

BAB III

PEMBAHASAN

A. BANK

1. PENGERTIAN UMUM TENTANG BANK

Menurut undang-undang RI Nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 november 1998 tentang perbankan adalah sebuah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lain dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Bank sebagai lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara keuangan (financial intermediary) yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk kredit.

Menurut kasmir (2012 : 12), mengatakan pengertian bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dan tersebut kemasyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.

2. SISTEM PERBANKAN

Pengertian sistem perbankan ada 2 macam antara lain :

1. Sebagai suatu jaringan yang terintegrasi dengan lembaga-lembaga perbankan yang terdiri dari bank Indonesia, bank umum dan BPR.

2. Sebagai satu jaringan yang terintegrasi di bank-bank deposito (Bank umum dan BPR) yang terdiri dari sejumlah bank deposit. Sistem perbankan yang berlaku di Indonesia ada 2 macam yaitu :

a. *Unit Banking System.*

Suatu sistem yang menyebutkan bahwa berlakunya pola operasional perbankan pada ruang lingkup tertentu saja, berdiri sendiri dan mempunyai kewenangan yang mencakup kegiatan sebatas di bank bersangkutan. Pada bank yang menganut sistem ini ciri-ciri organisasinya relatif kecil, ruang lingkup operasi terbatas, delegasi wewenang masih terbatas, keputusan kredit lebih cepat, prosedur tidak berbelit-belit. contoh : Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

b. *Branch Banking System.*

Suatu sistem perbankan yang terdiri kantor pusat, kantor cabang dengan manajemen modern yang terpadu, terencana, dan ada desentralisasi kewenangan yang luas serta wilayah operasionalnya sangat luas/tidak terbatas pada wilayah tertentu saja. Contoh : bank umum (bank konvensional, bank syariah).

3. KEGIATAN PERBANKAN

Kegiatan-kegiatan perbankan yang ada di Indonesia semakin berkembang terutama kegiatan bank umum Menurut Kasmir (2012:37) kegiatan perbankan sebagai berikut:

1) Menghimpun dana dari masyarakat (funding) dalam bentuk :

- a. Simpanan giro (Demand Deposit) yang merupakan simpanan pada bank dimana penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek atau bilyet giro.
- b. Simpanan tabungan (Saving Deposit) , yaitu simpanan pada bank yang penarikannya dapat dilakukan sesuai perjanjian antara bank dengan nasabah dan penarikannya dengan menggunakan slip penarikan , buku tabungan , kartu ATM atau sarana penarikan lainnya.
- c. Simpanan Deposito (Time Deposit) merupakan simpanan pada bank yang penarikannya sesuai jangka waktu (jatuh tempo) dan dapat ditarik dengan bilyet deposito atau sertifikat deposito.

2) Menyalurkan dan ke masyarakat (lending) seperti :

a. Kredit investasi

kredit investasi adalah kredit yang diberikan kepada para investor untuk investasi yang penggunaannya jangka panjang.

b. Kredit modal kerja

Kredit modal kerja merupakan kredit yang diberikan untuk membiayai kegiatan suatu usaha dan biasanya bersifat jangka pendek guna memperlancar transaksi perdagangan.

c. Kredit perdagangan

Kredit perdagangan adalah kredit yang diberikan kepada para pedagang , naik agen maupun pengecer.

d. Kredit konsumtif

Kredit konsumtif merupakan kredit yang digunakan untuk dikonsumsi atau dipakai untuk keperluan pribadi.

e. Kredit Produktif

Kredit produktif adalah kredit yang digunakan untuk menghasilkan barang atau jasa.

3) Memberikan jasa-jasa bank lainnya (services) antara lain :

1. Menerima setoran-setoran seperti :

- a. Pembayaran pajak
- b. Pembayaran telepon
- c. Pembayaran air
- d. Pembayaran listrik
- e. Pembayaran uang kuliah

2. Melayani pembayaran-pembayaran seperti :

- a. Gaji/pensiun/honorarium
- b. Pembayaran dividen
- c. Pembayaran kupon
- d. Pembayaran bonus/hadiah

3. Didalam pasar modal perbankan dapat memberikan atau menjadi :

- a. Penjamin emisi (underwriter)
- b. Penanggung (guarantor)
- c. Wali amanat (trustee)
- d. Perantara perdagangan efek (dealer)

e. Perusahaan pengelola dana (investment company).

4. Transfer (iriman uang)

Merupakan jasa kiriman uang antarbank baik antar bank yang sama maupun bank yang berbeda, Pengiriman uang dapat dilakukan untuk dalam kota, luar kota maupun luar negeri.

