

**PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA OLEH *CUSTOMER SERVICE*
PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk.
KANTOR KAS ITS SURABAYA**

ARTIKEL ILMIAH



Oleh :

INDANA ZULFA
NIM : 2014110275

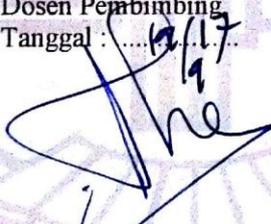
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Indana Zulfa
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 27 April 1996
N.I.M : 2014110275
Program Studi : Keuangan dan Perbankan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Pelaksanaan Pelayanan Prima Oleh *Customer Service* Pada
PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor ITS
Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing
Tanggal : 19/9/17


(Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M)

Pjs. Ketua Program Studi Diploma 3
Tanggal : 19-9-17


(Putri Wulanditya, SE., M.Ak., CPSAK)

**IMPLEMENTATION OF SERVICE EXCELLENT BY CUSTOMER
SERVICE AT PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk.
CASH OFFICE ITS SURABAYA**

Indana Zulfa

STIE Perbanas Surabaya

E-mail : 2014110275@students.perbanas.ac.id

Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M

STIE Perbanas Surabaya

E-mail : supriyono@perbanas.ac.id

Jl. Wonorejo Utara No. 16 Surabaya

ABSTRACT

In the business service competition, especially for the banking currently, change very quickly. Many banks in the Indonesia currently, make the competition getting tighter and racing to get the best ratings in the eyes of the people, especially in Surabaya city. Every banks compete to attract customers as much as possible for the sustainability of the bank's own operational. Therefore, required a good strategy by each bank to increase customer satisfaction and has a quality that is trusted by the people. Other than to the resulting product, service excellent is also important for bank to get and maintain customer to still have loyalty. Therefore, Customer Service role is very needed to increase a service to customer in those bank, because a quality service is a key to success and base for building the success of a bank in providing services to the people. The important of Customer Service role becomes the reference of bank service to the customer in an effort to acquire and retain customers. Implementation of service excellent can have a positive impact on the bank itself and also improve the image of the bank in the eyes of public. Thus expected to be able to increase customer satisfaction and prospective customer as well as grow customer loyal attitude to the bank. The better the excellent service is do by Customer Service, then more higher satisfaction level that feel by customer.

Keyword : service excellent, customer service, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya

PENDAHULUAN

Persaingan bisnis jasa, khususnya perbankan saat ini, berubah dengan sangat cepat. Kondisi tersebut diiringi dengan adanya sistem pasar global dimana tingkat persaingannya semakin terasa baik domestik maupun internasional. Setiap bank bersaing menarik nasabah sebanyak-banyaknya untuk keberlangsungan operasional bank itu sendiri. Oleh karena itu, dunia perbankan harus mau meningkatkan profesionalisme, kompetensi dan daya

saing agar mampu bertahan dengan kondisi apapun.

Bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa lainnya (Kasmir, 2012:8). Banyaknya bank yang ada di Indonesia saat ini, membuat persaingan semakin ketat dan berlomba untuk memperoleh peringkat paling baik di mata masyarakat, khususnya di kota

Surabaya. Oleh sebab itu, diperlukan strategi yang baik oleh masing-masing bank guna meningkatkan kepuasan nasabahnya dan memiliki kualitas yang bermutu sehingga dipercaya masyarakat. Selain produk yang dihasilkan, pelayanan prima juga penting bagi bank untuk mendapatkan dan mempertahankan nasabah agar tetap loyal. Dengan demikian, peranan *Customer Service* sangat dibutuhkan dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di bank tersebut, karena pelayanan yang bermutu merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan suatu bank dalam memberikan pelayanan jasa pada masyarakat.

Customer Service merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank (Ikatan Bankir Indonesia, 2014:64). Seorang *Customer Service* dituntut untuk memiliki kemampuan pelayanan prima yaitu pelayanan yang baik, cepat, akurat serta selalu memberikan keramahan dalam melayani kebutuhan nasabah. Selain itu, *Customer Service* juga harus memiliki potensi dan kemampuan dalam bidang perbankan yang baik untuk dapat menarik minat nasabah dan memberikan kesan yang baik. Penerapan pelayanan prima yang tepat akan memberikan dampak positif pada bank itu sendiri dan juga meningkatkan citra bank tersebut di mata masyarakat. Dengan demikian diharapkan akan dapat meningkatkan kepuasan bagi nasabah dan calon nasabah serta menumbuhkan sikap loyal nasabah terhadap bank tersebut.

Pentingnya peranan *Customer Service* menjadi acuan pelayanan bank kepada nasabah dalam usaha mendapatkan dan mempertahankan nasabah. *Customer Service* yang baik, tentu saja tidak hanya dilihat dari segi fisik, namun juga terdapat segi non fisik berupa etika pelayanan yang baik. Hal inilah yang menjadikan peran

Customer Service pada sebuah bank menjadi sangat penting. Peran *Customer Service* ini dinilai sangat menentukan kelancaran usaha perbankan (Kasmir, 2008:45).

