

**EVALUASI KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN
CUSTOMER SERVICE PADA BANK BTN SIDOARJO**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian
Program Pendidikan Diploma 3
Program Studi Perbankan dan Keuangan



Oleh :

FIKY PRATIWI RATNO PUTRI

NIM : 2015110906

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2018**

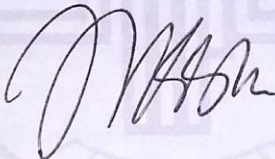
PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Fiky Pratiwi Ratno Putri
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 12 Desember 1996
NIM : 201511906
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Evaluasi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan
Customer Service Pada PT. Bank Tabungan
Negara Cabang (Persero) Cabang Sidoarjo.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

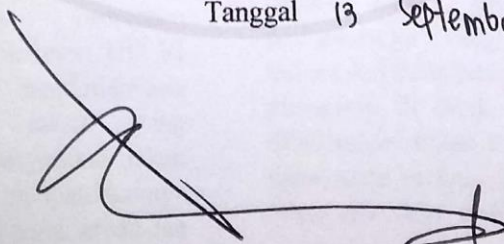
Tanggal 6 September 2018



Hj. Anggraeni, SE., M.Si

Ketua Program Studi Diploma 3

Tanggal 13 September 2018



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM

**PROSEDUR PEMBERIAN KREDIT PEMILIKAN RUMAH KEPADA
KARYAWAN SWASTA DI PT BANK TABUNGAN NEGARA
KANTOR CABANG SURABAYA**

Fiky Pratiwi Ratno Putri
STIE Perbanas Surabaya
E-mail : 2015110906@students.perbanas.ac.id

Anggraeni S.E., M.Si
STIE Perbanas Surabaya
E-mail : anggi@perbanas.ac.id
Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

ABSTRACT

Customer satisfaction is matter that must be considered by financial institutions, it's emphasized not mean without alasan. Financial institutions must perform customer satisfaction in order to compete. Giving good service by a bank will be very influential on customer satisfaction, good impact if the bank provides good service but it will bad if the bank did the opposite. Customer service is a bank officer who is in front, and this makes Customer Service has an important role to describe a bank. Because of that the authors do research conducted at PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Sidoarjo. The purpose of this study is to meet the final project and measure whether the bank BTN Sidoarjo has a good lever of customer service. Because it's to measure customer customer satisfaction on the Service Excellent, Knowlegde of Customer Service officers on bankinbg products dan service as well as the Duties and Responsibilities of Customer Service. The type of research used is descriptive analysis which uses questionnaire given directly and filled directly by customer. After that the authors will collect data obtained from the questionnaire, categorize and conclude the information received. How much valuation is given to each category according to the range of values that the author has given to facilitate the grouping of values. The author distributed forty (40) questionnaires to customers of Bank Tabungan Negara Sidoarjo, a questionnaire thet returned thirty eight (38).

Keywords: Customer satisfaction, Customer Service.

PENDAHULUAN

Perkembangan perekonomian dunia semakin meningkat, kemajuan dalam instrumen pembayaranpun tidak dapat dihindari lagi. Bank akan ikut serta jika berhubungan dengan instrumen pembayaran, yang mana menurut UU RI Nomor 10 Tahun 1998 mendefinisikan 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.

Perbankan juga melakukan upaya untuk dapat terus melakukan kegiatan perbankannya dengan cara mematuhi hukum dan ketentuan perbankan yang telah ditetapkan di Bank Indonesia (BI) baik penarikan ataupun penghimpunan dana, serta memulikan kepercayaan yang telah diberikan oleh masyarakat kepada

Bank agar proses perbankan berjalan dengan lancar. Apalagi jika diingat Bank adalah Badan Usaha yang didasari oleh kepercayaan. Tingkat persaingan antar Bank meningkat dengan pesat, bentuk persaingan dapat ditinjau dari beberapa hal antara lain peningkatan mutu atau kualitas; keberagaman produk; pemberian bonus atau hadiah-hadiah untuk menarik minat nasabah. Namun yang banyak bank pilih adalah peningkatan kualitas atau mutu yang diambil dari sisi kualitas pelayanan. Pada perbankan kualitas Sumber Daya Manusia selalu diperhatikan, terlebih pada bagian *frontliner* dimana dibagian ini dianggap sebagai gambaran dari Bank tersebut. Bagian *frontliner* salah satunya adalah *Customer Service* yang melayani nasabah secara langsung. Peran *Customer Service* sangat besar untuk bank salah satunya sebagai image bank. Peningkatan pelayanan *Customer Service* kepada nasabah perlu terus dijaga atau ditingkatkan. Karena jika *Customer Service* bekerja dengan prima dan baik maka nasabah akan merasa puas serta kepercayaan masyarakat akan mengikuti. Pelayanan *Customer Service* ini dapat diukur dari setiap kegiatan yang ditunjukkan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan secara maksimal. Kegiatan pelayanan *Customer Service* antara lain ialah menerima keluhan atau masalah yang dihadapi nasabah (*Handling Complain*); memecahkan masalah dan mencari solusi yang dibutuhkan nasabah. Sikap dan keputusan yang *Customer Service* berikan dapat menggambarkan dan mengukur kinerja *Customer Service*.

Mengukur kinerja *Customer Service* dapat dilakukan dengan cara mengetahui kepuasan pelanggan. Adapun konsep umum yang dipakai untuk mengukur kepuasan terhadap pelanggan, yaitu salah satunya dengan melihat apakah nasabah

akan membeli ulang produk atau jasa yang sama mereka konsumsi, atau dapat juga diukur dari bentuk *complain* pelanggan yang bersifat negative. Dari adanya evaluasi akan membawa beberapa hal positif antara lain mengurangi kesalahan seorang *Customer Service*; menuangkan aspirasi nasabah langsung untuk Bank dan *Customer Service* yang akan memberi rasa memiliki atau menjadi salah satu anggota bank tersebut.

