

**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN TERHADAP NASABAH DI BANK
TABUNGAN NEGARA CABANG PEMUDA DI
SURABAYA**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma 3
Program Studi Keuangan dan Perbankan



Oleh :

IRDA FATIHUL BARID

NIM : 2014110924

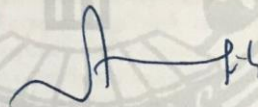
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

N a m a : Irda Fatihul Barid
Tempat, Tanggal Lahir : Lamongan, 8 desember 1996
N.I.M : 2014110924
Pogram Studi : Keuangan dan Perbankan
Program Pendidikan : Diploma 3
J u d u l : Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan
Pelayanan Terhadap Nasabah Di Bank Tabungan
Negara Cabang Pemuda Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 19-09-2017



(Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si)

Pjs. Ketua Program Studi Diploma 3
Tanggal : 20-9-17



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

ROLE CUSTOMER SERVICE INCREASE IN
SERVICE CUSTOMER AGAINST BANK
STATE SAVINGS BRANCH YOUTH
SURABAYA

Irda Fatihul Barid

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2014110924@students.perbanas.ac.id

Aniek Maschudah Ilfitriah

STIE Perbanas Surabaya

Email : aniek@perbanas.ac.id

Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

ABSTRACT

Customer Service plays an important role for interaction and providing services to Customer Service and potential customers related to services yang used. within their customer service functions are expected to provide fast, accurate, responsive, nice, friendly to customers. between Customer Services bank is expected to attract customers by offering new products. The aim of research to determine the duties, powers and responsibilities of customer service, customer service strategy, customer service strategy other banks. Using interviews directly to employees. Results Customer Service research task that serves the customer service in terms of opening savings accounts, time deposits, demand deposits, serve the complaint. authorized customer service menyelesaikan each job and task to task through to completion. Responsibility with customer service. Customer strategy using SAS (Service Assurance Staff) service standards and do roleplay after each. Strategy compared to other banks using the new product variants, and gifts. Komplek constraints faced by customers such as cash withdrawals customers did not come out, the computer system errors, lack of communication skills. solution within 3 days will be returned to the customer, using the manual method, follow the course of communication. Implementation of the trick to woo customers to save on BTN with bonuses, do roleplay 2x a day. So it's not a computer error in a check once a month, following the training routine.

Keywords : improve customer service, can attract customers, provide good service

PENDAHULUAN

Customer Service sebagai ujung tombak terpenting bagi bank dalam

membangun kepuasan nasabah. Untuk menghadapi persaingan antar lembaga perbankan yang semakin ketat, sekarang ini dikembangkan

berbagai konsep pelayanan terhadap nasabah, sehingga mendorong masing-masing bank untuk menciptakan produk-produk baru yang diharapkan dapat menarik nasabah dan memberikan pelayanan yang maksimal agar dapat memenangkan persaingan. Bank adalah suatu badan usaha yang bergerak di bidang pelayanan jasa, diantaranya memberikan pelayanan prima, memberikan pinjaman uang dan barang tertentu. Perkembangan kebutuhan nasabah pada saat ini adalah lebih menyukai pelayanan yang tidak merepotkan untuk masalah administrasi dan lain-lain. Oleh karena itu, banyak bank menawarkan kepada calon nasabah produk yang dijual dengan cara mempermudah system administrasi dan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh nasabah. Hal ini dilakukan untuk merebut calon nasabah dan unggul dalam persaingan.

Customer service memegang peranan penting untuk melakukan interaksi dan memberikan pelayanan terhadap nasabah dan calon nasabah terkait dengan jasa yang digunakan. *Customer Service* merupakan salah satu bagian dari unit organisasi yang berada di garis depan (*front office*). Yang berfungsi sebagai jembatan hubungan antara pihak bank dengan nasabah, sumber informasi dan perantara bagi bank dengan nasabah yang ingin menikmati dan mengkonsumsi produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank. Peran *Customer Service* ini sangat menentukan kelancaran usaha perbankan

Sesuai dengan fungsinya *Customer Service* diharapkan dapat

memberikan pelayanan yang cepat, akurat, tanggap, baik, ramah terhadap nasabah. Pelayanan baik memuaskan dan maksimal yang diberikan oleh *Customer Service* memang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bank yang bersangkutan. Seorang *Customer Service* yang baik, tidak hanya dilihat dari segi fisik, namun juga dilihat dari segi non-fisik seperti kemampuan dan etika pelayanan. Disamping untuk mempertahankan nasabah lama untuk terus membeli produk bank tersebut, tetapi juga mampu menarik calon nasabah baru untuk membeli produk yang akan ditawarkan. Sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah dan meningkatkan kesetiaan terhadap produk yang digunakan serta meyakinkan kualitas produk yang ditawarkan.