Mengingat pentingnya peranan *Customer Service* bagi bank dalam usaha memberikan pelayanan terhadap nasabah dan calon nasabah sesuai harapan dan tujuan bank, maka penyusun tertarik untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul “Pelaksanaan Pelayanan Prima Oleh *Customer Service* Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya”.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan pokok data penelitian untuk Tugas Akhir ini adalah :

Apa saja syarat yang dibutuhkan untuk menjadi seorang *Customer Service* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya?

Apa saja tugas dan tanggung jawab *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya?

Apa saja standar pemberian pelayanan prima oleh *Customer Service* untuk memenuhi kebutuhan nasabah serta pelaksanaannya di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya?

Bagaimana upaya bank dalam meningkatkan pelayanan prima di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya?

Apa pengaruh pelayanan prima yang dilakukan *Customer Service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya?

Hambatan apa saja yang dihadapi oleh *Customer Service* dalam memberikan pelayanan prima pada nasabah serta bagaimana cara mengatasinya pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya?

Berikut akan dijelaskan mengenai tujuan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini sebagai berikut :

Untuk mengetahui apa saja syarat yang dibutuhkan untuk menjadi seorang *Customer Service* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya.

Untuk mengetahui apa saja tugas dan tanggung jawab *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya.

Untuk mengetahui standar pemberian pelayanan prima oleh *Customer Service* untuk memenuhi kebutuhan nasabah serta pelaksanaannya di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya.

Untuk mengetahui bagaimana upaya bank dalam meningkatkan pelayanan prima untuk memenuhi kebutuhan nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya.

Untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima yang sudah dilakukan oleh *Customer Service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya.

Untuk mengetahui hambatan apa saja yang dihadapi oleh *Customer Service* ketika memberikan pelayanan prima kepada nasabah serta bagaimana cara mengatasinya pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Ikatan Bankir Indonesia dalam buku *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (2014:64), "*Customer Service* merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank". Sesuai dengan fungsinya, *Customer Service*

diharapkan dapat melakukan "*One Stop Service*", artinya nasabah cukup menghubungi bagian *Customer Service* saja dalam berhubungan dengan Bank. Selanjutnya *Customer Service* akan menjelaskan ataupun mengerjakan kebutuhan nasabah tersebut dengan menghubungi bagian yang terkait. Hal ini akan meningkatkan kepuasan nasabah karena merasa kepentingannya dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan tidak perlu berhubungan dengan banyak orang untuk memenuhi kebutuhannya.

Dalam kedudukannya sebagai *centre and contact point* antara bank dengan nasabah, *Customer Service* haruslah mengetahui secara umum dan luas bentuk-bentuk pelayanan jasa dan produk bank dengan baik. Kesempatan berhubungan dengan nasabah yang cukup besar dapat dipergunakan secara efektif untuk menawarkan produk-produk bank lainnya dalam rangka *Cross Selling*. Pekerjaan *Customer Service* dikategorikan sebagai pekerjaan pokok, karena melalui pekerjaan tersebut terdapat interaksi awal antara Bank dengan nasabah atau konsumen perbankan untuk melakukan pembukaan rekening simpanan atau memperoleh informasi mengenai produk dan aktivitas tertentu Bank.

Pelayanan prima merupakan suatu hal yang sangat penting untuk dilakukan untuk memberikan pelayanan dalam suatu organisasi. Dalam penerapan pelayanan prima perlu diperhatikan hal-hal yang mendukung penerapan pelayanan prima di dalam suatu organisasi. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "*excellent service*" yang secara harafiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik 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.

GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN

Sejarah Umum

- 1897 BTN berdiri dengan nama "Postpaarbank" pada masa pemerintah Belanda.
- 1950 Perubahan nama menjadi "Bank Tabungan Pos" oleh Pemerintah Republik Indonesia
- 1963 Berganti nama menjadi Bank Tabungan Negara.
- 1974 Ditunjuk pemerintah sebagai satu-satunya institusi yang menyalurkan KPR bagi golongan masyarakat menengah kebawah.
- 1989 Memulai operasi sebagai bank komersial dan menerbitkan obligasi pertama.
- 1994 Memperoleh izin untuk beroperasi sebagai Bank Devisa.
- 2002 Ditunjuk sebagai bank komersial yang fokus pada pembiayaan rumah komersial.
- 2009 Sekuritisasi KPR melalui Kontrak Investasi Kolektif Efek Beragun Aset (KIK EBA) pertama di Indonesia.
- 2009 Bank BTN melakukan Penawaran Umum Saham Perdana (IPO) dan *listing* di Bursa Efek Indonesia.
- 2012 Bank BTN melakukan *Right Issue*.

Visi

Menjadi Bank yang terdepan dalam pembiayaan perumahan.

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, professional 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.

