

**IMPLEMENTASI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP PRODUK
TABUNGAN BTN BATARA PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)
TBK KANTOR KAS KALIBUTUH SURABAYA**

ARTIKEL ILMIAH

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



Oleh :

ETIKA DEWI TANJUNG
NIM : 2017110413

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2020**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Etika Dewi Tanjung
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 07 Maret 1999
NIM : 2017110413
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Implementasi Pelayanan *Customer Service* Terhadap Produk Tabungan BTN Batara Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas Kalibutih Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 31 Agustus 2020

(Chitra Laksmi Rithmaya, SE., MM.)

NIDN : 721106806

Ketua Program Studi Diploma 3

Tanggal : 31 Agustus 2020

(Dr. Kautsar Riza Salman, SE.,MSA.,Ak.)

NIDN : 726117702

**IMPLEMENTASI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP PRODUK
TABUNGAN BTN BATARA PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)
TBK KANTOR KAS KALIBUTUH SURABAYA**

ETIKA DEWI TANJUNG

2017110413

Email : 2017110413@students.perbanas.ac.id

CHITRA LAKSMI RITHMAYA, SE., MM.

STIE Perbanas Surabaya

Email : chitra@perbanas.ac.id

ABSTRACT

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Office Cash Kalibutuh Surabaya has implemented a standardized service by the Head Office of the National Savings Bank. The Research objectives is to implement service for customer service standart operational procedure in the savings BTN batara collection techniques namely observation, interviews and documentation. Based on the results of research that has been done shows that customer service has implemented appropriate standard operational procedures to provide services to customers who use BTN Batara savings products. With this standard operational procedure, customer service can provide the right and maximum service to its customers.

Keywords : Services, *Customer service*, BTN Batara Savings

PENDAHULUAN

Bisnis pada dunia perbankan saat ini terasa sangat ketat. Disebabkan karena adanya kondisi pasar global. Selain pasar global, perkembangan dunia perekonomian di indonesia sangat berpengaruh besar pada dunia perbankan. Pada era modern saat ini, perbankan tidak dapat dilepaskan dari semua sektor perekonomian di Indonesia. Fungsi perbankan untuk ikut serta dalam perekonomian indonesia sangatlah dibutuhkan. Sektor perekonomian di Indonesia pasti membutuhkan jasa perbankan. Kegiatan utama dari suatu bank adalah menghimpun dana dari masyarakat, kemudian menyalurkan dananya kepada masyarakat serta memberikan jasa-jasa lainnya kepada masyarakat.

Bank adalah suatu lembaga yang

bertugas untuk menghimpun dana masyarakat kemudian menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit serta memberikan jasa-jasa lainnya (R. Indonesia, 1998). Hasil dari penghimpun dana dari masyarakat dapat dikelola oleh bank yang selanjutnya akan disalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan dana serta bank juga melayani kebutuhan pembiayaan dan jasa-jasa dari kegiatan ekonomi. Cara yang dilakukan oleh bank untuk menghimpun dana masyarakat yaitu menerima simpanan yang berbentuk tabungan, deposito dan giro.

Dari contoh produk simpanan di atas, tabungan adalah salah satu simpanan yang cukup diminati oleh masyarakat. Tabungan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 yaitu simpanan dana dari pihak

ketiga yang dapat ditarik sewaktu-waktu (R. Indonesia, 1998). Menurut data yang diambil dari (www.bi.go.id, 2019) per 31 oktober 2019 nasabah yang menempatkan dana di bank untuk simpanan paling besar yaitu tabungan sebesar Rp 856.206 (miliar), deposito sebesar Rp 693.509 (miliar), giro sebesar Rp 343.694 (miliar). Tabungan cukup diminati oleh nasabah sebab tabungan memberikan fasilitas yang mudah kepada nasabah dalam penggunaannya, mulai dari proses pembukaan tabungan dan pengambilan dananya. Dalam perbankan tabungan adalah salah satu sumber dana bank yang potensial bagi bank guna tetap dapat bertahan di era saat ini.

Perbankan semakin berlomba-lomba untuk memenuhi kebutuhan dari nasabahnya, dimana setiap nasabah selalu menginginkan berbagai kemudahan dalam pelayanannya. Oleh sebab itu, setiap bank selalu berusaha meningkatkan kinerja pada setiap karyawannya agar mampu memberikan pelayanan jasa yang optimal guna memberikan kepuasan kepada nasabah. Terkadang selera atau harapan dari nasabah selalu berubah-ubah sehingga kualitas pelayanannya yang harus disesuaikan. Dengan perubahan kualitas pelayanan tersebut, maka diperlukan peningkatan dalam ketrampilan tenaga kerja yang lebih baik serta perubahan lingkungan bank agar dapat memenuhi, bahkan melebihi harapan dari nasabah. Kualitas pelayanan adalah salah satu hal yang terpenting bagi bank saat ini.

Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang diharapkan oleh konsumen guna memenuhi keinginannya (Nasution, 2004). Kepuasan dari nasabah terutama di bidang jasa adalah salah satu hal yang terpenting, karena hal tersebutlah yang dapat membuat bank bertahan untuk menghadapi suatu persaingan saat ini.

Bilamana pelayanan yang diberikan baik serta dapat membuat nasabah merasa puas, maka hal ini dapat membuat nasabah tetap berkomitmen pada bank dan apabila ditawarkan produk baru maka dapat membuat nasabah tertarik untuk membelinya. Jika pelayanan yang diberikan maksimal dan tepat sasaran, maka hal ini akan membuat *image* bank semakin baik di mata masyarakat dan membuat citra dari bank meningkat di hadapan nasabahnya. Suatu *image* yang positif akan dibangun oleh bank dalam beberapa cara seperti meningkatkan kualitas dari produknya, pelayanannya serta keamanannya. Dalam meningkatkan suatu *image* positif bagi bank, maka bank dianjurkan untuk memiliki karyawan yang dapat menangani seluruh kebutuhan dari calon nasabah barunya, karyawan tersebut disebut *customer service*.