Seorang *customer Service* sangat dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada nasabah yang disebut dengan *Service Excellent*. *Service Excellent* merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Membuat nasabah menjadi lebih mudah untuk melakukan transaksi perbankan.

Selain ini seorang *Customer Service* yang dituntut cekatan dalam bertindak apabila menemukan nasabah yang memerlukan bantuan. *Customer Service* harus selalu pintar menganalisis calon nasabah. Apabila *Customer Service* tidak cekatan maka akan berimbas pada pekerjaan petugas lainnya. Yang nanti akan berimbas pada bank tersebut.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, memiliki beberapa rumusan masalah diantaranya sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tugas, wewenang, dan tanggung jawab *Customer Service* pada Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya
2. Untuk mengetahui strategi *Customer Service* pada Bank BTN Cabang Surabaya
3. Untuk mengetahui strategi yang dilakukan *Customer Service* pada Bank BTN Cabang Surabaya dibanding bank lain

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian *Customer Service*

Customer Service berasal dari dua kata yaitu “*Customer*” yaitu berarti **pelanggan**, dan “*Service*” yang mengandung arti **pelayanan**. Menurut waworuntu (1997,35) menyebutkan istilah *Customer Service* yang diterjemakan dalam bahasa Indonesia mengandung arti **melayani nasabah**, dimana untuk bidang bisnis secara umum diartikan sebagai **pelayanan pelanggan**.

Customer Service adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan pelanggan dan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Customer Service memegang peranan yang sangat penting dalam perusahaan dan *perbankan*, oleh karena itu tugas *Customer Service* merupakan tulang punggung dalam kegiatan atau kelancaran operasional di dunia perbankan. Menurut Kasmir. peranan *Customer Service* adalah mempertahankan nasabah

lama agar setia menjadi nasabah kita dengan cara pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah. Dan juga melalui pendekatan terhadap nasabah tentang kualitas produk yang ada di yang dimiliki.

Seorang *customer Service* dituntut harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik didukung dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan dan keakuratan pekerjaanya sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik terhadap nasabah. Seorang *Customer Service* yang baik hanya dilihat dari segi fisik, namun juga dari segi kemampuan dan etika pelayanan. Disamping itu dapat mempertahankan nasabah lama dan calon nasabah baru agar membeli dan mengkonsumsi produk bank, tetapi juga mampu menarik nasabah baru agar membeli dan mengkonsumsi produk bank yang sudah ditawarkan serta memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap semua nasabah.

Tugas,Wewenang,Tanggung Jawab *Customer Service*

Tugas *Customer Service*

Tugas *Customer Service* secara umum adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan baik dengan nasabah sesuai dengan pedoman atau ketentuan bank sehingga harus ditekuni dengan sepenuh kemampuan, kecekatan, kesabaran

Tanggung jawab *Customer Service*

Dalam menjalankan tugasnya seorang petugas *Customer Service* bertanggung jawab secara penuh

untuk melayani nasabah sehingga nasabah merasakan kepuasannya terhadap hasil kerja petugas tersebut, disamping merasa aman dalam berhubungan dengan pihak bank.

Wewenang *Customer Service*

menyelesaikan pekerjaan sampai tuntas dengan baik

strategi pelayanan *customer service*

Peran *Customer Service* memang sangat dibutuhkan. Hal ini berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang dimiliki, karena dengan pelayanan yang baik, maka keuntungan yang akan diraih akan semakin meningkat

1. Respon lebih cepat dan tanggap
2. Mendengarkan keluhan
3. Menjaga kesabaran
4. Pemberian solusi yang tepat
5. Menjaga kesopanan

GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN

Sejarah Berdirinya Perusahaan

Secara singkat sejarah Bank Tabungan Negara awal didirikan pada tahun 1897 BTN dengan nama "Postpaarbank" pada masa pemerintahan Belanda. Pada tahun 1950 mengalami perubahan nama menjadi "Bank Tabungan Pos" oleh pemerintah RI. Berganti nama menjadi Bank Tabungan Negara pada tahun 1963. Tahun 1974 pemerintah menunjuk BTN sebagai satu-satunya institusi yang menyalurkan KPR bagi golongan masyarakat menengah kebawah. Tahun 1989 Bank BTN mulai beroperasi sebagai Bank Umum (komersial) dan mulai menerbitkan obligasi pertama. Saat tahun 1994 Bank BTN mendapat ijin sebagai