Profil Usaha

Produk-produk yang ditawarkan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya diantaranya produk dana, jasa dan layanan. Berikut ini merupakan penjelasan masing-masing dari ketiga produk tersebut :

Produk Dana

- Tabungan BTN Batara
- Tabungan BTN Batara Prima
- Tabungan BTN Payroll
- Tabungan BTN Junior
- Tabungan BTN Juara
- Tabungan BTN e-Batara Pos
- TabunganKu
- Tabungan BTN Haji Reguler
- Tabungan BTN Haji Plus
- Tabungan BTN Batara Pensiunan
- Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel)
- Tabungan BTN Perumahan
- Tabungan BTN Cermat
- Giro BTN
- Deposito BTN
- Sertifikat Deposito

Jasa dan Layanan

- Kartu ATM BTN
- Kiriman Uang
- Payment Point
- BTN Payroll
- SPP Online Perguruan Tinggi
- iMobile BTN
- Bank Garansi
- Inkaso
- Kartu Kredit BTN
- Money Changer*
- Safe Deposit Box*
- Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDN)
- Wali Amanat

PEMBAHASAN

Berdasarkan penjelasan mengenai pelaksanaan pelayanan prima oleh *Customer Service* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya, maka dapat disimpulkan bahwa:

Persyaratan Menjadi *Customer Service*
Warga Negara Indonesia
Laki-laki dan perempuan
Belum menikah dan bersedia tidak menikah selama 2 tahun
Usia maksimum 24 tahun (belum berulang tahun ke-25 pada tahun rekrutmen berjalan)
Pendidikan minimal D3
Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) minimal 2.75 (skala 4.00)
Tinggi badan minimal 160 cm (laki-laki) dan 155 cm (perempuan)
Diutamakan berpenampilan menarik dan berat badan proporsional
Tidak memiliki hubungan keluarga dengan pegawai Bank BTN (ayah / ibu / anak / adik / kakak)
Bersedia menjalani ikatan dinas selama 3 tahun.

Tugas dan Tanggung Jawab *Customer Service*

Berikut merupakan tugas seorang *Customer Service* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya :

- Pembukaan Rekening
- Penutupan Rekening
- Membuat Kartu ATM
- Handling Complain
- Menawarkan Produk
- Mengisi Mesin ATM

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. Dalam melayani nasabah, *Customer Service* juga memiliki tanggung jawab atas kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang *Customer Service* berikan. *Customer Service* juga bertanggung jawab atas terjalinnya hubungan baik dengan nasabah. Dengan menjalin hubungan yang baik dengan nasabah, maka nasabah akan loyal terhadap bank tersebut.

Standar Pemberian Pelayanan Prima Oleh *Customer Service* dan Pelaksanaannya

Tabel 4.1
STANDART OPERATIONAL PROCEDURE CUSTOMER SERVICE
PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK.
KANTOR KAS ITS SURABAYA

A. Sikap

No	Aspek	Keterangan
1	Lama menunggu nasabah untuk dilayani	Toleransi 1 menit
2	Posisi CS ketika menyambut nasabah	Berdiri menangkupkan kedua tangan didepan dada
3	Sikap CS menyambut nasabah (ramah, antusias, senyum)	1. Berjabat tangan 2. Perkenalkan diri 3. Tanya nama nasabah diawal layanan/sebut nama nasabah yang sudah dikenal
4	CS mempersilahkan nasabah duduk	

5	Greeting CS (lengkap sesuai waktu pagi/siang)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersenyum 2. Salam 3. Ucapkan “Ada yang bisa dibantu” 4. Sapa nasabah: “Pak/Bu” 5. Sebut nama nasabah
6	Customer Intimacy (melakukan pendekatan untuk lebih mengenal profil nasabah)	<p>Ex:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. “Pak/Bu.. kerja dimana?” 2. “Bekerja dibidang apa Pak/Bu..?” 3. “Pak/Bu.. sudah berkeluarga?” 4. “Putranya umur berapa Pak/Bu?”
7	Pandangan CS / kontak mata	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kontak mata dengan nasabah selama melayani 2. Pandangan CS ketika berbicara harus selalu ke arah nasabah
8	Posisi selama melayani	<ol style="list-style-type: none"> 1. Duduk tegak tidak bersandar, condong ke arah nasabah dan sikap tangan terbuka (tidak melipat tangan) 2. Bahasa tubuh antusias
9	Sikap CS selama melayani	Perhatian fokus pada nasabah dan transaksinya, tidak melakukan pekerjaan lain yang tidak berhubungan dengan transaksi nasabah / berbicara telepon dengan orang / nasabah lain
10	Sikap CS ketika menginterupsi pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasikan / minta ijin ke nasabah untuk aktivitas sela 2. Ucapkan maaf dan terimakasih karena nasabah telah bersedia menunggu
11	Caring	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat pemahaman simpati, empati, kepedulian serta perhatian secara individual yang diberikan oleh CS kepada para nasabahnya dengan tulus. 2. Contoh bentuk <i>caring</i> kepada nasabah : <ol style="list-style-type: none"> a) Apakah CS peduli dengan keadaan atau masalah yang dihadapi nasabah? b) Apakah CS sudah berusaha untuk membantu nasabah? c) Apakah CS memahami tingkah laku nasabah?
12	CS menggunakan nama nasabah	Minimal 3x
13	General Listening	Menyimak secara efektif dan memahami pernyataan nasabah dan tidak menyela
14	Farewell Greeting	<p>Ex :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Terimakasih atas kedatangannya

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Hati-hati di jalan 3. Dll.
15	Sikap akhir layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berdiri 2. Tersenyum 3. Ucapkan terimakasih kepada nasabah 4. Ucapkan “Ada lagi yang bisa dibantu Pak/Bu..?” 5. Salam 6. Berjabat tangan 7. Mengucapkan Pak/Bu.. 8. Menggunakan nama nasabah

