

**PENERAPAN SERVICE EXCELLENT OLEH *LOAN SERVICE*  
PADA BANK BTN KCP TULUNGAGUNG**

**TUGAS AKHIR**

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



Oleh:

**ADELINA KEMALASARI**  
**NIM.2017110197**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2020**

## PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Adelina Kemalasari  
Tempat, Tanggal Lahir : Kediri, 5 Agustus 1998  
N.I.M : 2017110197  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan  
Program Pendidikan : Diploma 3  
Judul : Penerapan *Service Excellent* oleh *Loan Service* pada  
Bank BTN KCP Tulungagung

**Disetujui dan Diterima baik oleh :**

Ketua Program Studi Diploma 3  
Tanggal : 25 Agustus 2020

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 25 Agustus 2020

**(Dr. Kautsar Riza Salman,SE., MSA.Ak.)**  
NIDN. 0726117702

**(Chitra Laksmi Rithmaya,SE.,MM)**  
NIDN. 0721106806

# IMPLEMENTATION OF EXCELLENT SERVICE BY LOAN SERVICE IN BANK BTN KCP TULUNGAGUNG

Adelina Kemalajari  
2017110197

E-mail : [2017110197@students.perbanas.ac.id](mailto:2017110197@students.perbanas.ac.id)

## ABSTRACT

*Loan services have important tasks for the banking industry. The task of loan service is to provide excellent service for customers so that customers become loyal to the bank. The purpose of this study are: (1) to find out the loan service service standards when serving customers (2) the application of excellent service performed by loan services (3) the obstacles faced by loan services in an effort to implement excellent service. This study uses literature study and interviews through related parties in the subject area, namely PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Tulungagung Sub-Branch Office. Based on research conducted, it is known that loan service at Bank BTN KCP Tulungagung has implemented excellent service to provide satisfaction to customers.*

*Keywords: Implementation, Service Excellent, Loan Service.*

## PENDAHULUAN

Dunia kerja di Indonesia sudah mulai berkembang secara pesat. Oleh karena itu, banyak perusahaan yang memerlukan sumber daya manusia yang berkompeten, handal dan memiliki ketrampilan sesuai dengan pasar dunia kerja. Dalam dunia kerja industri perbankan, sumber daya manusia yang handal sangat dibutuhkan terutama dalam hal pelayanan.

Menurut (Kasmir, 2011) pelayanan adalah tindakan dan perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan pelanggan. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan nilai ukur kepuasan pelanggan atau nasabah dalam suatu bank, atau bisa disebut sebagai *image* atau citra di mata masyarakat. Dalam bank yang memberikan pelayanan secara langsung dengan nasabah adalah *customer service, teller* dan *loan service*. *Loan Service*

atau pelayanan kredit adalah pegawai bank yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada nasabah kredit. Perusahaan bank di Indonesia saling menunjukkan untuk memberikan layanan prima (*service excellent*) guna untuk memberikan kepuasan kepada nasabah atas pelayanan dan fasilitas yang bank berikan untuk nasabah. Dalam memberikan *service excellent* petugas *loan service* diharuskan memiliki dasar-dasar penanganan nasabah yang baik, dan sesuai dengan *Standar Operating Procedure (SOP)* masing-masing bank. Untuk menciptakan kepuasan nasabah setiap bank memiliki visi dan misi perusahaan yang berbeda, SOP setiap perusahaan dibuat sesuai dengan visi dan misi perusahaan tersebut.

Melayani dengan kooperatif, cepat, baik dan sepenuh hati merupakan pedoman *loan service* dalam menawarkan dan melayani nasabah yang akan mengajukan

kredit. Berbagai macam kredit yang dapat ditawarkan oleh *loan service* antara lain seperti Kredit Pemilikan Rumah (KPR) , Kredit Modal Kerja (KMK), dan kredit konsumsi yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah. Faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam pelayanan yang diberikan adalah sebagai berikut (Puteri, 2018):

1. Faktor kejelasan  
Nasabah dapat menilai pada saat menjelaskan produk yang akan di tawarkan, prosedur dan hal-hal yang harus diperhatikan saat kredit. Jika petugas menjelaskan tidak berbelit, meyakinkan dan mudah dipahami maka nasabah akan puas dan senang hati untuk melanjutkan kredit pada bank tersebut. Namun jika petugas menjelaskan dengan berbelit, tidak meyakinkan dan tidak jelas maka nasabah akan merasa tidak puas sehingga dapat berpindah pada bank lain.
2. Faktor realisasi  
Jangka waktu realisasi dalam pengajuan kredit yang lama juga menyebabkan nasabah merasa tidak puas dengan pelayanan sehingga dapat mencabut berkas pengajuan kredit dan memilih berpindah pada bank lain yang menawarkan jangka waktu realisasinya cepat.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana standar pelayanan *loan service* dalam memberikan *service excellent* kepada nasabah?
2. Bagaimana penerapan *service excellent* oleh *loan service* terhadap nasabah?
3. Apa hambatan yang dihadapi *loan service* dalam usahanya untuk memberikan *service excellent*

kepada nasabah dan bagaimana solusinya?

