

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah mengenai penelitian yang dilakukan penulis dengan judul “Penerapan *Service Excellent* Oleh *Loan Service* Pada Bank BTN KCP Tulungagung” maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Bahwa *loan service* Bank BTN KCP Tulungagung memiliki peran yang penting dalam kegiatan operasional perbankan khususnya pada bidang kredit yang khususnya KPR, karena KPR adalah produk kredit unggulan yang dimiliki Bank BTN. Peran *loan service* sebagai image dalam bidang kredit Bank BTN, maka dalam memberikan pelayanan kredit petugas *loan service* harus menerapkan *service excellent*. Tugas *loan service* pada Bank BTN KCP Tulungagung adalah sebagai berikut:

- a. Menyambut dan member salam kepada nasabah.
- b. Menanyakan keperluan dan memberikan pelayanan kepada nasabah.
- c. Mengidentifikasi nasabah.
- d. Menerima permohonan nasabah.
- e. Memelihara dan menyimpan dokumen.
- f. Mengklarifikasi kredit nasabah
- g. Mengawasi portofolio kredit
- h. Menyelesaikan kredit bermasalah.

*Loan service* pada Bank BTN KCP Tulungagung telah menerapkan *service excellent* agar nasabah merasa nyaman dan loyal. Penerapan *service excellent* oleh *loan service* dalam melakukan pelayanan sebagai berikut :

- a. Menyambut dan memberikan pelayanan kepada nasabah dengan standarnya yaitu sikap berdiri tanda siap menyambut nasabah, memberikan sahlam kepada nasabah dengan memberikan senyum ikhlas, dan berjabat tangan lalu mempersilahkan duduk nasabah dengan sopan.
- b. Menanyakan keperluan dan memberikan pelayanan kepada nasabah, dengan tahapan sebagai berikut : 1) petugas *loan service* menanyakan tujuan nasabah datang ke kantor. 2) menjelaskan mengenai produk yang ditanyakan nasabah. 3) menjelaskan informasi yang dibutuhkan seperti prosedur dan dokumen pendukung. 4) permohonan nasabah akan diproses.
- c. Mengidentifikasi nasabah, dimana *loan service* menggunakan prinsip kehati-hatian dengan analisis 5C untuk meminimalisir adanya kredit macet.
- d. Menerima permohonan nasabah dengan memperhatikan : kelengkapan dokumen, BI *Checking*, dan akad kredit.
- e. Memelihara dan menyimpan dokumen dengan rapi dan rahasia.
- f. Mengklarifikasi kredit nasabah, bertujuan untuk mempermudah *loan service* dalam menilai nasabah termasuk dalam kolekbilitas 1/2/3/4/5.
- g. Mengawasi portofolio kredit untuk mencegah terjadinya kredit macet.

- h. Menyelesaikan kredit bermasalah, jika terdapat nasabah yang termasuk dalam kolektibilitas 5 atau kredit macet, maka *loan service* harus mengadakan tindakan penyitaan jaminan.

Prosedur pemberian Kredit Pemilikan Rumah(KPR) pada Bank BTN yaitu : 1)*loan service* menerima permohonan nasabah. 2) BI *Checking* dan wawancara. 3) Laporan *On The Spot*. 4) Analisis Kredit. 5) Rekomendasi Plafond. 6) Laporan Pemeriksaan Akhir. 7) Approval/Persetujuan. 8) Pengeluaran SP3K. 9) Realisasi Kredit

Hambatan yang sering terjadi pada penerapan *service excellent* oleh petugas *loan service* adalah nasabah yang tidak nyaman melakukan pelayanan secara formal, dan nasabah komplain dan keras kepala. Berdasarkan hambatan tersebut petugas *loan service* memiliki solusi yaitu tetap melayani nasabah dengan menerapkan pelayanan prima tetapi tidak menggunakan bahasa-bahasa yang baku melainkan dengan bahasa sehari-hari yang mudah dipahami oleh nasabah, petugas *loan service* harus memberikan pengertian kepada nasabah agar dapat menunggu hingga nomor antrean nasabah tersebut dipanggil agar tidak mengganggu pelayanan nasabah yang lain yang sedang berlangsung.