B. Skill

No	Aspek	Keterangan
1	Menanyakan kepemilikan rekening semua	Ex : “Apakah Pak/Bu.. pernah memiliki rek. BTN sebelumnya?”
2	Menjajaki kebutuhan nasabah atas rekening yang diinginkan	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS menggali lebih dalam kebutuhan simpanannya untuk apa 2. CS mampu menangkap kebutuhan nasabah dengan tepat dan juga mampu menyampaikan apa sebenarnya yang nasabah butuhkan
3	Menggiring nasabah pada keputusan pemilihan produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjelaskan perbedaan utama produk sejenis (ex: antara batara & prima) 2. Meminta nasabah memilih produk yang sesuai dengan kebutuhannya 3. Konfirmasi kesesuaian produk yang terpilih
4	Menjelaskan benefit dan fitur produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS menjelaskan benefit, fitur, biaya 2. CS menjelaskan fitur beberapa produk minimal (2 produk) untuk perbandingan / perbedaan produk yang dibutuhkan nasabah
5	Pemakaian sales kit produk & efektifitas penggunaannya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saleskit menghadap nasabah 2. Menggunakan saleskit dalam menjelaskan produk 3. Kesesuaian antara saleskit dengan produk yang dijelaskan 4. Kesesuaian antara penjelasan lisan dengan bagian yang ditunjuk pada saleskit 5. Menawarkan brosur untuk dibawa nasabah
6	Tingkat keterisian KYC (dalam form CIF)	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS wajib meminta dan memastikan nasabah mengisi seluruh bagian

		<p>KYC secara lengkap</p> <p>2. CS memeriksa pengisian KYC (pastikan semua field sudah terisi dengan lengkap). Jika ada field yang belum diisi, minta nasabah untuk melengkapinya.</p>
7	Informasi Mandatory KYC	<p>1. CS menjelaskan dan mengedukasi nasabah pengisian KYC diperlukan untuk penginputan data nasabah di sistem pembukaan rekening dan merujuk peraturan Bank Indonesia</p> <p>2. Untuk data pekerjaan dan data penghasilan merupakan file mandatory atau yang harus di isi karena di tentukan dari BI dan prosedur dari Bank dalam prinsip mengenal nasabah, nasabah tidak usah khawatir karena tersimpan kerahasiaannya</p>
8	Penjelasan Disclaimer KYC	<p>1. CS menjelaskan ketentuan yang tercantum pada Syarat Utama Pembukaan Rekening yaitu hak kepada bank :</p> <p>a) Bank berhak menutup / memblokir sepihak jika data nasabah tidak benar</p> <p>b) Bank berhak menutup / memblokir sepihak jika ada indikasi penyalahgunaan rekening</p> <p>2. CS tidak hanya meminta persetujuan nasabah, namun harus mengedukasi nasabah yang melakukan pembukaan rekening agar nasabah <i>aware</i> terhadap adanya ketentuan tersebut</p> <p>3. CS menjelaskan informasi transparansi penggunaan data pribadi nasabah yakni kesediaan nasabah dalam memberikan datanya kepada pihak ketiga</p>
9	Penjelasan Disclaimer Produk (Transparansi)	<p>CS menjelaskan informasi pada lembar tanda tangan sebelum meminta tanda tangan nasabah :</p> <p>Bank telah memberikan penjelasan cukup mengenai karakteristik produk bank yang saya manfaatkan & saya telah mengerti serta memahami konsekuensi pemanfaatan produk termasuk manfaat, risiko, biaya yang</p>

		melekat pada produk tersebut
10	Menjelaskan dan mengarahkan nasabah dalam mengisi formulir	Menanyakan nasabah apakah nasabah mengalami kesulitan dalam pengisian formulir
11	Proses admin dan pengisian formulir berjalan serempak	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS menginput data pembukaan rekening di komputer 2. CS ke <i>back office</i> / di mejanya mengerjakan pekerjaan yang berhubungan dengan transaksi pembukaan rekening nasabah 3. CS tidak boleh menunggu nasabah mengisi formulir dan tidak mengerjakan apa-apa
12	Informasi penjelasan kartu ATM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Spontan menginformasikan bahwa Tabungan BTN dilengkapi dengan kartu ATM 2. Jelaskan kepada nasabah bahwa ada 2 pilihan kartu yaitu instan (tanpa nama nasabah) dan regular (menggunakan nama nasabah) 3. Berikan contoh limit penarikan tunai, transfer antar rekening Bank BTN dan tutup dengan kata-kata: "... dan semua yang ada di sini." 4. Bebas biaya transaksi di ATM kecuali untuk pembayaran tagihan listrik 5. Biaya penggantian kartu hilang / rusak, biaya penggantian pin ATM
13	Pemakaian Saleskit Fitur E Channel	Penggunaan saleskit pada penjelasan fitur layanan ATM & E Channel
14	Efektifitas pemberian informasi fitur layanan ATM & E Channel	Penjelasan ATM & E Channel secara terpadu
15	Informasi benefit & fitur layanan ATM dan E Channel	CS menjelaskan benefit dan fitur transaksi
16	Pemberian fasilitas E Channel untuk transaksi (konvensional)	Membujuk nasabah baru dan eksisting untuk mendaftar dan menggunakan layanan e-channel Ex: "Tbu, langsung saya daftarkan SMS Banking ya.."
17	Informasi penggunaan E Channel untuk transaksi (konvensional)	Jelaskan cara pendaftaran dan penggunaan e-channel pertama kali (sesuai e-channel pilihan nasabah)
18	Pemberian ATM	Mengaktifkan segera kartu ATM setelah pemberian ATM kepada nasabah
19	Waktu transaksi pembukaan rekening	Maksimal 25 menit termasuk cross selling
20	Menawarkan produk bank	CS melakukan cross selling

