

**PROSEDUR PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DALAM PEMBUKAAN
TABUNGAN JUARA PADA KANTOR KAS PT.BANK TABUNGAN
NEGARA (Persero) Tbk. CABANG LIDAH WETAN SURABAYA**

ARTIKEL ILMIAH

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



Diajukan oleh:
PRATISTA MAHESWARI CAYADEWI
NIM : 2017110199

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2020

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Pratista Maheswari Cayadewi
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 09 November 1999
N.I.M : 2017110199
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Prosedur Pelayanan *Customer Service* dalam
Pembukaan Tabungan Juara Pada Kantor Kas
PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang
Lidah Wetan Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh

Dosen Pembimbing,
Tanggal :

(Chitra Laksmi Rithmaya, SE., MM.)

NIDN : 0721106806

Ketua Program Studi Diploma 3
Tanggal :

(Dr. Kautsar R. Salman, SE., MSA. AK. BKP. SAS.CA. AWP)

NIDN : 0726117702

**PROSEDUR PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DALAMPEMBUKAAN
TABUNGAN JUARA PADA KANTOR KAS PT.BANK TABUNGAN
NEGARA (Persero) Tbk. CABANG LIDAH WETAN SURABAYA**

**PRATISTA MAHESWARI CAYADEWI
2017110199**

E-mail: 2017110199@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

This research was conducted at the Cash Office of PT. Bank Tabungan Negara(BTN) Surabaya's Lidah Wetan Branch. At the Cash Office of the Lidah Wetan Branch, products that most of customers are using is Tabungan Juara. The purpose of this study is to know customer service procedures in serving the opening of Tabungan Juara, knowing the facilities and benefits of Tabungan Juara, and the obstacles that happen when customer service serves the opening of Tabungan Juara accounts. This research was conducted by literature study and interview methods. Based on research that has been done, it is known that customer service has performed a service procedure for opening Tabungan Juara properly to its customers.

Keywords : *Service Procedure, Customer Service, Tabungan Juara*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pada saat ini didalam dunia perbankan mempunyai peran yang sangat penting bagi perekonomian di dunia ini. Pengertian Bank menurut Undang-Undang RI nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan yang dimaksud dengan Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Lembaga keuangan perbankan berfungsi sebagai perantara keuangan yaitu yang menjembatani pihak yang kelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana.

Menurut (Taswan, 2010) tabungan merupakan simpanan masyarakat atau pihak lain yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang telah disepakati tetapi tidak bisa ditarik dengan menggunakan cek, bilyet, giro atau yang dipersamakan dengan itu. Syarat-syarat tertentu misalnya harus ditarik secara tunai penarikan hanya dalam kelipatan nominal tertentu jumlah penarikan tidak boleh melebihi saldo nominal tertentu.

Dalam pelayanannya untuk menjaga dan meningkatkan citra di masyarakat, bank harus membangun citra tersebut melalui kualitas pelayanan, kualitas produk dan kualitas keamanan. Maka dari itu, untuk menjaga kualitas pelayanannya bank harus

mempunyai petugas yang kompeten, bertanggung serta dapat dipercaya dalam melayani dan menangani nasabahnya. Dikarenakan kepuasan nasabah dinilai dari pelayanan petugas bank yang diberikan kepada nasabah agar nasabah tersebut tetap loyal. Petugas bank tersebut salah satunya adalah *Customer Service* mereka adalah petugas bank yang paling terdepan dalam melayani nasabah di bank.

Customer Service memegang peranan penting dalam industri perbankan. Tugas utama *Customer Service* adalah memberikan pelayanan terbaik serta membina hubungan yang baik dengan nasabah atau masyarakat. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha untuk menarik perhatian dengan cara memberikan pelayanan prima kepada calon nasabah agar menjadi nasabah yang loyal terhadap bank tersebut. (Ikatan Bankir Indonesia, 2014)

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis melakukan penelitian di PT. Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya mengangkat tema Prosedur Pelayanan *Customer Service* Dalam Pembukaan Tabungan Juara untuk mengetahui lebih lanjut pelayanan, pengertian, ketentuan prosedur pendaftaran, serta kendala atau hambatan dalam mekanisme dalam pelayanan pembukaan tabungan Juara yang diberikan oleh BTN cabang Surabaya.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perlu dirumuskan beberapa masalah yang dapat diangkat diantaranya adalah prosedur pelayan, ketentuan dan persyaratan, manfaat, serta kendala yang dihadapi oleh Customer Service Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya terhadap nasabah yang akan membuka rekening Tabungan Juara.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah diangkat maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami tentang prosedur pelayan, ketentuan dan persyaratan, manfaat, serta kendala yang dihadapi oleh Customer Service Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya terhadap nasabah yang akan membuka rekening Tabungan Juara.

Manfaat Penelitian

Adanya penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak peneliti, bagi Bank BTN dan bagi pembaca. Manfaat tersebut adalah untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai Tabungan Juara milik bank BTN. Bagi Bank BTN dapat menjadikan bahan masukan untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Sedangkan bagi pihak pembaca dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat yang akan memiliki Tabungan Juara di Bank BTN.

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab tinjauan pustaka ini akan dipaparkan tentang penjelasan mengenai teori-teori yang berkaitan dengan Tabungan Juara pada Bank Tabungan Negara (BTN)

Bank

Pengertian Bank

Menurut Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Perbankan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Bank merupakan lembaga keuangan yang memberikan jasa keuangan yang paling lengkap, disamping menyalurkan dana atau memberikan pinjaman(kredit) juga melakukan usaha menghimpun dana dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan, serta memberikan jasa-jasa

keuangan lainnya yang mendukung dan memperlancar kegiatan memberi pinjaman dengan kegiatan menghimpun dana. (Kasmir, 2008)

Pendapat Kasmir diatas diperjelas oleh Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 mengenai pengertian bank, “bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk – bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

Fungsi Bank

Fungsi utama dari Bank menurut (Drs. Ismail, 2010) adalah menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa-jasa perbankan.