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian tugas akhir ini berdasarkan rumusan masalah diatas adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana standar pelayanan *loan service* pada Bank BTN KCP Tulungagung.
2. Untuk mengetahui bagaimana *loan service* melakukan penerapan *service excellent* pada Bank BTN KCP Tulungagung.
3. Untuk mengetahui hambatan dan solusi yang dihadapi *loan service* dalam usaha memberikan *service excellent* pada Bank BTN KCP Tulungagung.

### **Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis  
Sebagai suatu proses untuk menambah wawasan mengenai pelayanan *loan service* kepada nasabah.
2. Bagi Instansi  
Sebagai suatu masukan untuk *loan service* yang dapat dipertimbangkan dalam proses pelayanan *service excellent* .
3. Bagi Pembaca  
Sebagai salah satu referensi untuk menambah wawasan bagi pihak yang akan mengadakan penelitian dimasa yang akan datang.
4. Bagi STIE Perbanas Surabaya  
Untuk menambah ilmu mengenai penerapan *service excellent* oleh bagian *loan service*. Dan dapat sebagai salah satu referensi bagi mahasiswa STIE Perbanas Surabaya yang akan melakukan

penelitian yang sama dimasa yang akan datang.

## TINJAUAN PUSTAKA

### BANK

Menurut (UU Negara Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 pasal 1 ayat 2) yang menjelaskan tentang pengertian dari bank adalah : “Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”

Pengertian bank menurut UU Negara Republik Indonesia No. 14 Tahun 1967 pasal 1 adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.

Menurut (Kasmir, 2014) dalam bukunya pengertian bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya. Sedangkan pengertian lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak di bidang keuangan dimana kegiatannya apakah hanya menghimpun dana atau hanya menyalurkan dana atau kedua-duanya.

Dari berbagai pengertian bank diatas dapat disimpulkan bahwa bank adalah suatu lembaga atau badan usaha di bidang keuangan yang mempunyai peran sebagai perantara antar masyarakat yang mempunyai wewenang untuk menerima simpanan dana ataupun meminjamkan dana.

### Fungsi Bank

Menurut (Kasmir, 2014) dalam bukunya menjelaskan fungsi bank adalah sebagai berikut :

1. Menghimpun dana (uang) dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Artinya dalam hal ini bank mempunyai fungsi bagi masyarakat untuk menyimpan

dananya dengan aman. Masyarakat juga dapat berinvestasi dana dengan jangka waktu tertentu dengan harapan akan memperoleh bunga.

2. Menyalurkan dana ke masyarakat perseorangan maupun lembaga. Bank akan memberikan pinjaman atau kredit kepada masyarakat yang akan mengajukan permohonan kredit. Masyarakat yang membutuhkan dana pinjaman akan dianalisa kelayakan nasabah tersebut guna untuk mengurangi resiko kredit bermasalah. Dana yang dipinjamkan kepada masyarakat diperoleh dari dana simpanan masyarakat yang lebih. Jenis kredit yang ada di bank pada umumnya yaitu kredit modal kerja, kredit investasi, dan kredit konsumtif.
3. Memberikan jasa-jasa bank lainnya. Jasa-jasa yang dimiliki bank antara lain pengiriman uang atau disebut dengan *transfer*, penagihan surat berharga yang berasal dari dalam kota atau disebut dengan *clearing*, penagihan surat-surat berharga yang berasal dari luar kota dan luar negeri atau disebut dengan *inkaso*, *letter of credit (L/C)*, *safe deposit box*, bank garansi, bank notes, *traveler cheque* dan jasa bank lainnya. Jasa bank ini dapat memudahkan masyarakat dalam bertransaksi di kehidupan sehari-hari.

### Penerapan

Menurut (Kamus Besar Bahasa Indonesia), pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan. Menurut pendapat (Usman, 2002) bahwa penerapan (implementasi) adalah bermuara pada aktifitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

### Unsur-unsur Penerapan

Adapun unsur-unsur penerapan menurut (Abdul Wahab, 2008) meliputi:

1. Adanya program yang dilaksanakan.
2. Adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut.
3. Adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut.

### **Service Excellent**

Pelayanan prima (*service excellent*) menurut (Maddy, 2009) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.

Pendapat lain juga menyatakan bahwa *service excellent* adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (Rahmayanty, 2013)

### **Tujuan Service Excellent**

Terdapat beberapa tujuan *service excellent* menurut (Rahmayanty, 2013) antara lain :

1. Memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya. Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan.
2. Kemudian adanya pelayanan prima tetap menjaga dan merawat pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya.
3. Serta upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

### **Loan Service**

### **Pengertian Loan Service**

Dikutip dari (Puteri, 2018) *loan service* adalah petugas bank yang melayani nasabah dalam proses pengajuan kredit sampai dengan realisasi dalam bidang perbankan. *Loan service* berhubungan langsung dengan masyarakat, oleh karena itu *loan service* mempunyai peran untuk menarik nasabah dengan memberikan pelayanan prima agar nasabah merasa puas dengan pelayanan bank tersebut. *Loan service* mempunyai peran penting dalam kegiatan operasi bank pada bagian kredit.

### **KPR**

Dikutip dari website (Otoritas Jasa Keuangan, 2017) Kredit Pemilikan Rumah (KPR) adalah kredit konsumsi untuk kepemilikan rumah tapak atau rumah susun atau apartemen (tidak termasuk rumah kantor dan rumah toko) dengan agunan berupa rumah tinggal yang diberikan bank kepada debitur perorangan dengan jumlah maksimum pinjaman yang ditetapkan berdasarkan nilai agunan.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa KPR adalah kredit yang diberikan oleh bank kepada masyarakat yang ingin memiliki hunian tempat tinggal dengan cara mengangsur atau kredit. KPR memiliki jangka waktu yang panjang, dan jaminannya yaitu tanah dan bangunan itu sendiri.

