

**PELAKSANAAN PELAYANAN CUSTOMER SERVICE  
TERHADAP PRODUK TABUNGAN BTN JUNIOR  
PADA BANK BTN KCP JEMURSARI  
SURABAYA**

**RANGKUMAN TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian Program  
Pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen Program Studi  
Manajemen Keuangan Dan Perbankan



Oleh :

**ELSHA PUTRIVIA ARINDA**

**2012111003**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2015**

## PENGESAHAN RANGKUMAN TUGAS AKHIR

Nama : Elsha Putrivia Arinda  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 07 Juni 1994  
NIM : 2012111003  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Diploma III  
Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan  
Judul : Pelaksanaan Pelayanan Customer Service Terhadap  
Produk Tabungan BTN Junior pada Bank BTN KCP  
Jemursari Surabaya

Disetujui dan Diterima baik oleh:

Dosen Pembimbing  
Tanggal : 24 April 2015



**Drs. Sudjarno Eko Supriyono, MM**

Ketua Program Diploma  
Tanggal : 24 April 2015



**Drs. Ec. Mochammad Farid, MM**

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Perkembangan perekonomian Indonesia sangat berpengaruh dengan peran perbankan. Dalam dunia modern sekarang ini, peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Kegiatan usaha yang utama dari suatu bank adalah penghimpunan dana dan penyaluran dana. Kesadaran menabung di bank kini mulai ditumbuhkan pada anak-anak. Dengan tujuan untuk menghimpun lebih banyak dana dari pihak ketiga atau masyarakat dalam rangka ekspansi perusahaan terbukti dengan adanya beberapa perusahaan perbankan yang meluncurkan produk *consumer banking* berupa tabungan untuk anak-anak.

Salah satu produk jasa yang ditawarkan oleh Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jemursari adalah Tabungan BTN *Junior*. Mengingat pentingnya *Customer Service* bagi bank dalam usaha memberikan pelayanan nasabah dan calon nasabah terhadap produk tabungan BTN *Junior*. Maka dari itu, penulis memilih Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jemursari sebagai penelitian untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul **“PELAKSANAAN PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP PRODUK TABUNGAN BTN JUNIOR PADA BANK BTN KCP JEMURSARI SURABAYA”**.

## 2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan Laporan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui :

- a. Cara pelayanan *Customer Service* terhadap produk tabungan BTN *Junior*
- b. Persyaratan dalam pembukaan produk tabungan BTN *Junior*
- c. Prosedur pembukaan, penyetoran, penarikan dan penutupan produk tabungan BTN *Junior*
- d. Peran *Customer Service* yang berkaitan dalam memberikan pelayanan produk tabungan BTN *Junior*
- e. Kendala yang dihadapi seorang *Customer Service* dalam memberikan pelayanan produk tabungan BTN *Junior* serta alternatif penyelesaian masalahnya

## 3. Manfaat Penelitian

- a. Bagi Penulis : Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai : cara pelayanan *Customer Service*, persyaratan dalam pembukaan, prosedur pembukaan, penyetoran, penarikan dan penutupan, peran *Customer Service*, kendala yang dihadapi seorang *Customer Service* yang terjadi pada tabungan BTN Junior di Bank BTN Kcp Jemursari Surabaya.
- b. Bagi Bank BTN : Dapat dijadikan sebagai salah satu media *cross selling* produk dan jasa yang dimiliki, dapat dijadikan media kerjasama antara Bank BTN KCP Jemursari Surabaya dengan STIE Perbanas Surabaya, dapat digunakan sebagai bahan masukan pertimbangan bagi Bank BTN Kcp

Jemursari Surabaya dan untuk kemajuan dalam hal positif baik intern maupun ekstern dimasa yang akan datang

- c. Bagi STIE Perbanas Surabaya : Dapat digunakan sebagai bahan pelengkap atau koleksi bacaan yang ada di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya, dapat dijadikan 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, dapat dijadikan sebagai referensi untuk mahasiswa-mahasiswa yang memprogram Tugas Akhir.
- d. Bagi Pembaca : Dapat bermanfaat sebagai sarana informasi dan wacana pengetahuan mengenai pelaksanaan pelayanan *Customer Service* terhadap produk tabungan BTN *Junior* pada Bank BTN KCP Jemursari Surabaya.

