

**PENERAPAN SERVICE EXCELLENT
LOAN SERVICE PADA BANK BTN KCP UNAIR
SURABAYA**

RANGKUMAN TUGAS AKHIR



Oleh :

EKO YULIANTO BUDI KUNCARA NINGRAT

NIM : 2013110273

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2016

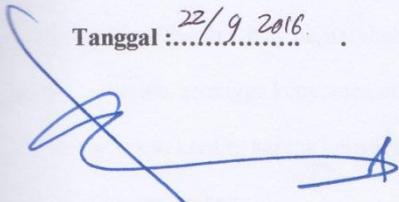
PENGESAHAN RANGKUMAN TUGAS AKHIR

Nama : Eko Yulianto Budi Kuncara Ningrat
Tempat, Tanggal Lahir : Bogor, 1 Juli 1994
NIM : 2013110273
Program Pendidikan : Diploma III
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen keuangan dan perbankan
Judul : Penerapan Service Excellent Loan Service pada Bank
BTN KCP Unair Surabaya

Disetujui dan Diterima baik oleh :

Ketua Program Diploma

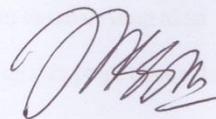
Tanggal ^{22/9 2016}



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM

Dosen Pembimbing

Tanggal ^{22/9 2016} :



Hj. ANGGRAENI . SE,MSi

1.1 LATAR BELAKANG

Penerapan Service Excelent pada Loan service di bank BTN kcp unair surabaya Adalah salah satu bentuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah atau calon nasabah ,khususnya pada bagian Loan atau kredit . diperlukan sumber daya manusia yang handal, berkompeten dan memiliki keterampilan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan dalam pasar dunia kerja. Pelayanan yang baik terhadap nasabah dalam dunia perbankan, sangat vital dikarenakan menyangkut image itu sendiri ,juga reputasi dari bank tersebut di mata nasabah maupun calon nasabah. bagian Loan service juga diharuskan memberi pelayanan terhadap nasabah untuk bagian Loan service atau pelayanan kredit, memberikan pelayanan prima terhadap nasabah diharuskan memiliki dasar-dasar pelayanan atau penanganan yang baik, seperti etiket dalam melayani nasabah, pengenalan terhadap produk-produk yang akan ditawarkan di bidang perkreditan, dan pinjaman dasar-dasar melayani nasabah yang mengajukan kredit.

Petugas dibagian Loan service dibekali dengan pengetahuan-pengetahuan atau pedoman dan mampu mengenalkan produk-produk pinjaman yang akan ditekankan dalam melayani nasabah yang akan mengajukan kredit kepada bagian loan service, sehingga kenyamanan pelanggan atau nasabah yang akan mengajukan kredit, karena kenyamanan nasabah adalah point utama dalam industry perbankan .

2.1 TUJUAN DAN KEGUNAAN DARI PENELITIAN TUGAS AKHIR

Tujuan dari penelitian tugas akhir adalah, untuk mengetahui bagaimana penerapan service terhadap nasabah di bagian loan service bank BTN dan . Untuk mengetahui service excellent yang dilakukan dan diterapkan bagian loan service sudah sesuai dengan standard yang berlaku.

Kegunaan dari penelitian tugas akhir adalah, menambah wawasan tentang pelayanan bagian loan service kepada nasabah serta sebagai bahan untuk pengerjaan tugas akhir dan bagi kegunaan bagi perusahaan yang diteliti adalah, diharapkan penelitian ini mampu memberi masukan untuk bagian loan service dalam hal pelayanan terhadap nasabah .

3.1 METODE PENGAMATAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian, antara lain

1. Observasi
2. Wawancara

4.1 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bank BTN adalah bank BUMN yang sudah lama malang melintang dalam dunia perbankan di Indonesia, terkhusus pada penyediaan kredit properti di Indonesia, atau kita mengenalnya dengan istilah KPR.

