

**PELAKSANAAN SERVICE EXCELLENT OLEH CUSTOMER  
SERVICE Pada BANK BTN Kcp WIYUNG SURABAYA**

**RANGKUMAN TUGAS AKHIR**



Oleh :

**ANGELA MARICI MEDAVIN PUTRI SUWANDI**

**NIM : 2011110462**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2014**

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Angela Marici Medavin Putri Suwandi  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 14 Agustus 1993  
NIM : 2011110462  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Diploma III  
Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan  
Judul : Pelaksanaan Service Excellent Oleh Customer Service  
Pada Bank Btn Kcp Wiyung Surabaya

Disetujui dan Diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing  
Tanggal :



Drs. Ec. Mochammad Farid., MM

Ketua Program Diploma  
Tanggal :



Kajtsar RS., SE., Ak., MSA., BKP., SAS.

## **Latar Belakang Masalah**

Service Excellent merupakan pelayanan yang baik atau pelayanan prima yang dilakukan oleh seorang Customer Service dalam melayani nasabah atau pelanggan. Setiap bank pasti mempunyai pelayanan prima dari masing – masing pegawainya. Tetapi yang paling penting adalah seorang Customer Service dalam melayani serta menyapa pelanggan dengan ramah dan sopan karena Customer Service adalah ujung tombak dari bank tersebut. Jika Customer Service tersebut baik dan memberikan Service Excellent dengan baik, maka nasabah secara tidak langsung akan merasa nyaman melakukan transaksi di bank tersebut. Pada Bank Tabungan Negara seorang Customer Service sangat diperhatikan sekali, karena Customer Service adalah ujung tombak dari Bank Tabungan Negara. Bank Tabungan Negara sangat mementingkan Service Excellent atau pelayanan prima yang diberikan baik kepada nasabah, karena kenyamanan nasabah sangat diutamakan. Selain itu penulis telah melakukan kegiatan pemangangan disana sehingga tepat rasanya jika melakukan penelitian Tugas Akhir dengan judul **“Pelaksanaan Service Excellent Oleh Customer Service Pada Bank Btn Kcp Wiyung Surabaya”**

## **Tujuan Penulisan**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, diharapkan dapat menjawab rumusan masalah yang telah disusun. Adapun tujuannya adalah untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab serta ketentuan dan syarat sebagai Customer Service, pentingnya peran dan fungsi Customer Service dalam meningkatkan pelayanan

terhadap nasabah, upaya Bank Tabungan Negara meningkatkan karyawan agar dapat memberikan pelayanan prima terhadap nasabah, pengaruh pelayanan prima (service excellent) terhadap peningkatan kepuasan pada nasabah, hambatan dalam memberikan pelayanan prima (service excellent) serta solusi dalam menghadapi hambatan tersebut pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Surabaya.

### **Manfaat Penulisan**

**Bagi Penulis** dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pelaksanaan Service Excellent oleh Customer Service yang sesungguhnya pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Surabaya. **Bagi pembaca** dapat digunakan sebagai informasi bagi pembaca tentang pelaksanaan Service Excellent oleh Customer Service di PT. Bank Tabungan Negara Kcp Wiyung Surabaya. **Bagi STIE Perbanas Surabaya** dapat digunakan sebagai tambahan koleksi bacaan bagi pembaca di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas. **Bagi Bank Tabungan Negara Kcp Wiyung Surabaya** dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan juga sebagai bahan masukan serta pertimbangan bagi PT. Bank Tabungan Negara Kcp Wiyung Surabaya untuk masa yang akan datang.

### **Metode Pengamatan**

Metode pengamatan terdiri dari Lingkup Penelitian dan Metode Pengumpulan data. **Lingkup Pengamatan** membahas pelaksanaan Service Excellent yang diberikan oleh Customer Service dalam melayani nasabah serta

menganalisis hambatan dalam memberikan pelayanan prima (service excellent) serta solusi dalam menghadapi hambatan tersebut sebagai seorang Customer Service di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Surabaya. **Metode Pengumpulan Data** dilakukan dengan menggunakan metode interview, metode pemanfaatan data primer, metode studi pustaka.