1. Menghimpun Dana dari Masyarakat

Bank menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Masyarakat memercayai bank sebagai tempat yang aman untuk melakukan investasi, dan menyimpan dana (uang). Masyarakat yang kelebihan dana sangat membutuhkan keberadaan bank untuk menyimpan dananya dengan aman. Keamanan atas dana (uang) yang disimpannya di bank oleh masyarakat merupakan faktor yang sangat penting bagi masyarakat. Selain itu, tujuan lainnya adalah sebagai tempat untuk melakukan investasi. Masyarakat akan merasa lebih aman apabila uangnya diinvestasikan di bank. Dengan menyimpan uang di bank, nasabah juga akan mendapat keuntungan berupa *return* atas simpanannya yang besarnya tergantung kebijakan masing-masing bank.

2. Menyalurkan Dana kepada Masyarakat

Kebutuhan dana oleh masyarakat, akan lebih mudah diberikan oleh bank

apabila, masyarakat yang membutuhkan dana dapat memenuhi semua persyaratan yang diberikan oleh bank. Menyalurkan dana merupakan aktivitas yang sangat penting bagi bank, karena bank akan memperoleh pendapatan atas dana yang disalurkan. Pendapatan tersebut dapat berupa pendapatan bunga untuk bank konvensional, dan bagi hasil atau lainnya untuk bank syariah.

3. Pelayanan Jasa Perbankan

Berbagai jenis produk pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh bank antara lain jasa pengiriman uang (*transfer*), pemindahbukuan, penagihan surat-surat berharga, kliring, *Letter of Credit*, inkaso, garansi bank, dan pelayanan jasa lainnya. Produk pelayanan jasa bank yang ditawarkan kepada masyarakat merupakan aktivitas pendukung yang dapat diberikan oleh bank.

Kegiatan-Kegiatan Bank

Dalam melaksanakan kegiatannya pada buku (Kasmir, Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, 2014) bank dibedakan antara kegiatan bank umum dengan kegiatan bank perkreditan rakyat. Kegiatan bank umum lebih luas dari bank perkreditan rakyat. Artinya produk ditawarkan oleh bank umum lebih beragam, hal ini disebabkan bank umum mempunyai kebebasan untuk menentukan produk dan jasanya, antara lain:

- a. Menghimpun dana dari masyarakat (*Funding*) dalam bentuk Simpanan Giro (*Demand Deposit*), Simpanan Tabungan (*Saving Deposit*) dan Simpanan Deposito (*Time Deposit*).
- b. Menyalurkan dana ke masyarakat (*Lending*) dalam bentuk Kredit Investasi, Kredit Modal Kerja dan Kredit Perdagangan.
- c. Memberikan jasa-jasa bank lainnya (*Services*) seperti Transfer, Inkaso, Kliring, *Safe Deposit Box*, *Bank Card*, *Bank Notes*, Bank Garansi,

Referensi Bank, *Bank Draft, Letter of Credit, Travellers Cheque* dan lain-lain.

Sumber Dana Bank

(Kasmir, Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, 2014) menyatakan bahwa Sumber dana bank adalah usaha bank dalam menghimpun dana untuk membiayai operasinya. Hal ini sesuai dengan fungsinya bahwa bank adalah lembaga keuangan dimana kegiatan sehari-harinya adalah dalam bidang jual beli uang. Sebelum bank menjual uang (memberikan pinjaman) bank harus lebih dulu membeli uang (menghimpun dana) sehingga dari selisih bunga tersebutlah bank mencari keuntungan.

Adapun sumber-sumber dana bank tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Dana yang bersumber dari bank itu sendiri.
- b. Dana yang bersumber dari masyarakat luas
- c. Dana yang bersumber dari lembaga lainnya.

Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut (Moenir, 2010) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh

Di dalam buku “Mengelola Kualitas Layanan Perbankan oleh (Ikatan Bankir Indonesia, 2014) kata Pelayanan, secara etimologis dalam Kamus Besar Bahasa

Indonesia mengandung arti” usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki

Menurut Philip Kotler dalam (Supranto, 2006) karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut :

1. *Intangible* (tidak terwujud)

Suatu jasa memiliki sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen.

2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

3. *Variability* (bervariasi)

Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.

4. *Perishability* (tidak tahan lama)

Daya tahan suatu jasa tergantung suatu situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Customer Service

Pengertian Customer Service

Dalam bukunya (Waworuntu, 1997) istilah *Customer Service* yang diterjemahkan dalam Bahasa Indonesia yang artinya melayani nasabah, dimana untuk bidang bisnis secara umum diartikan sebagai pelayan pelanggan. Kata *customer service* berasal dari dua kata yaitu “*customer*” sama dengan pelanggan dan “*service*” sama dengan pelayanan

Sedangkan (Kasmir, *Etika Customer Service*, 2005) memberikan pengertian *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau

ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah, melalui pelayanan, dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Sesuai dengan tugas dan fungsinya *customer service* diharapkan dapat melakukan “*one stop service*” yang artinya setiap nasabah cukup menghubungi bagian *customer service* saja dalam berhubungan dengan bank. Selanjutnya, *customer service* akan menjelaskan ataupun mengejakan kebutuhan nasabah tersebut dengan menghubungi bagian yang terkait. (Ikatan Bankir Indonesia, 2014)

Fungsi Customer Service

Customer Service berfungsi untuk memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung keluhan nasabah, *cross selling*, dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul. Berdasarkan fungsi tersebut dapat dijabarkan fungsi *customer service* dalam kesehariannya sebagai karyawan bank : (Ikatan Bankir Indonesia, 2014)

a. Front Line Officer

Keberadaan *customer service* berada di bagian depan suatu bank, maka *customer service* menjadi cerminan penilaian baik atau buruknya pelayanan suatu bank. Pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* dapat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh suatu bank.

b. Liasson Officer

Customer service adalah satu aparat yang menjadi perantara bank dengan nasabah. Orang pertama yang dihubungi oleh nasabah sewaktu datang ke bank adalah petugas *customer service*, baik untuk meminta informasi maupun untuk melaksanakan transaksi.

c. Pusat Informasi

Customer service adalah satu-satunya personil yang dengan mudah dihubungi oleh nasabah pada kesempatan pertama,

maka petugas *customer service* menjadi pusat dan narasumber informasi-informasi mengenai produk dan jasa bank. Oleh karena itu di tuntut personil yang mempunyai pengetahuan dan wawasan yang cukup baik mengenai industri perbankan.

d. Sales (Penjual)

Customer service dapat berfungsi sebagai penjual produk dengan menjual berbagai produk yang ada pada bank, seperti berbagai jenis tabungan, giro, deposito, kredit, serta mengetahui keluhan dan keberatan nasabah.

e. Servicing (Pelayanan)

