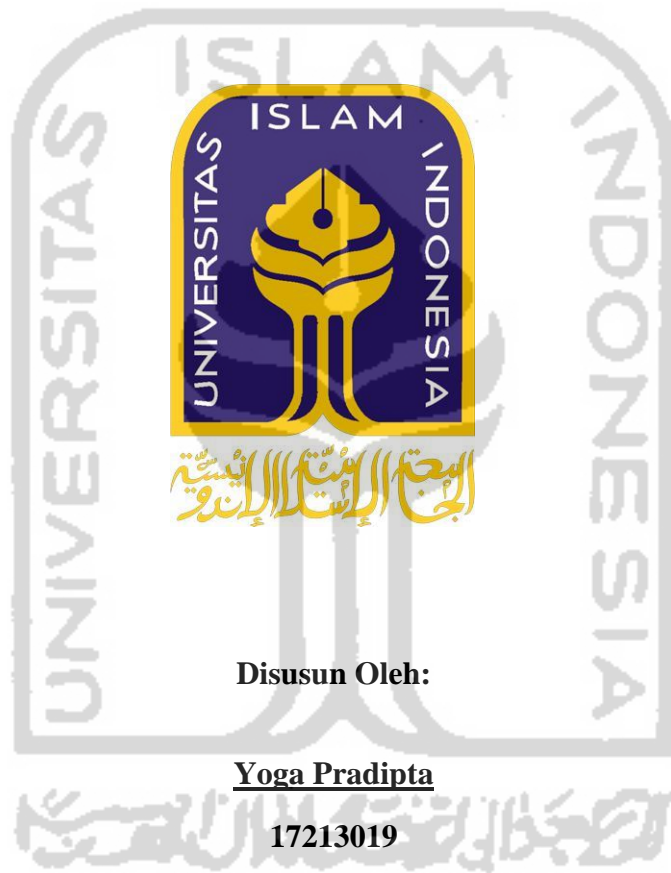


**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN NASABAH PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)
KANTOR CABANG SYARIAH YOGYAKARTA**

Laporan Magang



Disusun Oleh:

Yoga Pradipta

17213019

**Program Studi Perbankan dan Keuangan
Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia**

2020

**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN NASABAH PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)
KANTOR CABANG SYARIAH YOGYAKARTA**

Laporan Magang

**Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan
jenjang Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika**

Universitas Islam Indonesia

Disusun Oleh :

Yoga Pradipta

17213019

Program Studi Perbankan dan Keuangan

Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Islam Indonesia

2020

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN NASABAH PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)
KANTOR CABANG SYARIAH YOGYAKARTA**



Disusun Oleh :

Nama : Yoga Pradipta

No. Mahasiswa : 17213019

Jurusan : Perbankan dan Keuangan

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal : 5 Mei 2020

Dosen Pembimbing



(Nur Eliyanawati E R, SE., MM)



KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur yang hanya ditujukan kepada kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan KaruniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang ini dengan judul “Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah PT Bank Tabungan Negara Syariah (Persero) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta”. Tujuan dari penulisan laporan magang sebagai Tugas Akhir ini untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Program Studi Perbankan dan Keuangan di Universitas Islam Indonesia.

Penulisan laporan magang ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang sudah membantu yaitu :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan magang sebagai Tugas Akhir.
2. Bapak Joko Asmoro dan Ibu Dwi Retno Riyati Ningsih, selaku orang tua penulis yang selalu memberikan motivasi, kasih sayang dan dorongan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Winda Oktavia selaku kakak yang selalu memberikan dukungan untuk adiknya hingga saat ini.
4. Ibu Dra. Diana Wijayanti, M.Si. selaku Ketua Program Studi Diploma III Perbankan dan Keuangan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Dasar Pemikiran Magang.....	1
1.2 Tujuan Magang.....	3
1.3 Target Magang.....	3
1.4 Bidang Magang	4
1.5 Lokasi Magang.....	4
1.6 Jadwal Magang.....	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Perbankan.....	7
2.1.1 Pengertian Bank	7
2.1.2 Bank Syariah	7
2.1.3 Tujuan Bank Syariah.....	8
2.1.4 Prinsip-prinsip Dasar Operasional Bank Syariah.....	8
2.1.5 Produk Bank Syariah	10
2.2 Nasabah	13
2.2.1 Pengertian Nasabah.....	13
2.2.2 Sifat-Sifat Nasabah.....	14

2.2.3	Sebah-Sebab Nasabah Meninggalkan Bank.....	16
2.3	Mutu Pelayanan	17
2.3.1	Definisi Pelayanan	17
2.3.2	Budaya Layanan Prima	17
2.3.3	Strategi Pelayanan.....	18
2.4	Customer Service	19
2.4.1	Pengertian <i>Customer Service</i>	19
2.4.2	Fungsi Customer Service	19
2.4.3	Tugas dan Tanggung Jawab Customer Service	22
BAB III ANALISIS DESKRIPTIF.....		25
3.1	Data Umum.....	25
3.1.1	Sejarah PT Bank Tabungan Negara (Persero).....	25
3.1.2	Profil PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta.....	26
3.1.3	Visi dan Misi serta Budaya Perusahaan.....	26
3.1.5	Produk PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta.....	28
3.2	Data Khusus	34
3.2.1	Peranan <i>Ccustomer Service</i> dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepada Nasabah PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta.....	34
3.2.2	Kendala dan Strategi Pelayanan <i>Customer Service</i> PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta	36
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN		38
4.1.	Kesimpulan.....	38
4.2	Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA		40
LAMPIRAN.....		41

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Magang di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta.....	5
Tabel 2.1 Tabel 2.1 Tugas <i>Customer Service</i>	22



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Denah Lokasi Magang.....	4
Gambar 2.1 Struktur organisasi BTN Syariah.....	28



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keterangan Magang.....41



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran Magang

Dalam prakteknya peranan *customer service* sangat penting untuk memberikan pelayanan terbaik untuk nasabah. Akan tetapi fakta di lapangan masih banyak nasabah yang mengaku tidak begitu puas dan mempunyai beberapa keluhan. Salah satunya di beberapa bank ada *customer service* yang kurang sabar menghadapi nasabah yang belum begitu mengerti bagaimana bertransaksi yang benar di bank. Artinya masih ada *customer service* yang kurang memiliki kesabaran menghadapi nasabah yang kurang mengerti tersebut. Padahal kita tau tingkat pendidikan nasabah juga berpengaruh untuk sebuah transaksi berjalan lancar atau tidak.