Ditengah persaingan yang ketat pada dunia perbankan, bank harus terus dapat memberikan pelayanan yang optimal dan maksimal. Untuk mencapai hal tersebut, seorang *customer service* haruslah mampu dan berkompeten untuk melakukan suatu komunikasi yang tepat sasaran. Menyadari bahwa *customer service* adalah unit terdepan pada suatu perbankan yang bertugas menghadapi nasabah secara langsung.

Customer service memiliki tugas dan kewajiban yang penting dalam menyampaikan pelayanannya dan harus selalu menjaga hubungan baik. Hal tersebut tentu saja harus dilakukan oleh seorang *customer service* agar tetap dapat memiliki suatu komunikasi yang baik dengan para nasabahnya. Seorang *customer service* harus dapat memberikan pelayanan yang cepat dan haruslah tepat bagi nasabahnya. Akan tetapi perbankan juga harus menyediakan suatu alat penunjang untuk mempermudah *customer service* dalam memberikan pelayanan

Dengan demikian seorang *customer service* adalah sebagai cerminan penilaian baik atau buruknya sebuah bank tersebut. *Customer service* juga sebagai perantara bank dengan nasabah dalam memberikan suatu informasi berupa produk dan jasa dari bank tersebut. Maka dari itu, *customer service* dituntut untuk berwawasan luas mengenai kondisi perbankan saat ini. Seorang *customer service* juga harus berkompeten dalam melayani dan menangani keluhan dari nasabah sehingga diharapkan dapat memberikan solusi atas masalah dari nasabah secara tepat dan akurat.

Tugas yang penting dari *customer service* meliputi pemberian suatu informasi kepada nasabah serta dapat memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya, khususnya pada produk tabungan BTN Batara di Bank Tabungan Negara Surabaya. Sebagai unit *front liner*, *customer service* harus mampu membantu nasabah dalam proses pembukaan tabungan BTN Batara serta mampu menawarkan produk dan jasa kepada nasabahnya, serta dapat meyakinkan nasabahnya agar tetap menjadi nasabah di bank tersebut.

Mengingat sangat penting tugas dari *customer service* dalam bank guna membantu pelayanan kepada nasabah dan calon nasabah baru terhadap produk tabungan BTN Batara, maka penyusun tertarik untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul “Implementasi Pelayanan *Customer Service* Terhadap Produk Tabungan BTN Batara Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas Kalibutih Surabaya”.

Untuk memberikan penjelasan mengenai pembahasan Laporan Tugas Akhir ini, maka perlu dirumuskan beberapa masalah yang perlu diangkat. Apa saja persyaratan dan ketentuan tabungan BTN Batara pada PT Bank

Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas Kalibutih Surabaya ?

Apa tugas dan tanggung jawab yang harus dimiliki *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah untuk produk tabungan BTN Batara?

Bagaimana peran *customer service* kepada nasabah yang akan menggunakan produk tabungan BTN Batara ?

Bagaimana *standart operasional prosedur* pemberian pelayanan oleh *customer service* untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam penggunaan produk tabungan BTN Batara ?

Apa hambatan yang dialami oleh *customer service* dalam memberikan pelayanan pada produk tabungan BTN Batara dan cara menangani hambatan tersebut pada nasabah dan calon nasabah?

Adapun yang menjadi tujuan yang hendak dicapai adalah mengetahui Implementasi pelayanan oleh *Customer Service* terhadap produk tabungan BTN Batara Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas Kalibutih Surabaya.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian bank

Menurut (Kasmir, 2014) bank adalah suatu lembaga keuangan yang memiliki tugas menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat serta memberikan jasa-jasa lainnya ke masyarakat dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Definisi tersebut menunjukkan bahwa selain memiliki fungsi ekonomi, bank juga memiliki fungsi sosial. Fungsi ekonomi terletak pada kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana. Sedangkan fungsi sosial terletak ikut berperan aktif dalam usaha peningkatan taraf hidup rakyat.

Pengertian tabungan

Menurut (I. B. Indonesia, 2014) tabungan yaitu simpanan dana pihak

ketiga yang penarikannya dilakukan sesuai dengan persyaratan dari bank.

Persyaratan bagi penabung

Menurut (Kasmir, 2012) persyaratan bagi penabung antara lain :

Bank penyelenggara, persyaratan penabung, jumlah setoran, pengambilan tabungan, bunga dan insentif, penutupan tabungan.

Keuntungan menabung bagi nasabah

Menurut (I. B. Indonesia, 2014) keuntungan diperoleh nasabah dengan menabung di bank:

Aman, terjamin, praktis, hemat, berkembang.

Pengertian *customer service*

Menurut (I. B. Indonesia, 2014) *Customer Service* merupakan unit dari suatu organisasi yang berada di *front office* yang memiliki tugas yaitu sebagai perantara nasabah dengan pihak bank apabila nasabah memiliki kebutuhan dengan bank. *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 kebutuhan dari nasabah tersebut dengan menghubungi bagian yang terkait.

Fungsi *customer service*

Fungsi *customer service* sebagai berikut (I. B. Indonesia, 2014) : *Front line officer*, *liasson officer*, pusat informasi, *sales* (penjual), *servicing* (pelayanan), *financial advisor* atau konsultasi, *maintenance customer* (pembinaan nasabah), penanganan masalah.