Bank BTN sendiri mempunyai sejarah yang panjang mulai dari masa kolonial hingga saat ini. Bank BTN berdiri pada tahun 1897 dengan nama Postpaarbank pada pemerintahan Kolonial belanda. Postpaarbank berubah nama menjadi Bank Tabungan Pos oleh pemerintahan RI.

Pada tahun 1963 Bank Tabungan Pos mengubah namanya menjadi Bank Tabungan Negara di tahun 1974 Bank BTN ditunjuk pemerintah sebagai satu-satunya institusi yang menyalurkan KPR bagi golongan masyarakat menengah kebawah. Dan nama Bank Tabungan Negara atau disingkat BTN dipakai hingga saat ini sebagai bank yang melayani property bagi masyarakat Indonesia.

5.1 RINGKASAN PEMBAHASAN

Penerapan service excellent pada loan service di bank btn kcp unair Surabaya adalah menerapkan atau melaksanakan pelayananan prima untuk nasabah di bagian Loan service atau disebut pelayanan pinjaman ,dalam hal ini loan service merupakan pintu awal calon nasabah kredit bertemu dan di dalam dunia perbankan, pelayanan nasabah adalah ujung tombak kelangsungan bank di mata masyarakat, baik buruknya citra bank di mata masyarakat tergantung dari bagaimana cara pegawai bank itu sendiri dalam melayani nasabah bank itu sendiri.

PENERAPAN SERVICE EXCELLENT PADA LOAN SERVICE

1. Bagaimana penerapan service excellent pada loan service dalam melayani nasabah

Setiap nasabah berasal dari berbagai macam individu yang berbeda dan juga berasal dari berbagai macam golongan. Dalam memberikan service excellent saat menangani nasabah ,tentunya setiap perusahaan memiliki Standard Operasional Prosedur atau SOP, loan service dalam melayani dan menangani nasabah yang mengajukan kredit, demi kenyamanan bersama dan kepuasan pelanggan, maka cara menangani nasabah yang ingin mengajukan pengajuan pinjaman harus dianalisis dengan baik ,agar bank btn juga tidak salah dalam memberikan

kredit/pinjaman, juga tanpa mengurangi rasa kenyamanan nasabah yang mengajukan kredit, jika kredit yang dia ajukan dirasa tidak layak atau tidak bisa diberi pinjaman oleh bank BTN.

2. Standard pelayanan loan service terhadap nasabah

Standard pelayanan Loan service dalam menerapkan service excellent kepada nasabah di bank BTN, hal ini juga menjadi standard quality dimata nasabah atau masyarakat luas, hal ini juga bisa menjadi standard baik buruknya pelayanan yang di berikan oleh bank BTN kepada nasabahnya di mata masyakat ,hal ini juga bisa dijadikan acuan penilaian kinerja pegawai bank BTN dalam melayani nasabah.

Standard pelayanan loan service terhadap nasabah terbagi menjadi dua pokok yaitu:

a. Standard Operasional Prosedur

Standard operasional prodesur menjadi acuan aturan dalam perusahaan dalam hal ini SOP yang digunakan bank btn dalam melayani nasabah disebut pola prima.

b. Peran Pelayanan Loan Service Terhadap Nasabah

perannya adalah sebagai penyampai dan penganalisa untuk produk-produk seperti pinjaman atau agunan KPR dan kredit bank BTN, Peran loan service selain memberikan jasa pelayanan kredit dan pengajuan KPR, juga dalam pelayanan umum terhadap nasabah dan memeberi penjelasan tentang produk yang ditawarkan

3. Mekanisme dalam melayani nasabah

Mekanisme dalam melayani nasabah terbagi menjadi tiga tahapan yang dilakukan bagian loan service dalam melayani nasabah.

Tahap pertama:

- a. Sikap siap berdiri dan siap menyapa
- b. 3S(Senyum,Salam dan Sapa)
- c. Menjabat tangan nasabah dengan senyum ramah dan memepersilahkan duduk .

