

BAB IV

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1. Standar Tugas Pelayanan Prima Bagian *Loan Service*

Dalam kegiatan operasional perbankan, tentu ada standar pelayanan yang mengatur tugas masing-masing di setiap unit bagian agar terciptanya pelayanan yang prima untuk nasabah. Dengan adanya nasabah yang merasa nyaman bertujuan untuk membuat nasabah tetap loyalitas pada bank BTN dan bahkan dapat mengajak seseorang agar menjadi nasabah baru di bank BTN. Hal tersebut tentu membawa pendapatan bagi Bank BTN Cabang Surabaya dalam penyaluran kredit khususnya KPR. Berikut standar tugas unit bagian *loan service* agar terciptanya pelayanan prima atau *service excellent* :

1. Menyambut dan memberikan pelayanan kepada nasabah.
2. Menerima permohonan dari nasabah.
3. Memelihara dan menyimpan dokumen
4. Mengklarifikasi kredit
5. Mengawasi portofolio kredit
6. Menyelesaikan kredit bermasalah

4.2. Penerapan Pelayanan Prima Bagian *Loan Service*

4.2.1. Menyambut dan memberikan pelayanan kepada nasabah.

Dalam menyambut dan memberikan pelayanan prima kepada nasabah bukanlah hal yang sembarangan untuk dilakukan karena ada

ketentuan tahap-tahap yang harus sesuai SOP. Urutan tahap – tahap tersebut adalah.:

1. Tahap pertama :

- a. Sikap berdiri dengan keadaan siap melayani .

Petugas yang akan memanggil nomer urut antrian pelayanan, harus dengan posisi berdiri dengan keadaan siap melayani.

- b. Melakukan 3S (Senyum, Salam, Sapa)

Dimana petugas saat berdiri berhadapan dengan nasabah memberikan senyum ikhlas, lalu mengucapkan salam dan menyapa ramah nasabah. Contohnya, setelah melakukan senyum petugas memulai perkataan dengan:

“Selamat pagi/siang/sore, Bapak/Ibu, dengan saya Anisa (memperkenalkan diri nama pegawai).”

- c. Berjabat tangan dengan nasabah lalu mempersilahkan duduk.

Setelah memperkenalkan diri petugas berjabat tangan dengan nasabah dan mempersilahkan duduk dulu nasabah lalu petugas yang duduk.

2. Tahap kedua :

- a. Menanyakan tujuan nasabah datang ke kantor Bank BTN.

Setelah petugas duduk, petugas pun menanyakan tujuan nasabah. Contohnya: “Ada yang bisa dibantu Bapak/Ibu?”

- b. Menjelaskan prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah.

Setelah mengetahui tujuan nasabah datang ke kantor Bank BTN, petugas akan menjelaskan informasi kejelasan prosedur mulai pengajuan hingga realisasi untuk nasabah yang mengajukan kredit KPR. Namun jika nasabah ingin melunasi kredit maka akan dijelaskan prosedur pelunasan kredit KPR.

- c. Mempersentasikan dan menawarkan produk kredit jika nasabah menanyakan.

Dalam hal ini jika nasabah bertanya tentang produk apa saja yang ada di Bank BTN maka petugas menjelaskan jenis-jenis produknya. Jika nasabah yang akan melunasi kredit KPR dapat pula ditawarkan kredit kembali, namun tentunya petugas akan melihat kondisi dan profil nasabah.

3. Tahap ketiga :

- a. Petugas akan menjelaskan syarat dan ketentuan.

Jika nasabah deal dengan salah satu jenis produk KPR di Bank BTN, maka petugas menjelaskan persyaratan dokumen dan ketentuannya.

- b. Petugas akan menindak lanjuti untuk di proses.

Jika kelengkapan dan ketentuan yang sudah dijelaskan oleh petugas *loan service*, maka petugas akan memproses.

4.2.2. Menerima Permohonan Dari Nasabah

Dalam menindak lanjuti pengajuan kredit KPR, di Bank BTN memiliki semboyan khusus yaitu 1 hari pengajuan berkas, 3 hari

proses, dan 1 hari akad. Dengan semboyan tersebut menandakan berjalannya SOP yang berlaku di bank BTN. Berikut adalah penjelasan prinsipnya:

a. 1 hari proses pengajuan berkas.

Nasabah harus menyiapkan dokumen-dokumen pendukung yang dibutuhkan. Setelah semua dokumen lengkap maka diserahkan pada bagian *loanservice* bank BTN untuk diproses.

b. 3 hari proses

Pada saat proses ini ada petugas bank bagian *loan admin* atau *ots* (*on the spot*) yang melakukan pengecekan kebenaran data dari nasabah. Jika nasabah tidak jujur dalam mengisikan datanya, akan berdampak lambatnya proses sehingga dapat memakan waktu sebulan. Selain itu *loan admin* atau *OTS* (*on the spot*) bertugas menganalisis dan menentukan layak atau tidaknya untuk diberikan kredit.

c. 1 hari akad

Akad ini pihak petugas bank, developer dan nasabah datang kenotaris untuk melakukan perjanjian yang tertulis secara hukum.