### **METODE PENELITIAN**

#### **Desain Penelitian**

Desain penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Tujuan penulis memilih menggunakan penelitian deskriptif kualitatif karena metode penelitian ini sesuai dengan topik yang diambil penulis dalam melaksanakan penelitian. Di dalam penggunaan penelitian deskriptif kualitatif penulis dapat menggambarkan secara jelas dan rinci mengenai penelitian yang dilakukan.

## Batasan Penelitian

Batasan penelitian bertujuan untuk memfokuskan penulis dalam penelitian terhadap objek yang akan diteliti. Dengan judul tugas akhir “Penerapan *Service Excellent* oleh *Loan Service* pada Bank BTN KCP Tulungagung” agar lebih terarah maka batasan penelitian yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Pemahaman mengenai standar pelayanan *loan service* dalam memberikan *service excellent* kepada nasabah pada Bank BTN KCP Tulungagung yang didalamnya termasuk *Standar Operating Procedure* (SOP), dan penerapan *service excellent* oleh *loan service*.
2. Hambatan yang dialami *loan service* saat melaksanakan *service excellent* pada Bank BTN KCP Tulungagung.

### Data dan Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian tugas akhir adalah menggunakan metode wawancara kepada pihak yang terkait, dan menggunakan metode studi pustaka. Berikut adalah penjelasan mengenai metode pengumpulan data yang digunakan penulis :

#### 1. Metode Studi Pustaka

Menurut (Sugiyono, 2017) studi kepustakaan merupakan langkah yang penting dimana setelah seseorang peneliti menetapkan topik penelitian, langkah selanjutnya adalah melakukan kajian teoritis dan referensi yang terkait dengan penelitian yang dilakukan. Studi pustaka yang dilakukan penulis adalah dengan menggunakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca referensi yang ada dan sesuai dengan topik yang dibahas oleh penulis, baik berupa Tugas Akhir terdahulu yang terdapat pada perpustakaan STIE Perbanas Surabaya, buku, maupun internet.

#### 2. Metode Wawancara

Menurut Esterberg dalam (Sugiyono, 2017) wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Sehingga dapat disimpulkan, wawancara adalah sebuah teknik untuk mendapatkan informasi atau data yang dilakukan dengan cara bertanya secara langsung kepada narasumber yang terkait mengenai informasi atau data yang dibutuhkan oleh penulis. Yaitu mengenai penerapan *service excellent* yang dilakukan oleh *loan service*. Wawancara dilakukan kepada *loan service* Bank BTN KCP Tulungagung. Dalam wawancara tersebut penulis bertujuan untuk memperjelas data yang akan didapat dari narasumber yang terkait.

#### Teknis Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data secara deskriptif kualitatif. Teknik tersebut digunakan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan data yang diperoleh dari narasumber pada saat wawancara dilakukan. Berikut adalah langkah-langkah dalam melakukan teknik analisis data yang dilakukan oleh penulis

1. Tahap pertama yang dilakukan penulis yaitu mengumpulkan beberapa referensi dari studi pustaka.
2. Tahap kedua yaitu mendengarkan dan atau membaca yang disampaikan oleh narasumber secara cermat dan teliti melalui sosial media *whatsapp*. Penulis mencatat semua data dan poin yang penting dari informasi yang diperoleh dari narasumber.
3. Menganalisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif.
4. Setelah data yang diperlukan lengkap, tahap terakhir yang dilakukan adalah menyusun laporan tugas akhir dan

menarik kesimpulan serta memberikan saran.

### **Gambaran Subyek Penelitian Sejarah Singkat Perusahaan**

Bank BTN adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan. Sejarah berdirinya Bank BTN melalui beberapa masa pemerintahan. Dimulai pada masa pemerintahan Hindia Belanda, Cikal bakal Bank BTN dimulai pada tanggal 16 Oktober 1897 berdasarkan Koninklijk Besluit No. 27 dengan didirikannya Postspaarbank di Batavia (Jakarta), yang kemudian terus hidup dan berkembang serta tercatat hingga tahun 1939 telah memiliki 4 (empat) cabang yaitu Jakarta, Medan, Surabaya, dan Makasar.

Tahun 1942 Postspaarbank diambil alih pemerintah Jepang. Jepang membekukan kegiatan postspaarbank dan mendirikan tyokin kyoku sebuah bank yang bertujuan untuk menarik dana dari masyarakat melalui tabungan. Usaha pemerintah Jepang ini tidak sukses karena dilakukan dengan paksaan. Tyokin kyoku hanya mendirikan satu cabang yaitu cabang Yogyakarta.

