

**PELAKSANAAN PEKERJAAN *CUSTOMER SERVICE* SEBAGAI
TOLOK UKUR KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA PADA
PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK
KANTOR CABANG SURABAYA**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma 3
Program Studi Perbankan Dan Keuangan



Oleh :

HANINGRUM INDIRA NASTITI

NIM : 2015110815

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2018**

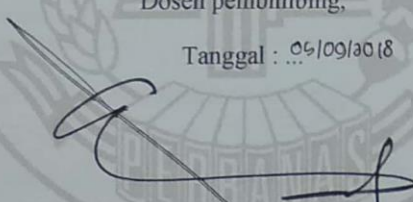
PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Haningrum Indira Nastiti
Tempat Tanggal Lahir : Tuban, 28 Mei 1997
N.I.M : 2015110815
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Pelaksanaan Pekerjaan *Customer Service* Sebagai
Tolok Ukur Kualitas Sumber Daya Manusia Pada PT
Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor
Cabang Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

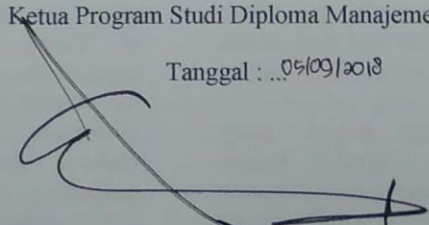
Dosen pembimbing,

Tanggal : 05/09/2018


Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.

Ketua Program Studi Diploma Manajemen

Tanggal : 05/09/2018


Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.

ACTIVITIES OF CUSTOMER SERVICE AS A BENCHMARK FROM HUMAN RESOURCE'S QUALITY OF PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK BRANCH OFFICE SURABAYA

Haningrum Indira Nastiti

2015110815

2015110815@students.perbanas.ac.id

STIE Perbanas Surabaya

Drs.Ec. Mochammad Farid., MM.

NIP : 36850056

STIE Perbanas Surabaya

ABSTRACT

The success of banking industry unrelease from human resource's quality services. Customer service is a benchmark of banking industry. Human resource's quality included customer service can be known from duties and responsibilities.

The purpose of this research is to know the activities of customer service as a benchmark from human resource's quality at PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk branch office Surabaya with literature method, interview and observation.

The result from this research is measurement standart quality of human resource, one of the method can do by knowledge and customer service skills towards duties and responsibilities, obedience/subject to employee ethic code and joining with human resource quality and development program.

Key Words : customer service, human resource, benchmark.

PENDAHULUAN

Industri perbankan dewasa ini telah bergerak maju dengan sangat aktif dan dinamis. Pergerakan ini didukung dengan adanya berbagai tantangan seperti perkembangan teknologi perbankan dan perkembangan pasar keuangan di dunia beberapa tahun terakhir ini. Situasi ini mendorong industri perbankan untuk cepat tanggap dalam menjalankan fungsi dan tanggungjawabnya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat baik produk-produknya maupun layanan perbankan yang aman, nyaman dan berkualitas.

Dalam memberikan pelayanan terbaiknya, bank harus mempunyai sumber daya manusia yang kompeten dan handal, dan mampu menangani berbagai kebutuhan nasabahnya. Sumber daya

manusia ini sangat mempengaruhi keberhasilan dan citra diri dari suatu bank.

Kualitas SDM suatu bank atau perusahaan dapat diketahui dari kemampuan yang dimiliki karyawannya yang berorientasi pada daya pikir dan penguasaan ilmu yang luas, penguasaan dalam ilmu tertentu, kedisiplinan dan rasa tanggung jawab yang tinggi.

Sumber daya manusia yang menjadi ujung tombak dari industri perbankan adalah *customer service*. Dalam buku Mengelola Kualitas Layanan Perbankan (Ikatan Bankir Indonesia, 2014:64) Kasmir mengemukakan bahwa *customer service* adalah unit kerja yang setiap kegiatannya diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah, melalui pelayanan, dapat

memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Kualitas dari seorang *customer service* terlihat dari keprofesionalannya saat bekerja, standar sikap yang diterapkan sesuai dengan peraturan bank yang berlaku dan melakukan tugas dan tanggungjawabnya dengan benar.

Tugas dari seorang *customer service* tidak hanya memberikan pelayanan kepada nasabah, tetapi juga membina hubungan yang baik dengan nasabah, menjaga dan melakukan perlindungan terhadap hak dan kepentingan nasabah terkait dengan kerahasiaan data nasabah.

Untuk menjalankan tugas tersebut, seorang *customer service* harus memiliki kualifikasi diri yang mumpuni. Kualifikasi diri seorang *customer service* secara umum meliputi kepribadian, karakter, mental, sikap proaktif, antusias, fleksibel, simpatik dan menarik. Namun, kualifikasi tersebut dapat berbeda di suatu bank yang berbeda pula.