Sesuai dengan fungsinya *customer service*, atas nama bank penerima dan menyambut baik kedatangan nasabah selanjutnya akan mengerjakan kebutuhan nasabah sampai seluruh transaksinya dapat dirampungkan.

f. Finacial Advisor (Konsultan)

Dalam melayani nasabah tidak jarang pula aparat *customer service* dengan bekal pengetahuan dan wawasan yang bijak sehubungan dengan perencanaan pengelolaan keuangan nasabah.

g. Maintanance Customer (Pembinaan nasabah)

Permasalahan pembinaan nasabah baru (solisitasi). Seorang petugas *customer service* adalah *account assistant* atau pembina bagi setiap account atau rekening nasabah dan kredit. Hal ini merupakan perpanjangan dan pengembangan fungsi kedua yaitu *Liasson Officer*.

h. Penanganan Masalah

Unit customer service apabila dalam operasionalnya nasabah tidak puas karena terdapat ketidak cocokan atau kesepakatan, *complain*, dan lain-lain sebagainya, maka tepat apabila orang pertama yang dihubungi adalah petugas *customer service*. Dalam hal ini dituntut

tidak saja dapat menangani keluhan akan tetapi juga diharapkan dapat memecahkan masalah dengan baik sebagai *troubleshooter*.

Standar Sikap *Customer Service*

Menurut (Kasmir,2008) ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh seorang *customer service* dalam melayani nasabah :

- a. Beri kesempatan nasabah berbicara
Memberikan nasabah kesempatan untuk mengemukakan segala keinginannya terlebih dahulu. Dalam hal ini *customer service* harus dapat menyimak setiap pembicaraan yang dikemukakan nasabah.*customer service* juga harus memahami keinginan nasabah.
- b. Dengarkan baik-baik
Pada saat nasabah mengemukakan persoalannya seorang *customer service* mendengar dengan penuh perhatian sehingga nasabah merasa senang untuk menjelaskan persoalan dan keinginannya.
- c. Jangan menyela pembicaraan
Artinya sebelum nasabah selesai berbicara *customer service* dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Diusahakan *customer service* memberikan tanggapan setelah nasabah selesai berbicara. Karena terkadang konsentrasi nasabah menjadi terganggu sehingga menjadi lupa apa yang akan dibicarakan.
- d. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara
Jika ada pertanyaan, sebaiknya ajukan setelah nasabah sudah selesai berbicara dan itu dapat dianggap sopan. Dalam mengajukan pertanyaan, *customer service* harus memilih dulu pertanyaan yang dianggap penting. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan Bahasa yang baik, singkat, dan jelas.
- e. Jangan marah dan mudah tersinggung

Karena nasabah memiliki bermacam-macam sifat jika ada kata-kata nasabah yang kurang berkenan, *customer service* jangan cepat emosi atau tersinggung. Cara berbicara, sikap, atau nada bicara dalam menanggapi nasabah jangan sekali-kali menyinggung nasabah.

- f. Jangan berdebat masalah dengan nasabah
Customer service jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argument yang tidak dapat diterima oleh nasabah. Hal ini disebabkan nasabah tidak suka dibantah atau didepat. Jika dianggap perlu untuk membantah, gunakan cara yang halus sehingga tidak merasa lebih rendah atau bersalah.
- i. Jaga sikap sopan, ramah dan selalu tenang
Sikap sopan, ramah dan selalu tenang harus dimiliki dan tetap dijaga oleh seorang *customer service* dalam menghadapi nasabah.
- g. Jangan menangani hal-hal yang bukan pekerjaannya
Terkadang ditemukan seorang *customer service* menangani pekerjaan yang bukan wewenangnya untuk melakukan hal tersebut dan merasa mampu melakukan semua hal. Padahal kemampuannya sangat kurang sehingga dapat memberikan informasi yang salah dan keliru. Oleh karena itu sebaiknya serahkan tugas tersebut kepada petugas yang berwenang sehingga tidak terjadi kesalahan.
- h. Tujukan perhatian dan sikap ingin membantu
Nasabah yang datang ke perusahaan tujuannya adalah ingin dibantu. Artinya nasabah mempunyai masalah yang tidak mampu ia selesaikan sendiri. Oleh karena itu, dalam hal bersikap berikan perhatian sepenuhnya tunjukan bahwa memang kita ingin membantu.

Tabungan

Pengertian Tabungan

Pengertian tabungan menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau alat yang dipersamakan lainnya.

Tabungan merupakan simpanan bank yang penarikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh bank. Penarikan tabungan dilakukan menggunakan buku tabungan, slip tabungan, kwitansi atau kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) lengkap dengan nomor pribadi (PIN). Kepada pemegang rekening tabungan akan diberikan bunga tabungan yang merupakan jasa atas tabungannya. Sama seperti halnya dengan rekening giro, besarnya bunga tabungan tergantung dari bank yang bersangkutan. (Ikatan Bankir Indonesia, 2014).

Manfaat Tabungan

Ada beberapa manfaat yang di dapat dari bank atau nasabah dalam kegiatan menabung. Manfaat yang diperoleh untuk bank, yaitu :

- Tabungan menjadi salah satu sumber dana bagi bank tersebut dan dapat dipakai untuk menunjang operasional bank dalam mempeleh keuntungan atau laba.
- Untuk membantu program pemerintah dalam pertumbuhan ekonomi
- Meningkatkan kesadaran kepada masyarakat untuk menyimpan uangnya di bank.
- Untuk menarik nasabah dalam menggunakan fasilitas atau produk lainnya.

Manfaat yang diperoleh untuk nasabah:

- Uang yang disimpan di bank akan terjamin keamanannya.
- Sebagai investasi atau hidup hemat karena terhindar dari pemakaian uang terus menerus.

- Adanya ketesediaan uang saat mendesak.
- Untuk mendidik anak agar memulai belajar menabung.

Persyaratan Pembukaan Tabungan

Pembukaan tabungan masyarakat dapat dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku dan dapat dibuka berdasarkan permintaan perorangan, gabungan (lebih dari satu rang) dengan kedudukan yang setara, dan badan. Pembukaan tabungan tersebut dapat dilakukan oleh nasabah dengan memenuhi beberapa hal, yaitu (Ikatan Bankir Indonesia, 2014) :

- Melakukan setoran awal untuk pembukaan rekening dalam jumlah minimal yang ditentukan oleh suatu bank.
- Melengkapi formulir pembukaan tabungan disertai dokumen yang diperlukan.
- Membayar biaya administrasi yang telah ditetapkan oleh bank.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis. (Sugiyono, 2015)

Metode yang digunakan penulis dalam penelitian Tugas Akhir ini adalah metode

penelitian deskriptif. Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif karena untuk mendapatkan informasi-informasi yang didapat pada saat wawancara dan riset kepustakaan yang menjelaskan tentang data-data yang telah terkumpul.