Bank Devisa, tahun 2002 Bank BTN sebagai Bank Umum dengan fokus pinjaman tanpa subsidi untuk perumahan (berdasarkan Surat Menteri BUMN No. S-554/ M-MBU/2002 tanggal 21 Agustus 2002). Pada tahun 2009 Bank BTN menjadi bank pertama di Indonesia yang melakukan sekuritisasi aset melalui pencatatan transaksi Kontrak Investasi Kolektif Efek Beragunan Aset (KIK-EBA) di Bursa Efek Indonesia. Pada tahun yang sama, Bank BTN melepaskan 2.360.057.000 lembar saham, setara dengan 27,08% dari total saham Bank BTN, dan tercatat sebagai emisi IPO terbesar di tahun 2009 dengan nilai dana sebesar Rp. 1,88 triliun. Pada tahun 2010 Bank BTN meletakkan dasar-dasar pertumbuhan berkelanjutan dengan melakukan perubahan struktur organisasi, SDM, dan penerapan GCG, seiring dengan pengembangan produk & layanan serta perluasan jaringan. Sedangkan pada tahun 2012 BTN melakukan *Right Issue*.

Visi & Misi Perusahaan

Setiap perusahaan memiliki visi, misi dalam pencapaian tujuan perusahaan. Begitu juga PT. Bank Tabungan Negara yang memiliki visi dan misi yang jelas agar mendapatkan kepuasan dari nasabah.

Visi

Menjadi bank yang terkemuka dalam pembiayaan perumahan.

Misi

- a. Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industry terkait, pembiayaan konsumsi dan usaha kecil menengah.

- b. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis teknologi terkini.
- c. Menyiapkan dan mengembangkan *Human Capital* yang berkualitas, profesional dan memiliki integritas tinggi
- d. Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate governance* untuk meningkatkan *Shareholder Value*.
- e. Mempedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya

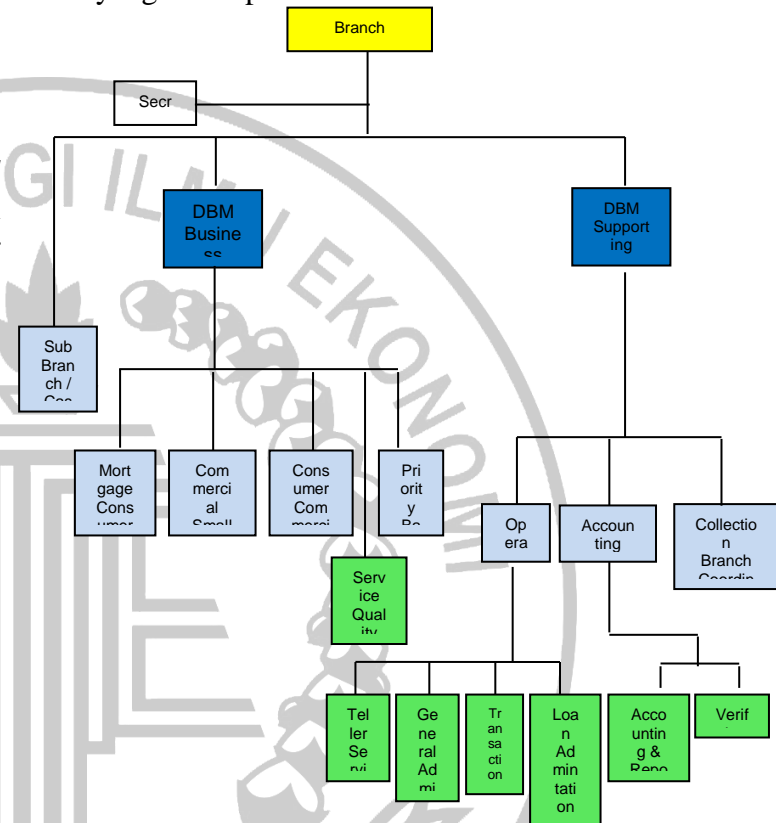
Budaya Perusahaan Dan Perilaku Utama

Budaya perusahaan bank BTN memiliki lima nilai budaya perusahaan yang menjadi pondasi bagi seluruh bitniz dalam berperilaku untuk mencapai visi bank BTN.