Untuk mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap pelayanan suatu industri perbankan diperlukan adanya pengembangan SDM yang salah satunya dibagikan *customer service*. Dengan adanya pengembangan ini diharapkan pegawai dapat bekerja secara profesional, dapat bekerja produktif dan memiliki kinerja yang tinggi. Maka dari peningkatan kualitas SDM tersebut dapat dijadikan tolok ukur keberlangsungan hidup suatu bank, karena manusia merupakan aset yang menentukan.

Industri perbankan yang sukses senantiasa meningkatkan kualitas sumber daya manusianya, tetapi pada dasarnya semua tergantung pada masing-masing individu dari karyawannya. Begitu pula dengan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya, di mana perusahaan ini memiliki program pengembangan sumber daya manusia sehingga dapat melayani nasabahnya secara optimal.

LANDASAN TEORI

Teori Perbankan

Pengertian bank menurut kamus perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Sedangkan perbankan diartikan sebagai segala sesuatu yang mencakup tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Menurut Undang-Undang No.10 Tahun 1998 Pasal I atas perubahan Undang-Undang No.7 tahun 1992 tentang Perbankan, mengartikan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Sistem perbankan di Indonesia membedakan bank berdasarkan fungsinya, kepemilikan, sistem pengenaan bunga, kegiatannya di bidang devisa dan jenis kantornya (Dahlan Siamat, 2005:47). Berdasarkan perbedaan fungsinya bank dibagi menjadi, Bank Sentral, Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Bank umum, berdasarkan peraturan perundangan dapat menghimpun dana dari masyarakat secara langsung dalam bentuk simpanan giro, tabungan dan deposito berjangka, lalu menyalurkannya kepada masyarakat terutama dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya. Bank umum dalam kegiatannya memberikan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sementara itu, Bank Perkreditan Rakyat berdasarkan ketentuan perundangan, dalam kegiatannya menghimpun dana tidak diperkenankan menerima simpanan giro dan tidak diperkenankan memberikan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Berdasarkan perbedaan kepemilikannya, bank dikelompokkan menjadi Bank Persero, Bank Umum

Swasta Nasional, Bank Asing, Bank Pemerintah Daerah dan Bank Campuran.

Bank persero atau sering disebut sebagai Bank BUMN merupakan bank yang secara mayoritas sahamnya dimiliki oleh pemerintah. Bank Umum Swasta Nasional merupakan bank yang berbadan hukum Indonesia, yang sebagian atau seluruh modalnya dimiliki oleh warga negara Indonesia dan atau badan hukum Indonesia. Bank asing merupakan kantor cabang dari suatu bank di luar Indonesia yang saat ini hanya diperkenankan beroperasi di Jakarta dan membuka kantor cabang pembantu di beberapa ibukota provinsi selain Jakarta. Bank Pemerintah Daerah merupakan bank umum milik pemerintah daerah yang didirikan berdasarkan pada undang-undang perbankan. Bank campuran merupakan bank yang kepemilikan sahamnya dimiliki oleh warga negara Indonesia atau badan hukum Indonesia dengan warga negara asing atau badan hukum asing melalui hubungan kemitraan.

Mudrajat Kuncoro dan Suhardjono (2016:65) menyatakan bahwa dalam menjalankan usahanya, bank memiliki tiga fungsi utama yaitu :

- 1) Bank sebagai lembaga yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan.
- 2) Bank sebagai lembaga yang menyalurkan dana ke masyarakat dalam bentuk kredit.
- 3) Bank sebagai lembaga yang melancarkan transaksi perdagangan dan peredaran uang.

Manajemen Sumber Daya Manusia

Veithzal Rivai dan rekannya (2015:4) mendefinisikan sumber daya manusia sebagai karyawan yang memiliki peranan penting dalam pencapaian tujuan suatu organisasi atau perusahaan.

Pentingnya peran SDM untuk kemajuan organisasi memaksa sebuah perusahaan untuk tidak mengabaikan aspek pengembangan kualitas SDM-nya. Pengelolaan SDM dalam era sekarang ini

bukan merupakan hal yang mudah. Perusahaan atau organisasi perlu menyiapkan berbagai suprastruktur dan infrastruktur untuk mendukung proses terwujudnya SDM yang berkualitas.

Priyono Marnis (2008:3), berpendapat bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan alat manajerial yang dibutuhkan untuk merencanakan, mengelola dan mengendalikan sumber daya manusia di suatu organisasi.

Gary Dessler (2015:4), berpendapat bahwa manajemen sumber daya manusia adalah proses untuk memperoleh, melatih, menilai, dan mengkompensasi karyawan, dan untuk mengurus relasi tenaga kerja mereka, kesehatan dan keselamatan mereka, serta hal-hal yang berhubungan dengan keadilan.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan proses untuk menganalisa kebutuhan organisasi akan sumber daya manusianya. Proses tersebut terdiri dari perencanaan, pengelolaan dan pengendalian sumber daya manusia.

