

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari serangkaian pengamatan yang dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal, antara lain yaitu:

1. *Loan Service* dalam hal ini *Loan service* Bank BTN KCP Unair Surabaya memiliki peran penting dalam usaha perkreditan dan KPR yang menjadi unggulan di Bank BTN dan juga menjadi ujung tombak Bank BTN dimata masyarakat terlebih bank BTN juga telah dikenal di mata masyarakat luas di Indonesia ,sebagai bank kredit property yang terpercaya.
2. Tugas *Loan Service* di bank BTN KCP Unair Surabaya
 - a. Memberi pelayanan mengenai pinjaman dan pengajuan KPR
 - b. Menerima pendaftaran,/permohonan kredit
 - c. Menganalisa dan Mengevaluasi Permohonan Kredit
 - d. Menyiapkan dan melakukan realisasi Kredit
 - e. Mengawasi portofolio Kredit
 - f. Memelihara dan Menyimpan Dokumen (termasuk agunan)
 - g. Mengawasi kredit Bermasalah.
3. Penerapan *Service excellent* di bagian *Loan service* dalam menangani nasabah

Kesimpulan dari penerapan *service excellent* dalam melayani nasabah adalah, dengan menerapkan standard dan prinsip pelayanan perusahaan seperti Standard Operasional Prosedur atau SOP, karena apabila SOP pelayanan terhadap nasabah, Otomatis penerapan *service excellent* terhadap nasabah dapat diterapkan dengan baik dan benar.

4. Standard Pelayanan Loan Service terhadap Nasabah:

Standard pelayanan nasabah dibagian Loan service di Bank BTN menerapkan Standard quality yang ketat, seperti di jelaskan sebelumnya adalah standard quality di setiap bagian di bank BTN yang berbeda, hal ini juga dilihat dari jenis pelayanannya.

Untuk bagian Loan service, 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*.

5. Cara Menerapkan Pola Prima Di Bagian *Loan Service*

Selain SOP demi kelancaran menerapkan *service excellent*, di BTN juga menerapkan POLA PRIMA sebagai prinsip yang harus dipegang teguh oleh pegawai BTN, POLA PRIMA berisi tentang :

POLA PRIMA

1. PELAYANAN PRIMA

- a. Ramah, sopan dan bersahabat
- b. Peduli, pro aktif dan cepat tanggap

2. INOVASI :

- a. Berinisiatif melakukan penyempurnaan
- b. Berorientasi menciptakan nilai tambah

3. KETELADANAN :

- a. Menjadi contoh dalam berperilaku baik dan benar
- b. Memotivasi penerapan nilai-nilai budaya kerja

4. PROFESIONALISME :

- a. Kompeten dan bertanggungjawab
- b. Bekerja cerdas dan tuntas

5. INTEGRITAS :

- a. Konsisten dan disiplin
- b. Jujur dan berdedikasi

6 .KERJASAMA :

- a. Tulus dan terbuka
- b. Saling percaya dan menghargai.

Apabila keenam tadi sudah terlaksana dengan baik maka hal ini bisa membuat nasabah nyaman dan puas akan pelayanan yang diberikan oleh bank BTN.

Mekanisme dalam melayani di bank BTN KCP Unair Surabaya ada Mekanisme yang harus dilakukan, yaitu Tiga Tahapan yang harus Dilakukan.

1. Tahap pertama:

a. Sikap siap berdiri dan siap menyapa

Contoh: saat nasabah datang ke bagian loan service , maka pegawai bagian loan service harus peka dan berdiri bersiap untuk menyapa nasabah.

b. 3S(Senyum,Salam dan Sapa)

melakukan 3S(Senyum,Salam dan Sapa) sebagai opening greeting dimaksudkan agar nasabah merasa nyaman .

Contoh: Selamat pagi,siang,sore Bapak/Ibu (sambil tersenyum), Lalu memperkenalkan diri (nama pegawai loan service)

c. Menjabat tangan nasabah dengan senyum ramah dan memepersilahkan duduk .

Contoh: setelah memperkenalkan diri , bagian loan service berjabat tangan dengan ramah ,lalu mempersilahkan duduk. “Silahkan duduk Bapak/Ibu (sambil tersenyum).

2. Tahap Kedua

- a. Menanyakan apa yang bisa dibantu , kepada nasabah.

Contoh: “Baik Bapak/Ibu ada yang bisa dibantu ?” ,Hal ini dimaksudkan agar loan service bisa tahu maksud nasabah datang ke loan service dan juga bagian loan service agar bisa melayani sesuai dengan yang diinginkan nasabah.

- b. Menjelaskan prosedur apa yang di inginkan nasabah(Jika Pengajuan KPR).

Menjelaskan prosedur,dalam hal ini adalah pengajuan kredit KPR ,yaitu menjelaskan step by step atau bertahap mulai dari pengajuan,proses hingga sampai direalisasi oleh bank btn

- c. Mempresentasikan dan menawarkan produk kredit jika nasabah menanyakan

Contoh: mempresentasikan dalam hal ini, mempromosikan keunggulan – keunggulan kredit KPR di bank BTN ,menawarkan dalam hal ini loan service melakukan penawaran agar nasabah mau mengambil program pengajuan KPR di bank BTN

3. Tahap Tiga

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

Contoh: Jika sudah deal maka harus segera melengkapi dokumen pribadi.