Batasan Penelitian

Batasan penelitian ini bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam menyelesaikan masalah yang terdapat didalam rumusan masalah. Batasan tersebut ialah topik yang akan dibahas dalam penelitian ini terbatas pada pelayanan customer service serta hambatan atau kendala dalam melaksanakan pelayanan terhadap nasabah Tabungan Juara di Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya. Penelitian ini dilakukan dengan wawancara dengan Customer Service di Bank Tabungan Negara.

Data dan Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian Tugas Akhir adalah dengan melakukan Wawancara kepada pihak yang terkait. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (yang mengajukan pertanyaan) dan yang diwawancarai (*responden*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Jadi, tujuan wawancara adalah untuk mengetahui apa yang terkandung dalam pikiran atau hati responden bagaimana pandangan tentang dunia, yaitu hal yang tidak dapat diketahui melalui observasi. (Nasution, 1988) Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara kepada *Customer Service*. Penulis menanyakan kendala atau hambatan apa yang sering terjadi pada saat melakukan pelayanan pembukaan tabungan juara terhadap nasabah.

Sumber data penelitian ini menggunakan metode kepustakaan. Menurut

(Sutrisno, 1990) disebut penelitian kepustakaan karena data-data atau bahan – bahan yang dipelukan dalam menyelesaikan penelitian tersebut berasal dari perpustakaan baik berupa buku, ensklopedi, kamus, jurnal, dokumen dan lain sebagainya.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan Teknik analisis data secara deskriptif yaitu dengan mengumpulkan semua sumber atau data-data yang didapat dari hasil kepustakaan, wawancara dan observasi yang diperoleh selama penelitian yang hasilnya akan dikelompokkan menjadi data yang lebih penting. Teknik analisis data ini juga menggunakan metode secara kuantitatif.

HASIL dan PEMBAHASAN

Gambaran Subyek Penelitian

Dalam gambaran subyek penelitian ini akan membahas beberapa poin seperti, sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, *job description* dan profil usaha. Pada bab ini penulis mengutip melalui *website* resmi www.btn.co.id milik PT. Bank Tabungan Negara (Persero).

Sejarah Singkat Perusahaan

Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk (Bank BTN) (BBTN) didirikan 09 Februari 1950 dengan nama “Bank Tabungan Pos”. Cikal bakal Bank BTN dimulai dengan didirikannya Postspaarbank di Batavia pada tahun 1897, yang kemudian terus hidup dan berkembang serta tercatat hingga tahun 1939 telah memiliki 4 (empat) cabang yaitu Jakarta, Medan, Surabaya dan Makasar. Pada tahun 1940 kegiatannya terganggu, sebagai akibat penyeburan Jerman atas Netherland yang mengakibatkan penarikan tabungan besar - besaran dalam waktu yang relatif singkat (*rush*). Namun

demikian keadaan keuangan Postspaarbank pulih kembali pada tahun 1941.

Penegasan status Bank Tabungan Negara sebagai bank milik negara ditetapkan dengan UU No. 20 tahun 1968 tanggal 19 Desember 1968 yang sebelumnya (Sejak Tahun 1964) Bank Tabungan Negara menjadi BI unit V. Jika tugas utama saat pendirian Postspaar Bank (1987) sampai dengan Bank Tabungan Negara (1968) adalah gerak dalam lingkup penghimpunan dana masyarakat melalui tabungan, maka sejak tahun 1974 Bank Tabungan Negara ditambah tugasnya yaitu memberikan pelayanan KPR (Kredit Pinjaman Rumah) dan untuk pertama kalinya penyaluran KPR terjadi tanggal 10 Desember 1976, karena itulah tanggal 10 Desember diperingati sebagai hari KPR bagi Bank Tabungan Negara. Waktu demi waktu akhirnya terus mengantar Bank BTN sebagai satu-satunya bank yang mempunyai konsentrasi penuh dalam pengembangan bisnis perumahan di Indonesia melalui dukungan KPR BTN. Sayap Bank BTN pun makin melebar pada tahun 1989 Bank BTN sudah mengeluarkan obligasi pertamanya. Bentuk hukum Bank Tabungan Negara mengalami perubahan lagi pada tahun 1992, yaitu dengan dikeluarkannya PP No. 24 tahun 1992 tanggal 29 April 1992 yang merupakan pelaksanaan dari UU No.7 tahun 1992 bentuk hukum Bank Tabungan Negara berubah menjadi perusahaan perseroan.

Pada saat ini, kantor pusat Bank BTN berlokasi di Jalan Gajah Mada No. 1, Jakarta Pusat 10130 – Indonesia. Bank BTN memiliki 88 kantor cabang (termasuk 23 kantor cabang syariah), 279 cabang pembantu (termasuk 36 kantor cabang pembantu syariah), 483 kantor kas (termasuk 6 kantor kas syariah), dan 2.951 SOPP (System on-line Payment Point/Kantor Pos on-line). Sejarah Bank

Tabungan negara tersebut diambil dari website resmi BTN.

Visi dan Misi

Visi

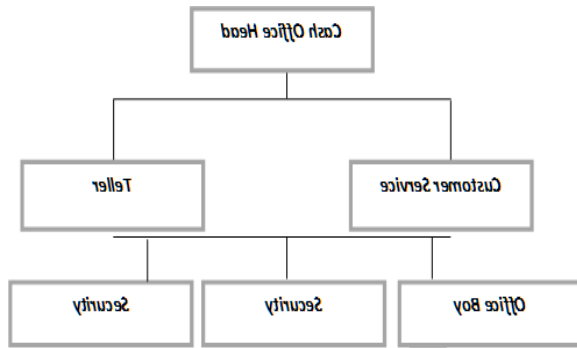
Terdepan dan terpercaya dalam memfasilitasi sektor perumahan dan jasa layanan keuangan keluarga.

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.

