

**IMPLEMENTASI PROSEDUR PENYELESAIAN PENGADUAN
NASABAH
PADA UNIT KERJA *CUSTOMER SERVICE*
DI BANK NTB KANTOR CABANG PRAYA
NUSA TENGGARA BARAT**

LAPORAN MAGANG



Disusun Oleh:

M. Afdzal Alifiansyah

15213108

Program Studi Keuangan dan Perbankan

Program Diploma III Ekonomi

Universitas Islam Indonesia

2018

**IMPLEMENTASI PROSEDUR PENYELESAIAN PENGADUAN
NASABAH
PADA UNIT KERJA *CUSTOMER SERVICE*
DI BANK NTB KANTOR CABANG PRAYA
NUSA TENGGARA BARAT**

Laporan Magang

Laporan Magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Disusun Oleh:

M. Afdzal Alifiansyah

15213108

**Program Studi Keuangan dan Perbankan
Program Diploma III Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

**IMPLEMENTASI PROSEDUR PENYELESAIAN PENGADUAN
NASABAH**

PADA UNIT KERJA *CUSTOMER SERVICE*

DI BANK NTB KANTOR CABANG PRAYA

NUSA TENGGARA BARAT



Disusun Oleh:

Nama : M. Afdzal Alifiansyah

No.Mahasiswa : 15213108

Jurusan : Keuangan dan Perbankan

**Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
pada tanggal: 22 Mei 2013
Dosen Pembimbing**

(Rizqi Adhyka Kusumawati, S.E., M.B.A)

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, 24 Mei 2018

Penulis,



M. Afdzal Alifiansyah

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala berkat, rahmat, serta hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan laporan magang sesuai dengan yang diharapkan dengan judul **“IMPLEMENTASI PROSEDUR PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH PADA UNIT KERJA CUSTOMER SERVICE DI BANK NTB KANTOR CABANG PRAYA ”**

Penyusunan laporan magang ini dapat terselesaikan dengan lancar tentunya tidak terlepas dari peran pihak-pihak yang mendukung dengan memberikan bimbingan, motivasi, dan bantuan kepada penulis sehingga penulis senantiasa bersemangat dan terdorong untuk segera menyelesaikan laporan magang ini. Oleh karena itu, penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, kesehatan, dan kemudahan dalam hal apapun kepada penulis.
2. Kedua orang tua yang sangat penulis sayangi dan cintai yaitu Bapak Drs. H. M. Supardan dan Mama Dra. HJ. Sri Hartatiningsih yang telah mendukung dan memberikan motivasi baik secara materi maupun non materi serta doa yang selalu beliau panjatkan kepada penulis.
3. Seluruh Keluarga besar penulis, kakak tercinta Dr. Anggy Novitasi, Adik-adikku Reditho Filan Akbar dan Rewina Destia Vanessa yang senantiasa memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
4. Vernalia Tara Nahjiati yang telah memberikan dukungan kepada penulis sehingga laporan magang ini dapat terselesaikan.

5. Ibu Dra. NurFauziah., MM, selaku ketua Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
6. Bapak Dityawarman El Aiyubbi, SE., M.Ek. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama masa perkuliahan.
7. Ibu Rizqi Adhyka Kusumawati, S.E., M.B.A. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan motivasi, masukan, serta saran sehingga laporan magang ini dapat terselesaikan.
8. Seluruh Karyawan Bank NTB Kantor Cabang Praya Nusa Tenggara Barat yang memberikan banyak pelajaran selama kegiatan magang berlangsung.
9. Semua sahabat-sahabatku yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan bantuannya dalam menyelesaikan penyusunan laporan magang ini.
10. Teman-teman Perbankan A dan B yang telah memberikan semangat dan warna dalam perjalanan selama perkuliahan di Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Demikian laporan magang ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa laporan magang ini masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu penulis mohon saran yang membangun sehingga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 24 Mei 2018

M. Afdzal Alifiansyah

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	1
1.2 Tujuan Magang.....	2
1.3 Target Magang.....	3
1.4 Bidang Magang	3
1.5 Lokasi Magang	3
1.6 Jadwal Magang.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Bank.....	5
2.1.1 Pengertian Bank.....	5
2.1.2 Jenis -Jenis Bank.....	5
2.2 Layanan	8
2.2.1 Pengertian Budaya Layanan Prima.....	8
2.2.2 Ciri Budaya Layanan Prima.....	9
2.3 <i>Customer Service</i>	10
2.3.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	10
2.3.2 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Customer Service</i>	10
2.4 Pengaduan Nasabah.....	11
2.4.1 Pengertian Pengaduan Nasabah.....	11
2.4.2 Penerimaan Pengaduan Nasabah	12
2.4.3 Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan.....	14

2.4.4 Pemantauan Penanganan Penyelesaian Pengaduan Nasabah	15
2.4.5 Pelaporan Penanganan Penyelesaian Pengaduan Nasabah	15
BAB III ANALISIS DESKRIPTIF.....	16
3.1 Data Umum	16
3.1.1 Sejarah Bank NTB	16
3.1.2 Visi dan Misi.....	17
3.1.3 Perilaku Budaya.....	17
3.1.4 Struktur Organisasi Bank NTB KC Praya	18
3.1.5 Produk dan Layanan Bank NTB KC Praya	19
3.2 Data Khusus.....	23
3.2.1 Penyebab Keluhan Nasabah.....	23
3.2.2 Prosedur Penyelesaian Pengaduan Nasabah	24
BAB IV PENUTUP	39
4.1 Kesimpulan.....	40
4.2 Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA	42

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Jadwal Magang.....	14
Tabel 3.1 : Pengaduan Nasabah.....	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Lokasi Bank NTB KC Praya.....	3
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank NTB KC Praya.....	18
Gambar 3.2 Prosedur Penyelesaian Pengaduan Nasabah.....	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keterangan Magang.....	42
Lampiran 2 : Formulir Keluhan Nasabah.....	43

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran Magang

Industri jasa ialah industri yang paling banyak dipengaruhi oleh konsumen. Kemampuan industri tersebut untuk terus tetap bertahan dalam lingkungan yang kompetitif sangat tergantung pada kualitas jasa yang disediakan. Salah satu jenis industri jasa tersebut adalah perbankan. Kualitas layanan dari perbankan berhubungan erat dengan tingkat *profitabilitas* yang dihasilkan. Semakin tinggi tingkat kepuasan dari nasabah atas kualitas layanan perbankan yang diberikan maka akan meningkatkan profitabilitas dari bank tersebut (Gerrard dan Cunningham, 2005).

Salah satu layanan yang diterapkan oleh perbankan saat ini adalah layanan prima. Layanan prima adalah layanan yang bermutu tinggi, serta memberikan yang terbaik dan istimewa (Ikatan Bankir Indonesia, 2014). Bank memiliki suatu ketetapan, tata laksana, prosedur, dan kewenangan dalam rangka memberikan layanan terbaik sehingga berdampak baik terhadap kepuasan nasabah. Proses pelaksanaan budaya prima dapat diberikan *Customer Service* dengan memberikan layanan yang baik, cepat, dan cermat sehingga mampu memuaskan nasabah (Ikatan Bankir Indonesia, 2014).