Dana Pihak Ketiga (DPK) dianggap sangat penting karena menjadi salah satu pendanaan yang dapat memutar siklus kegiatan perbankan.

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk menulis dalam bentuk laporan Tugas Akhir dengan judul “Evaluasi Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan *Customer Service* pada Bank Tabungan Negara (BTN) Sidoarjo”.

TINJAUAN PUSTAKA

Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan, dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Di samping itu, bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah, dan pembayaran lainnya (Kasmir, 2014).

Aktivitas pertama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat luas yang dikenal dalam dunia perbankan sebagai kegiatan *funding*. Kegiatan menghimpun dana adalah mengumpulkan dana dengan cara masyarakat membeli produk dan jasa perbankan. Pembelian ini dikemas oleh perbankan uang bentuk

tabungan, giro, deposito berjangka, sertifikat deposito.

Selain berupaya dalam segi strategi penghimpunan dana masyarakat, pihak perbankan juga memberikan rangsangan berupa balas jasa yang diberikan kepada penyimpan dana (nasabah). Balas jasa tersebut diberikan oleh perbankan dalam beberapa bentuk, antara lain bias berupa bunga, bagi hasil, hadiah, pelayanan atau lainnya. Maka dari itu dunia perbankan harus terus berinovasi dalam hal memberikan yang terbaik bagi nasabah, sehingga diharapkan para nasabah dapat berminat untuk menanamkan dananya melalui rangsangan dan kepercayaan yang dunia perbankan berikan.

Dana *funding* yang telah diperoleh dari masyarakat oleh perbankan akan dikelola menjadi dana *lending* yang juga dijual kembali ke masyarakat. Penjualan dana tersebut berbentuk pinjaman atau lebih akrab disebut kredit (*lending*). Dalam praktiknya pemberian kredit kepada nasabah (debitur) akan dikenakan bunga dan biaya administrasi hal ini berlaku bagi bank yang berprinsip konvensional. Sedangkan bagi bank yang memiliki prinsip syariah ini disebut dengan bagi hasil atau penyertaan modal.

Bunga kredit yang besar dipengaruhi oleh besarnya bunga simpanan, semakin besar bunga simpanan, maka semakin besar bunga pinjaman dan demikian sebaliknya. Disamping pengaruh bunga simpanan pengaruh besar kecilnya bunga pinjaman juga dipengaruhi oleh keuntungan yang diambil, biaya operasi, cadangan resiko kredit macet, pajak, dll.

Fungsi-fungsi Bank

Secara umum, fungsi utama bank adalah pada umumnya adalah menghimpun dana dari masyarakat untuk berbagai tujuan atau sebagai financial intermediary. Menurut Sigit Triandaru dan Totok Budi Santoso (2006: 9) fungsi bank terdiri dari:

1) Agent of trust (Jasa dengan kepercayaan) Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (trust), baik dalam hal menghimpun dana maupun penyaluran dana. Masyarakat akan mau menitipkan dananya di bank apabila dilandasi akan kepercayaan. Masyarakat percaya bahwa uangnya tidak akan disalahgunakan oleh bank, uangnya akan dikelola dengan baik, bank tidak akan bangkrut, dan pada saat uang telah dijanjikan simpanan tersebut dapat ditarik kembali dari bank. Pihak bank sendiri akan mau menempatkan atau menyalurkan dananya pada debitor atau masyarakat apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan.

2) Agent of development (Jasa untuk pembangunan) Kegiatan perekonomian masyarakat di sektor moneter dan disektor riil tidak dapat dipisahkan. Kedua sektor tersebut selalu berinteraksi dan saling mempengaruhi. Sektor riil tidak akan dapat bekerja dengan baik apabila sektor moneter tidak bekerja dengan baik, kegiatan bank berupa menghimpun dan menyalurkan dana sangat diperlukan bagi lancarnya kegiatan perekonomian disektor riil. Kegiatan bank tersebut memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, kegiatan distribusi, serta kegiatan konsumsi barang dan jasa, mengingat bahwa kegiatan investasi, distribusi, konsumsi tidak lepas dari adanya penggunaan uang. Kelancaran kegiatan investasi, distribusi, konsumsi ini tidak lain adalah kegiatan pembangunan perekonomian suatu masyarakat.

3) Agent of service (Jasa pelayanan) Disamping melakukan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana, bank juga memberikan penawaran jasa perbankan yang lain kepada masyarakat secara umum. Jasa ini antara lain dapat berupa jasa pengiriman uang, penitipan barang berharga, pemberian jaminan bank, dan penyelesaian tagihan.

Jenis-jenis Bank

Menurut Kamir (2014:31) bank dibagi dalam beberapa jenis salah satunya jenis bank jika ditinjau dari segi fungsi serta kepemilikan bank. Jika dilihat dari fungsi bank hal yang menjadi perbedaannya adalah luasnya kegiatan ataupun jumlah produk yang dapat di tawarkan oleh bank tersebut, jika dilihat dari segi kepemilikan maka dapat dilihat dari segi kepemilikan saham serta akte pendiriannya. Berikut jenis perbankan dilihat dari beberapa segi, yaitu :

Dilihat dari Segi Fungsi

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia (RI) Nomor 10 Tahun 1998, jenis perbankan terdiri dari :

Bank Umum adalah lembaga keuangan yang melakukan usaha secara konvensional atau syariah dengan menjual produk - produk dan jasa bank, wilayah untuk bank inipun luas yaitu bias melayani diseluruh wilayah.

Bank Pengkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang dapat melakukan kegiatan perbankan dalam bentuk konvensional ataupun berbasis syariah, namun tidak dapat menyalurkan jasa perbankan. Artinya di sini kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan bank umum.