	yang lain	
21	Menawarkan Follow Up	Menawarkan kepada nasabah waktu & jalur komunikasi dapat dihubungi Ex: "Pak/Bu.. bisa kami hubungi besok jam 5 sore di nomor handphone Bapak/Ibu.. mengenai produk.. yang kami tawarkan?"
22	Melakukan Follow Up	Melakukan follow up sesuai janji ke nasabah

C. Penampilan

No	Aspek	Keterangan
1.	Pakaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapi 2. Tidak kusut 3. Tidak bernoda 4. Tidak tercium bau badan 5. Pria : memakai dasi, kemeja lengan panjang dan tidak digulung, celana seragam sesuai dengan ketentuan bank BTN 6. Wanita : rok, <i>blouse</i>, <i>blazer</i>, atau berseragam sesuai dengan ketentuan bank BTN. Bila berhijab, gunakan jilbab polos dengan warna senada dan atur agar tidak mengganggu ketika melakukan pelayanan 7. Pakaian hari jumat memakai batik. Pria : tidak wajib memakai dasi dan kemeja lengan panjang. Wanita : tidak memakai lengan pendek atau ketat/<i>sexy</i>/menerawang
2.	Tata rias wajah dan rambut wanita	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memakai bedak 2. Memakai lipstik dengan warna tidak mencolok 3. Rambut rapi serta untuk yang berambut melebihi sebau wajib dicepol
3.	Tata rias wajah dan rambut pria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rambut pendek tidak melebihi kerah baju, tersisir rapi 2. Tidak brewokan atau berjambang
4.	Nama dada	Memakai nama dada dengan penempatan yang benar, terbaca dan tidak terbalik. Nama di nama dada harus sesuai dengan <i>name desk</i> .
5.	Meja kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bersih, rapi dan tidak berdebu 2. Tidak ada benda yang semestinya (misal : dompet, hp, tas) 3. Tersedia alat tulis yang bisa digunakan untuk nasabah

		<p>4. Tersedia rak brosur yang terisi brosur produk</p> <p>5. Terdapat <i>name desk</i> yang dapat dibaca oleh nasabah</p> <p>6. Jika ada tanaman hidup, usahakan agar tanaman tidak layu/mati</p>
--	--	--

Sumber : PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya, diolah

Dalam keseharian seorang *Customer Service* di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya dituntut untuk senantiasa memperhatikan dan menerapkan *Standart Operational Procedure* atau sering disebut SOP dalam upaya memberikan pelayanan prima guna memberikan kepuasan dalam memenuhi kebutuhan nasabahnya. Adapun penerapan pelayanan prima di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya yaitu sebagai berikut :

Sikap Awal Melayani Nasabah
 Sikap Akhir Melayani Nasabah
 Pembukaan Rekening Tabungan –
 Penggalian Kebutuhan Nasabah

Upaya Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima

Berikut ini merupakan upaya PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya dalam meningkatkan kualitas karyawan agar dapat memberikan pelayanan prima terhadap nasabah yaitu :

Training Product Knowledge
Training mengenai *product knowledge* ini adalah model pelatihan seperti seminar yang diadakan bagi setiap karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya. Dimana pelatihan atau seminar ini memberikan penjelasan tentang berbagai produk yang ada pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya. Setiap karyawan diwajibkan untuk mengerti dan menghafal berbagai jenis produk yang ada di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya. Selain itu dalam pelatihan ini juga memberikan informasi jika terdapat perubahan sistem atau cara bertransaksi

terhadap setiap produk bank. Pelatihan ini sangat penting untuk setiap karyawan untuk mengetahui produk yang ada pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya.

Roleplay

Roleplay adalah aktivitas berlatih untuk memperagakan standar layanan. *Roleplay* ini bertujuan untuk membantu dan memudahkan para karyawan lini depan untuk berlatih dan mengembangkan kemampuan dalam melayani nasabah terutama dalam berkomunikasi, ketrampilan maupun sikap dan perilaku. Biasanya *roleplay* dilakukan satu minggu 3 kali. Dengan adanya *roleplay* diharapkan *frontliner* akan semakin terlatih menjadi petugas – petugas yang tidak hanya profesional di dalam pekerjaannya namun juga mampu menampilkan citra perusahaan secara sangat positif di mata nasabah. PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya mengharuskan *Customer Servicenya* untuk melakukan kegiatan *roleplay* ini setiap hari sebelum dibukanya loket yang diawasi langsung oleh *Cash Office Head* sebagai atasan untuk menilai langsung kegiatan *roleplay* yang dilakukan. Para *Customer Service* menggunakan cara ini sebagai acuan untuk meminimalisir terjadinya kesalahan yang mereka buat.