Customer service merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank. Sesuai dengan fungsinya, *customer service* diharapkan dapat melakukan “*One Stop Service*”, artinya nasabah cukup menghubungi bagian *customer service* saja dalam berhubungan dengan bank. Selanjutnya *customer service* akan menjelaskan ataupun mengerjakan kebutuhan nasabah tersebut dengan menghubungi bagian yang terkait. Hal ini akan meningkatkan kepuasan nasabah karena merasa kepentingannya dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab dan tidak perlu berhubungan dengan banyak orang untuk memenuhi kebutuhannya (Ikatan Bankir Indonesia, 2014:64)

Peranan *customer service* (*cs*) sangat penting dalam meningkatkan layanan kepada nasabah di bank atau lembaga lain, karena pelayanan pelanggan yang berkualitas adalah kunci keberhasilan dan dasar untuk membangun kesuksesan di perusahaan atau lembaga tertentu. Setiap perusahaan menggunakan *customer service* untuk memberikan layanan nasabah yang baik dan memuaskan. Oleh karena itu peranan *customer service* sangat penting dan merupakan tulang punggung kegiatan operasional di perbankan. Tanpa *customer service*, akan sangat mempengaruhi perkembangan bank atau perusahaan.

Customer service di bank adalah layanan yang disediakan oleh bank untuk nasabah khususnya masyarakat umum yang berkaitan dengan kegiatan bisnis sehari-hari dan operasional bank, dengan meningkatnya persaingan disektor layanan, perusahaan perbankan harus terus meningkatkan peran *customer service*. Untuk meningkatkan citra perbankan, karyawan dituntut untuk siap melayani setiap kebutuhan nasabah mereka. Perspektif atau pendapat nasabah dapat mempengaruhi kualitas dari peran *customer service* di suatu bank. Untuk menilai tingkat layanan *customer service*, nasabah akan menilai dengan berbagai cara, yaitu dengan mengevaluasi sistem dan melihat prosedur yang telah diatur. Sikap serta kemampuan verbal dan perilaku *customer service* dalam menjelaskan produk dan layanan juga akan menentukan penilaian nasabah untuk *customers service*. Selain bank, Perusahaan yang lain sebagai sebuah lembaga bisnis yang mengejar keuntungan atas kegiatan yang dijalankannya, juga harus memperhatikan pelayanan yang diberikan agar kepuasan pelanggannya dapat tercapai.

Adanya layanan baik itulah yang membuat nasabah merasa senang dan dihargai sebagai pihak yang membutuhkan jasa, sehingga nasabah tersebut akan kembali lagi dan melanjutkan hubungan bisnis dengan bank atau perusahaan tersebut. Kemudian nasabah tersebut akan menceritakan kepuasan dan kebaikan pelayanan yang diperoleh kepada rekan atau nasabah yang lain. Berdasarkan dasar pemikiran yang telah diuraikan diatas, judul yang diangkat dalam Tugas Akhir ini adalah **“Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah PT Bank Tabungan Negara Syariah (Persero) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta”**

1.2 Tujuan Magang

Berdasarkan dasar pemikiran di atas maka tujuan dari magang adalah :

1. Mengetahui peran *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta
2. Mengetahui kendala dan strategi pelayanan *customer service* pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta

1.3 Target Magang

Berdasarkan dasar pemikiran di atas maka target dari magang adalah :

1. Mampu menjelaskan peran *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta
2. Mampu menjelaskan kendala dan strategi pelayanan *customer service* pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta



1.6 Jadwal Magang

Jadwal magang yang dilaksanakan di PT Bank Tabungan Negara (Persero)

Kantor Cabang Syariah Yogyakarta sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jadwal Magang

No	Kegiatan	2020															
		Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Permohonan Magang																
2	Pelaksanaan Magang																
3	Bimbingan Laporan Magang																
4	Penyusunan Laporan Magang																
5	Ujian Tugas Akhir																

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan magang disusun dalam 4 (empat) bab yang berisikan sebagai berikut ini :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang dasar pemikiran magang, tujuan magang, target magang, bidang magang, lokasi magang, jadwal magang, sistematika penulisan laporan magang.

BAB II : LANDASAN TEORI

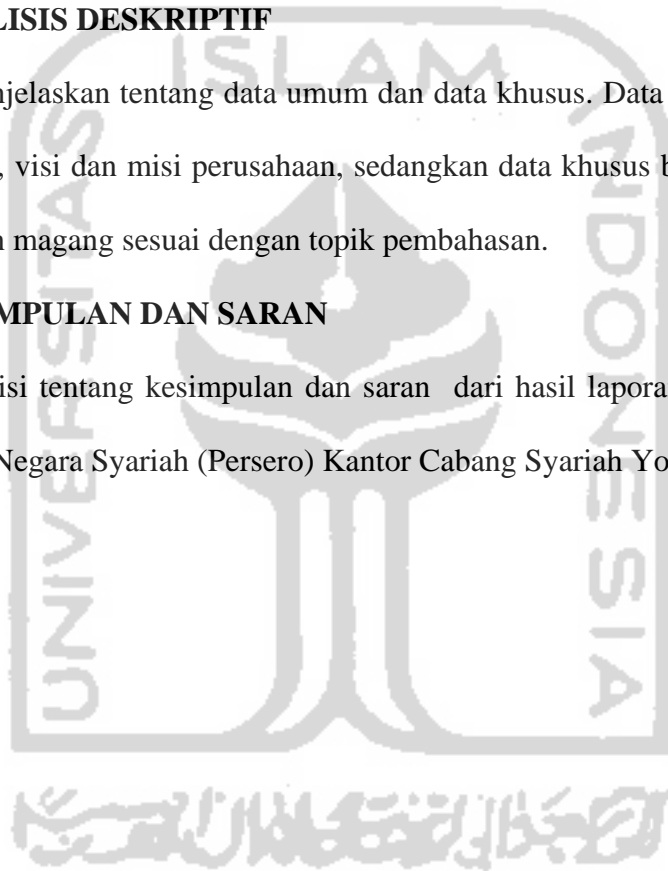
Pada bab ini berisikan tentang teori-teori yang memiliki keterkaitan dengan judul laporan magang, seperti tentang pengertian bank syariah, tentang pengertian nasabah, mutu pelayanan dan *customer service* .

BAB III : ANALISIS DESKRIPTIF

Pada bab ini menjelaskan tentang data umum dan data khusus. Data umum berisikan gambaran umum, visi dan misi perusahaan, sedangkan data khusus berisikan tentang data hasil laporan magang sesuai dengan topik pembahasan.

BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil laporan magang di PT Bank Tabungan Negara Syariah (Persero) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Perbankan

2.1.1 Pengertian Bank

Menurut Undang-Undang RI No. 10 tahun 1998 tanggal 10 November 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 atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Kasmir, 2014:24). Jadi dapat disimpulkan bahwa bank sebagai lembaga *intermediary* yang dapat mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan termasuk tabungan, giro, deposito dan simpanan lainnya dan dana tersebut akan disalurkan kembali ke masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan dan bentuk-bentuk lainnya dan menyediakan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat .

2.1.2 Bank Syariah

Disebut Bank Islam atau Bank Syariah, yaitu bank yang dalam pembagian keuntungannya menggunakan prinsip bagi hasil atau dengan kata lain tidak menggunakan/mengandalkan bunga. Dalam hal ini Bank Islam beroperasi dengan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadis Nabi SAW. Dengan kata lain, Bank Islam atau bank syariah yaitu bank yang kegiatan utamanya memberikan pembiayaan serta jasa lainnya dengan operasionalnya berlandaskan pada prinsip syariat Islam (Muhamad, 2017:2).

2.1.3 Tujuan Bank Syariah

Menurut Sudarsono (2012:45), bank syariah memiliki beberapa tujuan khusus diantaranya sebagai berikut:

1. Mengarahkan kegiatan ekonomi rakyat agar sesuai prinsip syariah, terutama yang berkaitan dengan perbankan, sehingga dapat menghindari praktek riba, unsur gharar, maysir dan hal-hal yang dilarang dalam Al-Quran dan Hadits.
2. Menciptakan keadilan dibidang ekonomi khususnya ekonomi Islam.
3. Meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan melakukan kegiatan bisnis yang produktif dalam rangka menciptakan kemandirian bisnis.
4. Menangani masalah kemiskinan dan pengangguran yang umumnya merupakan program utama negara-negara berkembang.
5. Menjaga stabilitas ekonomi di suatu negara dan kebijakan moneter.
6. Selamatkan ketergantungan Islam pada bank non-islam.

2.1.4 Prinsip-prinsip Dasar Operasional Bank Syariah

Dalam syariah Islam hubungan ekonomi ditentukan oleh *aqad*, yang secara umum terdiri dari lima konsep dasar *aqad*. Bank Syariah dan Bank Konvensional memiliki produk-produk yang bersumber dari lima konsep *aqad* untuk dioperasionalkan. Kelima konsep yang dimaksud yaitu: (1) sistem simpanan (2) bagi hasil (3) margin keuntungan (4) sewa (5) *fee* (jasa) (Muhamad, 2014:27)

1. Prinsip Simpanan Murni (*al-Wadiah*)

Prinsip simpanan murni merupakan fasilitas yang diberikan oleh Bank Islam untuk memberikan kesempatan kepada pihak yang kelebihan dana untuk menyimpan dananya dalam bentuk *al-Wadiah*.

2. Bagi Hasil (*Syirkah*)

Sistem ini adalah suatu sistem yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dengan pengelola dana. Bentuk produk yang berdasarkan prinsip ini adalah *mudharabah* dan *musyarakah*.

3. Prinsip Jual Beli (*at-Tijarah*)

Prinsip ini merupakan suatu sistem yang menerapkan tata cara jual beli, dimana bank akan membeli barang terlebih dahulu barang yang dibutuhkan atau mengangkat nasabah sebagai agen bank melakukan pembelian barang atas nama bank, kemudian bank menjual barang tersebut kepada nasabah dengan harga sejumlah harga beli ditambah keuntungan (*margin*).

4. Prinsip Sewa (*al-Ijarah*)

Prinsip ini secara garis besar terbagi kepada dua jenis: (1) *Ijarah*, sewa murni, seperti halnya penyewaan traktor dan alat-alat produk lainnya (*operating lease*). (2) *Bai al takjiri* atau *ijarah al muntahiya bit tamlik* merupakan pengembangan sewa dan beli, dimana si penyewa mempunyai hak untuk memiliki barang pada akhir masa sewa (*financial lease*).

5. Prinsip *Fee*/Jasa (*al-Ajr walumullah*)

Prinsip ini meliputi seluruh layanan non-pembiayaan yang diberikan bank. Bentuk produk yang berdasarkan prinsip ini antara lain Bank Garansi, Kliring, Inkaso, Jasa Transfer, dan lain-lain.

2.1.5 Produk Bank Syariah

Layaknya bank konvensional, Perbankan Syariah juga memiliki berbagai produk yang akan ditawarkan kepada nasabah. Untuk dari segi harga, baik harga jual maupun harga beli bank syariah dengan bank konvensional mempunyai perbedaan dan juga bank syariah menawarkan produk yang sangat islami, termasuk dalam hal melayani nasabahnya (Kasmir, 2016:166)

1. *Al-wadi'ah* (Simpanan)

Al-wadi'ah adalah setoran atau simpanan pada Bank Syariah. Prinsip *Al-wadi'ah* adalah deposit murni dari satu pihak ke pihak lain, baik perorangan maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja jika pemohon menghendaki.

2. Pembiayaan dengan Bagi Hasil

a. *Al-Musyarakah*

Al-Musyarakah adalah kontrak kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk melakukan bisnis tertentu. Setiap pihak memberikan dana atau amal dengan perjanjian bahwa manfaat atau risiko akan ditanggung bersama sesuai dengan perjanjian.

b. *Al-Mudharabah*

Al-Mudharabah adalah kontrak kerja sama antara dua pihak, dimana pihak pertama menyediakan semua modal dan pihak lain menjadi manager. Keuntungan dibagi menurut perjanjian yang tercantum dalam kontrak.

c. *Al-Muzara'arah*

Al-Muzara'arah adalah kolaborasi antara pengelola pertanian dengan pemilik tanah dan penyewa.

d. *Al-Musaqah*

Memahami *al-musaqah* adalah bagian dari *al-muzara'arah*, yaitu para pembudidaya hanya bertanggung jawab atas penyiraman dan pemeliharaan menggunakan dana dan peralatan mereka sendiri.

3. *Bai'al-Murabahah*

Bai'al-Murabahah adalah aktivitas jual beli dengan harga dasar dengan manfaat tambahan yang disepakati. Dalam hal ini penjual harus terlebih dahulu memberi tahu harga dasar yang dibelinya ditambah dengan laba yang diinginkan.

4. *Bai'as-Salam*

Bai'as-Salam adalah pembelian barang yang diajukan kemudian, sementara pembayaran dilakukan dimuka. Prinsip yang harus dipatuhi adalah untuk mengetahui terlebih dahulu jenis, kualitas dan jumlah barang dan undang-undang pembayaran awal harus dalam bentuk uang.

5. *Bai'Al-Istihna'*

Bai'Al-Istihna' adalah bentuk khusus dari akad *Bai'as-Salam*, oleh karena itu, ketentuan dalam *Bai'Al-Istihna'* mengikuti ketentuan dan aturan *Bai'as-Salam*. Pengertian *Bai'Al-Istihna'* adalah kontrak penjual antar pembeli dengan produsen (pembuat barang). Kedua belah pihak harus saling menyetujui atau sepakat lebih dulu tentang harga dan sistem pembayaran.