- a. Sinergi .
- b. Integritas
- c. inovasi.
- d. Profesionalisme
- e. Spirit mencapai keunggulan

Struktur organisasi.

Suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi di Bank dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang diharapkan



Sumber : Intern Kantor BTN Cabang Pemuda, diolah

Gambar 3.1
STRUKTUR ORGANISASI
KANTOR GUBENG

Job Description (Uraian Tugas)

Struktur organisasi sangatlah diperlukan oleh dalam lembaga untuk mengetahui deskripsi pekerjaan (*Job Description*) pada masing-masing bagian. Adapun penjelasan dari masing-masing bagian adalah sebagai berikut:

1. Branch Manager

Branch manager adalah seorang pejabat yang bertanggung jawab untuk memimpin kantor cabang, bertanggung jawab terhadap direksi dan mempunyai bawahan yaitu kepala seksi dan kepala kantor kas.

Tugas *Branch Manger* yakni:

- a. Mempimpin kantor cabang
- b. Pengawasan akan tugas-tugas yang diberikan kepada bawahan dan mengadakan evaluasi terhadap tugas-tugas tersebut
- c. Mengelola keuangan bank dan kegiatan usaha kantor cabang
- d. Memberikan peralatan kerja guna untuk meningkatkan pelayanan bekerja serta hubungan kerja sama yang baik antara pegawai untuk mencapai hasil yang maksimal
- e. Mengkoordinasi pembuatan rencana kerja, anggaran cabang agar tercapai target target yang tercapai

2. Secretary

Memiliki tugas yakni melakukan aktivitas kesekretarian perusahaan, membuat laporan yang sesuai ketentuan yang berlaku pada perusahaan tersebut, dan mengkomunikasikan kebijakan perusahaan kepada pihak eksternal maupun internal di bank.

3. Deputy Branch Manager (DBM) Business

Bertugas untuk mengawasi bagian-bagian unit bisnis

4. Deputy Branch Manager (DBM) Supporting

Seseorang yang berwenang untuk melakukan koordinasi pencapaian target administrasi, target dalam anggaran serta melaporkan kegiatan usaha bank dan mengevaluasi secara periodik.

5. Sub Branch (Cash Office)

Memiliki tanggung jawab dalam penerapan prinsip mengenai nasabah (PBI No.31/10/PBI/2001), serta bertanggung jawab atas pelaksanaan ketentuan-ketentuan yang menyangkut operasional bank intern maupun ekstern.

6. Mortgage & Consumer Lending Unit

Memiliki tanggung jawab dalam mengurus tentang kredit pemilikan rumah (KPR), kredit agunan rumah, kredit kring dan swadana, serta mengembangkan *bisnis consumer loan* dari *value chain* perusahaan

7. Commercial Small & Medium Unit

Memiliki tugas untuk memberikan layanan pembiayaan kredit komersial, seperti kontraktor perumahan dan kredit mikro untuk para pengusaha kecil dan menengah.

8. Consumer & Commercial Funding Unit

Consumer funding memiliki tugas untuk mencari dana pihak ketiga melalui tabungan, deposito dari perseorangan serta mengembangkan bisnis *wealth management* sedangkan *commercial fuding* lebih berfokus ke lembaga, seperti perusahaan, CV, dan lainnya.

9. Service Quality Unit

Memiliki tugas dengan melakukan pengawasan dan *roleplay* untuk pelayanan *teller* dan *Customer Service* agar dalam pelayanan yang diberikan lebih baik.

10. *Priority Banking Branch*

Memiliki tugas untuk memberikan pelayanan yang khusus kepada para nasabah melalui *priority banking* sehingga pelayanan khusus tersebut tepat pada sasaran. Dengan adanya pelayanan ini, nasabah tidak perlu mengantri di loket, sehingga nasabah hanya menunggu di ruangan yang nyaman. Namun tidak semua nasabah mendapatkan pelayanan ini, hanya nasabah yang memiliki dana diatas Rp. 250.000.000

11. *Operation Unit*

Memiliki tanggung jawab dalam kegiatan operasional, melakukan maintenance serta memeriksa laporan harian seperti CIF, pembukaan rekening hingga laporan rugi laba.

12. *Accounting Unit*

Memiliki tugas dalam memastikan peningkatan nilai kualitas aktiva produktif kantor cabang, menyelenggarakan dan melaksanakan penerimaan & pengeluaran kas secara tunai, pencatatan dalam buku kas harian dan membuat laporan mengenai posisi kas harian yang sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku.