Proklamasi kemerdekaan RI 17 Agustus 1945 telah memberikan inspirasi kepada Bapak Darmo soetanto untuk memprakarsai pengambilalihan tyokin kyoku dari pemerintah Jepang ke pemerintah RI. Dan terjadilah penggantian nama menjadi Kantor Tabungan Pos (KTP). Bapak Darmosoetanto ditetapkan oleh pemerintah RI menjadi Direktur yang pertama. Tugas pertama Kantor Tabungan Pos adalah melakukan penukaran uang Jepang dengan Oeang republic Indonesia (ORI). Tetapi kegiatan Kantor Tabungan Pos tidak berumur panjang, karena agresi Belanda (Desember 1946) mengakibatkan didudukinya semua kantor termasuk kantor Cabang dari Kantor Tabungan Pos hingga tahun 1949. Saat

Kantor Tabungan Pos dibuka kembali (1949), nama Kantor Tabungan Pos diganti menjadi Bank Tabungan RI. Sejak kelahirannya dan sampai berubah nama Bank Tabungan Pos RI, lembaga ini bernaung di bawah Kementerian Perhubungan.

Banyak kejadian bernilai sejarah sejak tahun 1950 tetapi yang paling *substantif* bagi sejarah Bank BTN adalah dikeluarkannya UU Darurat No. 9 tahun 1950 tanggal 9 februari 1950 yang mengubah nama "Postspaarbank In Indonesia" Berdasarkan staatsblat No. 295 tahun 1941 menjadi Bank Tabungan Pos dan memindahkan induk kementerian dari Kementerian Perhubungan ke Kementerian Keuangan di bawah Menteri Urusan Bank Sentral. Walaupun dengan UU Darurat tersebut masih bernama Bank Tabungan Pos, tetapi tanggal 09 Februari 1950 ditetapkan sebagai hari dan tanggal lahir Bank Tabungan Negara. Nama Bank Tabungan Pos menurut UU Darurat tersebut dikukuhkan dengan UU NO.36 Tahun 1953 Tanggal 18 Desember 1953. Perubahan nama dari nama Bank Tabungan Pos menjadi Bank Tabungan Negara didasarkan pada PERPU no. 4 Tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963 yang kemudian dikuatkan dengan UU No.2 tahun 1964 Tanggal 25 Mei 1964.

Penegasan status Bank Tabungan Negara sebagai bank milik Negara ditetapkan dengan UU No. 20 tahun 1968 tanggal 19 Desember 1968 yang sejak tahun 1964 Bank Tabungan Negara menjadi BNI unit V. Jika tugas utama saat pendirian Postspaarbank (1897) sampai dengan Bank Tabungan Negara (1968) adalah bergerak dalam penghimpunan dana masyarakat melalui tabungan, maka sejak tahun 1974 Bank Tabungan Negara ditambah tugasnya yaitu memberikan pelayanan KPR dan untuk pertama kalinya penyaluran KPR terjadi pada tanggal 10 Desember 1976, karena itulah tanggal 10 Desember diperingati sebagai hari KPR di BTN.

Bentuk hukum Bank Tabungan Negara mengalami perubahan lagi pada tahun 1992, yaitu dikeluarkannya PP No. 24 tahun 1992 tanggal 19 April 1992 yang merupakan pelaksanaan dari UU No. 7 tahun 1992 bentuk hukum Bank Tabungan Negara berubah menjadi perusahaan Perseroan. Sejak itu nama Bank Tabungan Negara menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) dengan *call name* Bank BTN. Berdasarkan kajian konsultan *independent, Price Waterhouse Coopers*. Pemerintah melalui Menteri BUMN dalam surat No. S-544/M-MBU/2002 tanggal 21 Agustus 2002 memutuskan Bank BTN sebagai bank umum dengan fokus bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi. Pada tahun 2009, bank BTN sebagai Bank Umum go public yang terdaftar pada Bursa Efek Indonesia. Sejarah Bank BTN diatas diambil dari website (PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk).

#### **Visi dan Misi**

Dikutip dari website (PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk) visi dan misi dari Bank BTN adalah sebagai berikut :

#### **VISI**

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

#### **MISI**

- 1) Berperan aktif dalam mendukung sektor perumahan, baik dari sisi penawaran maupun dari sisi permintaan, yang terintegrasi dalam sektor perumahan di Indonesia.
- 2) Memberikan layanan unggul dalam pembiayaan kepada sektor perumahan dan kebutuhan keuangan keluarga.
- 3) Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis digital.
- 4) Menyiapkan dan mengembangkan human capital yang berkualitas, profesional, dan memiliki integritas tinggi.

- 5) Meningkatkan *shareholder value* dengan fokus kepada peningkatan pertumbuhan profitabilitas sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate governance*.
- 6) Memedulikan kepentingan masyarakat sosial dan lingkungan secara berkelanjutan.

#### **Job Description**

Berikut penjelasan deskripsi pekerjaan dari setiap bagian yang ada di Bank BTN KCP Tulungagung :

1. *Sub Branch Manager* (Kepala Cabang Pembantu)

Kepala Cabang mempunyai tugas:

- a. Memimpin cabang dikedudukannya dan bertindak untuk dan atas nama direksi, baik didalam maupun diluar pengadilan dalam hubungannya dengan pihak lain atau pihak ke tiga diwilayah kerjanya yang berkaitan dengan usaha bank berdasarkan surat kuasa umum dan surat khusus dari direksi.
- b. Mengelola keuangan, harta kekayaan bank, dan seluruh kegiatan kantor cabang berdasarkan prinsip-prinsip ketatalaksanaan yang sehat dan tertib administrasi sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang ditetapkan direksi.
- c. Pengadaan dan pemeliharaan perlengkapan dan peralatan kerja untuk menunjang operasional kantor cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Pemeliharaan hubungan kedinasan dalam rangka kerjasama antar instansi pemerintahan maupun swasta ataupun lembaga perbankan atau non perbankan diwilayah kantor cabang untuk memperlancar kegiatan usaha bank.
- e. Mengoptimalisasi pendayaan tenaga kerja dan peralatan guna meningkatkan motifasi kerja, keahlian

dalam bidangnya dan hubungan kerja sama yang baik sesuai karyawan sehingga tercapai kerja yang maksimal.