Struktur Organisasi

Struktur merupakan sebuah gambar yang berisikan bagan – bagan ataupun dalam bentuk lain yang dapat memberikan penjelasan dan gambaran secara sistematis, artinya membedakan fungsi masing – masing yang tersusun dari suatu kesatuan. Struktur organisasi perusahaan merupakan bangunan fungsi bagian – bagian manajemen yang tersusun dari suatu kesatuan hubungan yang menunjukkan tingkatan fungsi, wewenang dan tanggung jawab dalam manajemen perusahaan.



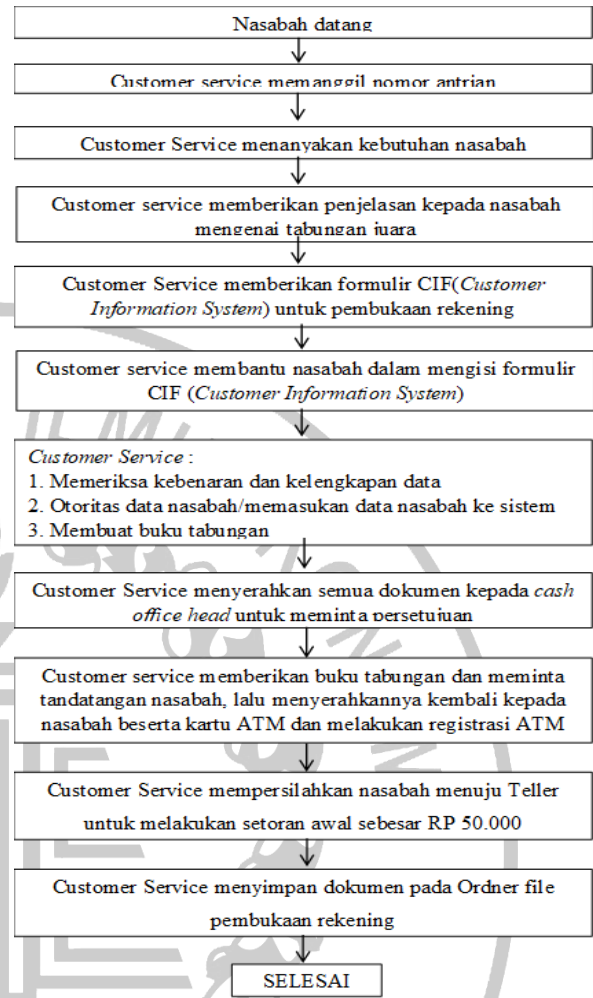
Sumber : Wawancara Customer Service

Gambar 1
Struktur Organisasi

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan pada kantor kas PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Lidah Wetan Surabaya yang berkaitan dengan salah satu produk tabungan yaitu Tabungan Juara.

Tabungan Juara adalah produk dana dari PT. Bank Tabungan Negara untuk generasi muda dengan harapan membantu menanamkan kebiasaan menabung pada mereka, dan membuat kegiatan menabung jadi mudah dan menyenangkan.



Gambar 2

Alur proses *customer service* melayani pembukaan Tabungan Juara

Sumber : Wawancara Customer Service

Ketentuan dan Persyaratan Pembukaan Rekening Tabungan BTN Juara

Adapun ketentuan dan persyaratan yang harus dipenuhi dalam pembukaan tabungan BTN Juara di kantor kas Bank BTN Lidah Wetan :

1. Penabung yang dapat menggunakan Tabungan Juara adalah WNI (Warga Negara Indonesia).
2. Usia yang dapat membuka tabungan ini adalah pelajar atau mahasiswa yang berumur sekitar 12 sampai batas usia 23 tahun.

3. Seseorang atas nama rekening yang dibuka bertanggung jawab sepenuhnya terhadap segala kewajiban yang timbul dari rekening tersebut.
4. Wajib melampirkan kelengkapan dokumen yang dibutuhkan.
5. Rekening dinyatakan aktif dan bisa digunakan secara efektif setelah disetujui dan diaktifkan oleh Bank sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Bank
6. Membawa KTP Asli dan Kartu Tanda Mahasiswa.
7. Mengisi formulir CIF(*Customer Information System*) pembukaan tabungan
8. Bagi yang belum memiliki KTP untuk usia 17 tahun dapat menyerahkan Surat keterangan KTP dan jika masih dibawah 17 tahun bisa menyerahkan Akte Kelahiran dan Surat pernyataan orang tua sebagai *beneficiary*.
9. Setoran awal dan saldo minimal Rp 50.000.

Saldo Bunga Tabungan Juara

Tabel 1
Suku Bunga Tabungan Juara

Saldo Tabungan	Suku Bunga
0 s/d 50.000	0,00%
>50.000	0,50%

Sumber : Website www.btn.co.id

Biaya Administrasi Tabungan BTN Juara

1. Biaya penggantian buku tabungan hilang atau rusak Rp 10.000,00
2. Biaya penarikan habis Rp 15.000,00
3. Biaya penutupan rekening karena migrasi
4. Biaya administrasi bulanan Rp 2.000,00
5. Denda saldo di bawah minimal
6. Denda rekening dormant atau pasif

Fasilitas dan manfaat yang di dapat dari Tabungan Juara kantor kas PT. Bank Tabungan Negara

Berikut adalah fasilitas dan manfaat yang didapat dari Tabungan BTN Juara:

1. Penarikan dan penyetoran dapat di lakukan di semua cabang bank BTN
2. Mendapatkan fasilitas ATM yang menjadi satu dengan KTM (Kartu Tanda Mahasiswa) atau kartu pelajar bagi lembaga-lembaga pendidikan yang bekerja sama dengan bank BTN
3. Jumlah setoran yang terjangkau
4. Buku tabungan
5. Fasilitas *E-Channel* (*SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking*)
6. Mendapatkan fasilitas ATM

Kendala yang Dihadapi *Customer Service* pada saat Melaksanakan Pelayanan dalam Pembukaan Tabungan Juara

Kendala yang dihadapi oleh *Customer Service* pada saat melaksanakan pelayanan pembukaan Tabungan Juara adalah:

1. Adanya kesalahan pada pengisian formulir CIF(*Customer Information System*) pada saat pembukaan rekening Tabungan Juara.
2. Sikap *Emotional* yang dimiliki nasabah.
3. Nasabah tidak membawa persyaratan yang dibutuhkan pada saat akan membuka Tabungan Juara.
4. Adanya permasalahan internal yaitu kendala teknis.