6. *Al-Ijarah (Leasing)*

Al-Ijarah merupakan akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang itu sendiri. Dalam praktiknya kegiatan ini dilakukan oleh perusahaan *leasing*, baik untuk kegiatan *operating lease* maupun *financial lease*.

7. *Al-Wakalah (Amanat)*

Wakalah atau *wakilah* artinya penyerahan atau pendelegasian atau pemberian mandat dari satu pihak kepada pihak lain. Mandat ini harus dilakukan sesuai dengan yang telah disepakati oleh pemberi mandat.

8. *Al-Kafalah (Garansi)*

Pengertian *al-kafakah* adalah jaminan yang diberikan penanggung kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang ditanggung. Dapat pula diartikan sebagai pengalihan tanggung jawab dari satu pihak kepada pihak lain. Dalam dunia perbankan dapat dilakukan dalam hal pembiayaan dengan jaminan seseorang.

9. *Al-Hawalah*

Al-Hawalah adalah transfer hutang dari orang-orang yang berutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya. Atau dengan kata lain pemindahan beban utang dari satu pihak kepada lain pihak. Dalam dunia keuangan atau perbankan dikenal dengan anjak piutang atau *factoring*.

10. *Ar-Rahn*

Ar-Rahn adalah kegiatan memegang salah satu properti peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterima. Kegiatan seperti ini dilakukan seperti jaminan utang atau gadai.

2.2 Nasabah

2.2.1 Pengertian Nasabah

Pelanggan atau nasabah yaitu masyarakat atau badan memiliki rekening pada suatu bank. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, baik itu untuk keperluannya sendiri maupun sebagai perantara bagi keperluan pihak lain. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan jika seseorang melakukan transaksi simpan pinjam di bank dan memiliki rekening tabungan di suatu bank maka seseorang tersebut dapat disebut sebagai nasabah.

Nasabah akan menetap di bank tersebut jika layanan yang diberikan oleh bank sangat memuaskan untuk nasabah, karena layanan yang memuaskan akan menentukan keberadaan nasabah di bank tersebut. Akan tetapi, jika suatu bank memiliki layanan yang buruk maka nasabah tidak segan-segan untuk berpindah ke

bank lain yang memiliki layanan yang lebih baik dari bank sebelumnya. Untuk itu dalam praktiknya, pembagian nasabah terbagi dalam tiga kelompok (Kasmir, 2008:68)

1. Nasabah baru

Nasabah jenis ini adalah yang pertama kali datang ke sebuah perusahaan, yang kedatangannya hanya untuk mendapatkan informasi atau bersedia melakukan transaksi. Jika kedatangan awal hanya ingin mendapatkan informasi tetapi karena sikap kita yang baik bukan tidak mungkin nasabah akan melakukan transaksi.

2. Nasabah biasa

Ini artinya nasabah yang sudah berurusan dengan kita, tetapi tidak rutin. Jadi kedatangannya adalah untuk melakukan transaksi. Hanya saja frekuensi transaksi dan kedatangan tidak terlalu sering.

3. Nasabah utama (*primer*)

Ini berarti bahwa nasabah yang sudah berhubungan dengan kami pelanggan atau nasabah utama selalu membuat kami nomor satu dalam hubungan. Pelanggan ini tidak lagi meragukan kesetiannya dan sikap kita terhadap mereka harus selalu dipupuk.

2.2.2 Sifat-Sifat Nasabah

Sewaktu membantu pelanggan/nasabah, *customer service* harus dapat memahami sifat nasabah. Karena setiap nasabah punya karakteristik tidak sama,

seperti budaya, pengalaman, daerah asal, pendidikan, dan agama. Umumnya, tiap nasabah punya kehendak serupa, yang diisi dengan kehendak dan kebutuhan mereka untuk mendapatkan perhatian. Berikut ini adalah karakteristik nasabah yang harus diketahui (Kasmir, 2013:305)

1. Nasabah dianggap sebagai raja

Nasabah akan merasa puas dan senang jika dilayani seperti seorang raja, tetapi dalam hal ini masih dalam batas wajar untuk beretika dan tidak merendahkan moral serta derajat dari bank serta *customer service*.

2. Mau untuk dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kewajiban melayani pelanggan (*customer service*) adalah mencoba untuk melaksanakan permintaan dan keperluan pelanggan.

3. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

Sebagai *customer service* harus dapat mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

4. Nasabah mau diperhatikan

Nasabah yang datang ke bank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Sehingga sebagai *customer service* harus memberikan perhatian penuh dengan nasabah agar nyaman dan merasa diperhatikan oleh pihak bank.

5. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

Setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah merupakan sumber pendapatan bank. Ketika pihak bank tidak memberikan perhatian kepada nasabah maka

bank akan kehilangan penghasilan, karena nasabah merupakan sumber utama dari pendapatan bank.

2.2.3 Sebab-Sebab Nasabah Meninggalkan Bank

Meskipun layanan yang diberikan maksimal, terkadang nasabah masih tidak puas, sehingga pada akhirnya ia malah melarikan diri ke bank lain. Oleh karena itu, setiap karyawan bank, khususnya petugas *customer service* harus dapat memahami alasan nasabah yang melarikan diri dari bank dan bagaimana cara mencegahnya (Kasmir, 2010:188). Berikut adalah beberapa alasan nasabah meninggalkan bank, yaitu :

1. Layanan tidak memuaskan

Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas dengan layanan yang diberikan. Nasabah merasa bahwa ia belum dilayani dengan baik (diabaikan), merasa diabaikan atau nasabah merasa tersinggung.

2. Produk buruk

Kelengkapan produk yang ditawarkan kurang sehingga pilihan sesuai keinginan nasabah tidak tersedia. Produk yang ditawarkan tidak memiliki kelebihan tertentu jika dibandingkan dengan produk yang ditawarkan pesaing.

3. Ingkar janji dan tidak tepat waktu

Petugas *customer service* tidak memenuhi janji seperti waktu layanan. Begitu juga dengan penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan pelanggan.

4. Biaya yang relatif mahal

Biaya yang dibebankan kepada nasabah relatif mahal jika dibandingkan dengan bank pesaing, seperti biaya administrasi, biaya bunga, atau biaya lainnya. Ini juga menyebabkan nasabah lari dari bank ke bank lain.

2.3 Mutu Pelayanan

2.3.1 Definisi Pelayanan

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. Sedangkan definisi layanan prima adalah terjemahan “*service excellent*” artinya yaitu layanan paling baik. Disebut sangat bagus sebab sesuai dengan patokan layanan yang diterapkan oleh penyedia layanan, yaitu bank. Definisi layanan superior kepada nasabah itu sendiri dapat diperluas ke bagaimana penyedia layanan, dalam hal ini bank memberikan layanan maksimal kepada nasabah, dan kesiapan dalam menyelesaikan masalah. Layanan yang baik akan membuat nasabah merasa dilayani dengan baik oleh pihak bank dan akan menjadi nasabah loyal di bank tersebut. (Ikatan Bankir Indonesia, 2014:75-76).