- f. Bertanggung jawab atas kebenaran penyusunan laporan secara berkala maupun insidental dan laporan lainnya yang berhubungan dengan kantor cabang.
- g. Mengusahakan pengembalian kredit yang telah diberikan dengan cara yang dapat dipertanggung jawabkan.
- h. Mengadakan koordinasi dan pengawasan terhadap tugas-tugas yang diberikan kepada bawahan dengan mengadakan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas tersebut.

## 2. *Loan Service*

*Loan Service* mempunyai tugas:

- a. Bertanggung jawab atas layanan informasi kredit, pelunasan kredit dan penyelesaian klaim debitur yang berkualitas
- b. Bertanggung jawab atas layanan permohonan pembayaran extra dan advance payment
- c. Bertanggung jawab atas layanan penerimaan permohonan klaim asuransi kredit
- d. Bertanggung jawab atas kelengkapan dan kebenaran data pelunasan dan klaim debitur
- e. Bertanggung jawab atas penyerahan dokumen pokok bagi debitur yang melunasi kredit dengan benar
- f. Bertanggung jawab atas penatausahaan seluruh berkas yang terkait ruang lingkup ruang lingkup pekerjaannya.
- g. Bertanggung jawab terhadap pencetakan Rekening Koran (RK) kredit yang untuk keperluan internal.

## 3. *Customer Service (Layanan Nasabah)*

*Customer Service* mempunyai tugas:

- a. Bertanggung jawab atas pelayanan nasabah baik yang datang melalui telepon atau surat.
- b. Bertanggung jawab atas akurasi dan kelengkapan data master statis seluruh aplikasi loket.
- c. Bertanggung jawab atas pelayanan permohonan blokir dan pembukaan blokir.
- d. Bertanggung jawab terhadap penerapan prinsip mengenai nasabah (PBI No. 3/10/PBI/2001)
- e. Bertanggung jawab atas pemeliharaan rate khusus.
- f. Bertanggung jawab bertanggung jawab atas pelaksanaan pengkinian data CIF/Nasabah.
- g. Bertanggung jawab atas dilaksanakannya proses scanner tanda tangan.
- h. Bertanggung jawab atas pelaksanaan seluruh aplikasi pembukaan rekening Bertanggung jawab atas pemeliharaan data CIF.
- i. Bertanggung jawab atas pelaporan perkembangan penggabungan data CIF Bertanggung jawab atas pemberian Quality Service Level terhadap nasabah prima.
- j. Bertanggung jawab atas pelayanan administrasi ATM, termasuk pemberian ATM kepada nasabah Kredit.
- k. Bertanggung jawab atas updating rate counter.
- l. Bertanggung jawab atas monitoring kecukupan brosur.

## 4. *Teller Service (Layanan Teller)*

*Teller* mempunyai tugas:

- a. Bertanggung jawab atas penerimaan kas awal hari.
- b. Bertanggung jawab atas penyerahan kas akhir hari.

- c. Bertanggung jawab atas transaksi tunai dan non tunai nasabah melalui loket.
  - d. Bertanggung jawab atas akurasi dan kelengkapan *entry* data transaksi tunai dan non tunai melalui loket.
  - e. Bertanggung jawab terhadap penerapan fungsi prinsip mengenai nasabah (PBI No.3/10/PBI/2001)
  - f. Bertanggung jawab atas kesesuaian antara fisik uang, bukti dasar transaksi dan hasil *entry* transaksi.
  - g. Bertanggung jawab atas terbebasnya kas dari uang palsu/tidak sah, dan bila ada laporkan ke *Head Teller*.
  - h. Bertanggung jawab atas pencetakan laporan transaksi harian.
  - i. Bertanggung jawab atas penyortiran uang.
  - j. Bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan *front liner*.
5. *Office Boy* (Pramukantor)  
*Office Boy* memiliki tugas:
- a. Bertanggung jawab terhadap pemeliharaan kantor dan keamanan kantor.
  - b. Bertanggung jawab terhadap berkas – berkas nasabah di dalam ruang pengarsipan.
  - c. Bertanggung jawab terhadap keamanan gudang perusahaan.
  - d. Bertanggung jawab terhadap sarana dan prasarana kantor.
6. *Security*(Satpam)  
*Security* mempunyai tugas :
- a. Menjaga keamanan dan ketertiban bank.
  - b. Melakukan pelayanan informasi dasar terhadap nasabah seperti penggunaan slip, melakukan transfer atau penarikan dan lainnya.
  - c. Melakukan pengawalan terhadap petugas bank yang melakukan

transaksi dengan kantor cabang dan membawa uang cash.

- d. Mengatur antrian nasabah.

#### 7. *Driver*

*Driver* mempunyai tugas :

- a. Menjemput dan mengantarkan petugas bank dalam menjalankan tugasnya.
- b. Mengambil dan mengantarkan laporan keuangan pada akhir hari dari kantor cabang pembantu ke kantor cabang.