Konsep Kualitas Sumber Daya Manusia

Hans Kasper dan rekannya (dalam Roland T Rust) menyatakan bahwa *“quality is an ambiguous term. On the other hand, every one knows (or thinks they know) what quality is. On the other hand, formulating a comprehensive and uniform definition is a big – if not unsurmountable – problem”*. Dapat diartikan bahwa terdapat perbedaan dalam mendefinisikan arti dari kualitas baik dari segi filosofi, teknis maupun pengguna. Dalam jurnal ilmiah Hendra

Mokodompis (2015 : 5), Matutina mengatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada produk atau jasa. Namun, terdapat pula kualitas kerja yang mana mengacu pada kualitas sumber daya manusia, kualitas sumber daya manusia mengacu pada:

1. Pengetahuan (*knowledge*) yaitu kemampuanyangdimiliki

karyawan yang lebih berorientasi pada intelegensi dan daya pikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki karyawan.

2. Keterampilan (*skill*), kemampuan dan penguasaan teknis operasional di bidang tertentu yang dimiliki oleh karyawan.
3. Kemampuan (*abilities*) yaitu kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang karyawan yang mencakup loyalitas, disiplin, kerjasama dan tanggung jawab.

Bertolak dari beberapa pendapat diatas, maka yang dimaksud dengan kualitas sumber daya manusia adalah mutu dari seseorang yang dapat dilihat dari tingkat pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang dimiliki.

Teori Customer Service

Kasmir (dalam Ikatan Bankir Indonesia, 2014) memberikan pengertian *customer service* secara umum adalah “setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah, melalui pelayanan, dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah”.

Customer service adalah bagian yang menjadi perantara antara bank dengan nasabah, pusat dan narasumber informasi mengenai produk dan jasa bank (dalam Modul Klasikal LOB).

Customer service berfungsi untuk memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung keluhan nasabah, *cross selling*, dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul.

Tugas *customer service* meliputi :

1. Pelayanan terhadap pembukaan, pemeliharaan dan penutupan rekening
2. Pelayanan informasi
3. Pelayanan keluhan dan solusi
4. Pelayanan administrasi

Tanggung jawab *customer service* sebuah bank antara lain yaitu pengenalan

nasabah, pelayanan nasabah, menjaga kerahasiaan bank dan nasabah, kebersihan dan kerapian ruang kerja, keamanan alat-alat identitas *customer service* (*user-ID*, *password*, anak kunci *cash box* dan laci), dan kepatuhan terhadap peraturan perusahaan.

Standar sikap dan penampilan *customer service* dibutuhkan untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah kepada bank sehingga nasabah dapat terlayani dengan baik dan membuat nasabah puas. Berikut adalah standar sikap dan penampilan *customer service* :

1. Penampilan diri yang rapi dan menarik.
2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum dalam melayani nasabah.
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.
4. Bersikap tenang, sopan, hormat dan serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
6. Bergairah dalam melayani nasabah.
7. Hindari menyela dan memotong pembicaraan.
8. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan.
9. Meminta batuan dan informasi dari pihak lain apabila ada permasalahan yang tidak dapat ditangani sendiri.

Salah satu fungsi *customer service* adalah menyampaikan informasi produk dan jasa bank. Untuk dapat melaksanakan fungsi tersebut, *customer service* harus memiliki pengetahuan secara khusus mengenai produk dan jasa yang dimiliki oleh bank tempatnya bekerja. Penyampaian informasi produk dan jasa bank harus memperhatikan **Peraturan Bank Indonesia No. 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah**. Penyampaian informasi dari

bank kepada pihak nasabah meliputi nama produk, jenis produk, manfaat dan resiko produk, persyaratan dan tata cara penggunaan produk, biaya-biaya yang melekat, perhitungan bunga/bagi hasil/margin keuntungan, jangka waktu berlakunya produk dan penerbit produk.

Untuk mendukung pelayanan prima kepada nasabah atau calon nasabah, *customer service* harus memiliki kompetensi atau keterampilan dasar. Keterampilan dasar ini mendukung dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, sehingga kepuasan nasabah dapat tercipta dan tujuan bank dalam memberikan pelayanan terbaiknya kepada nasabah dapat tercapai dengan baik.

Freddy Rangkuti (2017:15-16) berpendapat bahwa terdapat lima kompetensi atau keterampilan dasar yang harus dimiliki pegawai atau *customer service* dalam memberikan pelayanan yang luar biasa, yaitu :

1. Service standard
2. Technical skill
3. Interpersonal skill
4. Kahlian di bidang pelayanan
5. Pengetahuan mengenai pelanggan

GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN

Profil Perusahaan

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk merupakan sebuah perusahaan BUMN dalam bidang perbankan dan telah menjadi salah satu bank terbesar di Indonesia yang selalu berusaha mengedepankan pelayanan nasabah yang maksimal. Hal tersebut dibuktikan dengan pencapaian PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk atas anugerah *good corporate governance (GCG)* oleh *Asean Capital Market Forum* yang dilaksanakan di Manila pada akhir tahun 2015. Penghargaan tersebut diberikan karena PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk mampu menjadi bank dengan penerapan *good corporate governance (GCG)* terbaik di wilayah Asean.

Visi dan Misi

Untuk mendukung tujuan didirikannya PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, berikut adalah visi dan misi yang dijunjung tinggi oleh PT Bank Tabungan Negara (BTN) untuk memenuhi kepuasan nasabahnya (BTN Info, 2017).