#### **4. Gambaran Subyek Penelitian**

Bank Tabungan Negara atau yang dikenal dengan sebutan Bank BTN merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT) dan bergerak dibidang jasa keuangan dan perbankan.

#### **5. Pembahasan**

- a. Cara pelayanan *Customer Service* terhadap produk tabungan BTN *Junior* yaitu : *Customer Service* merupakan bagian dari unit terdepan (*front office*) yang bertugas untuk melayani nasabah atau sebagai perantara nasabah kepada bank, tetapi pelayanan *Customer Service* di BTN Kcp Jemursari dalam memberikan pelayanan terhadap produk BTN *Junior* yaitu *Customer*

*Service* ditugaskan untuk menjual dan mempromosikan produk BTN Junior ke berbagai sekolah, sehingga selain melakukan pelayanan didalam bank (intern) *Customer Service* juga melakukan pelayanan diluar bank (ekstern).

- b. Persyaratan dalam pembukaan produk tabungan BTN *Junior* yaitu :  
Penabung adalah perorangan dan WNI, mengisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening, melampirkan fotocopy kartu identitas (orang tua / wali ) KTP/SIM/Paspor yang berlaku, fotocopy akta kelahiran calon nasabah anak atau kartu keluarga calon nasabah yang berlaku, setoran awal minimal Rp 20.000 dan saldo minimal Rp 10.000, penyetoran selanjutnya minimal Rp 10.000, usia maksimal 12 tahun, jenis Mata uang IDR (Rupiah)
- c. Prosedur pembukaan, penyetoran, penarikan dan penutupan produk tabungan BTN *Junior* yaitu : Nasabah langsung datang ke kantor cabang dan melakukan transaksi pembukaan, penyetoran, penarikan maupun penutupan tabungan. Transaksi ini akan di proses dan dibantu oleh *Customer Service* itu sendiri maupun *Teller*.
- d. Peran *Customer Service* yang berkaitan dalam memberikan pelayanan produk tabungan BTN *Junior* yaitu: Peran *Customer Service* pada Bank BTN ini merupakan sumber informasi dan pelayan bagi bank dan nasabah dalam mengetahui mendapatkan produk bank tersebut sehingga seorang *Customer Service* diwajibkan agar memiliki pengetahuan dan wawasan produk produk dan jasa Bank BTN KCP Jemursari Surabaya dan *Customer Service* selalu menerapkan prinsip “Pola Prima”

- e. Kendala yang dialami *Customer Service* diantaranya : rendahnya minat nasabah (orang tua) untuk membuka rekening tabungan *BTN Junior* karena melihat suku bunga terlalu rendah yaitu 0,50 %, ketika melakukan promosi ke berbagai sekolah, Bank BTN mengalami sedikit hambatan yaitu harus bersaing dengan Bank “X”, dan pada saat melakukan kolektif tabungan ke berbagai sekolah, banyak terjadi ketidak lengkapan persyaratan yang sudah diberikan pihak bank sehingga kolektor tidak dapat mendata.
- f. Alternatif penyelesaian yaitu seperti : Bank BTN KCP Jemursari Surabaya berusaha untuk mencari nasabah dengan cara menugaskan *Customer Service* atau anak magang sebagai *Marketing* (AO konsumen) yang bertugas memasarkan dan menjual produk Tabungan *BTN Junior* serta melakukan presentasi ke. Lalu Bank BTN KCP Jemursari tetap melakukan promosi ke berbagai sekolahan untuk menjelaskan produk Tabungan *BTN Junior* walaupun bersaing dengan Bank “X” dan memberikan souvenir yang menarik bagi para siswa yang menabung dengan setoran awal minimal Rp 200.000,- Dan alternatif yang terakhir Bank BTN KCP Jemursari Surabaya meminta salah satu guru dari pihak sekolah yang berwenang dalam hal kolektif tabungan untuk lebih bekerja sama dengan pihak Bank BTN dalam mengecek kembali form rekening sebelum diserahkan.