#### **Profil Usaha**

Profil usaha PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Tulungagung adalah sebagai berikut :

Nama perusahaan : PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Tulungagung  
 Alamat : Panglima Sudirman Trade Center Blok A-5 Jalan Hasanudin, Tulungagung  
 Telepon : (0355) 329509

#### **HASIL PENELITIAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Tulungagung tentang penerapan *service excellent* oleh *loan service* pada Bank BTN memperoleh hasil penelitian sebagai berikut :

#### **Standar pelayanan bagian *loan service* terhadap nasabah**

Standar pelayanan pada Bank BTN KCP Tulungagung adalah sebagai berikut :

1. Tahap pertama :
  - a. Sikap berdiri siap dengan keadaan siap melayani.
  - b. Menerapkan 3S (Senyum,Salam,Sapa).
  - c. Menjabat tangan dan mempersilahkan duduk nasabah dengan senyum ramah.
2. Tahap kedua :
  - a. Menanyakan maksud dan tujuan nasabah.

- b. Menjelaskan persyaratan dan prosedur yang harus dipenuhi nasabah.
  - c. Mempresentasikan dan menawarkan produk kredit jika nasabah menanyakan.
3. Tahap ketiga :
- a. *Loan service* menjelaskan syarat dan ketentuan.
  - b. *Loan service* menindak lanjuti permohonan untuk di proses.

Dengan adanya standar pelayanan seperti diatas diharapkan *loan service* dapat menerapkan standar pelayanan tersebut agar dapat menciptakan *service excellent* atau pelayanan prima kepada setiap nasabah dan calon nasabah.

#### **Penerapan *service excellent* pada bagian *loan service***

Dalam kegiatan operasional perbankan setiap unit yang berhubungan dengan pelayanan langsung kepada nasabah atau bisa disebut dengan garda terdepan suatu bank tentu mempunyai standar dalam melakukan pelayanan agar terciptanya suatu pelayanan prima atau *service excellent* untuk nasabah. *Service excellent* diterapkan dengan tujuan agar nasabah merasa nyaman, loyal, dan dapat menarik calon nasabah barupada Bank BTN KCP Tulungagung. Melaksanakan *service excellent* dapat menguntungkan bagi Bank BTN KCP Tulungagung khususnya dalam penyaluran KPR. Berikut adalah penerapan *service excellent* bagian *loan service* kepada nasabah :

1. Menyambut dan memberi salam kepada nasabah.
2. Menanyakan keperluan dan memberikan pelayanan kepada nasabah.
3. Mengidentifikasi nasabah.
4. Menerima permohonan nasabah.
5. Memelihara dan menyimpan dokumen.
6. Mengklarifikasi kredit nasabah.
7. Mengawasi portofolio kredit.
8. Menyelesaikan kredit bermasalah.

*Loan service* pada Bank BTN KCP Tulungagung memiliki peran penting dalam kegiatan operasional perbankan pada bidang kredit yang khususnya KPR. Karena KPR adalah produk kredit unggulan yang dimiliki oleh Bank Tabungan Negara. Berikut adalah alur pemberian KPR pada Bank Tabungan Negara antara lain :

1. *Loan service* menerima permohonan dari nasabah.
2. *BI Checking*
3. Wawancara.
4. Laporan *On The Spot*.
5. Analisis Kredit.
6. Rekomendasi Plafond.
7. Laporan Pemeriksaan Akhir.
8. Approval/Persetujuan.
9. Pengeluaran SP3K.
10. Realisasi Kredit.

#### **Hambatan yang dihadapi dalam penerapan *service excellent* dan solusinya**

**Hambatan**  
Hambatan yang dihadapi petugas *loan service* pada saat menerapkan *service excellent* adalah sebagai berikut :

- a. Nasabah tidak nyaman melakukan pelayanan terlalu formal.
- b. Nasabah complain dan keras kepala.

#### **Solusi**

Berikut adalah solusi harus dilakukan oleh *loan service* :

- a. Melayani nasabah sesuai SOP, tidak menggunakan bahasa yang baku.
- b. Memberikan pengertian kepada nasabah.

#### **Pembahasan**

#### **Standart Pelayanan bagian *loan service* terhadap nasabah**

Standar pelayanan pada Bank BTN KCP Tulungagung adalah sebagai berikut :

1. Tahap pertama :
  - a. Sikap berdiri siap dengan keadaan siap melayani.  
Petugas *loan service* harus dengan posisi berdiri siap melayani saat menyambut nasabah.

- b. Menerapkan 3S (Senyum,Salam,Sapa). Menerapkan 3S selama melayani nasabah agar nasabah merasa nyaman.
  - c. Menjabat tangan dan mempersilahkan duduk nasabah dengan senyum ramah. Setelah memperkenalkan diri, petugas *loan service* menjabat tangan nasabah dan mempersilahkan duduk nasabah dengan sopan.
2. Tahap kedua :
- a. Menanyakan maksud dan tujuan nasabah. Petugas *loan service* menanyakan tujuan nasabah datang ke kantor.
  - b. Menjelaskan persyaratan dan prosedur yang harus dipenuhi nasabah. Petugas *loan service* menjelaskan prosedur yang ingin diketahui nasabah mulai dari awal hingga realisasi
  - c. Mempresentasikan dan menawarkan produk kredit jika nasabah menanyakan. Petugas *loan service* mempresentasikan produk yang ingin diketahui oleh nasabah, dan menawarkan jenis-jenis produk yang ada pada Bank BTN kepada nasabah.
3. Tahap ketiga :
- a. *Loan service* menjelaskan syarat dan ketentuan. Petugas *loan service* menjelaskan mengenai persyaratan dokumen dan ketentuannya.
  - b. *Loan service* menindak lanjuti permohonan untuk di proses. Petugas *loan service* akan memproses permohonan jika kelengkapan dokumen dan persyaratannya sudah memenuhi.