Seorang *Customer Service* memiliki tugas menerima, menangani, menyelesaikan, serta melakukan pelaporan terhadap Bank Indonesia terkait dengan pengaduan nasabah sesuai dengan tata laksana, ketetapan, dan prosedur

bank yang berlaku agar masalah yang menyebabkan terjadinya pengaduan nasabah dalam kegiatan operasional perbankan yang merugikan nasabah baik itu secara *finansial* maupun *non finansial* akibat kesalahan nasabah sendiri atau kelalaian bank tidak terulang kembali. Pengaduan nasabah terhadap bank apabila tidak diselesaikan dengan baik oleh bank maka berpotensi nasabah akan meninggalkan bank sehingga dapat berdampak pada reputasi bank yang mampu menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap bank.

Bank NTB sebagai bank daerah yang berada di Nusa Tenggara Barat dan mayoritas nasabah Bank NTB adalah masyarakat Nusa Tenggara Barat diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan khususnya dalam penyelesaian pengaduan nasabah agar nasabah menjadi puas dan terhadap kualitas layanan sehingga Bank NTB mampu bertahan pada kompetisi perbankan yang ketat.

Berdasarkan hal ini, penulis tertarik untuk mengangkat judul **“Implementasi Prosedur Penyelesaian Pengaduan Nasabah Pada Unit Kerja *Customer Service* di Bank NTB Kantor Cabang Praya Nusa Tenggara Barat”**.

1.2 Tujuan Magang

Berdasarkan latar belakang di atas, maka tujuan magang yang dilaksanakan di Bank NTB KC Praya, yaitu:

- 1) Mengetahui tentang masalah yang menyebabkan terjadinya pengaduan nasabah di Bank NTB KC Praya,
- 2) Mengetahui prosedur penyelesaian pengaduan nasabah di Bank NTB KC Praya.

1.3 Target Magang

Setelah melakukan magang di Bank NTB KC Praya, maka target yang ingin diperoleh adalah sebagai berikut :

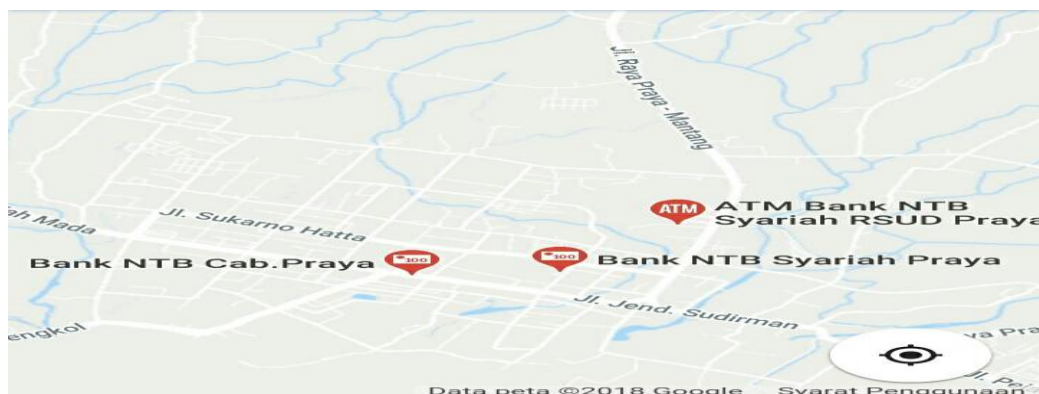
- 1) Dapat mengetahui masalah yang dihadapi nasabah sehingga nasabah melakukan pengaduan nasabah di Bank NTB KC Praya,
- 2) Dapat mengetahui prosedur penyelesaian pengaduan nasabah di Bank NTB KC Praya.

1.4 Bidang Magang

Berdasarkan latar belakang masalah, maka bidang magang yang diinginkan sesuai dengan tujuan serta manfaat magang adalah *Front Officer* unit kerja *Customer Service*. *Customer Service* ialah unit kerja yang bertugas melayani nasabah atau calon nasabah, memberikan informasi, *cross selling*, dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah terkait perbankan.

1.5 Lokasi Magang

Kegiatan magang dilaksanakan di Bank NTB KC Praya yang beralamat di Jl. Jenderal Sudirman No. 30, Praya, Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat 83511.



Sumber : Google Maps

Gambar 1.1 Lokasi Bank NTB KC Praya

1.6 Jadwal Magang

Program magang akan dilaksanakan mulai bulan 26 Februari 2018 hingga 26

Maret 2018. Berikut adalah tabel jadwal magang :

Tabel 1.1 Jadwal Magang

No.	Keterangan	Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Penyusunan <i>Term of Refernce</i>																
2.	Pengajuan TOR pada dosen pembimbing																
3.	Pengajuan TOR pada <i>Counterpart</i>																
4.	Pelaksanaan kegiatan magang																
5.	Bimbingan mingguan dengan dosen pembimbing.																
6.	Penyusunan laporan magang																
7.	Pelaksanaan ujian kompetensi																

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Bank

2.1.1 Pengertian Bank

Industri perbankan sangat diperlukan untuk mempermudah transaksi keuangan masyarakat. Berdasarkan UU No.10 Tahun 1998 tentang pengertian bank, “Bank adalah badan usaha yang memiliki tugas untuk menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana pada masyarakat serta memberikan jasa perbankan lainnya guna meningkatkan taraf hidup masyarakat.”

Peranan bank sebagai lembaga indermediasi keuangan dari nasabah yang kelebihan dana, bank melakukan penghimpunan dana melalui produk tabungan, maupun deposito. Ketika nasabah membutuhkan dana, maka bank akan menyalurkan dananya dalam bentuk kredit atau pembiayaan.

2.1.2 Jenis – Jenis Bank

1) Bank Berdasarkan Fungsinya

a. Bank Sentral

Bank Indonesia adalah lembaga negara yang independen dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya. Bank sentral memiliki tugas untuk mengatur, menjaga, dan memelihara kestabilan nilai rupiah serta mendorong kelancaran produksi dan pembangunan serta memperluas kesempatan kerja guna meningkatkan taraf hidup rakyat.

b. Bank Umum

Pengertian bank umum menurut Peraturan Bank Indonesia No. 9/7/PBI/2007 adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

c. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

2) Bank Berdasarkan Kepemilikannya

a. Bank Milik Pemerintah

Bank pemerintah adalah bank di mana baik akta pendirian maupun modalnya dimiliki oleh pemerintah, sehingga seluruh keuntungan bank dimiliki oleh pemerintah. Kepemilikan bank dapat dilihat dari akte pendirian dan penguasaan saham yang dimilikinya.

b. Bank Milik Swasta Nasional

Bank jenis ini, seluruh atau sebagian besar sahamnya dimiliki oleh swasta nasional. Akte pendiriannya menunjukkan

kepemilikan swasta, begitu pula pembagian keuntungannya untuk pihak swasta.

c. Bank Milik Koperasi

Kepemilikan saham-saham bank ini dimiliki oleh badan hukum koperasi, contohnya adalah Bank Umum Koperasi Indonesia.

d. Bank Milik Campuran

Kepemilikan saham bank campuran dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional. Saham bank campuran secara mayoritas dimiliki oleh Warga Negara Indonesia

e. Bank Milik Asing

Bank jenis ini merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, baik milik swasta asing atau pemerintah asing.

