pengamatan yang dilakukan, ada beberapa saran untuk Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Pembantu Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya yang mungkin dapat memberikan manfaat bagi bank yaitu :

1. Bank Tabungan Negara Cabang Pembantu Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya bisa lebih meningkatkan kinerja *customer service* dengan cara melakukan evaluasi secara periodik terhadap kinerja *customer service*.
2. Untuk membuat nasabah lebih merasa puas dengan layanan bank, maka ada baiknya pihak bank juga menambah fasilitas yang memadai untuk nasabah, misalnya seperti menyediakan TV di ruang *customer service*, bacaan, pemutaran film dan lain-lain.

DAFTAR RUJUKAN

BTN Capem Institit Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. 2014. Buku Panduan Roleplay BTN Cabang Surabaya

Buku Pedoman Penulisan Tugas Akhir STIE Perbanas Surabaya

Booklet Perbankan Indonesia 2013

Kasmir. 2007. Manajemen Perbankan. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada

Nina Rahmayanty. 2012. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta : Graha ilmu

Akses Melalui Internet :

www.btn.co.id

(<http://ilmuonline.net/pengertian-bank-perbedaan-bank-syariah-dan-konvensional>)

Diakses pada tanggal 14 Januari 2016 : 15.11 WIB

(<http://iwandah.blogspot.co.id/2010/03/customer-service-pelayanan-nasabah.html>,

diakses pada tanggal 04 November 2015 : 21.56 WIB)

<http://digilib.unpas.ac.id/>

WAWANCARA

Sedyaning Laras, Nastiti. wawancara pribadi pada pegawai Bank di PT. Bank Tabungan Negara Cabang Pembantu Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya,. 17 Desember 2015.