13. *Collection Branch*

Koordinator Memiliki tugas dalam melakukan monitor dalam penagihan/penarikan unit atas kontrak konsumen, memeriksa daftar penerimaan bukti setoran, serta melaporkan kepada *head collection* atas bukti setoran yang tidak tertagih berserta alasan dan tindakan yang telah diambil.

14. *Teller Service*

Memiliki tugas dalam pelayanan yang berkaitan dengan uang misalnya melayani penyetoran dan penarikan uang secara tunai, melayani dalam angsuran kredit, dan angsuran kredit, dan melayani transaksi giro, tabungan dan deposito. *Teller* juga bertanggung jawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas di sistem dengan kas fisiknya.

15. *General Administration Sub Unit*

Memiliki tanggung jawab dalam mengelola anggaran (KP), logistic, mengawasi manajemen kepegawaian, manajemen arsip & surat menyurat

16. *Transaction Processing Sub Unit*

Memiliki tugas dan wewenang meliputi pengoptimalan dalam peningkatan efisiensi pada *back office* dan peningkatan kontrol, pengadministrasian dana, mengentry data, melakukan proses transaksi kliring, memproses transaksi khusus (pajak, ATM, cek, dll), serta melakukan pemeliharaan terhadap hardware maupun software.

17. *Loan Administration & Document Sub Unit*

Memiliki tugas untuk pengecekan atau pemeriksaan terhadap dokumen debitur saat permohonan kredit menyerahkan dokumen debitur saat permohonan kredit, penyerahan dokumen debitur saat pelunasan kredit, memproses pemberian kredit umum yang sesuai dengan berlaku, memeriksa debitur pada sistem informasi debitur atau *BI checking*.

18. *Accounting & Reporting*

Memiliki tanggung jawab dalam menyusun laporan keuangan untuk pihak ekstren, memantau laporan keuangan baik dari pihak intern maupun ekstren dan bertanggung

jawab terhadap berlangsung atau tidaknya proses dan analisa laporan kinerja kantor cabang.

19. *Verifying*

Memiliki tanggung jawab dalam memverifikasikan transaksi-transaksi yang ada, memonitoring dan melaporkan untuk pihak eksternal, menyusun laporan untuk eksternal, dan mengelola sistem komputer.

Profil Usaha

Untuk mengetahui informasi mengenai Bank BTN adalah sebagai berikut:

Nama : Kantor Kas PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

Alamat : Jl. Karimun Jawa Ruko Kav.6

Telepon : (031) 5045281

Situs Web : www.btn.co.id

Produk dan Layanan

Untuk mengetahui produk dan layanan yang ada di Bank BTN adalah sebagai berikut:

Produk

Untuk menghasilkan profit yang dijalankan bank BTN memiliki produk yang mereka tawarkan ke calon nasabah antara lain :

1. Tabunganku

Tabunganku merupakan tabungan perorangan dengan persyaratan mudah & ringan untuk menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2. Tabungan BTN e'Batara Pos

Merupakan produk Tabungan Bank BTN yang diselenggarakan bekerjasama dengan PT. Pos Indonesia (Persero) melalui loket kantor pos yang telah ditentukan.

3. Tabungan BTN Haji Plus

Merupakan tabungan yang khusus diperuntukkan kepada calon jemaah haji yang akan menjalankan ibadah haji dengan program penyelenggara haji khusus yang diselenggarakan oleh Kantor Kementerian Agama.

4. Tabungan BTN Haji Reguler

Merupakan tabungan yang diperuntukkan kepada calon jemaah haji yang akan mempersiapkan ibadah haji dengan program penyelenggara haji reguler.

5. Tabungan BTN Payroll

Tabungan Batara yang khusus digunakan untuk nasabah yang memakai fasilitas Payroll Bank BTN. Yang mana penyetoran dapat dilakukan di seluruh Kantor Pos Online (KLKK).

Layanan jasa

Memberikan layanan yang bermanfaat dalam kemudahan bertransaksi adalah sebagai berikut :

1. BTN Payroll

Merupakan layanan Bank BTN bagi pengguna Jasa (Perusahaan, Perorangan, Lembaga) dalam mengelola pembayaran gaji, THR, dan Bonus serta kebutuhan *financial* lainnya yang bersifat rutin bagi karyawan pengguna jasa.

2. SKBDN

Surat kredit berdokumentasi dalam negeri (SKBDN) atau LC local adalah janji tertulis dan tidak dapat dibatalkan. Biaya yang kompetitif, BTN memiliki jaringan unit kerja dan hubungan dengan bank koresponden yang luas.