Solusi yang dilakukan oleh *Customer Service* dalam menghadapi kendala-kendala yang terjadi pada saat pemnukaan Tabungan Juara adalah sebagai berikut:

1. *Customer Service* mengecek kembali dan mengkonfirmasi ulang kepada nasabah.
2. *Customer Service* mempersiapkan mental, berusaha mendengarkan, berempati dan memberikan solusi yang tepat.
3. Nasabah dapat membawa pulang formulir tersebut dan hari selanjutnya dapat kembali lagi membawa persyaratan yang sudah ditentukan, atau nasabah bisa membuka rekening Tabungan Juara di lokasi BTN terdekat.

4. *Customer Service* menginformasikan kepada nasabah dengan bahasa yang sopan mengenai permasalahan internal tersebut.

Pembahasan

Prosedur yang dilakukan oleh *Customer Service* dalam melayani nasabah dalam pembukaan Tabungan Juara

Customer Service adalah bagian unit terdepan di bank (*front office*) yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk. Sesuai dengan tugas dan fungsinya *customer service* diharapkan dapat melakukan “*one stop service*” yang artinya bahwa nasabah cukup menghubungi *customer service* saja dalam berhubungan dengan bank. (Modul Klasikal Laboratorium Operasi Bank, 2019)

Berkaitan dengan Tabungan Juara yang merupakan produk dana simpanan yang dimiliki Bank BTN, maka *customer service* harus bisa memberikan pelayanan kepada nasabah berupa pembukaan Tabungan Juara dengan memperkenalkan dan membantu pengadministrasian pembukaan rekening Tabungan Juara kepada nasabah serta menawarkan produk lain (*Cross Selling*) yang dimiliki oleh Bank BTN dengan memberikan pelayanan yang sopan dan baik terhadap nasabah, agar dapat menjaga kelayakan nasabah untuk tetap menjadi nasabah di Bank BTN. Berikut adalah uraian mengenai prosedur *customer service* dalam melayani pembukaan Tabungan Juara:

1. Calon nasabah mendatangi kantor Bank Tabungan Negara terdekat.
2. *Customer service* memanggil nomor antrian nasabah lalu mempersilahkan duduk, dan memperkenalkan diri.
3. *Customer service* menanyakan kebutuhan yang diinginkan nasabah

4. *Customer service* memberikan penjelasan informasi kepada nasabah yang bersangkutan mengenai Tabungan Juara.

5. Setelah nasabah memahami dan menyatakan kesediaannya untuk membuka rekening Tabungan Juara, *Customer Service* memberikan CIF(*Customer Information System*) pembukaan tabungan kepada nasabah jika selesai akan diserahkan kembali kepada *Customer Service*. *Customer Service* juga turut serta membantu dalam pengisian formulir CIF(*Customer Information System*).

6. Setelah nasabah selesai mengisi CIF(*Customer Information System*) pembukaan rekening Tabungan Juara, *Customer Service* melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan berkas pembukaan rekening, kebenaran pengisian CIF dan juga validasi *specimen* tanda tangan pada CIF dengan kartu identitas nasabah. *Customer Service* juga melakukan otorisasi data atau penginputan data nasabah ke sistem sesuai dengan CIF pembukaan rekening Tabungan Juara tersebut.

7. *Customer service* menghadap ke *cash office head* dengan membawa berkas pembukaan rekening Tabungan Juara nasabah untuk disetujui.

8. *Customer service* membuat buku tabungan dan meminta tanda tangan nasabah, lalu *customer service* menyerahkan kembali buku tabungan tersebut beserta dengan kartu ATM dan melakukan registrasi ATM bersama dengan nasabah.

9. *Customer Service* mempersilahkan nasabah untuk ke Teller, setelah nasabah mendapatkan nomor rekening dan buku tabungan untuk melakukan setoran awal Tabungan Juara sebesar Rp 50.000,00.
10. *Customer Service* menyimpan dokumen pembukaan tabungan pada *Ordner file*

pembukaan rekening berdasarkan dengan nomor rekening atau nomor CIF(*Customer Information System*).

11. Selesai.

Syarat dan ketentuan dalam pembukaan rekening Tabungan BTN Juara

Untuk membuka rekening Tabungan BTN Juara, tentunya seorang calon nasabah terlebih dahulu harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh bank untuk membuka rekening baru. Berikut adalah syarat dan ketentuan untuk membuka rekening Tabungan Juara di kantor kas Bank Tabungan Juara cabang Lidah Wetan:

1. Penabung yang dapat menggunakan Tabungan Juara adalah WNI (Warga Negara Indonesia).
2. Usia yang dapat membuka tabungan ini adalah pelajar atau mahasiswa yang berumur sekitar 12 sampai batas usia 23 tahun.
3. Seseorang atas nama rekening yang dibuka bertanggung jawab sepenuhnya terhadap segala kewajiban yang timbul dari rekening tersebut.
4. Wajib melampirkan kelengkapan dokumen yang dibutuhkan.
5. Rekening dinyatakan aktif dan bisa digunakan secara efektif setelah disetujui dan diaktifkan oleh Bank sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Bank.
6. Membawa KTP Asli dan Kartu Tanda Mahasiswa.
7. Mengisi formulir CIF(*Customer Information System*) pembukaan tabungan
8. Bagi yang belum memiliki KTP, calon nasabah yang berusia 17 tahun tetapi belum mendapatkan KTP resmi maka dapat menyerahkan Surat keterangan KTP, dan bagi calon nasabah di bawah 17 tahun yang belum memiliki KTP maka dapat menyerahkan Akte Kelahiran dan Surat pernyataan orang tua sebagai *beneficiary*.

9. Menyerahkan Setoran awal Rp 50.000 kepada Teller, dan untuk setoran selanjutnya minimal Rp 20.000.

Perhitungan Bunga Tabungan Juara

Menurut (Drs. Ismail, 2010) Bunga bank adalah tingkat harga tertentu yang dibayarkan oleh bank kepada nasabah atas simpanan yang dilakukannya bunga simpanan ini, diberikan oleh bank untuk memberikan rangsangan kepada nasabah penyimpan dana agar menempatkan dananya di bank. Bunga yang diterima oleh nasabah tabungan juara berdasarkan jumlah saldo adalah jika saldo tabungan mulai dari 0 sampai dengan Rp 50.000 maka bunga yang didapat adalah 0,00% dan untuk saldo tabungan diatas Rp 50.000 maka akan mendapat bunga 0,50%.