3) Bank dari Segi Status

a. Bank Devisa

Bank yang dapat melaksanakan transaksi ke luar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan. Misalnya *transfer* keluar negeri, *inkaso* keluar negeri, *traveller cheque*, pembukaan dan pembayaran *Letter of Credit* dan transaksi lainnya.

b. Bank *Non-Devisa*

Bank yang belum mempunyai izin untuk melaksanakan transaksi sebagai bank devisa, sehingga tidak dapat melaksanakan kegiatan seperti halnya bank devisa.

4) Bank Berdasarkan Kegiatan Operasionalnya

a. Bank Konvensional

Bank konvensional adalah bank yang dalam operasionalnya menerapkan bunga untuk memperoleh keuntungan.

b. Bank Syariah

Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam berdasarkan Al-Quran dan Hadist.

Pada kegiatannya bank syariah menerapkan sistem bagi hasil.

2.2. Layanan

2.2.1 Pengertian Budaya Layanan Prima

Perusahaan yang bergerak pada industri jasa seperti bank tentunya memerlukan layanan yang prima demi kemajuan bank tersebut. Menurut Kotler (1994), layanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Layanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki (Ikatan Bankir Indonesia, 2014).

Salah satu layanan yang diterapkan oleh perbankan saat ini adalah layanan prima. Proses pelaksanaan budaya prima dapat diberikan *Customer Service* dengan memberikan layanan yang baik, cepat, dan cermat sehingga mampu memuaskan nasabah (Ikatan Bankir Indonesia, 2014). Pada layanan

prima dinilai 4 (empat) aspek yaitu kecepatan, keramahan, ketepatan, dan kenyamanan (Ikatan Bankir Indonesia, 2014).

2.2.2 Ciri Budaya Layanan Prima

Ikatan Bankir Indonesia (2014) dalam menjalankan tugasnya seorang *Customer Service* wajib mengetahui Ciri Budaya Layanan Prima, sebagai berikut:

a. Sistem

Layanan prima harus didukung oleh sistem dan prosedur layanan yang baik dan efisien

b. Perlengkapan operasional

Guna memenuhi kebutuhan nasabah, layanan harus didukung dengan peralatan atau perlengkapan canggih, modern agar lebih cepat dan efisien.

c. Karyawan yang professional

Untuk menerapkan budaya layanan prima perusahaan harus memiliki karyawan yang memenuhi persyaratan fisik, mental, kepribadian yang baikserta mampu menerapkan kode etik *bankir*.

d. Pimpinan

Pimpinan harus memberikan partisipasi serta bimbingan secara aktif dikarenakan dengan melaksanakan budaya layanan prima maka daya saing bank akan meningkat.

2.3. Customer Service

2.3.1 Pengertian *Customer Service*

Customer Service adalah salah satu unit kerja pada bagian *front officer* yang memberikan jasa layanan kepada nasabah, seorang *customer service* memberikan layanan guna dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Layanan yang diberikan oleh seorang *customer service* tujuannya untuk memberikan kepuasan nasabah, memenuhi keinginan, dan kebutuhan nasabah selama bertransaksi di bank (Ikatan Bankir Indonesia, 2014).

2.3.2 Tugas dan Tanggung Jawab *Customer Service*

Ikatan Bankir Indonesia (2014) menjelaskan *Customer Service* yang berada di *front office* memiliki tugas dan tanggung jawab.

Tugas *Customer Service* adalah:

1. Pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekening
2. Layanan informasi.

Disini seorang *customer service* memberikan informasi mengenai produk dan jasa bank, cara pengisian formulir yang berada di bank serta informasi terkini mengenai keuangan.

3. Layanan keluhan.

Pada saat menerima keluhan dari nasabah seorang *customer service* harus mencatat dan meneruskan serta memonitor ke unit kerja terkait serta menginformasikan penyelesaian keluhan kepada nasabah sesegera mungkin.

4. Layanan administrasi

Seorang *customer service* melayani nasabah untuk keperluan administrasi seperti pencetakan buku tabungan, pengambilan Rekening Koran, memproses permohonan blokir dan pencabutan status blokir, dll.

5. Layanan solusi

6. Seorang *customer service* memberikan solusi serta layanan terbaik guna keinginan dan kebutuhan nasabah.

Seorang *Customer Service* memiliki tanggung jawab penuh untuk melayani nasabah.

Tanggung jawab seorang *Customer Service* adalah sebagai berikut :

1. Seorang *customer service* harus mengenali nasabahnya.
2. Seorang *customer service* harus memberikan layanan terbaik kepada nasabah.
3. Seorang *customer service* harus menjaga rahasia dan data nasabah.
4. Seorang *customer service* harus menjaga kebersihan dan kerapian ruang kerja.
5. Seorang *customer service* harus menjaga keamanan alat-alat identitas *customer service* serta patuh terhadap peraturan perusahaan.

2.4 Pengaduan Nasabah

2.4.1 Pengertian Pengaduan Nasabah

Industri perbankan ialah salah satu industri yang bergerak pada bidang jasa. Pada kegiatan operasionalnya seringkali hak-hak nasabah tidak

terlaksana dengan baik sehingga timbul pengaduan nasabah. Seorang *customer service* yang berada pada gardu depan bank harus memiliki *skill* bagaimana cara menangani keluhan nasabah. Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan adanya potensi kerugian *financial* maupun *non financial* pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank (PBI No.7/7/PBI/2005). Pengaduan nasabah apabila tidak segera ditindaklanjuti maka berpotensi meningkatkan risiko reputasi bagi bank dan dalam jangka panjang dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap bank sehingga dibutuhkan penyelesaian pengaduan nasabah

Penyelesaian pengaduan nasabah merupakan salah satu bentuk peningkatan perlindungan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank (PBI No.7/7/PBI/2005).

2.4.2 Penerimaan Pengaduan Nasabah

Pada saat bank menerima pengaduan nasabah, maka *customer service* harus mendengarkan dengan baik, menunjukkan sifat empati dan jika pengaduan tersebut dapat diselesaikan dengan singkat, maka *customer service* harus menawarkan solusi dengan segera.

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor:7/7PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah Hal-hal yang perlu diperhatikan *customer service* saat penerimaan pengaduan nasabah adalah sebagai berikut:

- a. Pihak bank wajib menerima setiap pengaduan yang diajukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah yang terkait dengan transaksi keuangan yang dilakukan nasabah.

- b. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis dan lisan.
- c. Jika pengaduan dilakukan secara tertulis, maka pengaduan tersebut wajib dilengkapi dengan fotokopi identitas dan dokumen pendukung lainnya. Pengaduan yang dilakukan secara lisan wajib diselesaikan pihak bank dalam waktu 2 (dua) hari kerja.
- d. Jika pengaduan diajukan nasabah secara lisan tidak dapat diselesaikan bank dalam jangka waktu tersebut maka pihak bank wajib meminta nasabah atau perwakilan nasabah untuk mengajukan pengaduan secara tertulis dengan dilengkapi dengan dokumen pendukung.
- e. Pengaduan nasabah dapat dilakukan di setiap Kantor Bank terkait.
- f. Pihak bank wajib memberikan penjelasan kepada nasabah atau perwakilannya terkait kebijakan dan prosedur penyelesaian pengaduan nasabah.
- g. Pihak bank wajib menyampaikan bukti tanda terima pengaduan nasabah.
- h. Bukti penerimaan pengaduan nasabah harus memuat:
 - 1. Nomor registrasi Pengaduan
 - 2. Tanggal penerimaan Pengaduan
 - 3. Nama Nasabah
 - 4. Nama dan nomor telephon petugas bank yang menerima pengaduan.
 - 5. Deskripsi singkat pengaduan.