2.3.2 Budaya Layanan Prima

Untuk memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan cermat, suatu bank perlu memahami dan melaksanakan budaya pelayanan prima, yaitu suatu sistem pelayanan yang bertujuan untuk menyenangkan dan memuaskan nasabah, Ikatan

Bankir Indonesia (2014:77). Pelayanan prima harus dilakukan sesuai dengan tuntutan dari pihak nasabah, karena pelayanan menjadi titik tolak kepuasan nasaba, yaitu :

1. Kecepatan

Kecepatan adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan cepat.

2. Keramahan

Dalam melakukan kerja sama, kebaikan adalah pedoman kesuksesan beberapa layanan.

3. Ketepatan

Layanan yang tepat akan memudahkan dalam melayani keinginan dan kebutuhan nasabah.

4. Kenyamanan

Nasabah yang loyal akan merasa nyaman jika kinerja karyawan dalam suatu perusahaan tersebut sangat baik dan memuaskan dalam melayani pelanggan.

2.3.3 Strategi Pelayanan

Strategi ini dimaksudkan sebagai kegiatan proses regulasi dalam mengimplementasikan strategi perusahaan sehingga output dari strategi tersebut dapat memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh perusahaan. Strategi jangka panjang adalah strategi yang diimplementasikan untuk beroperasi pada kemitraan yang kuat dan langgeng secara individu (Garbarino & Jonhson, 1999), sementara itu untuk menjaga efisiensi ekonomi, model internalisasi berfokus pada masalah struktural dalam hubungan kinerja, dengan sedikit perubahan pada strategi kompetisi lain.

Burney (1991) menyatakan bahwa keunggulan strategi berasal dari kepemilikan atas sumber daya yang: Berharga, langkah-langkah, tidak dapat ditiru dengan sempurna, tidak tersubstitusikan dengan sempurna. Model berbasis sumber daya berfokus pada perlindungan terhadap sumber daya yang unik dan menerapkan FSR (Firm Specific Resources) untuk mendapatkan keuntungan strategi (Kasmir, 2010:179).

2.4 Customer Service

2.4.1 Pengertian *Customer Service*

Kata *customer service* berasal dari dua kata yaitu “*customer*” yang berarti pelanggan, dan “*service*” yang berarti layanan. Waworuntu dalam bukunya yang berjudul *Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank* (1997) menyebutkan istilah *customer service* yang diterjemahkan dalam bahasa Indonesia berarti melayani pelanggan, yang untuk bisnis secara umum didefinisikan sebagai layanan nasabah. Sementara Kasmir pada bukunya *Etika Customer Service* (2004:201), menyampaikan definis umum tentang pelayanan pelanggan (*customer service*) yaitu setiap kegiatan yang dimaksudkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui layanan, dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. (Ikatan Bankir Indonesia, 2014:64).

2.4.2 Fungsi Customer Service

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:65), *customer service* berfungsi untuk memberikan layanan kepada nasabah dalam hal memberika informasi, mengakomodasi keluhan nasabah, *cross selling*, dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang muncul . Berdasarkan fungsi ini, fungsi *customer*

service dapat dijabarkan lebih lanjut dalam kehidupan sehari-hari sebagai karyawan bank, yang fungsinya adalah sebagai berikut :

1. *Front Line Officer*

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

2. *Liasson Officer*

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

3. Pusat Informasi

Customer service adalah satu-satunya personel yang dapat dengan mudah dihubungi oleh nasabah pada kesempatan pertama, petugas *customer service* menjadi pusat dan narasumber informasi-informasi mengenai produk dan jasa bank. Oleh karenanya dituntut personel yang mempunyai pengetahuan dan wawasan yang cukup baik mengenai industri perbankan.

4. *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.

5. *Servicing* (pelayanan)

Sesuai dengan fungsinya, *customer service* menjadi perwakilan bank untuk menerima dan menyambut baik kedatangan nasabah dan selanjutnya akan mengerjakan kebutuhan nasabah sampai seluruh transaksinya dapat dirampungkan.

6. *Financial Advisor*/Konsultan

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

7. *Maintenance Customer* (Pembinaan Nasabah)

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

8. Penanganan Masalah

Apabila dalam operasionalnya nasabah tidak puas, karena terdapat ketidakcocokan atau kesepakatan, komplain, dan lain-lain sebagainya, orang pertama yang dihubungi adalah petugas *customer service*. Dalam hal ini *customer service* dituntut tidak saja dapat menangani keluhan akan tetapi juga diharapkan dapat memecahkan masalah dengan baik sebagai *troubleshooter*.

2.4.3 Tugas dan Tanggung Jawab Customer Service

1. Tugas *Customer Service*

Tabel 2.1: Tugas dari customer service

Jenis tugas	Detail perincian tugas
Pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekening	<ul style="list-style-type: none"> a. Menerima permohonan pembukaan/pengkinian data nasabah/penutupan rekening serta pemberian dan pencabutan fasilitas b. Memeriksa kebenaran dan kelengkapan dalam pengisian formulir c. Mengadministrasikan data customer dalam pembukaan rekening d. Menyerahkan bukti kepemilikan rekening dan kartu yang terkait dengan rekening serta bilyet deposito kepada nasabah e. Menerima permintaan pembayaran bunga deposito f. Melaksanakan aktivasi PIN dari kartu yang berkaitan dengan rekening yang telah diserahterimakan kepada nasabah
Pelayanan informasi	<ul style="list-style-type: none"> a. Memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai produk dan jasa bank, cara pengisian formulir, kurs transaksi, tingkat suku bunga serta biaya administrasi b. Cross selling produk dan jasa bank
Pelayanan keluhan	<ul style="list-style-type: none"> a. Menerima keluhan dari nasabah, mencatat, meneruskan, dan memonitor ke unit kerja terkait, kemudian memberikan informasi penyelesaian keluhan kepada nasabah
Pelayanan administrasi	<ul style="list-style-type: none"> a. Memberikan arahan kepada nasabah yang sesuai dengan tujuannya b. Melayani nasabah terkait : <ul style="list-style-type: none"> 1. Tentang saldo dan mutasi rekening 2. Pengambilan Rekening Koran, Nota Kredit, Nota Debit, buku cek/BG, SP Deposito, Counter Cek, warkat tolakan kliring, Surat keterangan Penolakan, dan tolakan inkaso. c. Melaksanakan pencetakan buku tabungan d. Memproses permohonan dan pencabutan status blokir, stop bayar, buku hilang.
Pekerjaan administratif	<ul style="list-style-type: none"> a. Menyediakan dan mengelola buku tabungan b. Menyediakan brosur dan slip transaksi c. Menyimpan kartu rekening yang telah di cetak kemudian di serahkan kepada nasabah

