

**PROSEDUR PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* PADA PT. BANK  
TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG  
SURABAYA**

**ARTIKEL ILMIAH**

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian

Program Studi Diploma III

Jurusan Perbankan dan Keuangan



Oleh :

**VIOLA AJI PRAMESWARI**

**NIM : 2018110362**

**UNIVERSITAS HAYAM WURUK PERBANAS**

**SURABAYA**

**2021**

## PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Viola Aji Prameswari  
Tempat, Tanggal Lahir : Tuban, 04 Oktober 1999  
NIM : 2018110362  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan  
Program Pendidikan : Diploma 3  
Judul : Prosedur Pelayanan *Customer Service* pada PT.  
Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor  
Cabang Surabaya

### Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Diploma 3

Dosen Pembimbing

Tanggal : 24 Agustus 2021

Tanggal : 24 Agustus 2021

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

**(Kartika Marta Budiana, S.S.,M.Pd)**

**NIDN: 0726117702**

**NIDN:0713038801**

## **CUSTOMER SERVICE PROCEDURES AT PT. BANK TABUNGAN**

**NEGARA (PERSERO) TBK. SURABAYA BRANCH OFFICE**

**VIOLA AJI PRAMESWARI**

**2018110362**

**Email : [2018110362@students.perbanas.ac.id](mailto:2018110362@students.perbanas.ac.id)**

### **ABSTRACT**

*Service Excellence is the best service or service that is very satisfying to customers or customers to meet a need. The main purpose of this study is to determine the importance of the role of Customer Service to Bank BTN customers. The research method used is descriptive analysis. After conducting research on Bank BTN, it can be seen that Bank BTN has implemented service excellence procedures in accordance with the terms, conditions, responsibilities, and authorities in accordance with the regulations set by the company. The service excellence set by Bank BTN also greatly influences the increase in the number of customers, customer satisfaction with its services, and makes customers become loyal customers. In overcoming the problems of customer complaints, Bank BTN Customer Service performs several handling steps to its customers by listening to all customer complaints, providing treatment for problems that have been told by customers, and seeing customer feedback. Excellent service by Customer Service is very important and supports in serving customers. There are several obstacles faced by Customer Service, namely the lack of Customer Service personnel. In overcoming these obstacles, Bank BTN Customer Service provides a solution if customers are impatient to wait for queues or the problem of lack of personnel in the Customer Service section, then customers are directed to visit the nearest Bank BTN outlet from the distance of their homes.*

**Keyword :** *Service Excellence, Customer Service, Bank BTN*

### **PENDAHULUAN**

*Customer Service sangat berperan penting didalam industri perbankan, tercapainya suatu pelayanan prima nasabah terletak didalam pelayanan seorang Customer Service. Pelayanan yang diberikan seorang Customer Service beragam dengan sesuai yang dibutuhkan oleh nasabah. Tak luput dari hal itu saja, Customer Service juga meliputi dari*

*penampilan, tutur bahasa, pengetahuan tentang produk dan jasa yang diberikan suatu bank, dan ketepatan dalam menangani permasalahan yang nasabah alami. Bank yang sehat terdapat pelayanan yang baik dan ramah dengan sikap seorang Customer Service.*

*Sikap ramah dan tersenyum seorang Customer Service dapat*

membuat nasabah merasa dilayani dengan baik, dua hal tersebut sudah menjadi kunci dalam melayani nasabah.

Untuk itu diharapkan *Customer Service* dapat melaksanakan *Service Excellence* dengan baik, akurat, ramah, cepat dan tepat sesuai dengan etika yang ada pada bank tersebut. Terdapatnya pelayanan prima akan menjamin tata kelola suatu bank dapat meningkatkan kelancaran serta kemajuan suatu bank. PT Bank Tabungan Negara, (Persero), Tbk (Bank BTN) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang Perbankan. Bank BTN hadir untuk berinovasi dan terus menjadi lebih baik dalam melayani kebutuhan masyarakat dalam perencanaan bisnis yang lebih terarah sebagai tujuan yang harus dicapai oleh Bank BTN untuk menjadi bank yang terdepan dalam membantu kebutuhan masyarakat saat ini Tidak terlepas dari visi Bank BTN “Terdepan dan terpercaya dalam memfasilitasi sektor perumahan dan jasa layanan keuangan keluarga”.