- i. Bukti penerimaan pengaduan wajib ditandatangani oleh petugas yang menerima pengaduan.

2.4.3 Penanganan dan penyelesaian Pengaduan

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor:7/7PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah adalah sebagai berikut:

- a. Penyelesaian pengaduan nasabah paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah penerimaan pengaduan nasabah.
- b. Dalam kondisi tertentu, bank dapat memperpanjang jangka waktu sampai dengan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja.
- c. Apabila terjadi perpanjangan jangka waktu penyelesaian maka pihak bank wajib memberitahukan nasabah secara tertulis sebelum jangka waktu penyelesaian pengaduan nasabah tadi jatuh tempo.
- d. Apabila pengaduan nasabah terkait dengan transaksi keuangan yang melibatkan pejabat bank yang memiliki kewenangan atau kewenangan pemimpin kantor bank untuk menyelesaikan pengaduan tersebut, maka penanganan dan penyelesaian pengaduan wajib dilakukan oleh pejabat bank yang tingkatannya lebih tinggi atau diselesaikan oleh unit dana atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan di kantor bank yang lebih tinggi.
- e. Pihak bank wajib menginformasikan status penyelesaian pengaduan kepada nasabah.
- f. Apabila nasabah mengajukan pengaduan secara tertulis maka bank wajib menyampaikan hasil penyelesaian secara tertulis, apabila

nasabah mengajukan pengaduan secara lisan maka pihak bank menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada nasabah secara tertulis dan atau lisan.

g. Berikut ini hasil penyelesaian pengaduan yang memuat:

1. Nomor registrasi Pengaduan
2. Permasalahan yang dialami nasabah
3. Hasil penyelesaian pengaduan yang disertai penjelasan dan alasan yang cukup.

2.4.4 Pemantauan Penanganan Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor:7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah bahwa setiap bank wajib memiliki mekanisme pelaporan internal penyelesaian pengaduan serta menatausahakan dokumen pada saat penerimaan, penanganan, dan penyelesaian pengaduan nasabah.

2.4.5 Pelaporan Penanganan Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor:7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah bahwa bank mewajibkan seluruh bank untuk menyampaikan laporan penanganan penyelesaian pengaduan nasabah 3 (tiga) bulan sekali.

BAB III

ANALISIS DESKRIFTIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Sejarah Bank NTB

Bank NTB adalah bank milik pemerintah provinsi Nusa Tenggara Barat dan pemerintah kabupaten yang berada di Nusa Tenggara Barat. Mulai berdiri dan beroperasi pada tanggal 5 Juli 1964 berlandaskan:

1. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat No.06 Tahun 1993 Tentang Pendirian Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Barat, beserta beberapa perubahannya;
2. Disempurnakan dengan peraturan provinsi Nusa Tenggara Barat No. 08 Tahun 1984 Tentang Bank Pembangunan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat;
3. Kemudian dirubah kembali dengan peraturan daerah provinsi Nusa Tenggara Barat No. 01 tahun 1993 tentang Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Barat;
4. Perubahan bentuk hukum Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Barat dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas (PT) Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Barat tanggal 19 Maret 1999.

Tujuan didirikannya Bank NTB yaitu untuk mengelola keuangan daerah yang ada di Nusa Tenggara Barat serta membantu meningkatkan perekonomian dengan menyalurkan kredit kepada masyarakat yang membutuhkan dana di daerah Nusa Tenggara Barat (NTB).

Tahun 2017 Bank NTB memiliki 1 kantor pusat, 1 kantor cabang utama, dan 10 kantor cabang, 20 kantor cabang pembantu, serta 4 kantor kas, dan 5 *payment point*. Bank NTB mendukung kualitas layanan dengan memperbanyak jumlah mesin ATM di wilayah Nusa Tenggara Barat, hingga akhir tahun 2017 tercatat jumlah mesin ATM yang tersebar sebanyak 101 mesin ATM.

3.1.2 Visi dan Misi

Bank NTB memiliki visi, yaitu :

1. Menjadi Bank Terkemuka, Amanah dan Kebanggaan Masyarakat

Bank NTB memiliki misi, yaitu :

1. Memberikan layanan prima dan menyediakan produk perbankan yang lengkap sesuai dengan kebutuhan yang masyarakat.
2. Mengembangkan SDM yang profesional.
3. Mengembangkan teknologi dan jaringan kantor yang luas.
4. Memberikan kontribusi maksimal kepada pemegang saham dan meningkatkan peran kepedulian sosial.
5. Mendorong pertumbuhan perekonomian daerah.

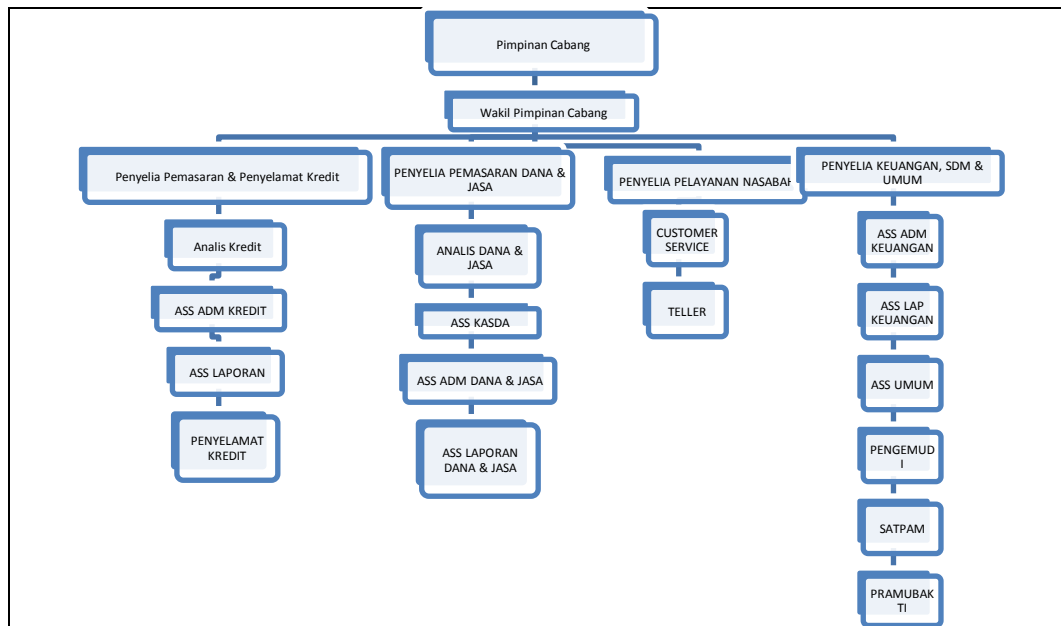
3.1.3 Perilaku Budaya

Bank NTB memiliki ketetapan dalam perilaku budaya, adapun ketetapan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Menjalankan dan menjaga amanah
2. *Respect* terhadap orang lain
3. Berorientasi kepada pelanggan

4. Melakukan penyempurnaan berkelanjutan.

3.1.4 Struktur Organisasi Bank NTB KC Praya



Sumber : Bank NTB, 2018

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank NTB KC Praya

Berikut penjelasan gambar 3.1 struktur organisasi Bank NTB KC Praya adalah sebagai berikut :

Bank NTB KC Praya memiliki 33 pegawai yang dipimpin oleh seorang Pimpinan Cabang. Pimpinan Cabang membawahi 1 orang Wakil Pimpinan Cabang. Wakil Pimpinan Cabang membawahi 4 unit, yaitu : Penyelia Pemasaran dan Penyelamat Kredit, Penyelia Pemasaran Dana dan Jasa, Penyelia Pelayanan Nasabah, dan Penyelia Keuangan, SDM & Umum.