Pengertian Customer Service

Kasmir dalam bukunya Etika Customer Service (2004 : 201), memberikan pengertian customer service secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Pengertian "Customer Service" adalah sebuah unit kerja yang bertugas untuk melayani nasabah atau calon nasabah. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan berdasarkan informasi dan pelayanan jasa yang tujuannya untuk

memberikan kepuasan nasabah dan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Fungsi Customer Service

Menurut buku Mengelola Kualitas Layanan Perbankan fungsi seorang Customer Service dapat dijabarkan, sebagai berikut :

Front Line Officer adalah identitas utama seorang Customer Service, yaitu berada di bagian depan pada perbankan. Dapat di katakana pula bahwa seorang Customer Service adalah cerminan penilaian baik atau buruknya suatu bank.

Liasson Officer adalah seorang Customer Service menjadi perantara antara bank dengan nasabah. Dalam praktiknya jika seorang nasabah atau calon nasabah datang ke bank. Maka yang di tuju pertama kali selaiin satpam adalah Customer Service yang memang letaknya di bagian depan bank. Seorang datang ke Customer Service guna mendapatkan informasi mengenai prosedur atau hal yang bersangkutan tranaksi yang akan dilakukan.

Pusat Informasi, pada poin dua dijelaskan bahwa personil perbankan yang mudah seorang Customer Service dituntut untuk memiliki pengetahuan dan wawasan yang cukup luas mengenai industry perbankan.

Sales (Penjual), seorang Customer Service berfungsi sebagai penjual produk seperti tabungan, giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, kredit.

Servicing (Pelayanan) sesuai kebutuhan yang diperlukan oleh seorang nasabah atau calon nasabah maka seorang Customer Service harus bias melayani transkasin nasabah dari awal transaksi sampai nasabha menyelesaikan transaksi tersebut, namun dengan catatan bahwa transaksi tersebut berkaitan dengan tugas seorang Customer Service.

Financial Advisor atau Konsultan, seorang Customer Service harus bias mengarahkan

dengan bijaksana kebutuhan yang diperlukan oleh nasabah. Tak jarang pula seorang Customer Service menjadi tempat bertanya tentang perencanaan pengelolaan keuangan seorang nasabah.

Maintenance Customer (Pembinaan Nasabah), salah satu tugas Customer Service adalah account assistant atau pembinaan bagi setiap account atau rekening nasabah yang non kredit.

Penanganan Masalah, seorang Customer Service adalah bagian dari bank yang tepat jika seorang nasabah yang mengalami ketidakpuasan, ketidakcocokan complain dan sebagainya.

Tugas dan Tanggung Jawab Customer Service

Selain fungsi yang seorang Customer Service miliki, fungsi tersebut akan diterapkan menjadi tugas seorang Customer Service. Agar tugas-tugas dari seorang Customer Service terinci pemaparannya akan dimuat dalam sebuah tabel, sebagai berikut :

Wewenang Customer Service

Menurut buku mengelola kualitas layanan perbankan, adapun wewenang seorang Customer Service adalah sebagai berikut :

Menyaksikan nasabah atau calon nasabah mengisi formulir, surat perjanjian aplikasi, dll dan menandatangani.

Apabila persyaratan yang diajukan nasabah atau calon nasabah demi tujuan tertentu tidak memenuhi prosedur yang ditetapkan, seorang Customer Service berhak menolaknya.

Melakukan verifikasi tanda tangan nasabah

Melakukan pembukaan atau penolakan rekening yang nasabah ajukan.

Melakukan pemblokiran rekening nasabah baik atas permintaan nasabah yang

bersangkutan ataupun pihak yang berwenang terhadap rekening tersebut.

Standart Sikap dan Penampilan Customer Service

Berikut ini adalah penampilan seorang Customer Service yang telah diatur dalam standar perbankan masing – masing Bank:

Penampilan diri, seorang Customer Service dituntut memakai pakaian yang sepadan, rapi, dan bersih tak lupa juga pakaian yang digunakan haruslah sopan dan menarik perhatian dan meyakinkan nasabah.

Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum. Ketika melayani nasabah alangkah baiknya jika seorang Customer Service bersikap humble dan aktif kepada nasabah.

Menyapa dengan lembut, dan berusaha menyebutkan nama nasabah yang dikenal.

Bersikap tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.

Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.

Bergairah dalam melayani nasabah

Hindari menyela atau memotong pembicaraan nasabah

Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan

Meminta bantuan dan informasi kepada pihak lain apabila ada permasalahan yang tidak dapat ditangani sendiri.

Meminta nasabah untuk menunggu waktu pelayanan apabila belum dapat dilayani

Hal – hal diatas adalah hal yang harus seorang Customer Service

agar memiliki nilai yang baik dalam pandangan nasabah atau calon

nasabah. Dalam praktiknya sikap dari Customer Service memang

sangat berpengaruh besar dalam image perbankan.

Persaingan dunia perbankan sangatlah ketat untuk masa ini.

Banyak sekali pesaing baru yang berebut posisi Customer Service,

apabila seorang Customer Service tidak berkopeten itu akan sangat

mengganggu nama baik dari Bank tersebut. Banyaknya pengaduan

atau komplain nasabah atau calon nasabah baru dapat mengukur

seberapa baik kinerja unit perbankan. Hal tersebut dianggap penting.

Pelayanan

Pengertian Pelayanan

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dalam bukunya (2014:75) pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pemahaman atas konsep pelayanan akan menjadi modal dasar bagi seorang petugas Customer Service untuk bias melayani nasabah dengan sangat baik dan meninggalkan kenangan yang baik bukan sebaliknya.

Definisi Layanan Prima

Jika dikaitkan dengan definisi pelayanan, pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang memiliki keterkaitan satu sama lain, yaitu pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "Service Excellent" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik 14 atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Daryanto dan Setyabudi (2014:107-110) Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pengguna jasa minimal sesuai standar sehingga orang yang

dilayani merasa puas, gembira, dan senang.