Pentingnya pelayanan *Customer Service* pada bank dalam memberikan pelayanan, maka penulis tertarik menyusun Tugas Akhir dengan judul “Prosedur Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya”

Tujuan dari pengamatan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui arti penting peran *Customer Service* terhadap nasabah PT. Bank Tabungan

Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya.

2. Untuk mengetahui standart pelayanan yang harus diberikan dan dilaksanakan oleh seorang *Customer Service* dalam melayani nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya.
3. Untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab *Customer Service* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya.
4. Untuk mengetahui prosedur pelayanan dari *Customer Service* dalam menggunakan barang atau jasa yang diberikan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pengertian *Service Excellent*

Pelayanan prima atau *Service Excellence* adalah layanan yang bermutu tinggi, layanan yang istimewa yang terbaik dan layanan yang prima. *Service Excellence* menunjukkan etos/budaya kerja suatu perusahaan/bank/organisasi dan karyawannya

### *Customer Service*

*Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

### Fungsi *Customer Service*

Adapun fungsi dari seorang fungsi *Customer Service* adalah sebagai berikut:

1. *Frontline Officer*
2. *Leasson Officer*
3. *Information Center*
4. *Servicing*
5. *Financial Advisor*
6. *Maintanance Customer*
7. *Penanganan Masalah*

### **Tugas Customer Service**

Sudah menjadi kewajiban *Customer Service* untuk mematuhi tugas dan tanggung jawab sebagaimana yang sudah menjadi suatu keharusan. Karena dengan memahami tugas dan tanggung jawab sebagai seorang *Customer Service* maka dapat dengan mudah melayani nasabah dengan berbagai macam permasalahan dan berbagai macam transaksi. Berikut merupakan tugas serta tanggung jawab *Customer Service*:

1. Pembukaan rekening, pemeliharaan dan penutupan rekening
2. Pelayanan Informasi pada produk dan jasa bank
3. Pelayanan terhadap keluhan nasabah
4. Melayani administrasi dan administrative

### **Wewenang Customer Service**

1. Menyaksikan nasabah melakukan pengisian dan penandatanganan formulir, aplikasi, perjanjian-perjanjian seperti *standing instruction*, surat kuasa auto debit, dan sebagainya
2. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening apabila tidak memenuhi persyaratan atau

prosedur yang telah ditetapkan oleh Bank

3. Melakukan verifikasi tanda tangan pada nasabah
4. Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan
5. Melakukan penutupan rekening baik atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur internal bank
6. Melakukan pemblokiran rekening nasabah baik atas permintaan nasabah atau pihak lain yang berwenang.

### **Budaya Pelayanan Prima**

Budaya pelayanan prima adalah cara bagaimana menyesuaikan faktor-faktor yang berkaitan dengan pelayanan prima. Dengan budaya kerja suatu bank akan menyesuaikan tata cara, prosedur, dan kewenangan pada budaya pelayanan prima yang mendasari pelayanan prima sendiri. berikut merupakan dasar suatu layanan sehingga dapat dikatakan sebagai ciri budaya pelayanan prima. Antara lain:

- a. Sistem (*Method*)
- b. Perlengkapan operasional (*machines*)
- c. Karyawan atau pegawai professional
- d. Pimpinan (*Management*)

## Faktor-Faktor Penentu Budaya Pelayanan Prima

1. Kemampuan (*Ability*)
2. Sikap (*Attitude*)
3. Penampilan (*Appearance*)
4. Perhatian (*Attention*)
5. Tindakan (*Action*)
6. Tanggung Jawab (*Accountability*)

## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Tugas Akhir ini desain penelitian yang digunakan adalah Penelitian Deskriptif. Metode deskriptif merupakan metode yang menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul.

### Data dan Metode Pengumpulan Data

1. Wawancara
2. Observasi
3. Kuisoner

### 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.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil persentase diatas, diketahui responden jenis kelamin laki-laki sebesar 55% dan responden perempuan sebesar 45% dengan rata-rata usia 17-25 sebesar 60%, usia 26-50 sebesar 40%, usia 51-60 sebesar 0%, dan usia >60 sebesar 0%.

Berdasarkan pertanyaan kuisoner "Berapa kali dalam 1

bulan anda melakukan transaksi pada *Customer Service* di Bank BTN?" memperoleh hasil persentase transaksi nasabah di Bank BTN dengan rincian sebagai berikut : 1 kali sebesar 73%, 2 kali sebesar 9%, 3 kali sebesar 18%, 4 kali sebesar 0%, dan 5 kali sebesar 0%. Hal ini membuktikan bahwa mayoritas nasabah bertransaksi pada *Customer Service* dalam satu bulan adalah sebanyak 1 kali.