Tugas *customer service*

Tugas *customer service* sebagai berikut (I. B. Indonesia, 2014) : Pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekening, pelayanan informasi, pelayanan keluhan, pelayanan

administrasi, pekerjaan administratif, pelayanan solusi.

Wewenang *customer service*

Wewenang *customer service* sebagai berikut (I. B. Indonesia, 2014) :

Menyaksikan nasabah mengisi dan menandatangani formulir, melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening apabila tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh bank, melakukan verifikasi tanda tangan nasabah, melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro dan *check* apabila tidak memenuhi persyaratan, melakukan penutupan rekening atas permintaan nasabah maupun atas sebab lainnya berdasarkan prosedur internal bank, melakukan pemblokiran rekening nasabah baik atas permintaan nasabah atau pihak lainnya yang berwenang.

Pengertian pelayanan

Menurut (I. B. Indonesia, 2014) pelayanan adalah suatu kegiatan yang diberikan kepada nasabah dengan tujuan untuk memberikan kepuasan yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Dasar-dasar pelayanan

Menurut (Kasmir, 2012) *customer Service* harus memahami dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami, yaitu sebagai berikut :

Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih, percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum, menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika dikenal, tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan, berbicara dengan bahasa yang baik dan benar, bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya, mampu menyakini nasabah serta memberikan kepuasan, mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan, jika tidak sanggup menangani masalah yang ada,

minta bantuan, bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.

Sikap melayani nasabah

Menurut (Kasmir, 2008) sikap *customer service* dalam melayani nasabah harus dilakukan menurut tata cara yang telah ditetapkan sebagai berikut :

Beri kesempatan nasabah berbicara, dengarkan baik-baik, jangan menyela pembicaraan, ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara, jangan mudah marah dan tersinggung, jangan berdebat masalah dengan nasabah, jaga sikap sopan, ramah, dan selalu bersikap tenang, jangan menanggapi hal-hal yang bukan pekerjaannya, tunjukkan perhatian dan sikap ingin membantu.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian

Rancangan penelitian pada tugas akhir ini menggunakan penelitian deskriptif. Menurut (Saifuddin, 2010) penelitian deskriptif yaitu suatu teknik dalam proses penelitian yang didasarkan atas suatu data dari suatu subyek yang diteliti. Sedangkan desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif yang dimaksudkan untuk memberikan informasi mengenai data yang diamati. Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang menggambarkan objek atau subyek yang diteliti sesuai dengan apa adanya, dengan tujuan menggambarkan secara sistematis, fakta dan karakteristik obyek yang diteliti secara tepat.

Batasan penelitian

Batasan topik penelitian

Dalam pembuatan tugas akhir ini, peneliti membahas seputar tabungan batara di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas Kalibutih Surabaya. Namun, peneliti membatasi dan menyempitkan pembahasan data dan

membahas seputar tabungan BTN batara pada Bank Tabungan Negara yang bertempat di kantor kas kalibutih Surabaya.

Judul

Dalam penulisan tugas akhir ini, judul yang dibahas yaitu Implementasi Pelayanan *Customer Service* Terhadap Produk Tabungan BTN Batara Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas Kalibutih Surabaya.

Analisis data

Metode analisis data yang digunakan peneliti yaitu dengan menggunakan metode kualitatif. Semua data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dikumpulkan terlebih dahulu lalu diklasifikasikan, di analisis, selanjutnya di interpretasikan sehingga dapat memberikan penyelesaian terhadap suatu permasalahan serta diharapkan dapat memberikan solusi.

Data dan metode pengumpulan data

Sumber data penelitian ini bersumber atau diperoleh langsung dari bagian *customer service* Bank BTN kantor kas kalibutih Surabaya. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Harapan dari hasil penelitian ini didapatkan data yang *valid* dan relevan dengan objek yang diteliti.

Waktu dan tempat penelitian

Waktu penelitian yaitu dimulai pada pertengahan bulan april 2020.

Tempat Penelitian di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas Kalibutih Surabaya.

Sumber data

Sumber data primer

Data primer yaitu data yang diperoleh pertama kali dari data di lapangan. Data tersebut dikumpulkan sendiri oleh peneliti dari obyek penelitian. Data utama dari penelitian ini adalah hasil wawancara dengan narasumbernya yaitu *customer service*.

Sumber data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua setelah data primer. Data ini diperoleh dengan melakukan studi kepustakaan yaitu dengan mempelajari, memahami buku-buku, artikel, serta literatur yang ada kaitannya dengan penelitian tugas akhir. Peneliti menggunakan data sekunder ini untuk memperkuat penemuan atau melengkapi informasi yang telah dikumpulkan mulai observasi, wawancara dan dokumentasi dengan narasumber yaitu *customer service*.

Metode pengumpulan data

Pengumpulan data yaitu prosedur yang sistematis dan standart untuk memperoleh data yang diperlukan. Untuk memperoleh data-data yang dapat diuji kebenarannya, relevan, dan lengkap maka dalam penelitian ini menggunakan metode sebagai berikut:

Metode observasi yaitu menggunakan penelitian secara langsung atau observasi sebagai metode pengumpulan data. Menurut (Sarwono, 2006) observasi yaitu suatu kegiatan mulai dari pencatatan yang dilakukan secara sistematis dilihat dari suatu kejadian, obyek yang dilihat dan hal-hal yang mendukung dalam proses penelitian. Dimana peneliti akan terjun langsung ke lapangan dan mengamati dengan seksama yang diteliti dan mencari data yang tidak bisa didapatkan dari proses wawancara.

Metode wawancara merupakan cara pengumpulan data dengan cara tanya jawab kepada petugas bank khususnya petugas *customer service* yang dikerjakan dengan cara sistematis dan berlandaskan pada tujuan penelitian. Pada umumnya dua orang atau lebih hadir secara fisik dalam proses tanya jawab.