Budaya Layanan Prima

Pelayanan prima adalah layanan yang diterima nasabah dengan mutu dan kualitas yang tinggi. Dalam melakukan layanan kepada masyarakat tentunya sudah ada tata laksana atau bisa disebut sebagai prosedur. Pelayanan prima juga harus terus memiliki pembaharuan sesuai dengan keinginan dari nasabah, sebab dalam konsep pelayanan prima tolak ukur dalam menentukan apa saja yang menjadi poin dalam melakukan layanan prima adalah nasabah. Adapun point penting yang dianggap penting dan berlaku sampai sekarang adalah, sebagai berikut:

Kecepatan

Kecepatan adalah kemampuan seorang Customer Service untuk membantu nasabah dalam menemukan solusi dengan hitungan waktu yang singkat. Biasanya dalam pelatihannya seorang Customer Service bisa melakukannya dengan member waktu ketika melayani nasabah. Adanya waktu yang ditargetkan akan mengukur seberapa cepat kan seorang Customer Service melayani nasabah tersebut dengan baik.

Keramahan

Keramahan merupakan hal yang penting untuk Customer Service. Dapat dilihat dari bagaimana mimik wajah ketika melakukan pelayanan nasabah. Dapat dikatakan bahwa keramahan menjadi kunci utama kesuksesan suatu pelayanan.

Ketepatan

Tidak hanya cepat dan ramah, dalam melakukan pelayanan seorang Customer Service haruslah tepat dalam melakukan pelayanan. Jangan sampai seorang Customer Service salah memberikan kebutuhan yang diinginkan nasabah.

Kenyamanan

Selain dengan empat poin diatas, lancarnya suatu pelayanan prima juga di dukung dengan hal yang mendasari suatu layanan yang dikaitkan sebagai cirri dari layanan prima itu sendiri. Hal pendung layanan prima antara lain : system, perlengkapan operasional, kariawan yang professional, dan pimpinan yang baik.

Pelayanan prima juga memiliki budaya dalam praktiknya. Budaya prima sendiri adalah bagaimana cara menyelarsakan poin yang berkaitan dengan budaya prima. Poin yang berkaitan dengan budaya layanan prima, adalah sebagai berikut :

Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang harus diperlukan untuk menjungan jalannya suatu layanan prima. Salah satu contoh hal yang sangat berkaitan dengan kemampuan adalah komunikasi. Apabila seorang Customer Service memiliki kemampuan komunikasi yang baik ini akan memudahkannya dalam berinteraksi dengan nasabah.

Sikap (*Attitude*)

Hal ini berkaitan dengan sikap yang ditonjolkan dalam berinteraksi dengan nasabah. Sikap haruslah sesuai dengan kebutuhan nsabah yang memang sedang di inginkan.

Penampilan (*Appearance*)

Penampilan adalah suatu magnet untuk nasabah agar mampu menjalin kepercayaan yang bersifat refleks dari pihak lain.

Peerhatian (*Attention*)

Perhatian adalah suatu kepedulian yang mencipakan kenyamanan. Hal ini sangat penting untuk seorang Customer Service dalam menjalin hubungan dengan nasabah. Dengan kata lain sikap atau balasan interaksi yang membuat seseorang merasa ada tempat yang disediakan bagi dirinya. Hal ini juga bisa menjadi salah satu nilai

nasabah ketika melakukan saran atau kritikan seorang Customer Service.

Tindakan (*Action*)

Tindakan adalah suatu perbuatan nyata dalam suatu kegiatan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah

Tanggung Jawab (*Accountability*)

Dalam melakukan kegiatan pasti akan menimbulkan resiko, walaupun tidak tanggung jawab harus ada. Tanggung jawab sendiri merupakan sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian menghindarkan atau mengurangi kerugian atau ketidakpuasan seorang nasabah.

Adapun manfaat dalam melakukan budaya pelayanan prima, yaitu sebagai berikut : meningkatnya citra perusahaan, promise bagi bank, menciptakan kesan yang baik, meningkatkan daya saing, meningkatkan loyalitas.

Kepuasan Nasabah

Definisi Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dengan apa yang diharapkan. Berdasarkan definisi tersebut, tingkat kepuasan nasabah pelanggan adalah suatu perasaan yang dirasakan pelanggan setelah membandingkan kinerja yang didapat dengan apa yang diharapkan. Sehingga, berdasarkan hal tersebut, jika pelanggan merasakan bahwa kinerja suatu perusahaan lebih rendah apa yang diharapkan maka dapat disimpulkan bahwa pelanggan tersebut kecewa. Sementara itu kinerja pelayanan perusahaan dirasakan pelanggan melebihi dari harapan yang diinginkan maka pelanggan tersebut dapat dikategorikan sangat puas. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, antara lain adalah : a. Produk yang unggul Keunggulan tersebut dapat berupa inovasi yang tinggi, harga yang murah, kualitas/jumlah persediaan yang

mencukupi, saluran distribusi yang mudah, dan kualitas yang baik b. Sistem pelayanan yang baik Kualitas pelayanan dapat berupa kecepatan dalam pelayanan, fleksibilitas dalam melakukan transaksi, penggunaan teknologi yang canggih, kemudahan dalam memperoleh apa yang dibutuhkan, dan memberikan perhatian secara personal.

Konsep Mengukur Kepuasan Pelanggan

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014 :81) ada enam konsep umum yang dipakai untuk mengukur kepuasan terhadap pelanggan, yaitu :

Kepuasan pelanggan keseluruhan

Caranya, yaitu dengan menanyakan kepada pelanggan mengenai tingkat kepuasan atau jasa yang bersangkutan serta menilai dan membandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan dari para pesaing.