Berdasarkan pertanyaan kuesioner "Bagaimana tingkat kepuasan anda terhadap penawaran produk yang diberikan oleh *Customer Service* di Bank BTN ?" memperoleh hasil persentase tingkat kepuasan nasabah terhadap penawaran produk oleh *Customer Service* di Bank BTN dengan rincian sebagai berikut : sangat puas sebesar 45%, puas sebesar 55%, cukup puas sebesar 0%, dan tidak puas sebesar 0%.

Berdasarkan pertanyaan kuesioner "Bagaimana tingkat kepuasan anda terhadap kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* di Bank BTN?" memperoleh hasil persentase tingkat kepuasan nasabah terhadap kecepatan dan ketepatan pelayanan oleh *Customer Service* di Bank BTN dengan rincian sebagai berikut : sangat puas sebesar 27%, puas sebesar 55%, cukup puas sebesar 18%, dan tidak puas sebesar 0%

Berdasarkan pertanyaan kuesioner "Bagaimana tingkat kepuasan anda terhadap keramahan pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* di Bank BTN?" memperoleh hasil persentase tingkat kepuasan nasabah terhadap

keramahan pelayanan oleh *Customer Service* di Bank BTN dengan rincian sebagai berikut : sangat puas sebesar 27%, puas sebesar 73%, cukup puas sebesar 0%, dan tidak puas sebesar 0%

Berdasarkan pertanyaan kuesioner "Seberapa puas anda atas penanganan masalah dan komplain oleh *Customer Service* di Bank BTN?" memperoleh hasil persentase tingkat kepuasan nasabah atas penanganan masalah dan komplain oleh *Customer Service* di Bank BTN dengan rincian sebagai berikut : sangat puas sebesar 18%, puas sebesar 73%, cukup puas sebesar 9%, dan tidak puas sebesar 0%.

Berdasarkan pertanyaan kuesioner "Bagaimana tingkat kepuasan anda atas prosedur pelayanan secara keseluruhan yang diberikan oleh *Customer Service* di Bank BTN?" memperoleh hasil persentase tingkat kepuasan nasabah atas prosedur pelayanan secara keseluruhan oleh *Customer Service* di Bank BTN dengan rincian sebagai berikut : sangat puas sebesar 18%, puas sebesar 73%, cukup puas sebesar 9%, dan tidak puas sebesar 0%.

Berdasarkan hasil data kuesioner kepuasan nasabah Bank BTN di atas, rata-rata responden berjenis kelamin laki-laki dengan persentase sebesar 55% dan perempuan sebesar 45% dengan usia paling banyak 17 tahun hingga 25 tahun dengan persentase 66%. Nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Surabaya rata-rata melakukan transaksi pada *Customer Service* dalam satu bulan sebanyak satu kali. Tingkat kepuasan nasabah terhadap

penawaran produk rata-rata puas dengan persentase 55%, tingkat kepuasan nasabah terhadap kecepatan dan ketepatan layanan rata-rata puas dengan persentase 55%, tingkat kepuasan nasabah terhadap keramahan pelayanan rata-rata puas dengan persentase 73%, tingkat kepuasan nasabah terhadap penanganan masalah (komplain) rata-rata puas dengan persentase 73%, dan tingkat kepuasan nasabah secara keseluruhan memperoleh rata-rata yaitu puas dengan persentase sebesar 73%. Hal ini menandakan bahwa nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Surabaya secara keseluruhan puas dengan pelayanan *Customer Service*.

### **Hambatan Customer Service pada saat Melayani Nasabah**

Hambatan *Customer Service* pada saat melayani nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya personil
2. Gangguan system
3. *Customer Service* sedang tidak sehat
4. Nasabah tidak memiliki perangkat yang cukup untuk membantu layanan.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Bank BTN Kantor Cabang Surabaya, maka dapat penulis sampaikan kesimpulan Tugas Akhir ini beberapa hal. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dapat

disimpulkan bahwa prosedur pelayanan oleh *Customer Service* di Bank BTN terdapat beberapa langkah penting awal pelayanan yaitu *greeting* awal lengkap, *understanding customer needs*, informasi produk, konfirmasi sudah, penjelasan produk, *penjelasan e-channel* dan *go-simple with* BTN, administrasi/pengisian formulir *collecting data*, *customer relations management before cross selling*, kepatuhan, *integracy* layanan, *selling skill*, *follow up*, *selling more transaction*, informasi media komunikasi BTN, *greeting* akhir lengkap.