Apabila ketiga tahap tersebut sudah berjalan dengan baik ,maka dapat disimpulkan bahwa service excellent telah berjalan dan mekanisme dalam melayani nasabah sudah berjalan dengan baik dan semestinya

Hambatan dalam melayani nasabah :

Dari penelitian ini, penulis menemukan berbagai macam hambatan saat bagian loan service ingin menerapkan service excellent kepada nasabah .

Berikut ini merupakan hambatan yang sering ditemui di bagian loan service dalam memberikan service excellent :

1.dalam memberikan service excellent kepada nasabah :

- a. Nasabah tidak pengertian atau menang sendiri dan minta di utamakan untuk dilayani
- b. Nasabah yang selalu complain Karena merasa terlalu lama tidak direalisasi pengajuannya
- c. Pada jam istirahat pelayanan,masih ada nasabah yang ingin dilayani

(seperti pengajuan kredit dll)

2. Kecepatan dalam Pelayan Pengajuan KPR

Kecepatan dalam menerapkan service excellent dalam loan service untuk pelayanan pengajuan service excellent sering menemui beberapa hambatan yang disebabkan oleh beberapa faktor yaitu:

- a. Human Error :kesalahan pegawai

b. Dokumen nasabah yang kurang lengkap

Solusi yang harus dilakukan :

- a. Jika nasabah merasa gugup saat ditanya tujuannya ke bank , bagian loan service diharuskan menanyakan dengan pelan disertai senyuman yang ramah kepada nasabah ,hal ini dilakukan ,dimaksudkan agar nasabah tersebut merasa nyaman saat berada di bank dan merasa bahwa apa yang di inginkan dan dibutuhkan bisa terpenuhi atau terlayani .
- b. Jika nasabah tidak pengertian dan mau menang sendiri dan merasa menjadi prioritas dalam pelayanan , saat hal ini terjadi, yang dilakukan pegawai loan service adalah, memberi pengertian kepada nasabah tersebut agar mau bersabar menunggu sebentar saat pelayanan berlangsung ,dengan tujuan agar tidak mengganggu pelayanan yang lain .
- c. Nasabah yang complain karena merasa proses pelayanannya lambat ,dalam hal ini yang perlu dilakukan oleh bagian loan service adalah ,memberi penjelasan yang sebenar-benarnya ,bahwa proses pengajuan nasabah tersebut masih dalam proses analisa atau masih dalam pengerjaan, sehingga diharapkan menunggu sementara waktu hingga analisa tersebut selesai.
- d. SOLUSI menangani nasabah yang minta dilayani saat jam istirahat adalah, yang harus dilakukan loan service yaitu ,menjelaskan kepada nasabah tersebut,bahwa jam operasional pelayanan sedang istirahat, jika nasabah tersebut tidak keberatan, dipersilahkan menunggu hingga waktu istirahat pegawai selesai dan jam operasional pelayanan dibuka kembali.

5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian tersebut ,berikut ini adalah beberapa saran yang diharapkan dapat dilakukan untuk pelaksanaan kegiatan penelitian yang lebih baik di masa yang akan datang.

5.2.1 Saran bagi Loan Service Bank BTN KCP Unair Surabaya:

Saran bagi loan service dalam menerapkan service excelent kepada nasabah dengan baik .

1. dalam memberikan service excelent kepada nasabah:

- a. mengikuti pelatihan penanganan nasabah yang berbeda-beda karakternya secara berkala ,agar loan service mampu menangani nasabah dengan baik
- b. agar nasabah dapat terlayani tanpa ada yang harus merasa diutamakan untuk dilayani,maka di bagian loan service ,dibuat dua lajur atau dengan cara menambah pegawai , agar semua nasabah dapat terlayani dengan baik dan cepat .

2. Kecepatan dalam Pelayanan Pengajuan KPR

A. Human error:

1. bank BTN kcp unair bagian loan service sering di lakukan training dan evaluasi internal bank btn setiap tiga bulan sekali

2. Supaya file dorsir tidak ditaruh tidak sesuai abjad, maka lebih baik pihak perusahaan bisa memberi fasilitas pada bagian loan service, yaitu lemari file cabinet dengan abjad dari A sampai Z supaya bagian loan service mudah dalam menaruh dan mengambil data dorsir .

B. Dokumen nasabah yang kurang lengkap: disini loan service dilatih untuk melakukan penjelasan yang mendetail kepada nasabah agar bisa meminimalisir dokumen yang kurang lengkap, jika memang masih terjadi ,loan service harus melakukan pendekatan dan penjelasan secara persuasif kepada nasabah.

5.2.2 Bagi Penulis yang akan datang :

- a. Diharapkan untuk penulis yang akan datang ,Mencari tempat magang yang bisa sekaligus menjadi tempat penelitian
- b. Diharapkan penelitian yang efektif dilakukan pada bulan November hinga Desember
- c. Untuk kelancaran dalam wawancara atau penelitian ,Bersikaplah Baik , ramah dan bersahabat agar mereka dapat menerima dengan baik dan kelancaran dalam melakukan penelitian.

Dengan saran-saran yang telah disebutkan diatas ,maka untuk manajemen bank diharapkan memperbaiki tempat dokumen di bagian Loan service ,untuk penerapan service excellent kepada nasabah sudah baik.

Untuk Penulis yang akan datang ,kedepannya diharapkan memperhatikan point saran-saran diatas, agar dalam pengerjaan Tugas akhir kedepannya penulis yang akan datang nantinya mampu lebih baik lagi.

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 Sulistyو. 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