Dimensi kepuasan pelanggan

Prosesnya melalui empat langkah, pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik seperti kecepatan layanan atau keramahan staf pelayanan terhadap pelanggan. Ketiga, meminta pelanggan menilai jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama. Keempat, meminta pelanggan menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka ada dikelompok penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

Konfirmasi harapan

Pada cara ini kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja actual dari jasa yang dijual perusahaan.

Minat pembelian ulang

Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan apakah mereka akan mengadakan

pembelian ulang atas jasa yang sama mereka konsumsi sebelumnya.

Kesediaan untuk merekomendasi

Cara ini merupakan ukuran yang penting, apalagi bagi jasa yang pemberian ulangnya relative lama, seperti jasa pendidikan tinggi.

Ketidakpuasan pelanggan

Dapat dikaji misalnya dalam hal complain, biaya garansi, *word ofmouth* yang *negative*, serta *defection*.

GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN Sejarah Perusahaan

Dengan maksud mendidik masyarakat agar gemar menabung, pemerintah Hindia Belanda melalui Koninklikij Besluit No.27 tanggal 16 Oktober 1987 mendirikan POSTSPAARBANK, yang kemudian terus hidup dan berkembang serta tercatat hingga tahun 1939 telah memiliki 4 (empat) cabang yaitu Jakarta, Medan, Surabaya dan Makasar. Pada tahun 1940 kegiatannya terganggu, sebagai akibat penyeburan Jerman atas Netherland yang mengakibatkan penarikan tabungan besar-besaran dalam waktu yang relatif singkat (*rush*). Namun demikian keadaan keuangan POSTSPAARBANK pulih kembali pada tahun 1941. Tahun 1942 Hindia Belanda menyerah tanpa syarat kepada pemerintah Jepang. Jepang membekukan kegiatan POSTSPAARBANK dan mendirikan TYOKIN KYOKU sebuah Bank yang bertujuan untuk menarik dana masyarakat melalui tabungan. Usaha pemerintah Jepang ini tidak sukses karena dilakukan dengan paksaan. TYOKIN KYOKU hanya mendirikan satu cabang yaitu cabang Yogyakarta. Proklamasi kemerdekaan RI 17 Agustus 1945 telah memberikan inspirasi kepada Bapak Darmosoetanto untuk memprakarsai pengambil alihan TYOKIN KYOKU dari pemerintah Jepang ke RI dan terjadilah penggantian nama

menjadi KANTOR TABUNGAN POS. Bapak Darmosoetanto ditetapkan oleh pemerintah Republik Indonesia menjadi Direktur yang pertama. Tugas pertama KANTOR TABUNGAN POS adalah melakukan penukaran uang Jepang dengan uang Republik Indonesia (ORI). Tetapi kegiatan KANTOR TABUNGAN POS tidak berumur panjang, karena agresi Belanda (Desember 1946) mengakibatkan didudukinya semua kantor termasuk kantor cabang dari KANTOR TABUNGAN POS hingga tahun 1949. Saat KANTOR TABUNGAN POS diganti menjadi BANK TABUNGAN POS RI, lembaga ini bernaung dibawah Kementrian Perhubungan. Banyak kejadian bernilai sejarah sejak tahun 1950 tetapi yang substantive bagi sejarah BTN adalah dikeluarkan UU Darurat No.9 tahun 1950 tanggal 9 Februari 1950 yang mengubah nama "POSTSPAARBANK IN INDONESIA" berdasarkan staatblat no.295 tahun 1941 menjadi BANK TABUNGAN POS dan memindahkan induk kementrian dari Kementrian Perhubungan ke Kementrian Keuangan dibawah menteri Urusan Bank Sentral. Walaupun dengan UU Darurat tersebut masih bernama BANK TABUNGAN POS, tetapi tanggal 9 Februari 1950 ditetapkan sebagai hari dan 9 tanggal lahir Bank Tabungan Negara. Nama Bank Tabungan Pos menurut UU Darurat tersebut dikukuhkan dengan UU No. 36 tahun 1953 tanggal 18 Desember 1953. Perubahan nama dari BANK TABUNGAN POS menjadi BANK TABUNGAN NEGARA didasarkan pada PERPU No. 4 tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963 yang kemudian dikuatkan dengan UU No. 2 tahun 1964 tanggal 25 Mei 1964. Penegasan status BANK TABUNGAN NEGARA sebagai Bank Milik Negara ditetapkan dengan UU No. 20 tahun 1968 tanggal 19 Desember 1968 yang sebelumnya (Sejak Tahun 1964) BANK TABUNGAN NEGARA menjadi Bank Indonesia unit V. Jika tugas utama

saat pendirian POSTPAARBANK (1987) sampai dengan BANK TABUNGAN NEGARA (1968) adalah gerak dalam lingkup penghimpunan dana masyarakat melalui tabungan, maka sejak tahun 1974 BANK TABUNGAN NEGARA ditambah tugasnya yaitu memberikan pelayanan KPR (Kredit Pinjaman Rumah) dan untuk pertama kalinya penyaluran KPR terjadi tanggal 10 Desember 1976, karena itulah tanggal 10 Desember diperingati sebagai hari KPR (Kredit Pinjaman Rumah) bagi BTN. Bentuk hukum BTN mengalami perubahan lagi pada tahun 1992, yaitu dengan dikeluarkannya PP No. 24 tahun 1992 tanggal 29 April 1992 yang merupakan pelaksanaan dari UU No.7 tahun 1992 bentuk hukum BTN berubah menjadi perusahaan perseroan. Sejak itu nama BTN menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) dengan *call name* Bank BTN. Berdasarkan kajian konsultan independent, *Price Waterhouse Cooper*, pemerintah melalui Menteri BUMN dalam surat S-544/M/2000 memutuskan Bank BTN sebagai bank umum fokus bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi.