### **Subjek Penelitian**

BTN KCP Wiyung Surabaya merupakan kantor cabang yang bergerak dalam lingkup penghimpunan dana dari masyarakat melalui tabungan, memberikan pelayanan Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) baik dengan atau tanpa subsidi, serta PT. Bank Tabungan Negara (Persero) memberikan jasa dan layanan perbankan lainnya. Pelayanan yang diberikan oleh Bank BTN oleh seorang Customer Service guna memberikan kenyamanan pada para nasabah. Tidak hanya pelayanan saja, tetapi juga memberikan produk – produk yang baik seperti produk dana, kredit , jasa dan layanan. Jasa dan layanan salah satunya adalah kiriman uang atau transfer. Memiliki *visi* menjadi bank yang terkemuka dalam pembiayaan perumahan. Serta memiliki *misi* memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri terkait, pembiayaan konsumsi dan usaha kecil menengah, meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis teknologi terkini, menyiapkan dan mengembangkan *Human Capital* yang berkualitas, profesional dan memiliki integritas tinggi, melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai

dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate governance* untuk meningkatkan *Shareholder Value*, mempedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya.

### **Ringkasan Pembahasan**

Seorang Customer Service harus melayani nasabah dengan baik. Tidak hanya itu, seorang Customer Service juga mempunyai tugas yang harus dikerjakan. Tugas Customer Service adalah Membuka rekening (*mengisi CIF, buku tabungan*), Penutupan Rekening, Membuat Kartu ATM, Handling Complain, Menawarkan Produk. Dalam tugas tersebut seorang Customer Service juga memiliki tanggung jawab yang besar. Tanggung jawab dari seorang Customer Service yang paling utama adalah memberikan informasi dan pelayanan terbaik kepada nasabah terkait dengan berbagai produk yang ditawarkan oleh bank. Serta menjaga hubungan baik dengan nasabah atau pelanggan produk dan jasa bank, agar nasabah menjadi loyal dan setia terhadap bank tersebut.

Adapula ketentuan – ketentuan yang berlaku. Ketentuan ini seperti ketentuan umum dari bank – bank lain pada umumnya. Tetapi hanya saja tinggi badan proporsional antara pria dan wanita berbeda. Seorang Customer Service harus memiliki keahlian dan kepintaran serta daya ingat yang kuat. Karena Customer Service harus menguasai segala jenis produk yang dimiliki oleh Bank Tabungan Negara. Harus mengerti dan menguasai baik produk – produk bank maupun produk knowledge. Tidak hanya itu saja, seorang Customer Service harus mampu melayani serta memberikan pelayanan yang baik bagi setiap nasabahnya karena Service Excellent atau pelayanan prima yang diberikan sangat berarti bagi

setiap nasabah. Peranan seorang Customer Service dalam melayani sangatlah penting, karena dengan adanya Service Excellent atau pelayanan prima yang telah diberikan, maka akan membuat setiap nasabah menjadi nyaman dan aman melakukan transaksi di Bank Tabungan Negara. Jika nasabah merasa nyaman, maka nasabah akan menjadi loyal terhadap bank tersebut.

Fungsi Customer Service dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap nasabah Bank Tabungan Negara yaitu Customer Service tetap menjaga nasabah agar tetap setia terhadap Bank BTN, mengenalkan program – program terbaik kepada setiap nasabah, memberikan informasi seluas – luasnya mengenai Bank BTN, update mengenai produk knowledge, membantu proses pembukaan rekening nasabah. Agar fungsi tersebut dapat berjalan atau dapat dilaksanakan dengan baik, maka Bank Tabungan Negara berupaya agar para karyawannya dapat bekerja dengan baik, diantaranya yaitu diberikan tunjangan penampilan, diberikan training mengenai produk knowledge (*2 hari*) agar mengerti segala jenis produk pada Bank BTN, diberikan target pencapaian, diberikan jadwal rutin roleplay (*1 minggu 3 kali*).

Permasalahan atau hambatan yang timbul pada setiap pelayanan yang diberikan oleh seorang Customer Service salah satunya adalah menangani nasabah, jika terdapat nasabah yang complain atau mempunyai masalah, contohnya tabungan terdebit. Alternatif atau solusi yang diberikan yaitu Customer Service harus menyapa atau memberi salam terlebih dahulu dengan ramah, kemudian menanyakan masalah dari nasabah tersebut, setelah itu jika

terdapat masalah ATM terdebit, maka Customer Service mempersilahkan nasabah untuk mengisi surat pernyataan ATM terdebit, sejumlah berapa dan untuk transaksi apa, setelah itu Customer Service harus benar – benar meyakinkan kepada nasabah bahwa akan segera diproses, agar nasabah tidak merasa resah dan tetap nyaman bertransaksi di Bank Tabungan Negara.