Penyelia Pemasaran dan Penyelamat Kredit membawahi 3 orang Analisis Kredit, 2 orang Ass Adm Kredit, 1 orang Ass Laporan, serta 1 orang Penyelamat Kredit. Unit kerja Penyelia Pemasaran Dana & Jasa membawahi 1 orang Analisis

Dana dan Jasa, 1 orang Ass Kasda, 1 orang Ass Adm Dana & Jasa, serta 1 orang Ass Laporan Dana & Jasa. Sedangkan, pada unit Penyelia Pelayanan Nasabah membawahi 2 orang *Customer service* dan 3 orang *Teller*. Pada unit Penyelia Keuangan, SDM & Umum membawahi 1 Orang Ass Adm Keuangan, 1 orang Ass Laporan Keuangan, 1 orang Ass Umum, 2 orang Pengemudi, 3 orang Satpam, dan 3 orang Pramubakti.

3.1.5 Produk dan Layanan Bank NTB KC Praya

Bank NTB memiliki berbagai macam produk dan layanan guna memenuhi kebutuhan nasabah. Adapun produk dan jasa Bank NTB adalah sebagai berikut:

- 1) Produk Simpanan
 - a) Giro Umum adalah produk penghimpunan dana bank NTB yang memberikan kemudahan transaksi kepada nasabahnya dengan menggunakan cek, bilyet giro, kliring dan melalui ATM. Giro umum ini dapat juga dijadikan agunan bila ingin mengajukan kredit.
 - b) Giro Kasda adalah produk penghimpunan dana kas daerah pemerintah provinsi Nusa Tenggara Barat.
 - c) Giro KPKN adalah giro kas pemerintah pusat.
 - d) Tabungan Tambora adalah produk simpanan dalam mata uang rupiah yang diperuntukkan bagi masyarakat NTB.
 - e) Tabungan Simpeda adalah produk simpanan yang diperuntukkan bagi masyarakat NTB. Produk ini memiliki

keunggulan yaitu tingkat suku bunga yang menarik dibandingkan produk tabungan lainnya.

- f) TabunganKu adalah produk penghimpunan dana yang diperuntukkan bagi perorangan guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
- g) Tabungan Simpel adalah produk penghimpunan dana yang diperuntukkan bagi pelajar guna menumbuhkan budaya menabung bagi pelajar.
- h) Deposito adalah simpanan berjangka dengan jangka dengan suku bunga yang menarik serta dapat diperpanjang secara otomatis. Produk Deposito dapat dijadikan agunan jika ingin mengajukan kredit.

2) Produk Pembiayaan

- a) Kredit Usaha Mikro & Kecil adalah fasilitas kredit yang disediakan dalam rangka meningkatkan usaha mikro.
- b) Kredit Pengusaha Kecil dan Pengusaha Mikro (KPKM) adalah kredit yang diperuntukkan bagi *debitur* yang memiliki usaha kecil.
- c) Kredit Usaha Kecil adalah kredit yang diperuntukkan bagi petani, kelompok tani, gabungan kelompok tani dan usaha kecil pada sektor pertanian.

- d) Kredit Usaha Tani Konservasi Daerah Aliran Sungai adalah kredit yang diperuntukkan bagi anggota kelompok tani peserta PKUK-DAS.
- e) Kredit Usaha Tani adalah kredit modal kerja yang diberikan kepada KUD untuk keperluan petani guna membiayai usaha tani dalam rangka palawija.
- f) *Overseas Economic Cooperation Fund* guna membiayai kredit jenis investasi.
- g) *Export Import Bank of Japan IV* adalah penerusan pinjaman antara Republik Indonesia dan Bank NTB dalam rangka penggunaan dana pinjaman dari *The Export Import Bank of Japan* untuk membiayai proyek-proyek usaha skala kecil.
- h) Kredit Pembinaan Usaha Keluarga Sejahtera Mandiri (PUNDI) adalah kredit yang diperuntukkan bagi masyarakat NTB yang berstatus sebagai PNS, Pegawai BUMN, BUMD yang mempunyai minat untuk kegiatan usaha ekonomi produktif baik yang dikelola oleh dirinya sendiri maupun keluarganya.
- i) Kredit Usaha Mikro Ekonomi Produktif adalah kredit untuk membantu pengembangan manajemen, pemasaran, dan permodalan usaha-usaha keluarga yang mandiri menjadi pengusaha profesional.

- j) Kredit Usaha Hutan Rakyat (KUHR) adalah pinjaman dari dana reboisasi yang digunakan untuk pengembangan usaha hutan rakyat.
 - k) Kredit Usaha Pembibitan Sapi (KUPS) adalah kredit yang diberikan bank kepada pengusaha pembibitan sapi yang memperoleh subsidi bunga dari Pemerintah.
 - l) Kredit Sindikasi adalah kerjasama pemberian kredit antara dua atau lebih lembaga keuangan kepada suatu pembiayaan proyek dengan syarat atau ketentuan kredit yang sama serta perjanjian kredit yang umumnya ditandatangani bersama-sama dan ditatausahakan oleh lembaga yang ditunjuk Bank.
 - m) Kredit Ketahanan Pangan dan Energi (KKPE) adalah kredit yang diperuntukkan bagi petani, peternak, perkebunan, pedagang, nelayan, dan pembudidayaan ikan maupun kelompok yang memiliki usaha yang layak dan *bankable*.
 - n) Kredit Usaha Rakyat (KUR) adalah kredit yang disediakan guna meningkatkan akses antara Usaha Mikro, Kecil, Menengah, dan Koperasi dengan sumber-sumber dana.
 - o) Kredit Pemilikan Rumah (KPR) adalah kredit yang diperuntukkan guna membeli rumah tinggal dan tanahnya untuk dihuni.
- 3) Layanan
- a) Bank Garansi

1. Bank Garansi Penawaran
 2. Bank Garansi Uang Muka
 3. Bank Garansi Pelaksanaan
 4. Bank Garansi Pemeliharaan
- b) ATM (Anjungan Tunai Mandiri)
 - c) Kartu Pegawai Negeri Sipil Elektronik (KPE)
 - d) SKNBI
 - e) RTGS
 - f) Inkaso
 - g) Pembayaran air, telepon, pembelian pulsa
 - h) Pembayaran Pajak
 - i) BPD Net *online*
 - j) Pembayaran PDAM

3.2 Data Khusus

3.2.1 Penyebab Keluhan Nasabah

Unit kerja *Customer Service* merupakan salah satu unit kerja yang berada pada gardu depan bank. Salah satu tugas seorang *customer service* adalah menerima, menangani, serta menyelesaikan pengaduan nasabah. Terhitung dari tanggal 26 Februari-26 Maret terdapat 58 pengaduan nasabah Bank NTB KC Praya pada unit kerja *Customer Service*. Pengaduan nasabah apabila tidak segera diselesaikan oleh bank maka nasabah dapat meninggalkan bank sehingga dapat berdampak pada reputasi bank. Berikut

data penyebab pengaduan nasabah di Bank NTB KC Praya adalah sebagai berikut :