## 5.2 Saran dan Implikasi Penelitian

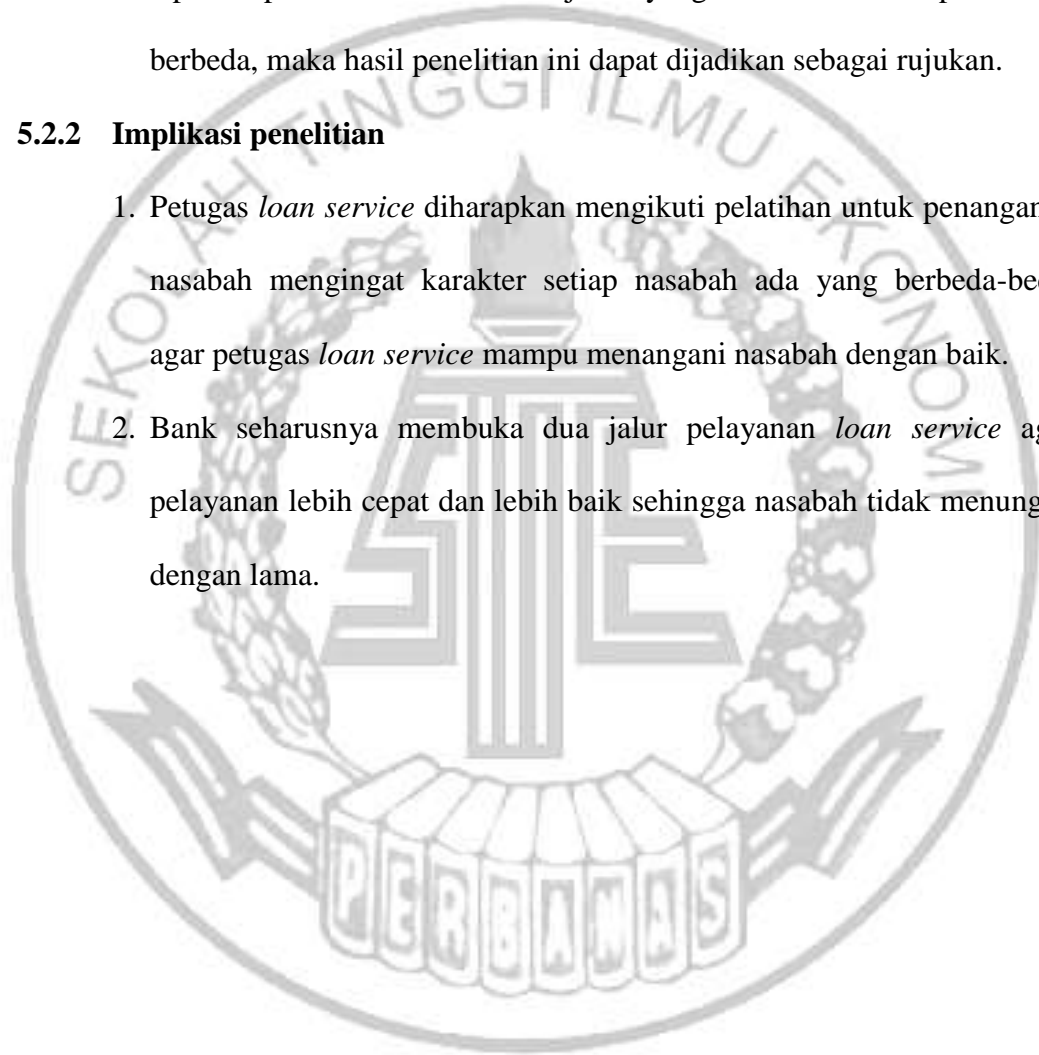
### 5.2.1 Saran

Saran ini ditujukan kepada peneliti selanjutnya agar dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik untuk kedepannya. Oleh karena itu disarankan :

1. Apabila peneliti akan melakukan penelitian pada Bank BTN KCP Tulungagung sebaiknya mengambil judul yang berbeda.
2. Apabila melakukan penelitian diharapkan dapat mencari sumber data sebanyak-banyaknya terkait penelitian yang diteliti.
3. Apabila peneliti akan memilih judul yang sama dilakukan pada bank berbeda, maka hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan.

### 5.2.2 Implikasi penelitian

1. Petugas *loan service* diharapkan mengikuti pelatihan untuk penanganan nasabah mengingat karakter setiap nasabah ada yang berbeda-beda, agar petugas *loan service* mampu menangani nasabah dengan baik.
2. Bank seharusnya membuka dua jalur pelayanan *loan service* agar pelayanan lebih cepat dan lebih baik sehingga nasabah tidak menunggu dengan lama.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, S. (2008). *Analisis Kebijakan : Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara Edisi kedua*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Diakses pada tanggal 15 Maret 2020, dari <https://kbbi.web.id/>
- Kasmir. (2011). *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya. Edisi Revisi 11*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kasmir. (2014). *Dasar - Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Maddy, K. (2009). *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Chama Digit.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2017). Diakses pada tanggal 6 April 2020, dari [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id)
- PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.* diakses pada tanggal 20 Maret 2020, dari <https://www.btn.co.id/>
- Puteri, A. K. (2018). Penerapan Service Excellent Oleh Loan Service Pada Bank BTN Cabang Surabaya. *Tugas Akhir*, 2.
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Usman, N. (2002). *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Bandung: CV. Sinar Baru.
- UU Negara Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 pasal 1 ayat 2.*