Metode dokumentasi, menurut (Husain, 2009) yaitu suatu metode dalam mengumpulkan data yang berkaitan

dengan catatan, foto, buku, surat dan semacamnya. Dimana seluruh dokumen tersebut dapat digunakan sebagai bukti pendukung data-data hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, yang selanjutnya oleh peneliti digunakan sebagai laporan penelitian.

Teknik analisis data

Menurut (Sugiyono, 2015) analisis data adalah suatu metode dalam menyusun data yang diperoleh secara sistematis dari wawancara, catatan di lapangan dan dokumentasi melalui pengorganisasian data ke dalam kategori, menjabrakan ke dalam unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang paling penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian Tugas Akhir ini yaitu analisis secara kualitatif. Menurut (Ivanovich Agusta, 2014) analisis data kualitatif terdapat tiga tahap yaitu sebagai berikut :

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

Penyajian data yaitu kegiatan sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data secara kualitatif antara lain.

Penarikan kesimpulan, setelah mereduksi data dan disajikan, peneliti membuat kesimpulan yang didukung bukti pada tahap pengumpulan data. Kesimpulan adalah jawaban dari rumusan masalah yang telah ditingkatkan sejak awal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

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 :

Terdepan dan terpercaya dalam memfasilitasi sektor perumahan dan jasa layanan keuangan keluarga.

Misi :

Berperan aktif dalam mendukung sektor perumahan, baik dari sisi penawaran maupun dari sisi permintaan, yang terintegrasi dalam sektor perumahan di Indonesia.

Memberikan layanan unggul dalam pembiayaan kepada sektor perumahan dan kebutuhan keuangan keluarga

Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk,

jasa dan jaringan strategis berbasis digital. Menyiapkan dan mengembangkan *human capital* yang berkualitas, profesional, dan memiliki integritas tinggi.

Meningkatkan *shareholder value* dengan fokus kepada peningkatan pertumbuhan profitabilitas sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate governance*.

Memedulikan kepentingan masyarakat sosial dan lingkungan berkelanjutan.

Profil usaha

Produk-produk yang ditawarkan pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas Kalibutih Surabaya diantaranya produk dana, kredit, jasa dan layanan.

Tabungan BTN Batara

Tabungan BTN Prima

TabunganKu

Tabungan e'Batapos

Tabungan BTN Junior

Tabungan BTN Juara

Tabungan SimPel (Simpanan Pelajar)

Tabungan BTN Batara Pensiunan

Deposito Berjangka Rupiah

Sertifikat Deposito

Deposito Valas

Giro Valas

Giro Rupiah

KPR Bersubsidi

Kredit Griya Utama

Kredit Modal Kerja

Kredit Investasi (KI)

Jasa : ATM Batara

Inkaso

Safe Deposit Box

Bank Garansi

Real Time Gross Settlement (RTGS)

SPP Perguruan Tinggi

Hasil penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas Kalibutih Surabaya terhadap salah satu produknya yaitu tabungan BTN batara.

Sehingga diperoleh hasil penelitian sebagai berikut :

Persyaratan dan ketentuan tabungan BTN Batara

Ketentuan umum tabungan BTN Batara Penabung dapat perorangan atau lembaga. Tabungan BTN Batara di peruntukkan bagi perorangan baik WNI maupun WNA. Penabung harus melampirkan KTP atau identitas diri lainnya.

Penabung mengisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening.

Penabung menyatakan tunduk pada segala ketentuan yang berlaku di BTN baik yang saat ini berlaku maupun yang akan datang. Rekening dinyatakan aktif dan bisa digunakan secara efektif setelah disetujui dan diaktifkan oleh bank sesuai ketentuan yang berlaku.

Syarat pembukaan tabungan BTN Batara untuk perorangan

Warga Negara Indonesia (WNI) atau Warga Negara Asing (WNA).

Berusia minimal 17 tahun.

Bagi WNI memiliki identitas diri yang masih berlaku yaitu KTP/SIM/PASPOR dan memiliki NPWP.

Bagi WNA memiliki paspor dan KITAS/KITAP yang masih berlaku.

Mengisi formulir data nasabah (CIF) untuk permohonan pembukaan rekening.

Mengisi *specimen* tanda tangan di depan petugas bank.

Setoran awal minimal sebesar Rp 200.000

Setoran lanjutan minimal sebesar Rp 10.000

Saldo minimum sebesar Rp 50.000

Biaya administrasi Rp 12.500 per bulan.

Tugas dan tanggung jawab *customer service* dalam memberikan pelayanan terhadap produk tabungan BTN Batara

Tugas *customer service* yaitu pembukaan rekening, penutupan rekening, *handling complain* (menangani keluhan nasabah). Sedangkan tanggung jawab *customer service* yaitu memberikan

informasi kepada nasabah yang berkaitan dengan produk tabungan BTN Batara, mampu memberikan solusi atas keluhan yang disampaikan nasabah.

Peran *customer service* kepada nasabah yang akan menggunakan produk tabungan BTN Batara

Informasi yang diberikan *customer service* kepada nasabah mengenai produk tabungan BTN Batara meliputi :

Manfaat produk tabungan BTN Batara.

Biaya-biaya yang melekat pada tabungan BTN Batara.

Standart *operasional procedure* pemberian pelayanan oleh *customer service* dalam penggunaan produk tabungan BTN Batara

Standart pemberian pelayanan, dalam memberikan pelayanan, *customer service* diharuskan memenuhi standart antara lain:

Sikap, ketrampilan.