Tahap kedua:

- a. Menanyakan apa yang bisa dibantu , kepada nasabah.
- b. Menjelaskan prosedur apa yang di inginkan nasabah.
- c. Mempresentasikan dan menawarkan produk kredit jika nasabah menanyakan

Tahap ketiga:

- a. Jika deal untuk KPR ,diharuskan menyiapkan dokumen lengkap untuk diajukan dan diproses.

6.1 Kesimpulan dan saran

Kesimpulan

1. Dengan menerapkan standard dan prinsip pelayanan perusahaan seperti Standard Opersional Prosedur atau SOP, karena apabila SOP pelayanan terhadap nasabah,Otomatis penerapan service excellent terhadap nasabah dapat diterapkan dengan baik dan benar.

2. ada dua hal yang sangat penting demi kenyamanan dan kepuasan nasabah yaitu :
 - a. Kejelasan dalam menjelaskan prosedur-prosedur bank BTN atau penawaran kredit dan bunga kepada nasabah .
 - b. Kecepatan dalam proses pelayanan dan realisasi pengajuan KPR,juga menjadi faktor penting dalam pelayanan di bagian loan service.
3. service excellent, di BTN juga-menerapkan POLA PRIMA sebagai SOP prinsip yang harus dipegang teguh oleh seluruh karyawan yang bekerja di bank BTN .

Saran

Saran yang di berikan pada menejemen bank BTN kcp unair surabaya dalam menerapkan service excellent pada loan service adalah , mengadakan training setiap minimal tiga bulan sekali agar dapat mengasah ketrampilan yang handal pada petugas loan service dan meminimalisir human error , dalam melayani nasabah . juga menyediakan tempat yang luas agar nasabah nyaman tanpa perlu mengantri lama , menyediakan tempat dokumen untuk meminimalisir data dokumen yang terselip.

DAFTAR PUSTAKA

Kasmir.2012. Bank dan Lembaga Keuangan “Jenis-jenis Bank menurut UU Perbankan 1992 dalam undang-undang RI No.10 tahun 1998” . Raja Grafindo Persada Jakarta

Booklet Bank Indonesia 2013. Pengertian Bank Menurut UU No7 Tahun 1992

BN.Anjuh.2011.Manajemen Perbankan ,”Definisi bank sebagai tempat menyalurkan dan investasi “ Raja Grafindo persada jakarta

[http:// internetsebagaisumberbelajar.blogspot.com/2012/07/pengertian-penerapan-kamus-besar-bahasaindonesia.html](http://internetsebagaisumberbelajar.blogspot.com/2012/07/pengertian-penerapan-kamus-besar-bahasaindonesia.html) diakses 18 januari 2016

syaukani dkk .2004: 295. Artikel Defnisi tentang Implementasi menurut ahli(www.dosenpendidikan.com) diakses 20 januari 2016

syukur dalam surmayadi .2005.Artikel Unsur-Unsur Penting Implementasi menurut ahli(www.dosenpendidikan.com) diakses 20 januari 2016

nurdin usman .2002.Artikel Tentang Penerapan Yang Terarah menurut ahli(www.dosenpendidikan.com) diakses20 januari 2016

Bowne dan Wildavsky (usman 2004:7). Artikel Definisi Implementasi (www.dosenpendidikan.com)

Sutopo dan Suryanto. 2003. Modul Etika Perbankan dan Pelayanan Prima.

Dalam Heri Sulistyio. 2008. Surakarta : Universitas Sebelas Maret. Jurnal Tugas akhir Bernadeta Meilia Fitriani.(www.uns.ac.id) diakses 21 januari 2016

Gonroos. 1990. Modul Etika Perbankan dan Pelayanan Prima. Dalam Heri

Sulistyo. 2008. Surakarta : Universitas Sebelas Maret. Jurnal Tugas akhir

Bernadeta Meilia Fitriani.(www.uns.ac.id) .diakses 21 januari 2016

Nilai-nilai dan Budaya Pola Prima Bank BTN .2014.(www.btn.co.id)

diakses 22 januari 2016

Definisi Loan service(www.wikipedia.org/definisi_loanservice) diakses 22 januari

2016