Pelayanan solusi	<ul style="list-style-type: none"> a. Menggali kebutuhan nasabah atau calon nasabah b. Memberikan informasi jelas dan tepat yang sesuai dengan kebutuhan nasabah c. Memberikan solusi produk atau layanan bank yang sesuai dengan kebutuhan nasabah d. Melanjutkan kebutuhan investasi atau kredit kepada unit yang terkait dan proses layanan kepada nasabah berjalan dengan baik e. Memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah terkait dengan permintaan atau keluhan nasabah serta selalu menginformasikan kepada nasabah mengenai solusi dan memastikan masalah tersebut dapat diselesaikan sampai tuntas f. Membuat referensi dan konfirmasi saldo terkait dengan permohonan nasabah

Sumber : Ikatan Bankir Indonesia (2014:67)

2. Tanggung Jawab *Customer Service*

Dalam menjalankan tugasnya, *customer service* bertanggung jawab penuh untuk melayani nasabah sehingga nasabah merasa puas dengan pekerjaan *customer service*, selain merasa puas nasabah juga akan merasa nyaman dan hubungannya akan baik dengan bank. Berikut adalah tugas *customer service* yang terperinci :

- a. Harus mengenal siapa nasabah yang sedang dilayani
- b. Melayani nasabah dengan baik dan benar
- c. Merahasiakan identitas data diri nasabah dan bank tersebut
- d. Selalu menjaga kerapihan dan kebersihan meja kerja

- e. Selalu menggunakan keamanan alat identitas *customer service*, seperti *user ID*, *password*, anak kunci *cash box* dan laci
- f. Agar kelancaran operasi cabang dapat berjalan dengan baik, maka seluruh tugas yang disuruh atau diberikan oleh atasan harus diselesaikan dengan baik.
- g. Mematuhi seluruh peraturan dan tata tertib yang berlaku di perusahaan



BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Sejarah PT Bank Tabungan Negara (Persero)

Ada perubahan oleh pemerintah tentang legalitas perbankan Undang-undang Perbankan No. 7 Tahun 1992 menjadi UU No. 10 Tahun 1998 tentang penerapan sistem dual banking, yaitu sistem perbankan konvensional dan perbankan syariah. Persaingan di pasar perbankan semakin ketat ditandai dengan jumlah bank syariah baru untuk memenuhi kebutuhan pasar dan mengikuti perkembangan keuangan syariah. Peraturan Bank Indonesia Nomor 4/1/PBI/2002 yang dikeluarkan Bank Indonesia tentang perubahan kegiatan usaha bank umum konvensional menjadi bank umum berdasarkan prinsip syariah oleh bank umum konvensional, jumlah bank syariah meningkat dalam jumlah Unit Usaha Syariah. Manajemen PT. Bank Tabungan Negara pada 12 Desember 2013 melakukan perubahan pada anggaran dasar dan rencana kerja untuk membuka UUS agar dapat bersaing di pasar perbankan syariah.

Pada tanggal 15 Desember 2004, Bank BTN menerima surat persetujuan dari Bank Indonesia, Surat No.6/1350/DPbs tentang persetujuan BI atas Kantor Cabang Syariah di Bank BTN. Pada tanggal itu jadi secara resmi sebagai hari ulang tahun BTN Syariah. Direksi PT. BTN telah secara resmi membuka Kantor Cabang Syariah (KCS) pertamanya di Jakarta pada tanggal 14 Februari 2005. Kemudian

dengan pembukaan KCS di Bandung, Surabaya masing-masing pada tanggal 4 April 2005 KCS di Yogyakarta dan KCS di Makassar, KCS di Malang dan Solo .

3.1.2 Profil PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta

BTN Syariah sebagai *Strategic Business Unit* (SBU) dari induk Bank BTN dengan prinsip operasional syariah, melalui pembukaan Kantor Cabang Syariah pertama di Jakarta pada 14 Februari 2015. BTN Syariah selanjutnya mendirikan kantor cabang di kota-kota besar seperti Surabaya, Yogyakarta, hingga sekarang ini kantor cabang terbaru di kota Mataram. Pembukaan Unit Usaha Syariah adalah untuk melayani kepentingan dan kebutuhan masyarakat dan peluang pasar dalam memanfaatkan industri jasa keuangan Islam, terutama di sektor perumahan dan industri.

3.1.3 Visi dan Misi serta Budaya Perusahaan

1. Visi

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

2. Misi

Misi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta yaitu:

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

- b. Memberikan layanan unggul dalam pembiayaan kepada sektor perumahan dan kebutuhan keuangan keluarga
- c. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis digital
- d. Menyiapkan dan mengembangkan human capital yang berkualitas, profesional. Dan memiliki integritas tinggi
- e. Meningkatkan shareholder value dengan fokus kepada peningkatan pertumbuhan profitabilitas sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate governance*
- f. Memedulikan kepentingan masyarakat sosial dan lingkungan secara berkelanjutan

3. Budaya Perusahaan

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta memiliki 3 (tiga) budaya perusahaan sebagai berikut:

- a. Keterlibatan jajaran pimpinan dalam mengenali potensi dan karakteristik pegawai (*Know Your Employee*) serta mendorong perubahan perilaku pegawai.
- b. Sinergi untuk layanan dan kinerja terbaik.
- c. Mendorong inovasi untuk mewujudkan proses kerja yang unggul (*Innovation to Deliver Excellent Process*).



lainnya. Menggunakan akad *wadi'ah*, bank tidak menjanjikan bagi hasil tetapi dapat memberikan bonus yang menguntungkan bagi nasabah.

b. Giro BTN Prima iB

Giro BTN Prima iB adalah giro yang memiliki sifat berjangka dengan akad *mudharabah* yang penarikannya hanya dapat dilakukan dengan syarat-syarat tertentu dengan imbalan bagi hasil yang telah disepakati.

c. Tabungan BTN Batara iB

Produk tabungan sebagai media penyimpanan dana menggunakan akad *wadi'ah*, bank tidak menjanjikan bagi hasil tetapi dapat memberikan bonus yang menguntungkan bagi nasabah.

d. Tabungan BTN Prima iB

Produk tabungan menggunakan akad *mudharabah* (investasi), bank menjanjikan bagi hasil yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah.

e. Tabungan BTN Haji iB

Produk tabungan sebagai media penyimpanan dana untuk biaya perjalanan ibadah haji, dengan menggunakan akad *mudharabah* (investasi).

f. Deposito BTN iB

Produk deposito dengan jangka waktu tertentu menggunakan akad *mudharabah* (investasi), bank memberikan bagi hasil yang bersaing bagi nasabah atas simpanan depositonya.

g. TabunganKu iB

TabunganKu iB adalah produk tabungan perorangan untuk meningkatkan dan menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

h. Tabungan BTN Qurban

Tabungan untuk mewujudkan niat ibadah qurban dengan akad Mudharabah Mutlaqah, bank memberikan bagi hasil yang kompetitif.

i. Tabungan BTN Simpel iB

Tabungan dengan skema untuk pelajar yang berfungsi mendorong budaya menabung sejak dini dengan akad *wadiah* (Titipan), bank dapat memberikan bonus yang menguntungkan bagi nasabah.

j. Tabungan BTN Emas iB

Tabungan dengan akad *Mudharabah Mutlaqah* yang digunakan untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dalam mempersiapkan dana untuk berinvestasi dalam bentuk emas untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

k. Deposito On Call BTN iB

Simpanan deposito dengan akad Mudharabah Mutlaqah dengan jangka waktu kurang dari 1 (satu) bulan dengan bagi hasil yang sangat kompetitif.