Tabel
Contoh Transaksi Tabungan Juara

Tanggal	Keterangan	Debet	Kredit	Total Saldo
1-6-2020	Saldo Awal			50.000,-
4-6-2020	Setoran Tunai		600.000,-	650.000,-
6-6-2020	Penarikan tunai	300.000,-		350.000,-
11-6-2020	Setoran Tunai		1.500.000,-	1.850.000,-
15-6-2020	Penarikan Tunai	500.000,-		1.350.000
17-6-2020	Transfer masuk		2.000.000,-	2.350.000,-
22-6-2020	Bayar uang UKP	1.150.000,-		1.200.000,-
25-6-2020	Setoran tunai		100.000,-	1.300.000,-
30-6-2020	Penarikan tunai	300.000,-		1.000.000,-

Jadi perhitungan bunga yang akan diperoleh nasabah berdasarkan saldo harian adalah :

- 1 Juni s/d 4 Juni
 $50.000 \times 3/365 \times 0,00\% = \text{Rp } 0,-$
- 4 Juni s/d 6 Juni
 $650.000 \times 2/365 \times 0,50\% = \text{Rp } 18,-$
- 6 Juni s/d 11 Juni
 $350.000 \times 5/365 \times 0,50\% = \text{Rp } 24,-$
- 11 Juni s/d 15 Juni

$1.850.000 \times 4/365 \times 0,50\% = \text{Rp } 101,-$

- 15 Juni s/d 17 Juni
 $1.350.000 \times 2/365 \times 0,50\% = \text{Rp } 37,-$
- 17 Juni s/d 22 Juni
 $2.350.000 \times 5/365 \times 0,50\% = \text{Rp } 161,-$
- 22 Juni s/d 25 Juni
 $1.200.000 \times 3/365 \times 0,50\% = \text{Rp } 50,-$
- 25 Juni s/d 30 Juni
 $1.300.000 \times 5/365 \times 0,50\% = \text{Rp } 89,-$
- 30 Juni
 $1.000.000 \times 1/365 \times 0,50\% = \text{Rp } 14,-$

Total perolehan bunga nasabah Rp 494,-

Fasilitas dan manfaat yang didapat dari Tabungan Juara kantor kas PT. Bank Tabungan Negara

Bank Tabungan Negara merupakan salah satu bank yang memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat berupa produk-produk yang ditawarkan, salah satunya adalah produk simpanan atau tabungan yang dimiliki oleh BTN yaitu Tabungan Juara, adapun fasilitas dan manfaat yang dimiliki Tabungan BTN Juara yaitu :

1. Penarikan dan penyetoran dapat dilakukan di semua cabang bank BTN Nasabah mendapatkan fasilitas yang baik karena nasabah bisa melakukan penyetoran dan penarikan di cabang atau loket BTN yang ada di Indonesia.
2. Mendapatkan fasilitas ATM yang menjadi satu dengan KTM (Kartu Tanda Mahasiswa) atau kartu pelajar bagi lembaga-lembaga pendidikan yang bekerja sama dengan bank BTN
3. Jumlah setoran yang terjangkau Bagi nasabah yang berumur 12 sampai dengan 23 tahun biaya setoran awal sebesar Rp 50.000,00 ini mudah sekali dijangkau untuk usia tersebut sudah dapat membuka rekening tabungan juara. Serta minimum setoran selanjutnya juga sangat

bisa dijangkau nasabah yaitu sebesar Rp 20.000,00.

4. Fasilitas *E-Channel* (*SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking*) Fasilitas atau layanan berbasis online melalui media elektronik yang memungkinkan nasabah BTN untuk memperoleh informasi dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik.
5. Mendapatkan fasilitas ATM yang bermanfaat dan dapat digunakan untuk berbelanja dan transaksi diseluruh mesin ATM yang berlogo, Bersama, Link, Visa, Prima dan Plus.

Kendala yang dihadapi customer service pada saat melaksanakan pelayanan pembukaan rekening Tabungan Juara

Di dalam pelayanan *customer service* pada saat melakukan pembukaan rekening Tabungan Juara kepada nasabah mengalami beberapa kendala yang dihadapi oleh *Customer Service* adalah:

1. Adanya kesalahan pada pengisian formulir CIF (*Customer Information System*) pada saat pembukaan rekening Tabungan Juara seperti terbalik mengisi kolom atau ada yang tidak terisi oleh nasabah
2. Sikap *emotional* yang dimiliki nasabah, biasanya nasabah yang tidak sabar
3. Nasabah tidak membawa persyaratan yang dibutuhkan pada saat akan membuka Tabungan Juara yang seharusnya menjadi prasyarat untuk membuka tabungan
4. Adanya permasalahan internal yaitu kendala teknis seperti jaringan yang tiba-tiba *offline*

Solusi yang dilakukan oleh *Customer Service* dalam menghadapi kendala-kendala yang terjadi pada saat pembukaan Tabungan Juara adalah sebagai berikut:

1. *Customer Service* mengecek kembali dan mengkonfirmasi ulang kepada nasabah.
2. *Customer Service* mempersiapkan mental, berusaha mendengarkan, berempati dan memberikan solusi yang tepat, dengan mencoba berbicara sopan dan memahami apa yang diinginkan oleh nasabah tersebut.
3. Nasabah diperkenankan membawa pulang CIF(*Customer Information System*) tersebut dan hari selanjutnya dapat kembali lagi membawa persyaratan yang sudah ditentukan, atau nasabah bisa membuka rekening Tabungan Juara di lokasi BTN terdekat.
4. *Customer Service* menginformasikan dan diberi pengertian baik-baik untuk memahami kondisi yang terjadi kepada nasabah dengan bahasa yang sopan mengenai permasalahan internal tersebut. Dan mempersilahkan nasabah untuk menunggu atau mengganti hari lain sesuai dengan kesepakatan antara pihak bank dengan nasabah.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis dengan judul “ Prosedur Pelayanan *Customer Service* Dalam Pembukaan Tabungan Juara Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Lidah Wetan Surabaya” maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Dalam Tugas Akhir ini penulis akan mengambil salah satu produk simpanan dari PT. Bank Tabungan Negara yaitu Tabungan Juara, Tabungan Juara yaitu tabungan produk dana simpanan dari PT. Bank Tabungan Negara untuk generasi muda dengan harapan untuk generasi muda dapat membantu menanamkan kebiasaan menabung pada agar dapat memualia belajar hidup hemat untuk masa depan yang lebih baik.