3. Inkaso / *Clean Collection*

Merupakan jasa penagihan warkat/cek dalam mata uang asing. Melalui layanan ini, nasabah dapat memanfaatkan jasa BTN untuk

menagih pencairan / penguangan warkat / cek luar negeri.

4. Safe Deposit Box

Sarana penyimpanan barang, surat-surat berharga yang aman dan terjaga dari risiko kebakaran kejahatan, bencana alam dan sebagainya.

5. Fasilitas Deposito

Fasilitas Deposito merupakan fasilitas pemindah bukuan otomatis pada system bank.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Bagaimana Tugas, Wewenang, dan Tanggung Jawab Customer Service Pada Bank BTN Cabang Surabaya?

Seorang *Customer Service* yang berada digaris depan bank (*front office*) juga memiliki tugas. Yang nantinya akan dijumpai oleh nasabah dalam kegiatan sehari-hari seorang petugas *Customer Service*. Tugas sebagai *Customer Service* yakni melayani nasabah dalam artian pembukaan tabungan, deposito, giro, melayani pengaduan yakni komplek tarik tunai uangnya tidak keluar bisa mengadu ke bagian *Customer Service* dan memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah. Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

Tugas *Customer Service* Bank BTN cabang Surabaya pemuda dalam melayani nasabah adalah sebagai berikut:

1. Pembukaan tabungan

Untuk membuka tabungan tersebut dibutuhkan beberapa persyaratan untuk melengkapi dokumen seperti

KTP, SIM, Kartu keluarga, dan uang nominal tertentu sebagai setoran awalnya. Untuk membuka rekening tabungan BTN Batara nasabah harus menyerahkan setoran awal dua ratus ribu, untuk membuka tabungan BTN Prima setoran awalnya dua juta, dan untuk Tabunganku BTN setoran awalnya dua puluh ribu rupiah.

2. Pembukaan Giro

Dengan kemudahan dalam penarikan yang dapat dilakukan kapanpun menggunakan cek atau bilyet giro sangat menunjang aktivitas nasabah. Manfaat menggunakan giro uang nasabah sangatlah aman dan terjamin. Dengan biaya administrasi bulanan dua puluh ribu rupiah yang ringan juga nasabah bisa berhemat untuk setiap transaksi.

3. Pembukaan Deposito

Memilih produk deposito bank BTN sangatlah menguntungkan sebagai investasi jangka panjang dengan bunga yang terus berkembang sesuai dengan bunga yang berlaku.

Deposito bank BTN memiliki bunga yang menarik. Deposito berjangka rupiah BTN ini dapat anda gunakan sebagai jaminan kredit untuk meminjam uang. Nasabah bebas memilih sesuai dengan jangka waktunya mulai dari satu bulan, tiga bulan, enam bulan, duabelas bulan, dan dua puluh empat bulan.

Deposito BTN dapat dibuka baik perorangan maupun perusahaan/lembaga. Syarat pembukaan giro melampirkan fotocopy KTP atau identitas yang masih berlaku lainnya. Deposito minimal satu juta untuk perorangan dan lima juta untuk lembaga. Kemudian mengisi formulir permohonan di Kantor Cabang BTN.

4. Melayani Pengaduan Nasabah

Customer Service harus membiasakan mendengarkan setiap pengaduan atau keluhan nasabah yang tidak jarang nasabah marah, kecewa, mengeluh dan terjadi kesalahan teknis. Contoh mengaduan nasabah antara lain: komplek tarik tunai uangnya gak keluar nasabah bisa mengadu ke *Customer Service*. Sehubungan dengan tugas dan wewenang tanggung jawab *Customer Service* pun memiliki wewenang. Wewenang inilah yang merupakan wujud konkrit untuk menyelesaikan setiap pekerjaan dan tugas sampai tuntas dengan baik.

Dalam menjalankan tugasnya seorang *Customer Service* bertanggung jawab secara penuh untuk melayani nasabah sehingga nasabah merasakan kepuasannya terhadap hasil kerja petugas tersebut, disamping merasa nyaman dalam berhubungan dengan pihak bank. Tanggung jawab di bank BTN ini bank BTN harus sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) tidak boleh melanggar aturan meskipun kedekatan keluarga atau bagaimanapun. *Customer Service* harus sesuai dengan aturan bank BTN.

Bagaimana Strategi Pelayanan Yang Dilakukan *Customer Service* Pada Bank BTN Cabang Surabaya?