1. Kartu *expired* adalah masalah yang timbul akibat nasabah yang bersangkutan belum mengganti kartu ATM setelah masa aktif kartu berakhir sehingga kartu ATM tidak dapat dipergunakan.
2. Kartu rusak adalah masalah yang timbul dikarenakan kerusakan pada fisik kartu ATM. Kerusakan pada kartu dapat disebabkan oleh kartu terkena benda berat maupun panas, dll.
3. Kartu hilang adalah masalah yang timbul dikarenakan hilangnya kartu ATM sehingga nasabah tidak dapat melakukan transaksi di mesin ATM.
4. Ganti kartu adalah masalah yang timbul dikarenakan *limit* kartu terdahulu belum mencukupi nominal transaksi nasabah.
5. Ganti PIN adalah masalah yang timbul dikarenakan nasabah lupa terhadap PIN ATM.

3.2.2 Prosedur Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Bank memiliki prosedur penyelesaian pengaduan nasabah sebagai bentuk peningkatan perlindungan nasabah dalam menjamin hak-hak nasabah dalam bertransaksi di bank. *Customer service* bertugas menerima pengaduan nasabah, menangani pengaduan nasabah, hingga menyelesaikan pengaduan nasabah dan melakukan laporan terkait pengaduan nasabah kepada Bank Indonesia.

Customer service memiliki prosedur dalam menyelesaikan pengaduan nasabah.

Adapun prosedur penyelesaian nasabah adalah sebagai berikut:



Sumber : PBI NO 7 Tahun 2005

Gambar 3.2 Prosedur Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Penjelasan gambar 3.2 prosedur penyelesaian pengaduan nasabah:

1 Penerimaan Pengaduan Nasabah

Bank wajib menerima pengaduan dari nasabah baik itu pengaduan secara tertulis maupun lisan. Apabila pengaduan nasabah secara tertulis maka pengaduan tersebut wajib dilengkapi *fotocopy* identitas nasabah dan dokumen pendukung lainnya. Bank menerima pengaduan nasabah dengan memberikan formulir pengaduan nasabah untuk diisi oleh nasabah yang memuat tanggal penerimaan pengaduan, data nasabah, dan keluhan nasabah. Bukti penerimaan pengaduan nasabah wajib ditandatangani oleh bank dan nasabah setelah itu bukti pengaduan nasabah wajib disimpan oleh bank. *Customer Service* harus memiliki ketrampilan dalam mengatasi pengaduan nasabah, adapun hal-hal yang harus dilakukan seorang *customer service* dalam menerima pengaduan nasabah adalah sebagai berikut:

- a. Empati kepada penyampaian keluhan nasabah, seorang *customer service* harus menunjukkan sikap empati kepada nasabah, hal ini agar nasabah merasa bahwa bank merasakan masalah yang dialami nasabah.
- b. Kecepatan memberikan tanggapan, hal ini dilakukan *customer service* guna meredam emosi nasabah. Jika layanan yang diberikan *customer service* cepat maka dapat mengubah kondisi hati nasabah menjadi lebih tenang.
- c. Permintaan maaf, hal ini dilakukan *customer service* sebagai bentuk kompensasi psikologis terhadap pengeluh. Permintaan maaf dari bank menunjukkan bahwa seorang *customer service* memperhatikan keluhan nasabah dan berupaya tidak mengulangi kesalahan serupa.
- d. Kredibilitas, hal ini merupakan upaya menyikapi bahwa masalah yang dihadapi nasabah tidak akan terulang di masa yang akan datang.

2 Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Customer Service memiliki tugas untuk menangani pengaduan nasabah dan menyelesaikan pengaduan tersebut paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah penerimaan pengaduan. Apabila pengaduan nasabah tersebut tidak dapat diselesaikan karena suatu kondisi tertentu yakni :

- a. Kantor Bank yang menerima pengaduan tidak sama dengan kantor Bank tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi diantara kedua kantor Bank tersebut,
- b. Transaksi Keuangan yang diadukan oleh nasabah dan atau perwakilan nasabah memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen Bank,
- c. Terdapat hal-hal lain yang berada diluar kendali bank, seperti adanya keterlibatan pihak ketiga diluar bank dalam transaksi keuangan yang dilakukan nasabah.

Pengaduan nasabah yang disampaikan secara lisan wajib diselesaikan paling lambat 2 hari kerja. Apabila pihak bank tidak dapat menyelesaikan pengaduan nasabah tersebut selama 2 hari kerja, maka pihak bank meminta nasabah untuk mengajukan pengaduan nasabah secara tertulis dengan melengkapi dokumen Persyaratan seperti fotocopy kartu identitas beserta dokumen pendukung lainnya.

Jika pengaduan nasabah telah selesai maka *customer service* menginformasikan kepada nasabah status penyelesaian pengaduan dan menanyakan kepada nasabah mengenai keperluan tambahan lain bagi nasabah. *Customer service* dalam menangani keluhan nasabah dituntut untuk melakukan 4 (empat) hal, yaitu:

- a. Simak, pada saat menangani keluhan nasabah *customer service* harus tenang dan sabar, serta mendengar keluhan nasabah tanpa memotong pembicaraan dan memahami masalah yang

dihadapi nasabah. Menunjukkan empati, pada saat menangani keluhan nasabah *customer service* harus empati dan meminta maaf kepada nasabah.

- b. Buat Catatan, dalam menangani keluhan nasabah *customer service* harus dapat merangkum keluhan nasabah dan membuat kronologis permasalahan serta menggali lebih lanjut masalah yang dihadapi nasabah.
- c. Konfirmasi, setelah *customer service* memahami permasalahan nasabah maka *customer service* melakukan konfirmasi mengenai masalah nasabah tersebut sehingga tidak terjadi kesalahan.
- d. Selesaikan permasalahan, *customer service* menyelesaikan pengaduan nasabah berdasarkan prosedur internal bank dan melakukan alternatif penawaran produk lain guna memenuhi kebutuhan nasabah.

3 Pelaporan

Bank wajib melakukan laporan secara triwulan kepada Bank Indonesia terkait dengan pengaduan nasabah.