### **Kesimpulan**

**Tugas Customer Service** adalah membuka rekening antara lain : mengisi CIF, buku tabungan, melakukan atau membantu penutupan rekening nasabah, membuat Kartu ATM atau Kartu Plastik, handling Complain atau menangani segala masalah dari nasabah, menawarkan berbagai produk baik funding maupun lending. **Peranan Customer Service** adalah meningkatkan suatu pelayanan prima (service excellent) pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Surabaya, yaitu menjaga dan mempertahankan loyalitas serta kesetiaan nasabah terhadap Bank Tabungan Negara. **Fungsi dari Customer Service** adalah Customer Service tetap menjaga nasabah agar tetap setia terhadap Bank BTN, mengenalkan program – program terbaik kepada setiap nasabah, memberikan informasi seluas – luasnya mengenai Bank BTN, update mengenai produk knowledge, membantu proses pembukaan rekening nasabah. **Permasalahan atau hambatan yang timbul** salah satunya adalah menangani nasabah, jika terdapat nasabah yang complain atau mempunyai masalah, contohnya tabungan terdebit. **Alternatif atau solusi yang telah dilakukan** adalah Customer Service harus menyapa atau memberi salam terlebih dahulu dengan ramah, kemudian menanyakan masalah dari nasabah tersebut, setelah itu jika terdapat masalah ATM terdebit, maka

Customer Service mempersilahkan nasabah untuk mengisi surat pernyataan ATM terdebet, sejumlah berapa dan untuk transaksi apa, setelah itu Customer Service harus benar – benar meyakinkan kepada nasabah bahwa akan segera diproses, agar nasabah tidak merasa resah dan tetap nyaman bertransaksi di Bank Tabungan Negara.

### **Saran**

Berdasarkan hambatan yang timbul, maka saran yang dapat penulis berikan antara lain : (1) Agar tidak terlihat atau terkesan buru – buru, maka Customer Service hendaknya dapat bekerja lebih cepat dan tepat dalam melayani nasabah, dan berbicara dengan baik kepada nasabah serta meminta maaf karena sudah membuat nasabah menunggu lama, (2) Menegaskan dan menjelaskan kepada nasabah bahwa harus sesuai dengan nomer antrian. Serta memberikan atau membuat nomer antrian secara digital yang ditempelkan di dinding dengan ukuran besar, agar nasabah dapat melihat nomer antrian berapa yang selanjutnya akan dilayani oleh Customer Service, (3) Sebaiknya pada bagian Customer Service diberikan kotak penilaian nasabah supaya Customer Service dapat mengetahui apakah pelayanan yang telah diberikan sudah cukup maksimal atau belum serta sebagai sarana untuk instropeksi diri agar dapat lebih meningkatkan kinerjanya lagi.

## DAFTAR RUJUKAN

- Darmawi Herman.2011.Manajemen *Perbankan*.jakarta :Bumi Aksara
- Kasmir . 2012. *Manajemen perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- ..... .2012.Dasar-dasar perbankan.Jakarta :PT.Raja Grafindo Persada
- Modul Perbankan. STIE Perbanas Surabaya. 2013
- Peraturan Bank Indonesia NO.9/7/PB1/2007
- UU RI No. 10 Tahun 1998 tentang definisi bank.
- wulandari, nena .Wawancara Personal di Bank BTN kantor Cabang pembantu  
wiyung..Surabaya,21 & 22 Desember 2013.
- Tugas Akhir Mega Purnamasari Bachtiar (2008110208). Peranan Customer  
Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Pt. Bank Tabungan Negara  
Cabang Surabaya
- Tugas Akhir Nur Faizah (2010110033). Peranan Customer Service Dalam  
Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Di Bank Tabungan Negara  
Cabang Surabaya
- Tugas Akhir Farid Ali Masruri (2008110259). Penerapan Sistem Pelayanan Prima  
Bagi Customer Service Untuk Kepuasan Nasabah Di Bank Btn Kcp Iain  
Sunan Ampel Surabaya
- PT. Bank Tabungan Negara (Persero). Tbk
- (<http://www.btn.co.id>)
- (<http://www.btn.co.id/Produk/Produk-Dana.aspx>)
- [http://dswindav.blogspot.com/2012\\_04\\_01\\_archive.html](http://dswindav.blogspot.com/2012_04_01_archive.html)
- <http://ekhardhi.blogspot.com/2010/12/pelaksanaan.html>
- <https://www.google.com/>