Dalam pelayanannya ada beberapa prosedur yang dilakukan oleh *Customer Service* dalam melayani nasabah dalam pembukaan Tabungan Juara yaitu yang pertama *Customer Service* mempersilahkan nasabah duduk lalu menanyakan tentang kebutuhan seperti apa yang sesuai dengan kriteria produk yang dimiliki oleh BTN. Yang Kedua jika sudah mengetahui *Customer Service* memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai tabungan juara dan memberikan CIF(*Customer Information System*) lalu mempersilahkan nasabah untuk mengisi dan menyertakan berkas yang sudah menjadi syarat pembukaan rekening Tabungan Juara. Yang ketiga setelah nasabah selesai melengkapi semua dokumen pembukaan rekening, maka *Customer Service* melakukan pengecekan, otorisasi data dan *Customer Service* menyerahkan semua berkas tersebut kepada *Cash Office Head* untuk meminta persetujuan pembukaan rekening. Yang keempat adalah setelah *Customer Service* membuat buku tabungan untuk nasabah dan menyerahkannya kepada nasabah beserta dengan kartu ATM. Yang terakhir adalah *Customer Service* mempersilahkan nasabah menuju teller untuk melakukan setoran awal, setelah itu *customer service* memasukan dokumen pembukaan rekening nasabah kedalam *Ordner file* berdasarkan nomor rekening atau nomor CIF(*Customer Information System*).

Adapun beberapa ketentuan dan syarat untuk nasabah yang harus dipenuhi oleh calon nasabah saat pembukaan rekening Tabungan Juara. Yang mana syarat dan ketentuan tersebut adalah penabung berkewarganegaraan WNI, usia yang dapat membuka tabungan ini sekitar 12 sampai batas usia 23 tahun, wajib melampirkan kelengkapan dokumen yang dibutuhkan, lalu nasabah mengisi formulir CIF(*Customer Information System*) pembukaan tabungan,

bagi yang belum memiliki KTP, menyerahkan Surat keterangan KTP / Akte Kelahiran / Surat pernyataan orang tua sebagai *beneficiary*, jumlah setoran awal dan saldo minilam Rp 50.000,00 dan penyetoran selanjutnya Rp 20.000,00.

Tabungan Juara pada Bank Tabungan Negara memiliki beberapa fasilitas dan manfaat yaitu nasabah dapat melakukan penarikan dan penyetoran di semua cabang bank BTN di Indonesia, nasabah mendapatkan fasilitas ATM dimana jika ada lembaga-lembaga yang bekerja sama dengan BTN maka kartu ATM menjadi satu dengan KTM (Kartu Tanda Mahasiswa) atau kartu pelajar, memiliki jumlah setoran yang dapat dijangkau oleh nasabah, memperoleh fasilitas *E-Channel*, kartu ATM yang digunakan bisa transaksi diseluruh mesin ATM yang berlogo, Bersama, *Link*, *Visa*, *Prima* dan *Plus*.

Kendala yang sering terjadi pada saat *customer service* melakukan pelayanan pembukaan rekening Tabungan juara adalah adanya kesalahan pada pengisian formulir CIF (*Customer Information System*) pada saat pembukaan rekening Tabungan Juara, emotional yang dimiliki nasabah, nasabah tidak membawa persyaratan yang dibutuhkan pada saat akan membuka Tabungan Juara, adanya permasalahan internal yaitu kendala teknis seperti jaringan yang tiba-tiba *offline*. Dari kendala-kendala tersebut *customer service* memiliki solusi yaitu *Customer Service* mengecek kembali dan mengkonfirmasi ulang kepada nasabah, sebagai *Customer Service* harus mempersiapkan mental, berusaha mendengarkan, berempati dan memberikan solusi yang tepat, jika ada nasabah tidak membawa berkas syarat pembukaan diperkenankan membawa pulang CIF tersebut dan hari selanjutnya dapat kembali lagi membawa persyaratan yang sudah ditentukan, atau nasabah bisa membuka

rekening Tabungan Juara di lokasi BTN terdekat.

Saran

Saran ini ditujukan kepada peneliti selanjutnya agar dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik untuk kedepannya. Oleh karena itu disarankan apabila peneliti harus menggali informasi lagi di sumber-sumber lain yang terkait dengan yang akan dijadikan penelitian Tugas Akhir. Peneliti seharusnya menetapkan tempat penelitian, judul yang disetujui oleh bank dan mengkonfirmasi dengan bank dari jauh-jauh hari terkait dengan pelaksanaan penelitian di bank tersebut

Implikasi

Berdasarkan penelitian diatas ada beberapa masalah yang timbul pada Kantor Kas PT. Bank Tabungan Negara salah satunya karena nasabah banyak yang tidak lengkap dalam pengisian formulir pembukaan rekening maka pada saat pengisian nasabah di dampingi dan dijelaskan poin-poin mana saja yang harus diisi.

Untuk informasi yang ada di *website* seharusnya lebih di *update* karena ada informasi yang tidak sesuai, yaitu biaya-biaya yang melekat di Tabungan Juara seperti biaya administrasi tabungan juara yang tidak ada di *website* tetapi oleh *customer service* dijelaskan bahwa ada biaya administrasi yang melekat pada Tabungan Juara, jadi agar nasabah akan membuka Tabungan Juara lebih mengetahui informasi yang sebenarnya tentang produk yang ditawarkan.

DAFTAR RUJUKAN

Atik, R. (2005). *Manajemen Pelayanan disertai dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's*

- Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Drs. Ismail, M. A. (2010). *Manajemen Perbankan : Dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: KENCANA MEDIA GROUP.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Kasmir. (2008). *Bank dan lembaga keuangan lainnya*. Jakarta: PT. RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Kasmir. (2008). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Kasmir. (2014). *Bank dan lembaga keuangan lainnya*. Jakarta: PT. RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Moenir, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, S. (1988). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA, CV.
- Supranto. (2006). *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutrisno, H. (1990). *Metodologi Research Jilid 1*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Taswan. (2010). *Manajemen Perbankan, Konsep, Teknik, dan Aplikasi*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Terry, G. R. (2006). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Waworuntu. (1997). *Dasar-Dasar Keterampilan Melayani Nasabah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- www.btn.co.id (2020). *diakses pada tanggal 5 Juni 2020*