Strategi pelayanan di Bank BTN yaitu menggunakan standar layar layanan yang mengelolah yaitu satu koordinator namanya SAS (*Service Assurance Staf*).

Setiap hari di Bank BTN selalu melakukan *roleplay* dengan pegawainnya ada yang menjadi nasabah dan petugas untuk latihan

melayani pembukaan rekening, giro, deposito bertujuan untuk meningkatkan pelayanan. *Roleplay* menjadi agenda rutin setiap selesai pekerjaan dan di dokumentasi dengan rapi dikirim ke grup sosmed bank BTN untuk menjadi bukti selesai melakukan *roleplay*.

Adapun strategi untuk meningkatkan pelayanan antara lain:

1. Respon lebih cepat dan tanggap
Respon dengan tingkat ketanggapan yang tinggi menjadi kunci utama kepuasan nasabah. *Customer Service* harus memiliki respon yang cepat dalam menanggapi setiap permasalahan yang diajukan nasabah, baik berupa permintaan, keluhan, atau bahkan sistem transaksi yang dilakukan dengan nasabah.

2. Mendengarkan keluhan
Sebagai *Customer Service* membiasakan diri untuk mendengarkan keluhan dari nasabah yang diungkapkan. Setiap bentuk komplain yang masuk dapat berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bank BTN. Dalam mendengarkan keluhan nasabah *Customer Service* juga mampu memberikan solusi yang tepat, baik bagi nasabah ataupun bank.

3. Menjaga kesabaran
Sebagai *Customer Service* harus menjaga kesabaran sebagai kunci utama untuk menghadapi keluhan nasabah agar tidak terpancing emosi, seperti halnya marah dan mudah menyerah. Dengan bersabar semua masalah para konsumen dapat diatasi dengan lebih baik.

4. Pemberian solusi yang tepat
Banyak masalah yang dikeluhkan oleh nasabah seperti halnya keterlambatan pelayanan produk, produk yang

diterima sampai dalam jangka waktu lama atau juga produk tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Setiap keluhan dibutuhkan solusi yang tepat yang berguna untuk pemecahan masalah yang wajib diberikan kepada nasabah. Selain meningkatkan bentuk pelayanan solusi tersebut juga mampu memuaskan nasabah lebih baik. Sehingga nasabah akan lebih percaya dengan produk yang kita tawarkan.

Bagaimana Strategi *Customer Service* Pada Bank BTN Cabang Surabaya Dibanding Bank Pesaing?

Persaingan yang sehat antar bank diperlukan sebagai salah satu unsur pendorong peningkatan efisiensi. Bank BTN berusaha meningkatkan kepercayaan masyarakat dan merangsang minat nasabah untuk menabung di BTN dengan melakukan berbagai strategi, marketing untuk menghimpun dana dari masyarakat. Strategi ini dilakukan dengan mengeluarkan varian produk baru, undian berhadiah, penawaran tingkat suku bunga yang rendah, kampanye melalui media massa, pembukaan kantor cabang, gratis administrasi untuk pembukaan tabungan. Strategi tersebut diharapkan dapat menarik nasabah untuk menabung di bank BTN. Menabung merupakan aktifitas guna untuk memenuhi kebutuhan jasmani akan materi pada jangka panjang. Menabung merupakan kegiatan atau aktifitas yang memerlukan adanya keinginan dalam diri seseorang untuk menyalahgunakan dan menyimpan uangnya di bank. Menabung memerlukan

minat agar perilakunya terarah pada aktivitas menabung.

Bagaimana Hambatan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Bank BTN Cabang Surabaya?

Adapun hambatan yang dihadapi oleh *Customer Service* diantaranya:

- a. menghadapi komplain nasabah misalkan nasabah tarik tunai uangnya tidak keluar agar nasabah tidak marah-marah bisa datang ke *Customer Service* agar permasalahan bisa cepat ditangani.
- b. Sistem komputer *error* pada saat bertransaksi pada nasabah
- c. Kemampuan berkomunikasi yang kurang

Bagaimana Solusi Yang Tepat Untuk Menghadapi Nasabah Dalam Meningkatkan Pelayanan?