Visi dan Misi

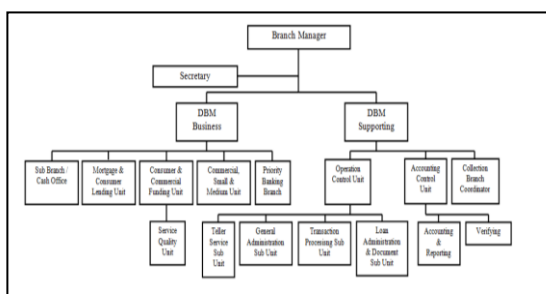
Visi : Menjadi Bank yang terdepan dalam pembiayaan perumahan.

Misi :

1. Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri terkait pembiayaan konsumsi dan usaha kecil menengah.
2. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis teknologi terkini.

Struktur Organisasi

Berikut ini adalah struktur Organisasi pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Surabaya.



Sumber: Bank Tabungan Negara diolah

Gambar 3.1
STRUKTUR ORGANISASI

Job Description

Berikut ini adalah penjelasan tentang Job Description dari PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Surabaya

Branch manager

- Memimpin kantor cabang ditempat kedudukannya dan bertindak untuk dan atas nama direksi di dalam maupun di luar pengadilan dalam hubungannya dengan pihak lain atau pihak ketiga di luar wilayah kerjanya yang berhubungan dengan usaha Bank berdasarkan surat kuasa umum dan surat kuasa khusus dari direksi.
- Bertanggung jawab atas kebenaran penyusunan laporan secara berkala maupun insidental dan laporan lainnya sehubungan dengan fungsi kantor cabang.

Secretary

- Mengatur segala aktivitas manajemen dan administrasinya bagi kepentingan manajemen cabang.
- Membantu manajemen dalam berkomunikasi dengan berbagai pihak luar cabang.
- Membantu mengerjakan surat-surat

Sub Branch / Cash office

- Mengadakan pertemuan dengan kepala kerja unit kerja dengan rutin.
- Mengkaji neraca dan laba rugi.
- Memantau pelaksanaan transaksi.

- Membangkitkan komitmen setiap pegawai untuk mencapai sasaran.

Customer service

- Melakukan pelayanan administrasi seluruh jenis tabungan.
- Memproses pembayaran deposito.
- Melakukan pemantauan rekening dan transaksi nasabah mencurigakan.
- Melakukan penjualan dana keluar.

Loan Administration & Document Sub Unit

- Memberikan dukungan kepada proses kredit dalam hal penyelesaian dan penatausahaan dokumen kredit.
- Memeriksa kelengkapan dokumen atas kredit
- Mengarsipkan dokumen-dokumen atas kredit yang masuk.
- Menginput dokumen-dokumen yang masuk kedalam sistem.
- Menyerahkan dokumen atas kredit yang telah lunas ke bagian pelunasan.

Accounting dan Reporting

- Melaksanakan pembuatan dan penyampaian laporan keuangan dan laporan manajemen kantor cabang.
- Bertanggung jawab atas penyusunan laporan keuangan untuk pihak *ekstern*.

Profil Usaha

Nama Instansi

: PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk KC Surabaya.

Alamat

: Jl. Jend. Ahmad Yani No.15, Rw1, Sidokumpul, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61212

No.Telepon

: (031) 8957949

Kegiatan usaha yang dijalankan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) meliputi

produk dana, kredit dan jasa. Berikut beberapa jenis produk dana, kredit dan jasa yang ada pada Bank BTN, yaitu :

Produk Dana

Produk dana merupakan produk Bank berupa tabungan, deposito dan giro yang dikhususkan untuk kepentingan nasabah dengan memberikan imbalan berupa suku bunga. Berikut produk dana PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk :

- a. Tabungan BTN Perumahan
- b. Deposito BTN Valas
- c. Giro BTN
- d. Giro BTN Valas

Produk Kredit

Produk kredit merupakan produk Bank yang menawarkan pinjaman kepada nasabah untuk keberlangsungan usaha atau kebutuhannya. Berikut produk kredit PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk :

a. Kredit Konsumer

1. KPR BTN Subsidi

Merupakan kredit pemilikan rumah program kerjasama dengan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dengan suku bunga rendah dan cicilan ringan yang tetap sepanjang jangka waktu kredit, terdiri atas KPR untuk pembelian rumah tapak dan rumah susun. Keunggulan dari KPR ini meliputi suku bunga 5% fixed sepanjang jangka waktu kredit, uang muka mulai 1%, jangka waktu maksimal 20 tahun, serta perlindungan Asuransi Jiwa dan Asuransi Kebakaran.

2. Kredit Agunan Rumah

Merupakan kredit yang digunakan untuk berbagai kebutuhan konsumtif dengan menjaminkan rumah tinggal/ruko/rukan milik nasabah. Kredit ini dapat diberikan jika pemohon berusia 21 tahun dan telah menikah. Keunggulan dari kredit Agunan Rumah meliputi nilai kredit beba, jangka waktu sangat flexibel sampai dengan 10 tahun, serta mendapat perlindungan Asurani Jiwa kredit dan Asuranai Kebakaran.

3. Kring BTN

Merupakan kredit dengan cicilan ringan untuk karyawan perusahaan/instansi tanpa agunan, hanya dengan mengajukan SK pegawai. Kredit ini dapat diberikan jika pemohon berusia 21 tahun dan telah menikah. Keunggulan dari Kring BTN meliputi dana tunai s.d Rp.100.000.000, jangka waktu sangat flexibel s.d 5 tahun, serta mendapat perlindungan Asuransi Jiwa Kredit.

b. Kredit Komersial

1. Kredit Yasa Griya

Kredit modal kerja yang diberikan Bank BTN kepada developer untuk membantu modal kerja pembiayaan pembangunan proyek perumahan mulai dari biaya pembangunan konstruksi rumah sampai dengan *finishing* dan biaya sarana dan prasarana. Maksimal kredit yang diberikan 80% dari nilai kontrak.