Hambatan dalam memberikan pelayanan pada produk tabungan BTN Batara

Hambatan yang terjadi saat *customer service* memberikan pelayanan kepada nasabah yang akan melakukan pembukaan tabungan BTN Batara, antara lain :

Nasabah tidak membawa persyaratan yang lengkap untuk melakukan pembukaan rekening tabungan BTN Batara.

Nomor telephone yang tertera paa lembar formulir pembukaan rekening tabungan (CIF) tidak aktif.

Nasabah bersikap tidak ingin mengalah.

Pembahasan

Mengacu pada buku pedoman, sub bab ini menjelaskan tentang evaluasi atas kondisi yang ada di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas Kalibutuh Surabaya berdasarkan penjelasan dari hasil penelitian. Berikut penjelasannya :

Persyaratan dan ketentuan tabungan BTN Batara

Ketentuan umum tabungan BTN Batara sebagai berikut :

Penabung dapat perorangan atau lembaga.

Dapat digunakan oleh perorangan dengan minimal usia 17 tahun, ataupun digunakan oleh lembaga

Tabungan BTN Batara di peruntukkan bagi perorangan baik WNI maupun WNA.

Penabung harus melampirkan KTP atau identitas diri lainnya.

Melampirkan KTP/SIM/PASPOR serta melampirkan NPWP.

Penabung mengisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening.

Customer service menjelaskan tentang tabungan BTN Batara, kemudian menyerahkan formulir pembukaan rekening tabungan BTN Batara kepada nasabah.

Penabung menyatakan tunduk pada segala ketentuan yang berlaku di BTN baik yang saat ini berlaku maupun yang akan datang.

Rekening dinyatakan aktif dan bisa digunakan secara efektif setelah disetujui dan diaktifkan oleh bank sesuai ketentuan yang berlaku.

Syarat pembukaan tabungan BTN Batara untuk perorangan

Warga Negara Indonesia (WNI) atau Warga Negara Asing (WNA).

Berusia minimal 17 tahun.

Bagi WNI memiliki identitas diri yang masih berlaku yaitu KTP/SIM/PASPOR dan memiliki NPWP.

Bagi WNA memiliki paspor dan KITAS/KITAP yang masih berlaku.

Mengisi formulir data nasabah untuk pembukaan rekening tabungan.

Mengisi specimen tanda tangan di depan petugas bank.

Setoran awal minimal sebesar Rp 200.000

Setoran lanjutan minimal sebesar Rp 10.000

Saldo minimum sebesar Rp 50.000

Biaya administrasi Rp 12.500 per bulan.

Syarat pembukaan tabungan BTN Batara untuk lembaga

Mengisi formulir data nasabah (CIF) untuk permohonan pembukaan rekening.

Menyerahkan akta pendirian perusahaan.

Menyerahkan KTP pejabat yang berwenang.

Menyerahkan SIUP, TDP dan NPWP.

Prosedur pembukaan tabungan BTN Batara

Nasabah datang ke BTN

Nasabah mendatangi *customer service* untuk memberitahukan bahwa akan membuka tabungan BTN Batara, selanjutnya *customer service* memberikan formulir CIF .

Nasabah mengisi formulir CIF dan menyerahkan kartu identitas.

Customer service melakukan :

Pemeriksaan kelengkapan data, otorisasi data nasabah, memasukkan data ke sistem, membuat buku tabungan.

Nasabah menerima buku tabungan dan ATM.

Nasabah mengisi slip setoran.

Nasabah menuju *teller* untuk melakukan setoran awal.

Selesai

Tugas dan tanggung jawab *customer service* dalam memberikan pelayanan terhadap produk tabungan BTN Batara

Tugas *customer service* yaitu pembukaan rekening, penutupan rekening, *handling complain* (menangani keluhan nasabah). Tanggung jawab *customer service* dari seorang *customer service* yang paling utama yaitu memberikan informasi dan pelayanan terbaik kepada nasabah terkait dengan berbagai produk dan jasa yang ditawarkan

oleh bank. Pelayanan terbaik *customer service* dapat diwujudkan dengan menangani keluhan nasabah dengan sebaik-baiknya. Apabila ada nasabah yang datang ke bank untuk menyampaikan keluhan yang berkaitan dengan produk dan jasa yang ada di bank, misalnya aplikasi *mobile banking* yang tidak dapat digunakan untuk transfer antar bank, maka *customer service* harus mendengarkan keluhan nasabah dengan sabar dan seksama. Jika nasabah mengeluh dan merasa tidak puas atas produk dan jasa yang diberikan oleh bank, *customer service* harus segera mengatakan “mohon maaf atas ketidaknyamanannya”. Hal ini dilakukan sebagai wujud empati dan tanggung jawab yang diberikan oleh *customer service* atas keluhan dari nasabahnya. Jika nasabah telah selesai menyampaikan keluhannya. Selanjutnya *customer service* melakukan konfirmasi ulang atas keluhan dari nasabah. Langkah terakhir yaitu *customer service* memberikan solusi dan penjelasan mengenai keluhan yang dialami oleh nasabah. Jika keluhan dari nasabah sudah dapat terselesaikan, *customer service* harus dapat memastikan bahwa nasabah tersebut merasa puas atas penyelesaian pengaduan yang diajukan.

Peran *customer service* kepada nasabah yang akan menggunakan produk tabungan BTN Batara

Customer service pada bank BTN kantor kas kalibutih Surabaya merupakan suatu bagian yang berpengaruh besar terhadap kontribusi pelayanan pada bank tersebut. Peran *customer service* pada bank BTN ini merupakan sumber informasi dan pelayanan bagi bank kepada nasabah dalam mengetahui serta mendapatkan informasi mengenai produk dan jasa bank. Oleh sebab itu, petugas *customer service* diwajibkan memiliki pengetahuan dan wawasan produk dan jasa di bank BTN kantor kas kalibutih Surabaya. Selain itu, peran *customer service* pada bank BTN yaitu mengarahkan nasabah sesuai produk dan jasa yang dibutuhkan.