Visi dari PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk yaitu Menjadi Bank yang terdepan dalam pembiayaan perumahan.

Misi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk yaitu memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri terkait pembiayaan konsumsi dan usaha kecil menengah, meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inofasi 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* dan mempedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Tugas Customer Service BTN

1. Memberikan pelayanan kepada nasabah terkait dengan informasi produk dan jasa bank, pelayanan administrasi baik tentang pertanyaan saldo maupun pencetakan buku tabungan.
2. Menerima permohonan terkait dengan pembukaan, pemeliharaan dan penutupan rekening, baik rekening tabungan, giro maupun deposito.
3. Menerima keluhan nasabah dan memberikan informasi tentang solusi terhadap keluhan nasabah.

Tanggung jawab Customer Service BTN

1. Memberikan pelayanan kepada nasabah
2. Menjaga kerahasiaan bank dan nasabah

3. Melaksanakan tugas yang diberikan terkait dengan kelancaran operasional perbankan.
4. Patuh terhadap peraturan yang berlaku

Pelayanan Customer Service BTN

1. Pelayanan pembukaan rekening
2. Pelayanan penutupan rekening
3. Pelayanan pengaduan nasabah
4. Pelayanan produk dan jasa bank

Kualifikasi Customer Service BTN

1. Warga negara Indonesia, laki-laki dan perempuan
2. Belum menikah dan bersedia tidak menikah selama 2 tahun
3. Usia maksimum 24 tahun, pendidikan minimal D3
4. Indeks Prestasi Kumulatif minimal 2.75 skala 4.00
5. Tinggi badan minimal 160 cm laki-laki dan 155 cm perempuan
6. Diutamakan berpenampilan menarik dan berat badan proporsional
7. Tidak memiliki hubungan keluarga dengan pegawai Bank BTN (ayah/ibu/anak/adik/kakak)
8. Bersedia menjalani ikatan dinas selama 3 tahun

Aturan dan/atau Kode Etik Pegawai BTN

Aturan pegawai merupakan pedoman yang menekankan pada kepatuhan pegawai dalam mentaati peraturan kerja yang telah ditetapkan di suatu perusahaan. Aturan pegawai yang berlaku di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk sejalan dengan prinsip-prinsip GCG dan bermanfaat positif dalam perwujudan visi dan misi bank.

PATUT	TIDAK PATUT
Membangun kerja sama yang sinergis dengan seluruh <i>stakeholder</i> .	Mempersulit kerja sama dengan <i>stakeholder</i> dalam mencapai tujuan bank.

Mendorong kolaborasi yang produktif dalam mencapai tujuan bank.	Menjadi <i>free rider</i> dalam tim.
Menunjukkan kejujuran yang tinggi dan hanya melakukan yang benar.	Mendukung/tidak peduli tentang kebohongan disekitarnya, bahkan mungkin ambil bagian di dalamnya.
Bersikap rendah hati dan menguasai tatakrama namun pantang membungkug fakta dengan ketidakjujuran.	Bersifat tidak jujur, sombong atau <i>abusive</i> (memanfaatkan kewibawaan dan posisi/tanggung jawabnya untuk tujuan yang salah).
Menepati jadwal komunikasi.	Menunda berkomunikasi sehingga keputusan terlambat atau tidak semestinya.
Mampu menjadi pendengar dan pemerhati yang baik.	Bersikap diam atau apatis ketika seharusnya menggali keinginan (minat) nasabah, masyarakat, teman sejawat maupun tim.
Dan lain sebagainya,	

Selain peraturan-peraturan yang berlaku, terdapat pula etika bisnis baik untuk pegawai maupun bank, yang mana etika ini merupakan standar perilaku yang terkait dengan profesi, jabatan atau pekerjaan tertentu untuk membimbing para insan bank mengenai nilai-nilai baik dan buruk.

Berikut adalah etika bisnis untuk seluruh insan BTN yang tertulis pada Dokumen Pedoman Kebijakan *Code of Conduct* 2015 :

1. Etika Bisnis Terkait dengan Keadilan Perlakuan terhadap Pegawai

- 1) Kompetensi dan kinerja yang ditunjukkan, tanpa memandang faktor SARA, jenis kelamin, hubungan pertemanan, keluarga/sanak famili maupun faktor subjektif lainnya.
- 2) Sebagai upaya bank untuk senantiasa meningkatkan kompetensi dan kinerja pegawai, setiap pegawai diberikan peluang untuk mengikuti berbagai pendidikan dan pelatihan serta pengembangan diri pegawai lainnya yang sejalan dengan kompetensi dan/atau kebutuhan bisnis bank.
- 3) Pengampilan keputusan mengenai segenap persoalan kepegawaian senantiasa dilakukan secara objektif, berlandaskan data-data dan fakta-fakta yang dapat dipertanggungjawabkan dan informasi lainnya sesuai ketentuan seperti keputusan penerimaan pegawai, pengembangan karir, pemberian fasilitas-fasilitas bank, keputusan operasional perbankan, dan lain sebagainya.
- 4) Semua keputusan yang diambil mengenai pegawai dimaksud harus dilandasi dengan tujuan memberikan yang terbaik bagi bank, dan tidak semata-mata bagi kepentingan pribadi pegawai atau pihak lainnya.
- 5) Pegawai merupakan aset yang sangat penting dan berharga, oleh karena itu, bank memberikan kondisi kerja yang baik dan aman bagi pegawai, melindungi pegawai dari segala bentuk kemungkinan yang membahayakan keselamatan dan kesehatan di tempat kerja.