Berikut tabel pengaduan nasabah di bank NTB mulai tanggal 26 Februari 2018 hingga 26 Maret 2018 :

Tabel 3.1 Pengaduan Nasabah

No	Tanggal	Jenis Masalah	Persyaratan Penyelesaian	Jangka Waktu Penyelesaian
1	26/02/18	1. Kartu <i>Expired</i> 2. Kartu <i>Expired</i> 3. Kartu <i>Expired</i> 4. Kartu <i>Expired</i> 5. Kartu Rusak	- Kartu <i>Expired</i> dan Kartu Rusak : 1. KTP Asli 2. Buku Tabungan 3. Kartu ATM 4. Biaya administrasi Rp.5.000	1 Hari Kerja
2	27/02/18	1. Kartu Rusak 2. Kartu Rusak 3. Kartu Rusak	1. KTP Asli 2. Buku Tabungan 3. Kartu ATM 4. Biaya administrasi RP.5.000	1 Hari Kerja

No.	Tanggal	Jenis Masalah	Persyaratan Penyelesaian	Jangka Waktu Penyelesaian
3	28/02/18	1. Kartu <i>Expired</i> 2. Kartu <i>Expired</i>	1. KTP Asli 2. Buku Tabungan 3. Kartu ATM 4. Biaya administrasi Rp.5.000	1 Hari Kerja
4	01/03/18	1. Kartu Hilang	1. KTP Asli 2. Buku Tabungan 3. Biaya administrasi Rp. 5.000 4. Surat keterangan hilang dari kantor polisi	1 Hari Kerja
5.	02/03/18	1. Kartu <i>Expired</i> 2. Kartu <i>Expired</i>	1. KTP Asli 2. Buku Tabungan 3. Kartu ATM 4. Biaya administrasi Rp.5.000	1 Hari Kerja
6	05/03/18	1. Ganti kartu Gold 2. Kartu <i>Expired</i>	- Ganti Kartu Gold : 1. Mengisi formulir 2. KTP Asli 3. Buku Tabungan 4. Kartu ATM 5. Biaya administrasi Rp.5.000	1 Hari Kerja

No	Tanggal	Jenis Masalah	Persyaratan Penyelesaian	Jangka Waktu Penyelesaian
			<p>- Kartu <i>Expired</i>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP Asli 2. Buku Tabungan 3. Kartu ATM 4. Biaya administrasi RP.5.000 	
7	06/03/18	<ol style="list-style-type: none"> 1. Blokir kartu hilang 2. Kartu <i>Expired</i> 3. Kartu <i>Expired</i> 	<p>- Blokir Kartu Hilang :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi Formulir 2. KTP Asli 3. Buku Tabungan <p>- Kartu <i>Expired</i>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP Asli 2. Buku Tabungan 3. Kartu ATM 4. Biaya administrasi RP.5.000 	1 Hari Kerja
8	12/03/18	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ganti PIN Baru 	<ol style="list-style-type: none"> 1. KTP asli 2. Buku tabungan 3. Kartu ATM 4. Biaya administrasi Rp.5.000 	1 Hari Kerja

No	Tanggal	Jenis Masalah	Persyaratan Penyelesaian	Jangka Waktu Penyelesaian
9	13/03/18	1. Kartu <i>Expired</i>	1. KTP Asli 2. Buku Tabungan 3. Kartu ATM 4. Biaya administrasi RP.5.000	1 Hari Kerja
10	14/03/18	1. Kartu Rusak	1. KTP Asli 2. Buku Tabungan 3. Kartu ATM 4. Biaya administrasi RP.5.000	1 Hari Kerja
11	15/03/18	1. Kartu <i>Expired</i> 2. Kartu Rusak 3. Kartu Hilang	- Kartu <i>Expired</i> dan Rusak : 1. KTP Asli 2. Buku Tabungan 3. Kartu ATM 4. Biaya administrasi RP.5.000 -Kartu Hilang : 1. KTP Asli 2. Buku Tabungan 3. Biaya administrasi Rp. 5.000 4. Surat keterangan hilang dari kantor polisi	1 Hari Kerja

No	Tanggal	Jenis Masalah	Persyaratan Penyelesaian	Jangka Waktu Penyelesaian
12	16/03/18	1. Kartu <i>Expired</i> 2. Kartu <i>Expired</i> 3. Kartu Hilang 4. Kartu <i>Expired</i> 5. Kartu Rusak 6. Kartu <i>Expired</i>	- Kartu <i>Expired</i> dan Rusak 1. KTP Asli 2. Buku Tabungan 3. Kartu ATM 4. Biaya administrasi RP.5.000 -Kartu Hilang : 1. KTP Asli 2. Buku Tabungan	1 Hari Kerja
			3. Biaya administrasi Rp.5.000 4. Surat keterangan hilang dari kantor polisi	
13	19/03/18	1. Kartu <i>Expired</i> 2. Kartu Rusak 3. Kartu <i>Expired</i> 4. Kartu <i>Expired</i> 5. Kartu <i>Expired</i>	- Kartu <i>Expired</i> dan Rusak 1. KTP Asli 2. Buku Tabungan 3. Kartu ATM 4. Biaya administrasi Rp.5.000	1 Hari Kerja

No	Tanggal	Jenis Masalah	Persyaratan Penyelesaian	Jangka Waktu Penyelesaian
14	20/03/18	1. Kartu Hilang 2. Kartu <i>Expired</i> 3. Ganti PIN Baru 4. Kartu <i>Expired</i>	- Kartu <i>Expired</i> 1. KTP Asli 2. Buku Tabungan 3. Kartu ATM 4. Biaya administrasi Rp.5.000 -Kartu Hilang : 1. KTP Asli 2. Buku Tabungan 3. Biaya administrasi Rp. 5.000 4. Surat keterangan hilang dari kantor polisi	1 Hari Kerja
			Ganti PIN Baru 1. KTP asli 2. Buku tabungan 3. Kartu ATM 4. Biaya administrasi Rp.5.000	

No	Tanggal	Jenis Masalah	Persyaratan Penyelesaian	Jangka Waktu Penyelesaian
15	21/03/18	1. Kartu <i>Expired</i> 2. Kartu <i>Expired</i> 3. Kartu Hilang 4. Kartu <i>Expired</i> 5. Kartu <i>Expired</i> 6. Kartu <i>Expired</i> 7. Kartu <i>Expired</i> 8. Kartu <i>Expired</i>	- Kartu <i>Expired</i> : 1. KTP Asli 2. Buku Tabungan 3. Kartu ATM 4. Biaya administrasi RP.5.000 -Kartu Hilang : 1. KTP Asli 2. Buku Tabungan 3. Biaya administrasi Rp. 5.000 4. Surat keterangan hilang dari kantor polisi	1 Hari Kerja
16	22/03/18	1. Kartu Hilang	1. KTP Asli 2. Buku Tabungan 3. Biaya administrasi Rp. 5.000 4. Surat keterangan hilang dari kantor polisi	1 Hari Kerja
17	23/03/18	1. Kartu Hilang 2. Kartu Rusak 3. Kartu <i>Expired</i> 4. Kartu <i>Expired</i> 5. Kartu <i>Expired</i> 6. Kartu Rusak	- Kartu <i>Expired</i> dan rusak : 1. KTP Asli 2. Buku Tabungan 3. Kartu ATM 4. Biaya administrasi RP.5.000	1 Hari Kerja

No	Tanggal	Jenis Masalah	Persyaratan Penyelesaian	Jangka Waktu Penyelesaian
		7. Kartu Rusak 8. Ganti PIN Baru	-Kartu Hilang : 1. KTP Asli 2. Buku Tabungan 3. Biaya administrasi Rp. 5.000 4. Surat keterangan hilang dari kantor polisi - Ganti PIN Baru : 1. KTP asli 2. Buku tabungan 3. Kartu ATM 4. Biaya administrasi Rp. 5.000	
18	26/03/18	1. Kartu Hilang 2. Kartu Rusak 3. Kartu Rusak 4. Kartu <i>Expired</i> 5. Kartu <i>Expired</i>	- Kartu <i>Expired</i> dan rusak : 1. KTP Asli 2. Buku Tabungan 3. Kartu ATM 4. Biaya administrasi RP.5.000 -Kartu Hilang : 1. KTP Asli 2. Buku Tabungan 3. Biaya administrasi Rp. 5.000 4. Surat keterangan hilang dari kantor polisi	1 Hari Kerja