Sosialisasi Produk Baru

Selain itu juga ada sosialisasi mengenai produk baru dan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya selalu mewajibkan bagi karyawannya untuk mengikuti pelatihan ini khususnya *frontliner* agar pengetahuan tentang produk terus bertambah serta mendapat update terbaru tentang produk bank yang akan memudahkan penjelasan

kepada nasabah yang nantinya akan meningkatkan performa pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik lagi.

Diberikan Penghargaan

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. juga memberikan penghargaan “*Best Frontliner Award*” bagi para *frontliner* dengan kinerja yang sangat baik. Sehingga akan memotivasi para karyawan untuk bekerja dengan semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah.

Pelatihan

Dalam pelatihan ini PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya memberikan materi apa saja yang dibutuhkan karyawan untuk meningkatkan kinerjanya, selain itu juga ada tanya jawab serta diskusi. Sehingga pelatihan ini sangat penting bagi karyawan karena memiliki banyak manfaat untuk kelancaran operasional bank.

Diberikan Tunjangan Penampilan

Maksudnya adalah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya memberikan tunjangan penampilan berupa seragam, agar dapat terlihat menarik dan bank tersebut terlihat kompak. PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya memberikan tunjangan penampilan seragam yang setiap harinya berbeda-beda.

Berikut ini merupakan upaya *Customer Service* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya dalam meningkatkan pelayanan prima agar dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah yaitu :

Waktu

Seorang *Customer Service* harus dapat manajemen waktu dengan baik, terutama ketika melayani proses transaksi dengan nasabah harus sesuai tepat waktu sesuai dengan SOP bank yang berlaku, jangan sampai melayani nasabah dengan lambat dan sangat lama sehingga nasabah merasa jenuh. Proses pelayanan yang lama juga akan mempengaruhi antrian nasabah yang panjang pula, yang menyebabkan nasabah

bosan menunggu giliran. Disini *Customer Service* harus bisa bertindak cekatan dan cepat.

Akurasi atau ketepatan pelayanan

Seorang *Customer Service* harus dapat memberikan pelayanan yang tepat kepada nasabah, apabila ada nasabah yang datang ke bank maka *Customer Service* harus bisa mengidentifikasi apa kebutuhan nasabah sehingga dapat memberikan solusi yang tepat. Selain itu ketepatan pelayanan juga bisa dicontohkan ketika nasabah bertanya atau membutuhkan informasi maka *Customer Service* dapat menjawab dengan jelas, bisa juga ketika nasabah mengalami masalah atau *complain* maka *Customer Service* dapat mengatasi hal tersebut.

Kesopanan dan keramahan

Kesopanan dan keramahan merupakan hal yang sangat penting dalam pelayanan prima. Seorang *Customer Service* dituntut untuk bisa menjaga kesopanannya dengan nasabah baik itu dalam berkomunikasi maupun perilaku ketika berinteraksi dengan nasabah. *Customer Service* juga harus selalu bersikap ramah dengan nasabah, selalu tersenyum dan bisa akrab dengan nasabah.

Bertanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan

Ketika nasabah mengalami masalah atau *complain*, seorang *Customer Service* harus bertindak untuk menyelesaikan masalah tersebut atau memberikan solusi yang tepat dan bertanggung jawab atas *handling complain* yang telah dilakukan. Sehingga nasabah tidak merasa khawatir dengan tindakan yang dilakukan *Customer Service*. Keluhan nasabah juga merupakan tanggung jawab *Customer Service* yang harus diselesaikan dengan baik agar kepuasan nasabah tetap terjaga.

Kondisi lingkungan atau kebersihan

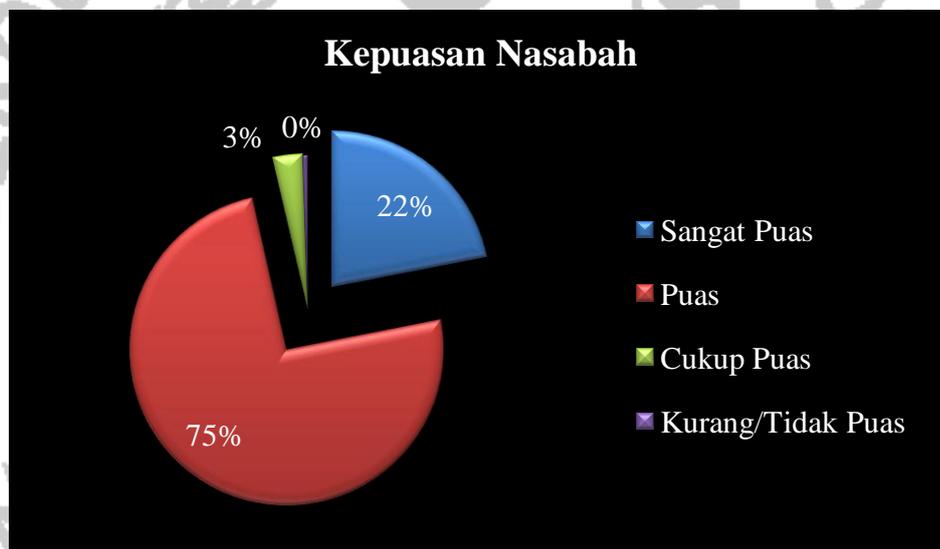
Kondisi lingkungan di sekitar *Customer Service* juga sangat penting untuk diperhatikan, misalnya kerapihan meja yang tertata rapi, tidak ada benda-benda yang tidak diperbolehkan diatas meja seperti *handphone*. Selain itu lingkungan atau meja *Customer Service* harus bersih

dari kotoran ataupun sampah. Tidak boleh ada sampah yang berserakan sehingga membuat nasabah merasa tidak nyaman. Kondisi lingkungan dan kebersihan harus selalu terjaga selama jam kerja berlangsung.