2. Produk-produk Pembiayaan (*Financing*)

a. Pembiayaan KPR Indent BTN iB

Produk pembiayaan untuk pembelian rumah, ruko, rukan serta rusun secara inden, bagi nasabah perorangan menggunakan akad *istishna* (pesanan) secara tangguh cicilan bulanan dalam jangka waktu tertentu.

b. Pembiayaan KPR Platinum BTN iB

Produk pembiayaan untuk pembelian rumah, ruko, rukan serta rusun/apartemen bagi nasabah perorangan menggunakan prinsip akad *murabahah* (jual-beli).

c. Pembiayaan Kendaraan Bermotor BTN iB

Produk pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor (motor atau mobil) bagi nasabah perorangan menggunakan prinsip akad *murabahah* (jual-beli).

d. Pembiayaan Modal Kerja BTN iB

Produk pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja nasabah lembaga atau perusahaan menggunakan akad *mudharabah* (bagi hasil).

e. Pembiayaan Konstruksi BTN iB

Produk pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja pengembang perumahan dalam membangun proyek perumahan menggunakan akad *musyarakah* (bagi hasil).

f. Pembiayaan Investasi BTN iB

Produk pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan barang modal (capital expenditure) perusahaan atau lembaga dengan menggunakan akad *murabahah* (jual-beli) dan/atau musyarakah (bagi hasil).

g. Pembiayaan Bangun Rumah BTN iB

Bangun Rumah BTN iB adalah fasilitas pembiayaan dengan akad *murabahah* (jual-beli), yang untuk nasabah yang memenuhi persyaratan yang ditentukan bank dalam membiayai pembangunan atau renovasi rumah, ruko, atau bangunan lain diatas tanah.

h. KPR BTN Sejahtera/Subsidi iB

KPR Sejahtera/Subsidi iB adalah produk pembiayaan BTN Syariah dalam pembelian rumah bagi masyarakat berpenghasilan rendah dengan menggunakan akad *murabahah* (jual-beli).

i. Multimanfaat BTN iB

Multimanfaat BTN iB merupakan pembiayaan konsumtif perorangan khusus bagi para pegawai dan pensiunan yang manfaat pensiunnya dibayarkan melalui jasa payroll BTN Syariah. Pembiayaan menggunakan akad *murabahah* (jual-beli) untuk keperluan pembelian berbagai jenis barang seperti barang elektronik, furniture, alat rumah tangga dan barang kebutuhan lainnya.

j. Multijasa BTN iB

Multijasa BTN iB merupakan pembiayaan untuk keperluan berbagai kebutuhan layanan jasa bagi nasabah meliputi paket biaya pendidikan, paket biaya pernikahan, paket biaya umroh atau haji, paket biaya kesehatan dan paket biaya jasa lainnya yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah menggunakan akad *kafalah*.

k. Emasku BTN iB

Pembiayaan kepada nasabah perorangan dengan akad *Murabahah* (jual-beli) dalam rangka kepemilikan emas batangan bersertifikat Antam.

l. Tunai Emas BTN iB

Tunai Emas BTN iB adalah pinjaman kepada nasabah dengan akad *qardh* yang diberikan oleh bank kepada nasabah disertakan dengan surat gadai sebagai penyerahan *marhun* (barang jaminan) untuk jaminan pengembalian seluruh atau sebagian hutang nasabah kepada bank.

m. Properti BTN iB

Pembiayaan kepada nasabah untuk kepemilikan aset bersama berupa pembelian properti baru maupun *refinancing* dengan akad *musyarakah mutanaqisa*.

3.2 Data Khusus

3.2.1 Peranan *Ccustomer Service* dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepada Nasabah PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta

Peranan *customer service* secara umum ada 2 yaitu: yang pertama, bank harus dapat menjadikan nasabah yang sudah lama di bank tersebut agar tidak beralih ke bank lain atau dengan kata lain nasabah tersebut agar tetap loyal di bank tersebut dengan berkomunikasi atau melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah dan yang kedua, melalui berbagai pendekatan yang dilakukan oleh petugas bank, maka bank bisa mendapatkan nasabah baru. Pada PT Bank Tabungan Negara (Persro) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta, pelayanan pelanggan (*customer service*) selama menjalankan perannya mempunyai standar pelayanan khusus dari kantornya yaitu SOP (Standar Operasional Prosedur), seperti jika menerima nasabah berdiri, mengucapkan *assalamualaikum*, kemudian ditanya dengan siapa, mempersilahkan duduk, lalu menanyakan hal-hal yang bisa dibantu.

Customer service harus dapat menjalankan perannya dengan baik, melayani dengan ramah dan menyampaikan informasi sesuai kebutuhan nasabah dengan jelas dan mudah dipahami, sehingga nasabah merasa senang dan puas. Dalam hal melayani nasabah ada aturan khusus dari lembaga yang disebut *job description* karyawan. Pertama, harus mengucap salam. Kedua, tidak boleh bermain *handphone*. Ketiga, jika ingin menerima telepon saat ada nasabah, maka harus meminta izin terlebih dahulu dengan nasabah. Keempat, harus melayani nasabah dengan sabar.

Peran *customer service* yang kita ketahui yaitu memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah dan calon nasabah. Selain mempunyai Standar Operasional Pelayanan (SOP) khusus, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta juga menerapkan bentuk pelayanan prima 3S yaitu senyum, sapa, dan salam. Hal ini tidak hanya diterapkan oleh *customer service* saja, tetapi semua bagian pelayanan seperti *teller* dan *security*.