- 6) Bank melarang segala bentuk pelecehan dan intimidasi termasuk ikut aksi yang ilegal, baik yang dilakukan terhadap atasan, bawahan maupun rekan kerja. Pelecehan tersebut berupa berbagai sikap meremehkan/memandang rendah yang didasari perbedaan suku, bangsa, agama, warna kulit, jenis kelamin, usia, asal usul ataupun ketidakmampuan pribadi baik dilakukan melalui komentar, gurauan, dan/atau tindakan semacamnya.
- 7) Bank harus mengupayakan untuk selalu dapat memenuhi janji atau persetujuan yang telah disepakati dengan para pegawainya.
- 8) Ketentuan lainnya mengenai keadilan perlakuan terhadap pegawai mengacu pada ketentuan yang diatur oleh *Human Capital Devision*.

2. Etika Bisnis Terkait dengan Kedisiplinan Pegawai

- 1) Bank mengatur kedisiplinan waktu kerja pegawai sebagai berikut :
 - a. Pegawai wajib hadir dan melaksanakan sesuai jam kerja yang telah ditetapkan bank. Ketidakhadiran dan keterlambatan pegawai di tempat kerja harus mendapatkan ijin dari atasan dan akan mempengaruhi penilaian kinerja pegawai.
 - b. Pegawai wajib memanfaatkan jam kerja secara optimal demi kepentingan bank.
- 2) Ketentuan lainnya mengenai kedisiplinan pegawai mengacu pada ketentuan yang diatur oleh *Human Capital Devision*.

3. Etika Bisnis Terkait dengan Lingkungan Kerja

- 1) Bank memberikan pegawai lingkungan kerja yang baik, sehat dan aman. Setiap pegawai harus mematuhi setiap kebijakan dan ketentuan yang berkaitan dapat mempengaruhi kesehatan dan keselamatan kerja.
- 2) Pegawai wajib menciptakan dan/atau menjaga kebersihan, keamanan dan kenyamanan lingkungan fisik kerja dan/atau tidak melakukan aktivitas-aktivitas yang dapat mengganggu konsentrasi kerja individu lainnya.
- 3) Pegawai wajib menjaga lingkungan kerja yang terbebas dari praktik-praktik perjudian, penyalahgunaan narkoba dan peredaran narkoba, psikotropika, obat-obatan, zat adiktif terlarang dan kegiatan-kegiatan lainnya yang bertentangan dengan etika dan peraturan perundang-undangan.
- 4) Kesehatan dan keselamatan kerja seluruh pegawai menjadi perhatian utama perusahaan. Setiap pegawai harus mematuhi kebijakan dan ketentuan yang berkaitan dengan kesehatan dan keselamatan kerja.
- 5) Ketentuan lainnya mengenai lingkungan kerja mengacu pada ketentuan yang diatur oleh *Human Capital Devision*.

4. Etika Bisnis Terkait dengan Nasabah

- 1) Bank mengutamakan kepuasan dan kepercayaan nasabah. Oleh karena itu bank melakukan beberapa hal sebagai berikut :
- 2) Menawarkan produk dan jasa sesuai standar mutu yang telah ditetapkan.
 - a. Memberikan layanan terbaik kepada nasabah dan

menindaklanjuti keluhan nasabah secara *fair* tanpa diskriminasi.

- b. Melakukan promosi yang berkesinambungan secara sehat, fair, jujur, tidak menyesatkan dan diterima oleh norma-norma yang berlaku umum di masyarakat.
- 3) Pegawai wajib mendukung bank dalam upaya untuk mencapai kepuasan dan kepercayaan nasabah.

Berdasarkan aturan dan kode etik di atas, jika pegawai melakukan kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaannya baik itu tergolong kesalahan kecil ataupun kesalahan yang berdampak besar pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, maka pegawai tersebut akan mendapatkan sanksi sesuai dengan kesalahan yang dilakukan. Sanksi tersebut terdapat dalam ketentuan yang diatur oleh *Human Capital Devision*.

Program Pengembangan Kemampuan Customer Service BTN

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk senantiasa mengembangkan kompetensi pegawai melalui pelatihan untuk memperluas pengetahuan pegawai yang merupakan unsur penting dalam pengembangan perusahaan. Pelatihan ini diberikan kepada seluruh pegawai tanpa memandang jenis kelamin maupun hal lainnya. Perusahaan melakukan tiga kelompok program yaitu *core banking academy*, *new entry academy* dan *strategic initiative* dengan rata-rata jam pelatihan mencapai 22,56 jam pelatihan/peserta.