Pengaruh Pelayanan Prima Yang Dilakukan Oleh *Customer Service*

Untuk mengukur pengaruh pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan nasabah, penulis menyebarkan kuesioner. Kuesioner yang berisi penilaian terhadap kinerja *Customer Service* dalam memberikan pelayanan yang memuat lima aspek penting diantaranya kehandalan, ketanggapan, jaminan, sikap, serta

kebersihan dan kenyamanan dalam memberikan pelayanan. Tingkat kepuasan nasabah diklasifikasikan menjadi lima yaitu 'Sangat Puas', 'Puas', 'Cukup Puas', 'Kurang Puas' dan 'Tidak Puas' yang mendapatkan hasil 22 persen untuk 'Sangat Puas', 75 persen untuk 'Puas', 3 persen untuk 'Cukup Puas' dan 0 persen untuk 'Kurang Puas' dan 'Tidak Puas'. Jadi, pemberian pelayanan prima yang dilakukan oleh *Customer Service* sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan nasabah. Semakin maksimal pelayanan prima yang dilakukan oleh *Customer Service* semakin besar pula tingkat kepuasan yang didapatkan oleh nasabah.



Gambar 4.1
DIAGRAM TINGKAT KEPUASAN NASABAH

Hambatan Yang Dihadapi Serta Solusi Yang Diberikan *Customer Service*

Adapun hambatan yang dialami *Customer Service* dalam melayani nasabah adalah :

Sistem yang eror (*offline*)

Pada saat proses transaksi berlangsung terkadang komputer tiba-tiba macet yang disebabkan oleh erornya sistem. Hal ini akan berdampak buruk pada kinerja seorang *Customer Service* karena tidak dapat melakukan transaksi nasabah yang

mengakibatkan banyaknya antrian nasabah dan akan berdampak buruk bagi citra bank. Nasabah yang tidak mau antri dan ingin didahulukan

Beberapa nasabah yang merasa mengenal *Customer Service* secara pribadi terkadang menginginkan pelayanan terlebih dahulu walaupun telah diterapkan sistem antrian. Biasanya mereka langsung menyerobot dan melakukan transaksi tanpa menghiraukan peringatan dari satpam yang bertugas.

Personil karyawan yang kurang

Personil karyawan yang kurang sehingga menimbulkan banyak antrian nasabah. Apalagi biasanya nasabah menginginkan kinerja yang cepat tanpa harus mengantri lama-lama.

Berikut ini merupakan solusi untuk menyelesaikan hambatan yang terjadi pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya yaitu :

Jika sistem eror atau *offline*, *Customer Service* biasanya memanggil teknisi atau IT untuk memperbaiki sistem, kemudian *Customer Service* harus bisa memberikan penjelasan yang tepat kepada nasabah dan memberikan opsi lain dalam melakukan transaksi. Jika nasabah ingin setor tunai dapat diterima secara manual, penarikan tunai nominal dibawah 10 juta dapat dibantu melalui ATM, transfer dibawah 25 juta dapat dilakukan melalui ATM ataupun *imobile*.

Dalam menghadapi nasabah yang ingin didahulukan, *Customer Service* tetap harus mengingatkan nasabah dengan baik dan tanpa menyinggung perasaan nasabah bahwa bank menerapkan sistem antrian yang berlaku bagi siapapun tanpa terkecuali. *Customer Service* diharapkan dapat bekerja secara profesional.

Jika di bank terdapat banyak sekali antrian dengan personil karyawan yang kurang memadai, bank melakukan rekrutmen karyawan untuk mengatasi masalah tersebut. Jika dalam proses rekrutmen belum menemukan karyawan baru, maka pihak PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Surabaya mengirimkan karyawan ke PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya untuk membantu selama beberapa hari tertentu, atau bisa juga dibantu oleh anak magang di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya.

KESIMPULAN, SARAN, IMPLIKASI

Dapat dijelaskan sebagai berikut kesimpulan dari pembahasan masalah yang sudah dibahas pada bab sebelumnya yaitu :

Tugas yang dimiliki *Customer Service* tidaklah sedikit dan mudah. Dalam bekerja *Customer Service* memiliki tugas melayani nasabah yang datang ke bank antara lain untuk pembukaan rekening baru, penutupan rekening, membuat kartu ATM, *handling complain*, menawarkan produk bank, dan mengisi mesin ATM. Sedangkan tanggung jawab seorang *Customer Service* adalah memberikan informasi dan pelayanan terbaik kepada nasabah terkait dengan berbagai produk yang ditawarkan oleh bank. Dalam melayani nasabah, *Customer Service* juga memiliki tanggung jawab atas kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang *Customer Service* berikan. *Customer Service* juga bertanggung jawab atas terjalinnya hubungan baik dengan nasabah.