Sedangkan untuk nasabah yang mengajukan permohonan pelunasan kredit KPR yang telah melengkapi persyaratan dan melunasi sisa kredit di *teller* hingga pukul 12.00 WIB maka dapat mengambil dokumen seperti sertifikat dan lain-lain di sore hari, jika dokumen - dokumen berada di Bank BTN Surabaya. Apabila

dokumen – dokumen tersimpan berada di kantor Bank BTN lain maka jangka waktu pengambilan adalah 15 hari dari pelunasan. Apabila melewati batas waktu, akan dikenakan biaya sebesar Rp. 500.000 perbulan untuk penyimpanan sertifikat. Adapun syarat dan ketentuan dalam permohonan pelunasan kredit :

- a. KTP asli pemohon kredit, jika suami istri maka KTP semua diserahkan dan harus hadir untuk tanda tangan.
- b. Materai 6.000 sebanyak 2 lembar.
- c. Bukti pelunasan asli dan foto kopian sebanyak 1 lembar
- d. Surat kuasa dari notaris, ini berguna apabila salah satu pihak berhalangan untuk hadir.

4.2.3. Memelihara dan menyimpan dokumen

Loan service dibantu oleh *loan administration* untuk menyimpan dokumen di ruang rahasia khusus yang tidak sembarangan orang dapat masuk ke dalam tanpa ada *id card*. Dalam beberapa waktu akan dilakukan pembersihan rak-rak dokumen demi menjaga dokumen tetap dalam keadaan baik.

4.2.4. Mengawasi Kredit

Dimana petugas juga mengawasi sisa kredit nasabah – nasabah, tanggal jatuh tempo dan tunggakkan. Hal ini merupakan tindakan mencegah terjadinya kredit macet dengan mengingatkan nasabah.

4.2.5. Mengklasifikasi kredit

Loan service dibantu oleh tim perbaikan portofolio kredit untuk mengklasifikasi kredit lancar, dalam perhatian khusus, kurang lancar, diragukan dan macet.

4.2.6. Menyelesaikan Kredit Bermasalah

Jika sudah pada kredit bermasalah maka harus ada tindakan penyitaan untuk di lelang.

4.3. Masalah Yang Sering Muncul dan Solusinya

4.3.1. Masalah

Disaat melakukan pelayanan terhadap nasabah, tak dapat dipungkiri bahwa adabeberapa kendala masalah. Masalah tersebut adalah:

1. Suku bunga

Suku bunga yang aman pada tahun pertama atau kedua karenapromonya bank pada tahun tersebut sesuai dengan penghasilan nasabah yang menggunakan perhitungan fiks rate. Sehingga pada tahun ketiga dan berikutnya fluktuatif karena mengikuti suku bunga yang berlaku di pasar. Contohnya:Nasabah sering lupa tentang kesepakatan suku bunga saat melakukan akad kredit. Sehingga nasabah mengambil tindakan datang ke kantor Bank BTN dengan tujuan untuk menyampaikan keluhan pembayaran yang dikenakan ke nasabah lebih besar dari pada biasanya.

2. OTS (*on the spot*) lama

Pada saat *survey* dilapangan mengalami kendala data yang tidak sesuai atau manipulasi data. Hal ini menyulitkan petugas OTS atau *loan admin* sehingga butuh waktu yang lama. Contohnya: Nasabah memberikan domisili data KTP di Malang akan tetapi petugas OTS atau *loan admin* tidak menemukan keberadaan nasabah di Malang.

4.3.2. Solusi

1. Solusi dalam masalah suku bunga adalah :

a. Memberikan edukasi atau pemahaman lebih kepada nasabah tentang pengertian pengenaan suku bunga floating atau suku bunga yang berlaku jika waktu promosi telah berakhir.

b. KPR isi ulang

Merupakan kegiatan yang akan merestrukturisasi ke jenis KPR lain dengan jangka waktu lebih lama.

c. KPR take over

Dimana nasabah mengambil tindakan dengan pindah ke bank lain dengan bunga yang lebih ringan.

2. Solusi dalam masalah OTS yang lama

a. Bertanya langsung kepada tetangga terdekat dan ketua RT sekitar domisili untuk mengoptimalkan waktu

- b. Jika nasabah tinggal berada di luar wilayah Surabaya maka dapat meminta bantuan petugas BTN terdekat. Sehingga tidak perlu petugas Surabaya untuk jauh-jauh mengunjungi domisili.
- c. Menjelaskan kepada nasabah untuk bersabar karena proses pengajuan nasabah sedang dalam pengerjaan..