Selain itu, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk juga mengembangkan *performance management* dengan menggunakan *Human Capital Information System (HCIS)* dalam mendukung penilaian kinerja dan pengembangan karir pegawai. Penilaian ini dilakukan satu kali dalam setiap tahun

untuk kinerja periode 1 Januari sampai dengan 31 Desember.

Presentase Pengembangan Karir Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin dan Level Jabatan [G4-LA11]

Grade	Jumlah Pegawai		Promosi		Rotasi		Promosi dan Rotasi*	
	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki
22	1	1	1	100,00	1	100,00	-	-
21	4	6	1	25,00	2	33,33	-	-
20	5	24	2	40,00	10	41,67	3	60,00
19	6	42	1	16,67	16	38,10	2	33,33
18	21	93	6	28,57	30	32,26	3	14,29
17	33	181	9	9,09	37	20,44	14	42,42
16	79	172	13	16,46	27	15,70	35	44,30
15	80	252	27	33,75	89	31,75	23	28,75
14	277	700	27	9,75	91	13,00	138	49,82
13	227	481	18	7,99	74	15,38	129	54,01
12	651	1.021	167	25,65	105	10,28	292	44,85
11	1.260	1.235	31	2,46	2	0,16	724	57,46
10	217	75	64	29,49	26	34,67	100	46,08
09	942	440	-	-	9	2,05	799	83,76
08	-	25	-	-	-	-	4	16,00
Total	3.813	4.748	361	9,47	510	10,74	2.281	59,03

* Angka dari promosi rotasi yang dimaksud adalah jumlah pegawai yang mengalami mutasi untuk alasan promosi

Prosentase Pengembangan Karir Pegawai

Berdasarkan Jenis Kelamin dan Level Jabatan

(Sumber : Laporan Berkelanjutan 2016 PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk)

Pada tahun 2016, seluruh pegawai (100%) di seluruh level jabatan baik perempuan maupun laki-laki menerima penilaian kinerja. Dari hasil penilaian kinerja tersebut, pihak SDM melakukan rotasi, promosi, serta rotasi dan promosi kepada seluruh pegawainya.

Untuk pegawai yang berstatus magang seperti *customer service*, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya memberikan pelatihan dengan mode *case study*, di mana mode ini dilaksanakan dalam waktu yang berbeda dari pelatihan untuk jabatan yang lainnya yaitu dilakukan dalam waktu tiga bulan sekali dalam satu tahun dengan tujuan *customer service* tetap dapat mempertahankan kualitas pelayanannya kepada nasabah maupun calon nasabah.

Indikator untuk Mengukur Kualitas Customer Service BTN

Dalam penelitian yang dilakukan pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya seluruhnya *customer service* berjumlah 12 pegawai, yang terdiri 6 perempuan dan 6 laki-laki dengan komposisi *service quality unit head* 1 orang (perempuan), *service assurance staff* 1 orang (perempuan) dan 10 lainnya

merupakan *customer service staff*. Indikator yang digunakan dalam mengukur kualitas *customer service* mengacu pada beberapa hal di bawah ini :

1) Pengetahuan (*Knowledge*)

- a. Pengetahuan terhadap deskripsi dan analisa jabatan Berdasarkan hasil penelitian bahwa 36.36% sangat paham dan 54.54% paham atas deskripsi pekerjaannya sebagai *customer service* di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya. Sedangkan 9.1% kurang paham terhadap deskripsi pekerjaannya. Hal ini dikarenakan pegawai yang kurang paham tersebut terbantu oleh pegawai lainnya dalam mengerjakan tugasnya. Sehingga pegawai yang kurang paham tidak terlalu memperhatikan deskripsi pekerjaannya di mana pegawai hanya menunggu perintah.
- b. Pengetahuan terhadap produk perbankan dan fasilitas yang melekat pada produk tersebut. Pengetahuan terhadap produk beserta fasilitas dan keunggulan yang melekat pada produk tersebut merupakan unsur yang paling penting dalam pekerjaan *customer service*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan menunjukkan sekitar 27.27% sangat paham dan 54.54% paham akan produk yang ada di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya, sedangkan 18.18% kurang paham akan produk dan fasilitasnya yang melekat. Hal ini dikarenakan kurangnya perhatian pimpinan terhadap penjelasan tentang pentingnya pemahaman produk dan fasilitas perbankan terhadap pelayanan kepada nasabah.

Hal ini menunjukkan bahwa *customer service* memahami produk beserta fasilitas dan keunggulan yang melekat pada produk yang ada.

2) Keterampilan (Skill)

- a. Keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah

Keterampilan ini terkait dengan penyambutan kepada nasabah yang datang dengan memberikan senyuman, mengucapkan salam, mempersilahkan duduk kepada nasabah, menanyakan keperluan nasabah dan memproses maksud dan tujuan yang sudah diutarakan nasabah. Selain itu, keterampilan ini terkait juga dengan penawaran yang dilakukan kepada nasabah akan produk lain yang masih berkaitan dengan kebutuhan nasabah.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap pelayanan ini menunjukkan bahwa 27.27% sangat paham, 63.63% paham akan pemberian pelayanan kepada nasabah. Sedangkan 9.1% kurang paham akan keterampilan ini. Hal ini dikarenakan *customer service* kurang paham secara mendetail tentang kebutuhan akan keterampilan ini.