#### **Penerapan *service excellent* pada bagian *loan service* kepada nasabah**

Langkah awal dalam melaksanakan *service excellent* adalah menyambut nasabah secara tulus dengan tutur bahasa yang lembut, dan gaya tubuh yang sopan. Petugas menyambut nasabah dengan memberikan

salam contohnya seperti “Selamat pagi/siang/sore, ibu/bapak”. Langkah selanjutnya petugas mempersilahkan nasabah duduk, petugas memperkenalkan diri dan menanyakan nama lawan bicara (nasabah). Seorang *loan service* harus mengingat-ingat nama nasabah dari awal hingga akhir transaksi karena hal tersebut dapat membuat nasabah senang karena diperhatikan.

Standar pengucapan salam pada situasi dan kondisi tertentu juga dilakukan oleh *loan service* pada Bank BTN KCP Tulungagung guna untuk mendekatkan diri kepada nasabah serta turut peduli atas apa yang dialami oleh nasabah. Hal ini merupakan strategi yang baik digunakan dalam memenangkan hati nasabah agar nasabah merasa nyaman dan tetap loyal kepada Bank BTN KCP Tulungagung. Berikut adalah penerapan pelayanan *loan service* dalam melayani nasabah:

#### **1. Menyambut dan memberikan salam kepada nasabah**

Dalam menyambut nasabah petugas *loan service* harus memperhatikan SOP agar terciptanya *service excellent*. Petugas memberikan sambutan kepada nasabah dengan :

- a. Sikap berdiri tanda siap menyambut nasabah.
- b. Memberikan sambutan salam kepada nasabah dengan memberikan senyum ikhlas.
- c. Berjabat tangan dan mempersilahkan duduk nasabah dengan sopan.

#### **2. Menanyakan keperluan dan memberikan pelayanan kepada nasabah.**

Tahapan saat petugas *loan service* menanyakan dan memberikan pelayanan kepada nasabah adalah sebagai berikut :

- a. Petugas *loan service* menanyakan tujuan nasabah datang ke kantor Bank BTN KCP Tulungagung.

- b. Jika nasabah ingin menanyakan produk kredit maka petugas *loan service* akan menjelaskan mengenai jenis-jenis kredit secara rinci, jelas dan tidak bertele-tele kepada nasabah agar nasabah paham dengan produk kredit pada Bank BTN.
- c. Setelah mengetahui tujuan nasabah, petugas menjelaskan informasi yang dibutuhkan nasabah seperti prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi nasabah mulai pengajuan KPR hingga akad berlangsung.
- d. Jika kelengkapan dan ketentuan sudah dijelaskan oleh petugas *loan service*, maka petugas akan memproses permohonan nasabah.

### 3. Mengidentifikasi nasabah

Prinsip kehati-hatian digunakan oleh Bank BTN dalam mengidentifikasi calon nasabah sebelum memberikan kredit. Prinsip kehati-hatian menggunakan analisis prinsip 5C yaitu *Character, Capacity, Capital, Collateral, dan Condition of Economy*. Penggunaan prinsip 5C untuk mengidentifikasi nasabah bertujuan untuk meminimalisir adanya kredit macet.

### 4. Menerima permohonan nasabah

Dalam menerima permohonan nasabah, petugas *loan service* harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- a. Kelengkapan dokumen
 

Langkah awal dalam penerimaan permohonan kredit adalah dengan melengkapi dokumen-dokumen yang dibutuhkan pada saat pengajuan KPR, yaitu :

  - Formulir aplikasi permohonan kredit
  - Kartu identitas (KTP/SIM/Paspor)
  - Kartu Keluarga
  - Surat Nikah (Jika sudah menikah)
  - Pas foto dan pasangan (jika sudah menikah)

- NPWP pribadi atau salinan SPT tahun terakhir
- Slip gaji
- Salinan rekening tabungan 3 bulan terakhir
- Surat keterangan kerja

Nasabah dapat mengajukan permohonan KPR jika sudah melengkapi semua dokumen.

### b. BI *Checking*

*BI Checking* dilakukan dengan tujuan untuk melihat rekam jejak kredit calon nasabah. Jika lolos dalam proses *BI Checcking* maka *loan service* akan mengisi data nasabah pada system I-Loan Consumer, dan data tersebut akan diteruskan kepada Bank BTN Kantong cabang Kediri.

### c. Akad Kredit

Jika persyaratan telah dipenuhi oleh nasabah maka permohonan kredit akan disetujui, dan setelah permohonan disetujui *loan service* akan menjadwalkan untuk melakukan akad. Akad dilaksanakan dengan datang ke notaris untuk melakukan perjanjian yang tertulis secara hukum.