Solusi yang tepat untuk meningkatkan pelayanan diantaranya:

- a. Penanganan nasabah pada saat penarikan uang di ATM terjadi transaksi tarik tunai uangnya tidak keluar nasabah tidak perlu khawatir uangnya hilang karena Bank BTN akan mengembalikan melalui proses secara SOP empat belas hari kerja kebanyakan dalam tiga hari kerja uangnya sudah kembali ke nasabah.
- b. Apabila terjadi kerusakan sistem komputer *error* pada saat memasukan data nasabah. *Customer Service* menggunakan cara manual dengan cara nasabah mengisi form yang sudah disediakan agar pada saat komputer tidak *error* *Customer Service* lebih mudah memasukan data nasabah dengan benar.

Di bank BTN *Customer Service* mengikuti kursus latihan berkomunikasi yang baik dan benar yang bertujuan untuk pelayanan terhadap nasabah.

PENUTUP

Kesimpulan

a. Tugas, wewenang dan tanggung jawab *Customer Service* pada Bank BTN Cabang Surabaya diantaranya adalah melayani nasabah dalam pembukaan tabungan, pembukaan giro, pembukaan Deposito, melayani pengaduan nasabah. Wewenang *Customer Service* yaitu menyelesaikan pekerjaan dan tugas sampai tuntas dengan baik. Adapun wewenang tersebut antara lain:

1. Menyaksikan nasabah mengisi dan mendatangi formulir
2. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening
3. Melakukan verifikasi tanda tangan nasabah apakah sesuai dengan aslinya
4. Melakukan penutupan rekening baik atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya
5. Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan

Dalam menjalankan tugasnya *Customer Service* bertanggung jawab secara penuh untuk melayani nasabah sehingga nasabah merasakan kepuasan, merasa nyaman dalam berhubungan dengan pihak bank. Tanggung jawab di Bank BTN harus sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) tidak boleh melanggar aturan.

1. Strategi pelayanan yang dilakukan *Customer Service* pada Bank BTN Cabang Surabaya diantaranya menggunakan standar layanan namanya SAS (*Service Assurance Staf*). Dan melakukan kegiatan *roleplay* setiap hari selesai pekerjaan di Bank BTN yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan.

2. Strategi *Customer Service* pada bank BTN Cabang Surabaya dibanding bank pesaing diantaranya menggunakan strategi dengan mengeluarkan varian produk baru, undian berhadiah, penawaran tingkat suku bunga yang rendah, kampanye melalui media massa, pembukaan kantor cabang, gratis administrasi untuk pembukaan tabungan. Strategi tersebut diharapkan dapat menarik nasabah untuk nabung di bank BTN.

3. Hambatan *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan yaitu terjadinya komplek nasabah tarik tunai uangnya tidak keluar, komputer *error*, dan kemampuan berkomunikasi.

4. Solusi yang tepat untuk menghadapi nasabah yaitu bank BTN akan mengembalikan uangnya dalam tiga hari kerja, melakukan pengisian manual, diadakan latihan berkomunikasi.

Saran

Dari beberapa hal-hal tersebut diatas, maka dapat dapat disarankan antara lain:

- a. Nasabah datang ke kantor cabang terdekat untuk mengatasi permasalahan yang sedang di hadapi
- b. Menggunakan cara pengisian manual

c. Agar diadakan latihan berkomunikasi bagi *Customer Service*

diselenggarakan Bank BTN yang bertujuan mengasah komunikasi terhadap nasabah.

Implikasi penelitian

Pelaksanaan yang sudah direncanakan dan di susun secara matang antara lain:

- a. semua permasalahan yang di hadapi nasabah sebaiknya di bicarakan di *Customer Service* agar diberikan masukan yang baik dan benar
- b. Komputer merupakan alat yang saat penting dalam pelayanan *Customer Service* karena untuk menginput data nasabah yang menabung di bank BTN. Agar tidak terjadi *error* pada saat bertransaksi komputer wajib di cek minimal satu bulan sekali.
- c. Dalam pelayanan terhadap nasabah *Customer Service* harus pintar berkomunikasi dengan baik dan benar. *Customer Service* wajib mengikuti latihan yang

Daftar Rujukan

- Mengelola kualitas layanan perbankan. 2014. PenerbitPT. Cipta Adi Pustaka
- Kasmir. 2015, *Etika Customer Service* PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Tutut. *Customer Service* bank BTN. Surabaya ., 15 juni 2017
- Instruktur Laboratorium Bank Stie Perbanas Surabaya Program Studi S1 Menejemen. 2014. *Modul Klasikal Laboratorium Operasional Bank*. Jakarta Stie Perbanas Surabaya
- Kasmir, *Etika Customer Service* PT Raja Grafindo Persada, Jakarta <http://www.btn.co.id/> di akses tanggal 14 juni 2017