Setiap perusahaan pasti memiliki *Standart Operational Procedure* atau di sebut juga dengan SOP, begitu juga pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya dengan SOP yang menjelaskan mengenai apa saja yang harus dilakukan dan dimiliki seorang *Customer Service* antara lain sikap dalam melayani nasabah, sikap saat menginterupsi penjelasan dari nasabah. *Skill* atau kemampuan juga diatur mengenai kemampuan menanggapi permintaan nasabah, kemampuan dapat menjelaskan informasi yang dibutuhkan nasabah dengan baik, jelas, dan sopan, serta kemampuan melakukan *handling complain* terhadap nasabah. Selain itu penampilan dan kondisi lingkungan *counter Customer Service* haruslah rapi, bersih, dan terjaga dengan baik. Sementara untuk pelaksanaan SOP pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya sudah terlaksana dengan baik.

Setiap kegiatan pasti memiliki dampak atau pengaruh. Dalam pelaksanaan pelayanan prima memiliki pengaruh positif yang diterima bukan hanya di pihak bank

saja, namun juga dari pihak nasabah dan *Customer Service* itu sendiri. Pengaruh pelayanan prima bagi bank antara lain meningkatkan dana pihak ketiga yang juga dapat meningkatkan keuntungan yang diperoleh pihak bank, reputasi dan *image* bank juga semakin baik dimata nasabah dan masyarakat dengan diberikannya pelayanan prima. Sementara pengaruh pelayanan prima bagi nasabah antara lain nasabah menjadi puas dan nyaman terhadap pelayanan bank tersebut, nasabah merasa diperhatikan dan dihargai, serta terpenuhinya kebutuhan nasabah itu sendiri. Pengaruh pelayanan prima juga dirasakan oleh *Customer Service* yaitu adanya kepuasan dari dalam diri karena telah memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, selain itu *Customer Service* juga mendapat kepercayaan lebih dari bank.

Pelayanan prima tidak hanya memberikan pengaruh saja namun juga menimbulkan beberapa hambatan dalam pelaksanaannya. Yang pertama, sistem yang error atau *offline* saat proses transaksi berlangsung, maka solusinya adalah memanggil teknisi atau IT untuk memperbaiki sistem atau bisa juga dengan opsi lain *Customer Service* memberikan alternatif transaksi melalui mesin ATM. Yang kedua, nasabah yang tidak mau antri dan ingin didahulukan, maka solusinya adalah memakai nomor antrian yang dapat dilihat jelas oleh nasabah sehingga tidak berebut untuk dilayani. Yang ketiga, personil karyawan yang kurang, maka solusinya adalah pihak bank menyediakan sumber daya manusia yang cukup dengan melakukan rekrutmen karyawan baru, atau mengirimkan karyawan dari pihak pusat untuk membantu selama beberapa waktu tertentu, dan biasanya juga dibantu oleh anak magang.

DAFTAR RUJUKAN

Dahlan Siamat. 2005. *Manajemen Lembaga Keuangan*. Jakarta :

Adapun saran untuk PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas ITS Surabaya yang pertama untuk menghindari sistem yang error dan menghambat kegiatan operasional bank, maka dilakukan *update* atau refresh program/software pada masing-masing kantor. Yang kedua hendaknya untuk mengatasi personil karyawan yang kurang, pihak PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. dapat menyediakan bantuan tenaga kerja yang cukup atau memadai sehingga kelancaran operasional bank tidak terhambat dan berjalan dengan lancar.

Berikut merupakan implikasi yang dapat diterapkan pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Kas ITS Surabaya yang pertama adalah saat pagi hari sebelum kegiatan operasional bank dimulai, masing-masing kantor kas melakukan *update* parameter yang berguna untuk melakukan pengecekan awal terhadap sistem yang digunakan oleh *Customer Service* dan untuk mencegah terjadinya sistem yang error saat kegiatan operasional berlangsung. Yang kedua jika terdapat waktu-waktu tertentu yang membuat kondisi bank ramai, bank menambah petugas untuk membantu pekerjaan *Customer Service* dengan mempekerjakan anak magang. Selain anak magang, terkadang pekerjaan *Customer Service* dibantu oleh pihak bank pusat dengan mengirimkan karyawan *mobile* khusus namun hanya keadaan darurat saja ketika keadaan bank ramai tak terkondisikan atau memang kondisi bank sedang membutuhkan tambahan karyawan untuk kegiatan tertentu.

Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
Freddy Rangkuti. 2017. *Customer Care Excellence*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama

Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama

Jopie Jusuf. 2004. *Panduan Dasar untuk Account Officer*. Yogyakarta : STIM YKPN

_____, 2008. *Dasar Dasar Account Officer*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN

Kasmir. 2008. *Etika Customer Service*, Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada

_____, 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

Soejitno Irmim, dan Abdul Rochim. 2014. *Etika Perbankan*. Batavia Press

Undang – Undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tanggal 10 November 1998 Tentang Perbankan