Hambatan yang dialami oleh *Customer Service* Bank BTN yaitu kurangnya personil *Customer Service* pada saat jam kerja. Hambatan kedua yaitu terjadi gangguan pada *system*. Hambatan ketiga yaitu *Customer Service* tidak sehat atau tidak enak badan. Hambatan keempat yaitu nasabah tidak memiliki perangkat yang cukup untuk membantu layanan.

Berdasarkan atas hambatan-hambatan yang dialami oleh *Customer Service* di atas digunakan empat alternatif penyelesaian. Alternatif penyelesaian pertama, jika terjadi kurangnya personil maka nasabah di arahkan untuk datang ke outlet BTN terdekat dari jarak rumah. Alternatif penyelesaian kedua, jika terjadi gangguan *system*, nasabah diharapkan untuk tetap menunggu hingga *system* dapat beroperasi kembali atau diharapkan datang ke outlet Bank BTN terdekat.

Alternatif penyelesaian ketiga, jika *Customer Service* tidak sehat yang harus dilakukan yaitu istirahat dan kondisi tidak

dipaksakan. Alternatif penyelesaian keempat, jika nasabah tidak memiliki perangkat *gadget* yang cukup untuk bertransaksi, disarankan untuk meminta bantuan anggota keluarga atau rekan kerja, dan apabila nasabah tidak memiliki perangkat *gadget* disarankan untuk datang ke outlet Bank BTN terdekat untuk bertransaksi.

### Saran dan Implikasi Penelitian

#### Saran

Saran penulis ini ditujukan untuk penelitian selanjutnya agar dapat menyusun penelitian secara terstruktur dengan penulisan yang lebih baik lagi dengan saran sebagai berikut :

1. Apabila nanti peneliti ingin mengambil topik dengan judul serupa agar meneliti prosedur pelayanan pada *Customer Service* lebih spesifik terkait pelayanan pada transaksi apa saja yang akan diteliti
2. Apabila nanti peneliti ingin mengambil objek penelitian di tempat yang sama yaitu di Bank BTN agar mengambil topik yang berbeda dengan judul yang berbeda dengan mencari referensi topik dan judul yang lebih menarik dan berbeda dari tahun sebelumnya.
3. Apabila hendak mencari objek penelitian sebaiknya mencari referensi yang banyak dan tidak hanya satu tempat terutama pada saat pandemi *Covid-19* seperti saat ini yang menyulitkan pencarian objek penelitian,

dan tetap patuh protokol kesehatan guna memutus penyebaran virus *Covid-19*.

#### Implikasi

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, berikut merupakan implikasi penelitian :

1. Jika *skill Customer Service* dimatangkan lagi akan berdampak positif bagi pelayanan pada perusahaan agar lebih siap secara keseluruhan terutama pada saat melakukan pelayanan dan apabila terdapat pertanyaan yang diajukan oleh nasabah.
2. Jika edukasi kepada nasabah yang enggan menggunakan fasilitas jasa bank dan yang enggan memanfaatkan perangkat *gadget* lebih ditingkatkan maka akan berdampak positif bagi nasabah dalam bertransaksi dimana dapat mempercepat proses transaksi sehingga memudahkan nasabah sendiri serta diikuti dengan kemajuan teknologi dalam bertransaksi terutama pada saat pandemi seperti saat ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bank BTN. (2019). *Bank BTN*. Retrieved from Bank BTN: <https://www.btn.co.id>
- BTN, B. (2021). *btn.co.id*. Retrieved Maret 31, 2021, from [btn.co.id: https://www.btn.co.id/id/Tata-Kelola](https://www.btn.co.id/id/Tata-Kelola)
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan*

- Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. (2012). *Manajemen Perbankan* (Vol. 11). Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- KBBI. (2016). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Retrieved Maret 21, 2021, from <http://kbbi.kemendikbud.go.id>
- Laksono, F. A. (2020). *PELAKSANAAN SERVICE EXCELLENT OLEH CUSTOMER SERVICE* PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR TBK. KANTOR CABANG UTAMA SURABAYA. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PERBANAS.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Subagyo, J. (2011). *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.