Adapun peranan *customer service* dalam melayani produk tabungan BTN Batara yaitu memberitahukan informasi mengenai tabungan BTN Batara sebelum nasabah melakukan pembukaan rekening. Hal ini dilakukan agar nasabah setelah menggunakan produk tabungan BTN Batara merasa puas telah memilih produk tersebut karena sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan. Informasi yang diberikan *customer service* kepada nasabah mengenai produk tabungan BTN Batara.

Standart operasional procedure pemberian pelayanan oleh *customer service* dalam penggunaan produk tabungan BTN Batara

Tabel 1

Standart operasional procedure customer service pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas Kalibutih Surabaya

1. Sikap

No	Aspek	Keterangan
1.	Lama menunggu nasabah untuk dilayani	Tidak membuat nasabah menunggu terlalu lama. Toleransi 1 menit
2.	Posisi CS ketika menyambut nasabah	Berdiri menangkupkan kedua tangan didepan dada

3.	Sikap CS menyambut nasabah (ramah, antusias, senyum)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berjabat tangan 2. Perkenalkan diri 3. Tanya nama nasabah diawal layanan/sebut nama nasabah yang sudah dikenal
4.	CS mempersilahkan nasabah duduk	<p><i>Example :</i> “Silahkan duduk, Bapak/Ibu”</p>
5.	<i>Greeting</i> CS (lengkap sesuai waktu pagi/siang)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersenyum 2. Beri salam 3. Ucapkan “Ada yang bisa dibantu” 4. Sapa nasabah: “Bapak/Ibu” 5. Sebut nama nasabah
6.	<i>Customer Intimacy</i> (melakukan pendekatan untuk lebih mengenal profil nasabah)	<p><i>Example:</i> “Bapak/Ibu.. bekerja dimana?” “Bekerja dibidang apa Bapak/Ibu..?” “Bapak/Ibu.. sudah berkeluarga?” “Putranya umur berapa Bapak/Ibu...?”</p>
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. <ol style="list-style-type: none"> a) “Mohon ditunggu sebentar Bapak/Ibu, saya akan menggandakan kartu identitas Bapak/Ibu...” b) CS juga wajib meminta izin nasabah tiap melakukan proses transaksi seperti, ketika melakukan input/memasukkan data dengan mengatakan : “Permisi, mohon maaf Bapak/Ibu... sambil menunggu Bapak/Ibu mengisi form CIF ini, saya mohon izin untuk input data Bapak/Ibu...”

		2. Ucapkan maaf dan terimakasih karena nasabah sudah bersedia menunggu. Setelah menyelesaikan interupsi sebaiknya mengatakan “Terimakasih Bapak/Ibu... atas kesediannya menunggu”
11.	<i>Caring</i>	<p>1. Tingkat pemahaman simpati, empati, kepedulian serta perhatian secara individual yang diberikan oleh CS kepada para nasabahnya dengan tulus.</p> <p>2. Contoh bentuk <i>caring</i> kepada nasabah :</p> <p>a) Apakah CS peduli dengan keadaan atau masalah yang dihadapi nasabah?</p> <p>b) Apakah CS sudah berusaha untuk membantu nasabah?</p> <p>c) Apakah CS memahami tingkah laku nasabah?</p>
12.	CS menggunakan nama nasabah	Menggunakan nama nasabah pada saat awal, tengah, akhir layanan. Minimal 3 kali.
13.	<i>General Listening</i>	Menyimak secara efektif dan memahami pernyataan nasabah dan tidak menyela
14.	Sikap awal CS menanggapi keluhan nasabah	<p>1. Dengarkan setiap komplain yang diajukan nasabah dengan penuh perhatian dan tanpa menyela pembicaraan nasabah.</p> <p>a) CS menanyakan keluhan dari nasabah “Ada yang bisa dibantu Bapak/Ibu...?”</p> <p>b) “Mohon maaf atas ketidaknyamanannya Bapak/Ibu...”</p> <p>c) “Mohon maaf boleh diceritakan kronologinya Bapak/Ibu...”</p> <p>2. Biasakan untuk mengkonfirmasi ulang keluhan yang dialami oleh nasabah.</p> <p>a) “Baik Bapak/Ibu..., saya konfirmasi ulang mengenai keluhan yang telah diajukan”</p> <p>b) “Hari ini Bapak/Ibu...telah melakukan transaksi..., boleh dibantu nama ibu kandung...,alamat...,tanggal lahir....”</p>

15.	<i>Farewell Greeting</i>	<i>Example :</i> Terima kasih atas kedatangannya Hati-hati di jalan
16.	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 Bapak/Ibu...?” 5. Salam 6. Berjabat tangan 7. Mengucapkan Bapak/Ibu... 8. Menggunakan nama nasabah