No	Tanggal	Jenis Masalah	Persyaratan Penyelesaian	Jangka Waktu Penyelesaian
			-Kartu Hilang : 1. KTP Asli 2. Buku Tabungan 3. Biaya administrasi Rp. 5.000 4. Surat keterangan hilang dari kantor polisi	

Penjelasan :

Pada tanggal 26 Februari – 26 Maret 2018 terdapat masalah yang hampir sama yang dihadapi oleh nasabah, di mana masalah yang dihadapi oleh nasabah antara lain berupa jumlah kartu nasabah yang telah expired selama kurun waktu satu bulan yaitu sebanyak 35 kartu, jumlah kartu rusak selama kurun waktu satu bulan yaitu sebanyak 15 kartu, nasabah yang ganti kartu ATM sebanyak 1 orang, nasabah yang kehilangan kartu ATM selama kurun waktu satu bulan yaitu sebanyak 7 orang, serta terdapat pula nasabah yang ganti PIN selama kurun waktu satu bulan yaitu sebanyak 3 orang.

Persyaratan yang diperlukan sebagai berikut :

1. KTP asli,
2. Buku tabungan,
3. Kartu ATM,
4. Biaya administrasi sebesar Rp.5.000

5. Surat keterangan hilang dari kantor polisi (kartu hilang)

Adapun langkah-langkah penyelesaian pengaduan sebagai berikut :

- 1) Nasabah datang ke bank lalu mengambil nomor antrian *customer service*,
- 2) Nasabah menjelaskan kepada *customer service* mengenai keluhan yang dihadapi nasabah,
- 3) *Customer service* mendengarkan dengan meminta maaf dan mendengarkan dengan seksama keluhan nasabah serta memberikan solusi atas masalah yang dihadapi nasabah,
- 4) *Customer service* meminta nasabah untuk mengisi formulir pengaduan nasabah serta meminta dokumen pendukung lainnya seperti KTP asli, buku tabungan, maupun kartu ATM untuk memastikan bahwa nasabah yang melakukan pengaduan tersebut adalah nasabah yang bersangkutan,
- 5) *Customer service* mengkonfirmasi kembali kepada nasabah mengenai pengaduan nasabah lalu melakukan penginputan pada sistem sesuai dengan formulir pengaduan nasabah,
- 6) *Customer service* memberikan solusi kepada nasabah terhadap masalah yang di alami,
- 7) *Customer service* meminta nasabah untuk membayar biaya administrasi sebesar Rp. 5.000,

- 8) *Customer service* memberikan kartu ATM baru atau memberikan bukti penggantian PIN ATM baru sesuai masalah yang di hadapi nasabah yang bersangkutan,
- 9) *Customer service* melakukan konfirmasi kepada nasabah bahwa pengaduan nasabah telah diselesaikan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan laporan magang yang berjudul Prosedur Penyelesaian Pengaduan Nasabah di Bank NTB KC Praya maka penulis menarik kesimpulan bahwa:

- 1 *Customer service* Bank NTB KC Praya menerima pengaduan nasabah meliputi masalah kartu *expired*, kartu rusak, kartu hilang, ganti kartu, serta ganti PIN.
- 2 Prosedur penyelesaian pengaduan nasabah pada unit kerja customer service meliputi penerimaan pengaduan, penanganan dan penyelesaian, serta pelaporan. Nasabah wajib membawa Persyaratan seperti KTP asli, buku tabungan, kartu ATM, serta biaya administrasi sebesar Rp.5.000
- 3 *Customer Service* menangani keluhan nasabah dengan cekatan dan sesuai dengan prosedur Peraturan Bank Indonesia Nomor:7/7/PBI/2005 agar nasabah tetap loyal dan merasa nyaman dengan bank maka Bank NTB diharapkan terus memonitor agar prosedur penyelesaian pengaduan nasabah selalu berjalan dengan baik.

4.2 Saran

Selama pelaksanaan magang, maka penulis memberikan saran bagi perusahaan demi kebaikan dan kemajuan perusahaan, yaitu:

- 1 Penyebab terjadinya pengaduan nasabah di Bank NTB KC Praya adalah masalah yang seringkali terulang seperti kartu *expired*, kartu hilang, dan

kartu rusak. Seorang *customer service* yang berada di gardu depan bank dan merupakan perantara antara bank dengan nasabah diharapkan mampu terus melakukan *monitoring* terhadap nasabah agar tidak terjadi masalah yang merugikan nasabah seperti mengingatkan nasabah mengenai kartu yang akan *expired* sehingga nasabah segera mengganti kartu, maupun memberikan edukasi nasabah bagaimana penyimpanan kartu ATM yang

DAFTAR PUSTAKA

- Bank Indonesia. 2005. Peraturan Bank Indonesia No 7 Tahun 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Jakarta: Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. 2007. Peraturan Bank Indonesia No/9/7/PBI/2007 tentang Bank Umum Konvensional menjadi Bank Umum berdasarkan Prinsip Syariah. Jakarta: Bank Indonesia
- Bank NTB, 2017a. *Sejarah Bank NTB*, diperoleh pada 7 April 2018 di:
<https://bankntb.co.id/tentang-kami/sejarah>
- , 2017b. *Visi dan Misi Bank NTB*, diperoleh pada 7 April 2018 di:
<https://bankntb.co.id/tentang-kami/visi-dan-misi>
- , 2017c. *Produk Simpanan Bank NTB*, diperoleh pada 7 April 2018 di:
<https://bankntb.co.id/produk-layanan/produk-simpanan>
- , 2017d. *Produk Pembiayaan Bank NTB*, diperoleh pada 7 April 2018 di
<https://bankntb.co.id/produk-layanan/produk-pembiayaan>
- , 2017e. *Produk Layanan Bank NTB*, diperoleh pada 7 April 2018 di:
<https://bankntb.co.id/produk-layanan/layanan>
- Gerrard, P, and Cunningham. 2005. *The Service Quality of E-Banks : An Explratory Study* . International Journal of Financial Service Management.
- Google Inc. 2018. *Google Maps: Peta Lokasi Bank NTB KC Praya* dalam
<https://maps.google.com/>
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Kotler , Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Republik Indonesia. 1998. *Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan*. Jakarta: Sekretariat Negara.



SURAT KETERANGAN
NO. KT.04.30/60/0137 / 2018

Yang bertanda tangan dibawah ini Pemimpin PT. Bank NTB Cabang Praya jalan Gajah Mada No.127 Praya Nusa tenggara Barat menerangkan bahwa:

NAMA : M. AFDZAL ALIFIANSYAH
NIM : 15213108
UNIVERSITAS : UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA
FAKULTAS : EKONOMI

Yang tersebut namanya diatas benar telah melakukan kegiatan Magang di Bank NTB Cabang Praya terhitung sejak tanggal 26 Februari s/d 26 Maret 2018.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Praya, 28 Maret 2018
PT.BANK NTB CABANG PRAYA



H.SYAMSU
PEMIMPIN

PT.Bank NTB Cabang Praya
Jalan Gajah Mada No.127, Praya – Loteng, Nusa Tenggara Barat
Phone: (0370) 654041, 655410 Fax.(0370) 653837
Website: www.bankntb.co.id