Persyaratan Pemohon Kredit Yasa Griya

a) Pemohon kredit yasa griya/kredit kontruksi (KYG) adalah badan usaha yang berbadan hukum dalam bentuk Perseroan Terbatas. Bisa juga dalam bentuk Koperasi yang mempunyai tempat kedudukan yang jelas dalam wilayah Negara Republik Indonesia. Ini harus ditentukan dalam Anggaran Dasar koperasi dan/atau perubahannya.

Keterangan : Bagi pemohon kredit yasa griya yang berstatus badan usaha "Perorangan" dan/atau "CV", dapat mengajukan permohonan kredit yasa griya ke Bank Tabungan Negara. Dalam pengajuan kredit tersebut akan diproses secara kasus per kasus dengan mengacu pada pemberian kredit kepada usaha kecil dan menengah dengan plafond maksimal mencapai Rp 2,5 Milyar. melakukan kegiatan pembangunan proyek perumahan tersebut.

- b) Harus sudah menjadi pemegang atau sudah memiliki rekening giro di Kantor Cabang Bank Tabungan Negara.

Ketentuan Kredit Kredit Yasa Griya / Kredit Konstruksi (KYG)

- a) Pembiayaan kredit maksimal yang dapat diberikan Bank BTN adalah 80% dari kebutuhan modal kerja konstruksi.
 - b) Lama jangka waktu penggunaannya maksimal 24 bulan dan dapat diperpanjang dengan mempertimbangkan past performance debitur dan itu setelah harus terlebih dahulu dianalisa kelayakannya oleh pihak Bank.
 - c) Provisi 1% dari maksimal kredit (eenmalig)
 - d) Biaya-biaya lain seperti : Biaya Notaris, biaya penilaian barang agunan, dan biaya asuransi.
 - e) Agunan berupa lokasi proyek yang dibiayai.
2. Kredit Modal Kerja
Kredit modal kerja yang diberikan Bank BTN kepada kontraktor atau pemborong untuk membantu modal kerja di dalam menyelesaikan pekerjaan borongan sesuai dengan kontrak kerja. Maksimal kredit yang diberikan 60% dari nilai kontrak.

3. Kredit Investasi

Fasilitas kredit yang diberikan kepada Perseroan Terbatas, CV, Koperasi, Yayasan dan Perorangan dalam rangka pembiayaan investasi, baik investasi baru, perluasan, modernisasi atau rehabilitasi. Maksimal kredit yang diberikan 70% dari RAB Proyek.

Jasa dan layanan

Jasa dan layanan merupakan pelayanan yang diberikan oleh Bank kepada nasabahnya. Berikut jasa dan layanan yang diberikan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk :

- a. Bank Garansi
- b. BTN Payroll
- c. Inkaso

- d. Money Change
- e. Real Time Gross Settlement (RTGS)
- f. Safe Deposit Box
- g. SKBDN

BTN Prioritas

BTN Prioritas merupakan layanan eksklusif dari Bank Tabungan Negara khusus bagi nasabah istimewa. Selain menerima pelayanan eksklusif dan fasilitas terbaik, nasabah juga mendapatkan perhatian khusus terhadap pertumbuhan finansial. Berikut produk dan jasa dari Bank Tabungan Negara (BTN) Prioritas :

- a. Produk Reksa Dana
- b. Produk SBN Ritel
- c. *Welcoming Pack*
- d. *SMS Market Update*
- e. *Our Merchants*

PEMBAHASAN

Hasil Kuisisioner

Kuisisioner merupakan metode yang dilakukan dengan menyiapkan beberapa pertanyaan pada selembar kertas dan yang mengisi adalah. Kuisisioner ini diisi oleh nasabah Bank Tabungan Negara (BTN) Sidoarjo. Hal ini dilakukan agar penulis dapat memperoleh data yang akan digunakan untuk mengetahui kepuasan nasabah BTN Sidoarjo terhadap kinerja dari *Customer Service*.

Pelayanan yang baik

Pelayanan yang baik adalah kemampuan sebuah perusahaan dalam melayani kebutuhan yang di keluhkan nasabah dengan baik dan sesuai dengan kebutuhannya. Dalam hal ini ketika sebuah perusahaan telah melayani dengan baik diharapkan pelayanan yang telah diberikan akan disebar luaskan oleh pelanggan yang satu kepada pelanggan yang lain, hal ini semacam ajang promosi gratis yang dapat diperoleh oleh suatu perusahaan tersebut.

Responden berjumlah 38 responden yang terdiri dari 21 responden dengan prosentase sebesar (55,26%) berjenis

kelamin laki-laki, dan 17 responden dengan prosentase sebesar (44,74%) berjenis kelamin perempuan.

Beberapa pertanyaan yang menyangkut tentang kuesioner berhubungan dengan kategori sebagai berikut : Peranan Service Excellent, Pelayanan Pembukaan dan Penutupan Produk, Pelayanan Pembukaan dan Penutupan Jasa, Tugas dan Tanggung Jawab Customer Service.

Pertama, pada kategori Peranan Service Excellent, ada lima pertanyaan sebagai berikut:

Pertanyaan tentang Kecepatan dan Ketepatan Customer Service dalam melayani nasabah, sebanyak 63,16% reponden memilih jawaban baik (B), hal pada bank BTN Sidoarjo sudah baik.

Pertanyaan tentang Sikap baik, ramah, sopan Customer Service dalam berkomunikasi dengan nasabah, sebanyak 52,63% reponden memilih jawaban baik (B), hal ini berarti attitude Customer Service pada bank BTN Sidoarjo sudah baik.

Pertanyaan tentang Produk Knowledge Seorang Customer Service, sebanyak 44,74% memilih jawaban cukup baik (CB), hal ini berarti kemampuan seorang Customer Service dalam hal produk harus diperbaiki.