2. Ketrampilan

No	Aspek	Keterangan
1.	Menanyakan kepemilikan rekening semua	<i>Example :</i> “Apakah sebelumnya Bapak/Ibu... pernah memiliki rekening di BTN ?”
2.	Menjajaki kebutuhan nasabah atas rekening yang diinginkan	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS menggali lebih dalam kebutuhan simpanannya untuk apa. <ol style="list-style-type: none"> a) “Baik Bapak/Ibu... pembukaan rekening ini akan digunakan untuk keperluan pribadi atau perusahaan ?” 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 (seperti: antara tabungan Batara & Prima) 2. Meminta nasabah memilih produk yang sesuai dengan kebutuhannya 3. Konfirmasi kesesuaian produk yang terpilih
4.	Menjelaskan <i>benefit</i> dan fitur produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS menjelaskan <i>benefit</i>, fitur, biaya 2. CS menjelaskan fitur beberapa produk minimal (2 produk) untuk perbandingan / perbedaan produk yang dibutuhkan nasabah
5.	Tingkat keterisian KYC (dalam form CIF)	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS wajib meminta dan memastikan nasabah mengisi seluruh bagian KYC secara lengkap 2. CS memeriksa pengisian KYC (pastikan semua <i>field</i> sudah terisi dengan lengkap). Jika ada <i>field</i>

		yang belum diisi, minta nasabah untuk melengkapinya.
6.	Informasi <i>Mandatory</i> KYC	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS menjelaskan dan mengedukasi nasabah pengisian KYC diperlukan untuk penginputan data nasabah di sistem pembukaan rekening dan merujuk peraturan Bank Indonesia. 2. Untuk data pekerjaan dan data penghasilan merupakan file <i>mandatory</i> 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.
7.	Penjelasan <i>Disclaimer</i> KYC	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS menjelaskan ketentuan yang tercantum pada Syarat Utama Pembukaan Rekening yaitu hak kepada bank : <ol style="list-style-type: none"> a) Bank berhak menutup / memblokir sepihak jika data nasabah tidak benar b) Bank berhak menutup / memblokir sepihak jika ada indikasi penyalahgunaan rekening 2. CS tidak hanya meminta persetujuan nasabah, namun harus mengedukasi nasabah yang melakukan pembukaan rekening agar nasabah mengetahui terhadap adanya ketentuan tersebut 3. CS menjelaskan informasi transparansi penggunaan data pribadi nasabah yakni kesediaan nasabah dalam memberikan datanyakepada pihak ketiga
8.	Penjelasan <i>Disclaimer</i> 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
9.	Menjelaskan dan mengarahkan nasabah dalam mengisi formulir	Menanyakan nasabah apakah nasabah mengalami kesulitan dalam pengisian formulir
10.	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
11.	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
12.	Pemakaian <i>saleskit</i> fitur <i>E Channel</i>	Penggunaan <i>saleskit</i> pada penjelasan fitur layanan ATM & <i>E Channel</i>
13.	Efektifitas pemberian informasi fitur layanan ATM & <i>E Channel</i>	Penjelasan ATM & <i>E Channel</i> secara terpadu
14.	Informasi <i>benefit</i> dan fitur layanan ATM dan <i>E Channel</i>	CS menjelaskan transaksi <i>benefit</i> dan fitur
15.	Pemberian fasilitas <i>E Channel</i> untuk transaksi (konvensional)	Membujuk nasabah baru dan <i>eksisting</i> untuk mendaftar dan menggunakan layanan <i>e-channel</i> <i>Example</i> : "Bapak/Ibu..., langsung saya daftarkan SMS Banking ya.."
16.	Informasi penggunaan <i>E Channel</i> untuk transaksi (konvensional)	Jelaskan cara pendaftaran dan penggunaan <i>e-channel</i> pertama kali (sesuai <i>e-channel</i> pilihan nasabah)
17.	Pemberian ATM	Mengaktifkan segera setelah kartu ATM diberikan kepada nasabah

18.	Waktu transaksi pembukaan rekening	Maksimal 25 menit termasuk <i>cross selling</i>
-----	------------------------------------	---

Sumber : PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas Kalibutih Surabaya, Diolah

Hambatan dalam memberikan pelayanan pada produk tabungan BTN Batara

Hambatan yang terjadi saat *customer service* memberikan pelayanan kepada nasabah yang akan melakukan pembukaan tabungan BTN Batara, antara lain : Nasabah tidak membawa persyaratan yang lengkap untuk melakukan pembukaan rekening tabungan BTN Batara.

Nomor telephone yang tertera paa lembar formulir pembukaan rekening tabungan (CIF) tidak aktif.

Nasabah bersikap tidak ingin mengalah, seperti mendapati nasabah yang alamat di KTP tidak sesuai dengan alamat domisili saat ini.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, beberapa alternatif yang diberikan sebagai berikut :

Customer service memberikan solusi kepada nasabah untuk membawa pulang lembar pembukaan rekening tabungan untuk diisi di rumah, setelah selesai mengisi dapat membawa kembali lembar pembukaan rekening ke BTN serta membawa kartu identitas.

Customer service lebih memastikan lagi nomor telephone yang tertera pada formulir pembukaan rekening tabungan adalah nomor yang aktif.

Customer service harus sabar, tidak mudah marah dan tetap tenang dalam mendengarkan nasabahnya. Setelah nasabah cukup tenang. *Customer service* dapat memberikan alternatif untuk nasabah yaitu nasabah dapat membawa surat keterangan domisili dari kelurahan/desa tempat nasabah bertempat tinggal atau membawa surat keterangan dari tempat nasabah bekerja.

PENUTUP

Simpulan

Sesuai dengan tujuan penelitian di bab satu dan hasil penelitian serta pembahasan di bab empat, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

Persyaratan dan ketentuan dalam pembukaan tabungan BTN Batara PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas Kalibutih Surabaya yaitu dapat digunakan untuk perorangan (WNI/WNA) ataupun lembaga. Untuk setoran awal bagi perorangan yaitu minimal Rp 50.000, dan menyerahkan *foto copy* identitas diri, SIUP, TDP dan NPWP. Serta mengisi permohonan pembukaan tabungan BTN Batara (CIF).