- b. Keterampilan dalam mengoperasikan komputer dan pin pad

Keterampilan dalam mengoperasikan komputer dan pin pad sangat diperlukan oleh *customer service*, yang mana *customer service* perlu memahami aplikasi yang digunakan dalam proses operasional yang berkaitan dengan tugasnya sehari-hari.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa

36.36% sangat mampu dan 63.63% mampu dalam mengoperasikan dua peralatan beserta aplikasi yang terkait didalamnya.

- c. Keterampilan dalam menangani pengaduan nasabah

Dalam menangani pengaduan dibutuhkan keseriusan, kecepatan dan kepedulian terhadap permasalahan yang dihadapi oleh nasabah. Selain itu, dalam penanganan pengaduan nasabah harus memperhatikan langkah-langkah *handling complain* yang digunakan oleh perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan 27.27% sangat mampu dan 54.54% mampu dalam melakukan *handling complain*. Sedangkan 18.18% lainnya kurang mampu dalam melakukan penanganan pengaduan nasabah.

3) Kemampuan (Ability)

- a. Kemampuan dalam melaksanakan tugas/pekerjaannya

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa 27.27% pegawai merasa sangat mampu dalam menjalankan pekerjaannya, sedangkan 45.45% pegawai mampu menjalankan tugasnya dan 27.27% pegawai kurang mampu dalam menjalankan tugasnya. Hal tersebut dikarenakan pegawai kurang memperhatikan secara mendetail terhadap tugas atau pekerjaannya.

- b. Hubungan koordinasi antara bagian-bagian yang terkait dengan *customer service*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa 36.36% pegawai merasa sangat perlu berkoordinasi dengan bagian-bagian yang terkait

dengan unitnya, 45.45% merasa perlu adanya koordinasi dengan bagian-bagian yang terkait. sedangkan 18.18% pegawai merasa kurang perlu adanya hubungan dengan bagian-bagian yang terkait. Hal ini disebabkan karena pegawai tersebut menganggap bahwa pekerjaan yang digelutinya dapat terlaksana meskipun tanpa adanya koordinasi.

4) Kepatuhan *customer service* terhadap kode etik.

Seluruh perilaku pegawai yang ada di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya diatur dalam *Code Of Conduct* bank yang didalamnya meliputi hal yang boleh dan tidak boleh dilakukan serta beberapa etika bisnis yang mengatur segala hal tentang pegawai.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, hal yang sering dilanggar oleh *customer service* diantaranya adalah kedisiplinan pegawai dan kurang memahami tanggungjawabnya dengan prosentase 18.18% dan 9.1%.

5) Keikutsertaan *customer service* dalam program pengembangan kemampuan sumber daya manusia Program pengembangan *customer service* diantaranya adalah diberikannya promosi, rotasi dan pelatihan. Promosi dilakukan setidaknya dalam 4 tahun sekali, namun hal tersebut dapat berubah sesuai kebutuhan setiap unit. Rotasi dilakukan setidaknya 2 kali dalam satu tahun, dan pelatihan dilakukan setidaknya 4 kali dalam satu tahun. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Ketika masa promosi terjadi, setidaknya 9.1% - 18.18% mendapatkan kesempatan untuk dipromosikan. Sedangkan dalam

proses pelatihan dilakukan pada keseluruhan *customer service* yang ada.

Dengan melihat hasil penelitian di atas dapat dilihat bahwa kualitas *customer service* PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya sudah tergolong baik dengan melihat prosentase dari keseluruhan penilaian yang dijadikan indikator dalam menilai kualitas *customer service*.

Hambatan yang Dihadapi *Customer Service*

Berikut adalah kesulitan atau hambatan yang dihadapi oleh *customer service* ketika memberikan pelayanan kepada nasabah :

- 1) Melayani komplain nasabah terkait dengan tidak ingatnya nasabah terhadap *password* dan atau pin *mobile banking*.
- 2) Melayani komplain nasabah terkait dengan tidak ingatnya nasabah terhadap letak ATM (hilang/ATM tidak ditemukan).
- 3) Melayani komplain nasabah terkait dengan tertelannya ATM nasabah. Dalam hal ini *customer service* sering menghadapi nasabah yang cenderung khawatir dan tidak bisa tenang, selain itu beberapa nasabah tidak mau menunggu lama dalam penanganan yang akan diberikan oleh *customer service*.
- 4) Melayani komplain nasabah terkait dengan gagal bayar pada transaksi yang dilakukan nasabah karena gangguan jaringan antar bank. *Customer service* sering menghadapi nasabah yang enggan untuk menunggu proses perbaikan, karena dalam hal ini tidak hanya menyangkut bank saja, tetapi juga terkait dengan pihak ketiga yaitu provider.
- 5) Melayani nasabah terkait dengan rekeningtabungan/deposito/ giro

yang ditutup karena pemiliknya meninggal.