Berdasarkan hasil keterangan di atas, selain aturan khusus dari lembaga berupa Standar Operasional Pelayanan (SOP), PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta juga menerapkan pelayanan prima 3S untuk semua bagian pelayanan termasuk *teller* dan *security*. Selain peran-peran yang dijelaskan di atas, *customer service* mempunyai peran utama yaitu berperan menyampaikan informasi yang dibutuhkan nasabah. Dalam hal ini *customer service* PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta berperan menyampaikan informasi yang dibutuhkan nasabah. Jika ada nasabah yang sulit untuk mengerti dengan apa yang disampaikan, maka *customer service* akan memberikan penjelasan secara perlahan dan detail serta dengan bahasa yang mudah dimengerti nasabah sehingga nasabah mengerti dengan apa yang disampaikan oleh *customer service*.

Selain peran-peran tersebut di atas, *customer service* juga mempunyai peran untuk menarik nasabah baru. Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta, Pelayanan Pelanggan atau (*customer service*) memang mempunyai peran untuk menarik nasabah baru. Sebagai pemberi informasi bagi

nasabah, maka secara tidak langsung *customer service* sudah menjalankan perannya untuk menarik nasabah baru. Setelah *customer service* tersebut memberikan informasi tentang produk-produk dengan jelas biasanya calon nasabah baru tertarik untuk menjadi nasabah. Dalam hal meningkatkan loyalitas nasabah, *customer service* berperan penting karena *customer service* merupakan tempat utama untuk nasabah dan calon nasabah berkonsultasi.

3.2.2 Kendala dan Strategi Pelayanan *Customer Service* PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta

Dalam melayani pelanggan, *customer service* diperlukan untuk memberikan layanan sesuai dengan standar layanan *customer service*. Namun, dalam melayani nasabah di Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta, *customer service* menghadapi kendala. Adapun kendala yang di hadapi oleh *customer service*, termasuk:

- a. Berkonsentrasi dengan satu nasabah saat melayani , hal tersebut harus dapat dilakukan oleh petugas *customer service* , hal tersebut bertujuan agar nasabah yang dilayani merasa diperhatikan oleh petugas. Terkadang *customer service* kedatangan nasabah yang tiba-tiba ingin dilayani kebutuhannya dengan segera . Atau saat melayani nasabah ada telpon yang berdering dan segera mengangkat panggilan yang membuat *customer service* menghentikan pelayanan kepada nasabah di depannya. Jadi untuk mengatasi kendala ini, *customer service* meminta izin terlebih dahulu kepada nasabah untuk

mengangkat telepon yang sedang berdering dan menghentikan layanan kepada nasabah untuk sementara waktu. Jika terdapat nasabah yang ingin segera dilayani, maka *customer service* menyarankan kepada nasabah agar mengambil nomor antrian terlebih dahulu sesuai dengan aturan yang ada di bank tersebut.

- b. Dalam memberikan layanan, usia dan tingkatan pendidikan seorang nasabah juga dapat menjadi kendala bagi petugas *customer service*. Contohnya, jika terdapat nasabah yang memiliki jenjang pendidikan yang rendah dibutuhkan penjelasan yang berulang-ulang agar nasabah tersebut dapat menerima penjelasan dari *customer service* dengan jelas. Selain itu, *customer service* harus memberikan lebih banyak perhatian dalam melayani nasabah yang sudah lansia, seperti kehilangan penglihatan dan pendengaran. Kunci utama dalam mengatasi kendala ini hanyalah kesabaran dari petugas *customer service*.
- c. Saat melayani nasabah, tiba-tiba kepala cabang memanggil karena ada keperluan dengan *customer service*, hal tersebut juga menjadi kendala saat melayani nasabah.

Untuk mengatasi kendala tersebut, *customer service* harus terlebih dahulu menyelesaikan layanan kepada nasabah sampai selesai. Setelah selesai melayani nasabah, petugas *customer service* menghadapi bos, dengan menutup konter *customer service* terlebih dahulu.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan di atas, penulis menarik kesimpulan yaitu:

1. Peran *customer service* pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta yaitu melayani nasabah dan memberikan informasi dengan menggunakan SOP (Standar Operasional Prosedur). Secara tidak langsung *customer service* PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta juga berperan untuk menarik nasabah baru, dan mempertahankan nasabah lama dengan cara menjaga komunikasi tetap lancar serta selalu menjaga silaturahmi dengan nasabah.
2. Dalam melayani nasabah, petugas *customer service* memiliki beberapa kendala yang sering dihadapi, seperti nasabah yang datang secara tiba-tiba dan meminta untuk segera dilayani oleh petugas *customer service*, dan juga telepon yang berdering saat sedang melayani nasabah. Selain itu, tingkat pendidikan dan usia nasabah juga bisa menjadi hambatan bagi petugas *customer service* saat sedang melayani nasabah. Hal tersebut membuat layanan sedikit terhambat karena ada beberapa kendala saat melayani nasabah.

4.2 Saran

Berdasarkan masalah yang muncul di lapangan, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Dengan adanya tugas akhir ini, kiranya dapat memberikan suatu pengetahuan dan masukan tentang Peran *customer service* pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan *customer service* PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta perlu dipertahankan. Karena pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan berpedoman pada 5 dimensi, yaitu keadilan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati atau kepedulian (*emphaty*) dan bukti langsung atau berwujud (*tangibles*).
3. Disarankan kepada *customer service* PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta agar dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada nasabah dengan memperhatikan proses komunikasi kepada nasabah, sehingga informasi yang diberikan tidak terjadi kesalahpahaman sehingga tidak memperlambat pelayanan kepada nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Edisi ke-1. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. 2008. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. 2010. *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana
- Kasmir. 2013. *Kewirausahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kasmir. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Muhamad. 2017. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Edisi 1 Cetakan 3. Depok: Rajawali Pers
- Sudarsono, Ahmad. 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi Ilustrasi*. Yogyakarta: Ekonisia
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan

LAMPIRAN

BUMN
Hadir untuk negeri

BTN Syariah

SURAT KETERANGAN

No. 887.b /S/YYK/SUPP/III/2020

Yang bertandatangan dibawah ini saya :

Nama : Muhammad Yoga Adhi P
Jabatan : Human Capital Support Staff

Menerangkan bahwa nama di bawah ini:

Nama : Yoga Pradipta
NIM : 17213019
Program Studi : D3 Perbankan dan Keuangan
Instansi : Universitas Islam Indonesia

Telah melaksanakan Magang Kerja di Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Syariah Yogyakarta dari tanggal 24 Februari – 18 Maret 2020.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 20 Maret 2020

PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO), Tbk
KANTOR CABANG SYARIAH YOGYAKARTA



Muhammad Yoga Adhi P
Human Capital Support

PT Bank Tabungan Negara (Persero) TBK
Kantor Cabang Syariah Yogyakarta
Jl. Faridan M. Noto No. 10 Kotabaru Gondokusuman
Yogyakarta 55224

T +62 274 551055 (Hunting) F +62 274 551056
E kcs.yogyakarta@btn.co.id
www.btn.co.id

No.NPWP: 01.0016095-94-1.002