Tugas yang dimiliki *customer service* cukup banyak dan tidak mudah. Dalam memberikan pelayanan, *customer service* memiliki tugas melayani nasabah yang datang ke bank antara lain untuk pembukaan rekening baru, penutupan rekening, *handling complain* atau menangani keluhan nasabah. Selain memiliki tugas, *customer service* juga memiliki tanggung jawab antara lain memberikan informasi dan pelayanan terbaik kepada nasabah terkait dengan berbagai produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank.

Peran *customer service* dalam melayani produk tabungan BTN Batara yaitu memberitahukan informasi mengenai tabungan BTN Batara sebelum nasabah melakukan pembukaan rekening. Informasi tersebut meliputi manfaat produk tabungan BTN Batara, biaya yang melekat pada produk tabungan BTN Batara antara lain biaya administrasi Rp 12.500 per bulan, biaya penutupan rekening tabungan BTN Batara Rp 50.000, biaya penggantian buku tabungan

rusak/hilang Rp 15.000, biaya rekening pasif Rp 5.000 per bulan, biaya cetak rekening koran Rp 5.000 per lembar, biaya penggantian kartu ATM Rp 15.000.

Setiap perusahaan atau perbankan pastilah memiliki *Standart Operational Procedure* atau disebut juga SOP dalam menjalankan kegiatannya, begitu juga dengan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas Kalibutih Surabaya. SOP ini merupakan *standart customer service* dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Dengan SOP ini *customer service* dapat memberikan pelayanan yang tepat dan maksimal kepada nasabah, *standart* pemberian pelayanan antara lain sikap dalam melayani nasabah, sikap saat menginterupsi penjelasan dari nasabah, pembukaan rekening (CIF) tabungan BTN Batara kepada nasabah, dan formulir tersebut dapat dibawa pulang untuk diisi di rumah oleh nasabah agar nasabah dapat mengisinya dengan lebih teliti. Yang kedua, Nomor telepon yang tertera pada lembar formulir pembukaan tabungan BTN Batara tidak aktif dan tidak bisa dihubungi. maka solusinya *customer service* harus lebih dapat memastikan kepada nasabah saat nasabah melakukan pengisian formulir pembukaan rekening tabungan BTN Batara. Yang ketiga, Nasabah bersikap tidak ingin mengalah. Ketika nasabah datang ke BTN untuk melakukan pembukaan rekening tabungan BTN Batara. Terkadang nasabah membawa KTP yang tidak sesuai dengan alamat domisili saat ini. Ketika hal tersebut terjadi, terkadang nasabah menawar agar tetap diperbolehkan oleh *customer service* untuk tetap melakukan pembukaan tabungan BTN Batara, maka solusinya *customer service* harus sabar, tidak marah dan tetap tenang dalam mendengarkan nasabahnya.

skill atau kemampuan dalam menanggapi permintaan nasabah, kemampuan dalam menjelaskan informasi yang dibutuhkan nasabah dengan baik, jelas dan sopan serta kemampuan melakukan *handling complain* terhadap nasabah.

Pelayanan yang dilakukan *customer service* juga memiliki beberapa hambatan dalam pelaksanaannya. Yang pertama, nasabah datang ke PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas Kalibutih Surabaya tidak membawa persyaratan yang lengkap, seperti tidak membawa kartu identitas (KTP), NPWP, maka solusinya nasabah yang tidak membawa persyaratan lengkap pembukaan tabungan BTN Batara, maka *customer service* memberikan formulir

Saran

Saran ini ditujukan untuk peneliti selanjutnya supaya menghasilkan penelitian yang jauh lebih baik lagi. Oleh karena itu disarankan sebagai berikut :

1. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian di bank yang sama, sebaiknya untuk memilih topik yang berbeda. Untuk tabungan sendiri pada Bank Tabungan Negara memiliki berbagai jenis produk tabungan yang dapat ditawarkan kepada nasabah, serta dapat dijadikan sebagai topik penelitian untuk diangkat menjadi tugas akhir.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan topik pembahasan yang sama, sebaiknya dilakukan pada bank yang berbeda, karena syarat dan ketentuan pada setiap bank pastilah berbeda.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian pada bank yang sama dan topik dalam pembahasannya juga sama pula, sebaiknya menggunakan aturan yang paling terbaru yang berlaku pada bank tersebut.

Implikasi

Masukan diberikan kepada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas Kalibutih Surabaya agar menghasilkan perubahan yang lebih baik dari sebelumnya adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diberikan oleh *customer service* kepada nasabah ketika melakukan pembukaan rekening tabungan BTN Batara sudah diterapkan dengan efektif.

2. *Standart operasional procedure* yang ada pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk telah diterapkan dengan baik oleh *customer service* ketika memberikan pelayanan kepada nasabah yang melakukan pembukaan rekening tabungan BTN Batara pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas Kalibutih Surabaya.

DAFTAR RUJUKAN

- Husain, U. (2009). *Metodologi Penelitian Sosial*. Bumi Aksara.
- Indonesia, I. B. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Indonesia, R. (1998). www.bphn.go.id.
- Ivanovich Agusta. (2014). Teknik Pengumpulan dan Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 02(1998), 1–11.
- Kasmir. (2008). *Etika Customer Service*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2012). *Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2014). *Manajemen Perbankan Edisi Revisi*. PT Raja Grafindo Persada.
- Nasution. (2004). *Pembelajaran Quantum Learning*. Aglesindo.
- Ratnasari, S. L. (2012). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. UPN Press.
- Saifuddin. (2010). *Panduan Praktis Pelayanan Kontrasepsi*. Tridasa Printer.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
- www.bi.go.id. (2019). diakses 26 desember 2019.
- www.btn.co.id. (2020). diakses 21 february 2020.
- Zulfa, I. (2017). *Pelaksanaan Pelayanan Prima Oleh Customer Service Pt Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas Its Surabaya*. Tugas Akhir: STIE Perbanas Surabaya.