Customer service sering mengalami kesulitan apabila ahli waris tidak bisa menunjukkan dokumen yang diminta, serta tidak bisa menghadirkan secara lengkap anggota keluarga yang berhak menjadi ahli waris.

PENUTUP

Kesimpulan

Dalam pelaksanaan penelitiannya, penulis diberikan data sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditulis di bab sebelumnya. Data yang diberikan berupa dokumen tertulis dan informasi hasil tanya jawab antara penulis dengan pihak bank. Data tersebut diantaranya, keterangan tentang tugas dan tanggung jawab *customer service*, dokumen kualifikasi *customer service*, dokumen pedoman perilaku yang memuat kode etik pegawai, dokumen dan keterangan tentang program pengembangan sumber daya manusia, keterangan tentang indikator penilaian kualitas *customer service*, dan keterangan tentang hambatan beserta penyelesaiannya yang dilakukan oleh *customer service* PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya.

Berdasarkan data tersebut di atas, maka dalam mengukur kualitas sumber daya manusia yang ada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya khususnya pada bagian *customer service* memang dapat dilakukan dan dapat diteliti. Hal ini membuktikan bahwa pelaksanaan pekerjaan *customer service* dapat dijadikan sebagai tolok ukur kualitas suatu sumber daya manusia dalam industri perbankan. Serta, pelaksanaan pekerjaan *customer service* dapat mempengaruhi keberhasilan dan citra diri dari suatu bank.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, berikut adalah beberapa saran yang penulis berikan yang mungkin dapat

dijadikan input yang positif bagi pihak yang bersangkutan :

1. Menempelkan kertas di area kantor bank dan atau memposting peringatan di media sosial bank (*twitter, instagram, facebook*) kepada nasabah untuk menyimpan dan tidak memberitahukan pin dan password kepada orang lain serta tidak lalai dalam menyimpan kartu ATM.
2. Menempelkan sebuah kertas yang berisi tata cara pengurusan ATM tertelan pada dinding terdekat mesin ATM, dan menempelkan kertas yang berisi panduan agar ATM tidak tertelan.
3. Menuliskan pemberitahuan pada web bank atau media *online* milik bank seperti *twitter, instagram* maupun *facebook*, serta memberikan pesan secara otomatis kepada nasabah apabila terjadi masalah gangguan jaringan pada bank.
4. Perlunya peningkatan keterampilan pegawai *customer service* khususnya yang berkaitan dengan pelayanan terhadap peminat atau pemindahbukuan pewaris dari nasabah pemilik rekening yang sudah meninggal dunia, sesuai hasil yang diperoleh bahwa *customer service* mengalami kesulitan dalam pelayanan tersebut.

Implikasi

Sehubungan dengan penelitian yang dilakukan, maka implikasinya adalah sebagai berikut :

Hasil penelitian mengenai pelaksanaan pekerjaan *customer service* yang dapat dijadikan tolok ukur kualitas sumber daya manusia di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk menunjukkan bahwa antara pelaksanaan tugas dan tanggung jawab serta kemampuan dalam menanganinya, kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku dan keikutsertaan dalam program pengembangan yang diberikan, dengan

penentuan kualitas suatu sumber daya manusia memiliki hubungan yang saling berkaitan.

Sehingga pelaksanaan pekerjaan *customer service* yang ada di bank tersebut sangat mempengaruhi citra bank dihadapan nasabahnya dan masyarakat luas.

Veithzal, R.Z, Mansyur Ramly, Thoby Mutis dan Willy Arafah. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta. : Raja Gafindo Persada. Hal. 4

DAFTAR RUJUKAN

- Bank Indonesia. 2005. Peraturan bank Indonesia No. 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.
- _____. 2018. Kamus Perbankan, (<http://www.bi.go.id/id/Kamus.aspx>, diakses pada 10 Maret 2018).
- Bank Tabungan Negara. 2015. Pedoman Etika Bisnis dan Perilaku. Surabaya : Direksi PT Bank Tabungan Negara (ersero) Tbk.
- _____. 2016. Laporan Berkelanjutan. Bank BTN Menjalin Sinergi Mengukir Prestasi Membangun Negeri. Surabaya.
- Dahlan Siamat. 2005. *Manajemen Lembaga Keuangan*. Jakarta : Lembaga Penerbit fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Hal. 47.
- Dessler, Gary. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Diterjemahkan oleh Diana Angelica. Jakarta : Salemba Empat. Hal. 4.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas layanan Perbankan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Mudrajat, Kuncoro dan Suhardjono. 2016. *Manajemen Perbankan*. Yogyakarta : BPFE. Hal. 65.
- Priyono Marnis. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya : Zifatama Publisher. Hal. 3.
- Republik Indonesia. 1998. Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 atas Perubahan Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan.
- Rust, Roland T, Schneider dan Susan. 2004. *Service Quality*. London : Sage Publications Ltd.