## 6. Kesimpulan

Pelayanan *Customer Service* pada Bank BTN Kcp Jemursari berbeda karena pelayanan dilakukan di dalam bank (intern) dan juga di luar bank (ekstern) karenan *Customer Service* ditugaskan untuk melakukan promosi

untuk memperkenalkan dan menawarkan produk tabungan BTN Junior. Dalam persyaratan pembukaan yaitu nasabah harus perorangan atau WNI, mengisi form, fotocopy KTP orang tua, dan akta kelahiran anak yang bersangkutan, serta saldo awal minimal Rp 20.000, usia maksimal yaitu 12 tahun. Saat melakukan pembukaan, penyetoran, penarikan maupun penutupan nasabah langsung datang ke kantor cabang lalu akan dibantu oleh CS dan Teller. Peran Customer Service tidak lepas pada prinsip Pola Prima, dan bunga yang diberikan 0,5 %. Selain itu, tidak terlepas dari hambatan – hambatan yang ada saat pelaksanaannya namun dari hambatan tersebut, pihak bank memberikan solusi untuk menyelesaikan hambatan tersebut.

## 7. **Saran**

- a. Memberikan promosi dan pengenalan produk yang lebih efektif selain promosi di kelas pada berbagai sekolah, misalnya mengadakan promosi di lapangan sekolah, atau di Mall. Dengan begitu tujuan target utama yaitu anak-anak dapat terpenuhi dengan adanya promosi di tempat tersebut. Serta lebih meningkatkan pelayanan yang telah disediakan dengan prinsip pelayanan prima dalam hal intern maupun ekstern. Selain itu dapat memberikan undian beasiswa bagi siswa yang menggunakan produk BTN Junior.
- b. Bank BTN dapat memberikan buku tabungan dengan gambar-gambar yang lucu sehingga dapat menarik perhatian orang tua dan anak-anak mereka untuk menabung. Serta dapat memberikan nama dan foto pada cover buku



tabungan mereka. Serta ketika melakukan promosi Bank BTN dapat memberikan souvenir untuk dibagikan kepada seluruh guru pada hari tertentu misalnya Hari Nasional.

- c. Seharusnya ketika melakukan promosi hendaknya dilakukan kepada orang tua siswa bukan hanya kepada siswanya saja, misalnya mengumpulkan orang tua mereka pada hari tertentu. Dengan tujuan agar informasi yang disampaikan serta syarat-syarat yang sudah ditentukan dapat terpenuhi ketika nasabah membuka rekening baru serta tujuan bank dalam memperkenalkan produk Tabungan BTN *Junior* pada anak-anak dapat diketahui oleh para orang tua dan dapat memberikan pembelajaran untuk mereka dalam hal menabung sejak dini yang berguna bagi masa depan anak-anak mereka.

## DAFTAR PUSTAKA

Brosur Bank BTN

Kasmir.2008. *Bank Dan Lembaga Keuangan*.Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

\_\_\_\_\_, 2012 .*Dasar-Dasar Perbankan*. Edisi Revisi. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Lukman Dendawijaya, 2005. *Manajemen Perbankan edisi kedua*.  
Bogor : Penerbit Ghalia Indonesia

Tim Penyusun. 2013. *Modul Classical Laboratorium Operasional Bank STIE Perbanas Surabaya*. Surabaya : STIE Perbanas Surabaya.

Totok Budisantoso dan Sigit Triandaru. 2006. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*.  
Edisi 2. Jakarta : Salemba Empat

Wikipeda. 2013. Pengertian Bank, (online), (<http://id.wikipedia.org/wiki/Bank>. diakses 10 Desember 2014)