### 5. Memelihara dan menyimpan dokumen

*Loan service* wajib memelihara dan menyimpan dokumen dengan rapi dan secara rahasia di dalam almari besi yang terkunci. pembersihan dan penataan kembali rak-rak dalam beberapa waktu tertentu agar dokumen tersusun dengan rapi dan tetap bersih.

### 6. Mengklarifikasi kredit nasabah

Klarifikasi kredit dilakukan untuk mempermudah *loan service* dalam menilai nasabah termasuk dalam kolektibilitas 1 (lancar) lama tunggakan 0 hari, kolektibilitas 2 (dalam perhatian khusus) lama tunggakan 1-90 hari, kolektibilitas 3 (kurang lancar) lama tunggakan 91-120 hari, kolektibilitas 4 (diragukan) lama tunggakan 121-180 hari,

kolektibilitas 5 (macet) lama tunggakan >180 hari.

### 7. Mengawasi portofolio kredit

Untuk mencegah terjadinya kredit macet *loan service* mengawasi portofolio kredit nasabah seperti sisa kredit nasabah, tunggakan nasabah, dan tanggal jatuh tempo.

### 8. Meyelesaikan kredit bermasalah

Jika nasabah sudah termasuk dalam kolektibilitas 5 atau disebut dengan kredit macet, maka *loan service* harus mengadakan tindakan penyitaan barang jaminan untuk dilelang.

Bank Tabungan Negara memiliki produk unggulan yaitu produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR). *loan service* memiliki peran penting dalam melakukan pelayanan dalam pemberian KPR, berikut adalah alur pemberian Kredit Pemilikan Rumah :

1. *Loan service* menerima permohonan dari nasabah.  
*Loan service* menerima permohonan dengan membawa persyaratan dokumen yang dibutuhkan.
2. *BI Checking*  
*Loan service* melihat rekam jejak kredit calon debitur apakah termasuk dalam *blacklist* BI atau tidak. Jika calon debitur lolos dalam proses *BI Checking* maka *loan service* akan meneruskan proses untuk pengajuan KPR, jika calon debitur termasuk dalam *blacklist* BI maka permohonan calon debitur akan ditolak.
3. Wawancara  
Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi nasabah yang belum tertulis seperti perputaran ekonomi, pekerjaan, usaha, kondisi hutang.
4. Laporan *On The Spot*  
Laporan OTS dilakukan pada nasabah pemohon yang memiliki profesi wiraswasta, profesional, bekerja di

instansi yang diragukan maupun diragukan gajinya.

5. Analisis kredit  
Analisis kredit menggunakan analisis 5C agar terhindar dari kredit macet.
6. Rekomendasi Plafond  
*Loan service* memberikan pilihan kepada nasabah pemohon mengenai jangka waktu dan angsurannya.
7. Laporan Pemeriksaan Akhir  
Laporan Pemeriksaan Akhir yang dibuat oleh *loan service* akan direkomendasikan kepada analisis sebelum pihak bank menyetujui kredit.
8. Approval/ Persetujuan  
Persetujuan kredit akan diberikan oleh Pimpinan Cabang.
9. Pengeluaran SP3K  
Pengeluaran Surat Penegasan Persetujuan Penyediaan Kredit (SP3K) oleh *loan service* berisi tentang jumlah plafond yang diberikan, diperuntukkan untuk membeli rumah dimana, berapa bunganya, berapa jangka waktunya, berapa angsuran tiap bulannya.
10. Realisasi Kredit  
Realisasi kredit/akad kredit akan melibatkan notaris untuk melakukan perjanjian yang tertulis.

### Hambatan dan Solusi

#### Hambatan

- a. Nasabah tidak nyaman melakukan pelayanan terlalu formal  
Nasabah tidak senang menggunakan pelayanan yang terlalu formal biasanya dikarenakan nasabah sudah mengenal dekat dengan petugas *loan service* dan sering datang ke kantor. Oleh karena itu nasabah lebih senang diberi pelayanan dengan santai.
- b. Nasabah komplain dan keras kepala  
Nasabah yang komplain dan keras kepala biasanya nasabah yang merasa paling prioritas, tidak bisa menunggu giliran antrian.

## Solusi

Solusi dari hambatan yang sering terjadi dalam pelaksanaan *service excellent* adalah sebagai berikut :

- a. Untuk nasabah yang tidak nyaman jika melakukan pelayanan yang terlalu formal yaitu *loan service* harus bisa memenuhi permintaan nasabah agar nasabah merasa nyaman saat proses pelayanan, tetapi petugas *loan service* tetap menggunakan SOP namun dengan bahasa yang lebih santai. Hal ini terjadi jika nasabah tersebut sering datang ke kantor dan merasa sudah mengenal dengan dekat petugas *loan service*.
- b. Nasabah yang keras kepala dan merasa menjadi prioritas dalam pelayanan, maka *loan service* harus dapat memberikan pengertian kepada nasabah agar mau menunggu dan bersabar sampai nomor urut nasabah tersebut dipanggil untuk pelayanan. Karena jika nasabah tersebut tidak mau menunggu dan melakukan komplain secara terus menerus akan menghambat proses pelayanan nasabah lain, dan waktu pelayanan akan semakin lama.

## PENUTUP

### 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 kolektibilitas 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.

### **Saran dan Implikasi Penelitian**

#### **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.

#### **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.*