Pernyataan tentang Customer Service menuntaskan masalah yang nasabah keluhkan dengan baik, sebanyak 44,74% memilih jawaban cukup baik (CB) dan baik (B) hal ini berarti kemampuan tentang petugas hal ini harus diseimbangkan dalam hal problem solving agar siapapun petugasnya mampu melakukan dengan baik.

Pernyataan tentang Kemampuan Customer Service dalam menjawab pertanyaan nasabah, sebanyak 44,74% memilih jawaban baik (B) hal ini berarti kemampuan menjawab seorang Customer

Service pada bank BTN Sidoarjo sudah baik.

Kategori kedua tentang Pelayanan Pembukaan dan Pelayanan penutupan Produk, ada empat pertanyaan dalam kategori ini yaitu sebagai berikut :

Pertanyaan tentang Pengetahuan Customer Service terhadap produk Tabungan (Tabungan BTN Batara, Tabungan e'Batapos, Tabungan BTN Haji, Tabungan BTN Prima, Tabungan BTN Junior, Tabungan BTN Juara), Deposito berjangka (deposito rupiah dan deposito valas), Sertifikat Deposito, sebanyak 68,42% responden memilih jawaban baik (B), hal ini berarti pengetahuan tentang produk saving BTN Sidoarjo sudah baik.

Pertanyaan tentang Sikap Customer Service dalam melayani pembukaan produk Tabungan (Tabungan BTN Batara, Tabungan e'Batapos, Tabungan BTN Deposito berjangka (deposito rupiah dan sebanyak 55,26% memilih jawaban baik (B), hal ini berarti layanan petugas Customer Service sudah baik.

Pertanyaan tentang Customer Service menjelaskan prosedur dan ketentuan pembukaan dan kepemilikan produk di Bank, sebanyak 47,36% reponden memilih jawaban cukup baik (CB), hal ini berarti harus ada peningkatan kemampuan menjelaskan petugas Customer Service di Bank BTN Sidoarjo.

Pertanyaan tentang Sikap Customer Service dalam melayani penutupan produk Tabungan (Tabungan BTN Batara, Tabungan e'Batapos, Tabungan BTN Haji, Tabungan BTN Prima, Tabungan penutupan produk Tabungan kurang merasa puas dan hal ini harus ditingkatkan.

Kategori ketiga tentang Pelayanan Pembukaan dan Pelayanan penutupan Jasa, ada tiga pertanyaan dalam kategori ini yaitu sebagai berikut :

Pertanyaan tentang penjelasan Customer Service yang diberikan kepada nasabah terkait jasa Inkaso, Safe Deposit Box (SDB), dan atau fasilitas e-channel, cukup baik (CB), hal ini berarti nasabah dalam penutupan jasa yang ada di Bank BTN Sidoarjo kurang merasa puas dan hal ini harus ditingkatkan.

Pertanyaan tentang sikap Customer Service dalam melayani pembukaan terkait jasa Inkaso, Safe Deposit Box (SDB), dan atau fasilitas e-channel, sebanyak 47,53% memilih jawaban cukup baik (CB) hal ini harus ditingkatkan agar nasabah puas.

Pertanyaan tentang Sikap Customer Service dalam melayani penutupan terkait jasa Inkaso, Safe Deposit Box (SDB), dan atau fasilitas e-channel, sebanyak 50,00% memilih jawaban cukup baik (CB) hal ini harus ditingkatkan agar nasabah puas.

Kategori keempat tentang Tugas dan Tanggung jawab Customer Service ada lima pertanyaan, antara lain sebagai berikut :

Pertanyaan tentang Ketelitian Customer Service dalam pencocokan tanda tangan nasabah, sebanyak 60,52% memilih jawaban baik (B), hal ini menunjukkan bahwa petugas Customer Service memiliki ketelitian yang baik.

Pertanyaan tentang Customer Service menjaga penampilan tetap menarik serta tetap rapi dalam melayani nasabah, Service menjaga penampilan prima dalam melayani nasabah.

Pertanyaan tentang Customer Service memiliki kemampuan meyakinkan dan dapat dipercaya oleh nasabah, sebanyak harus tetap dipertahankan oleh petugas Customer Service pada bank BTN Sidoarjo.

Pertanyaan tentang Kelengkapan Identitas Customer Service (nama dada, papan nama di atas meja), sebanyak 60,53% memilih jawaban baik (B), hal ini harus

dibutuhkan agar nasabah bisa tau dengan siapa nasabah sedang dilayani dan agar perasaan nyaman pada awal berjumpa.

Pertanyaan tentang Customer Service selalu ada di tempat yang disediakan dan tepat waktu, sebanyak 55,26% responden memilih jawaban sangat baik (SB), hal ini menunjukan bahwa Customer Service di bank BTN Sidoarjo disiplin dalam hal ketepatan waktu dan hal ini harus terus dipertahankan.

DAFTAR RUJUKAN

“Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia 1998. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.”

“Dr. H Bahrul Kirom. 2014. Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen. Pustaka Reka Cipta. Jakarta”

“Dr. Rusman, Mpd. 2009. Model- Model Pembelajaran. Rajawali Pres. Jakarta”

“Drs. Daryanto dn Drs. Ismanto Setiabudi, Mpd. 2015. Konsumen dan Pelayanan Prima. Gava Media. Jakarta”

“<http://www.btn.co.id/>”

(Diakses pada tanggal 03 April 2018)

“Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP) 2013. General Banking. Jakarta”

“Kasmir. 2014. Managemen Perbankan. PT. Raya Grafindo Persada. Jakarta”

“Kasmir. 2015. Etika Customer Service. PT. Raya Grafindo Persada. Jakarta”

“Kasmir. 2017. Customer Service Excellent. PT. Raya Grafindo Persada. Jakarta”

“Tjiptono, Fundy. 2006. Prinsip –Prinsip total Quality Service. Andi. Yogyakarta”

“Triandu, Sigit dan Budisantoso, Totok. 2006. Bank dan Lembangan Keuangan. Salemba Empat. Jakarta