5. Inkaso (collection)

Merupakan jasa penagihan warkat antar bank yang berasal dari luar kota berupa cek, bilyet giro, atau surat-surat berharga lainnya yang baik berasal dari warkat bank dalam negeri maupun negeri.

6. Kliring (clearing)

Merupakan jasa penarikan warkat (cek atau BG yang berasal dari dalam satu kota, termasuk transfer dalam kota antar bank.

7. Safe deposit box

Merupakan jasa penyimpanan dokumen, berupa surat-surat atau benda berharga. Safe Deposit Box Lebih dikenal dengan nama Safe Locket.

8. Bank card

Merupakan jasa penerbitan kartu – kartu kredit yang dapat digunakan dalam berbagai transaksi dan penarikan uang tunai di ATM (Anjungan Tunai Mandiri) setiap hari.

9. Bank notes (valas)

Merupakan kegiatan jual beli mata uang.

10. Bank garansi

Merupakan jaminan yang diberikan kepada nasabah dalam pembiayaan proyek tertentu.

11. Refrensi bank

Merupakan suatu refrensi yang dikeluarkan oleh bank .

12. Bank draft

Merupakan wesel yang diterbitkan oleh bank.

13. Letter of credit (L/C)

Merupakan jasa yang diberikan dalam rangka mendukung kegiatan atau transaksi ekspor impor.

14. Cek wisata (travellers cheque)

Merupakan cek perjalanan yang biasa digunakan oleh para turis dan dibelanjakan di berbagai tempat perbelanjaan.

15. Dan jasa lainnya.

Dalam Kasmir (2010: 16) menyatakan jenis –jenis bank dapat ditinjau dari berbagai segi, antara lain :

1. Dilihat dari segi fungsinya, berdasarkan Undang –Undang Nomor 10 Tahun 1998 jenis bank terdiri dari :

a) Bank Umum

Bank Umum adalah bank yang melakukan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sifat jasa yang diberikan adalah umum, dalam arti dapat memberikan seluruh jasa

perbankan yang ada. Begitu pula wilayah operasinya dapat dilakukan diseluruh wilayah Indonesia, bahkan ke luar negeri. Bank umum sering disebut bank komersial (commercial bank).

b) Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah. Dalam kegiatannya BPR tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Artinya jasa –jasa perbankan yang ditawarkan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan atau jasa bank umum.

2. Dilihat dari segi kepemilikannya terdiri dari :

a) Bank Milik Pemerintah

Bank yang akte pendiriannya maupun modal bank ini sepenuhnya dimiliki oleh pemerintah, sehingga seluruh keuntungan bank ini dimiliki oleh pemerintah pula.

b) Bank Milik Swasta

Bank yang seluruh atau sebagian besar sahamnya dimiliki oleh swasta nasional. Kemudian akte pendiriannya pun didirikan oleh pihak swasta, begitu pula dengan pembagian keuntungannya untuk keuntungan swasta pula.

c) Bank Milik Koperasi

Bank yang kepemilikan saham –sahamnya dimiliki oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi.

d) Bank Milik Asing

Bank jenis ini merupakan jenis bank yang ada di luar negeri, baik milik swasta asing atau pemerintah asing. Kepemilikannya pun jelas dimiliki oleh pihak asing (luar negeri).

e) Bank Milik Campuran

Kepemilikan saham bank campuran dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional. Kepemilikan sahamnya secara mayoritas dipegang oleh warga Negara Indonesia.

3. Dilihat dari segi status terdiri dari :

a) Bank Devisa

Bank yang dapat melaksanakan transaksi keluar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan.

b) Bank Non Devisa

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

4. Dilihat dari segi cara menentukan harga terdiri dari :

a) Bank yang berdasarkan Prinsip Konvensional

Mayoritas bank yang berkembang di Indonesia adalah bank yang berorientasi pada prinsip konvensional. Dalam mencari keuntungan dan menentukan harga kepada para nasabahnya, bank yang berdasarkan prinsip konvensional menggunakan metode penetapan bunga sebagai harga untuk

produk simpanan dan pinjaman serta untuk jasa-jasa bank lainnya menerapkan biaya –biaya dalam nominal atau persentase tertentu.

b) Bank yang berdasarkan Prinsip Syariah

Bank yang berdasarkan prinsip syariah dalam penentuan harga produknya sangat berbeda dengan bank berdasarkan prinsip konvensional. Bank berdasarkan prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dengan pihak lain untuk menyimpan dana atau pembiayaan usaha atau kegiatan perbankan lainnya.

4. FUNGSI BANK

Keberadaan bank sangat diperlukan dalam menunjang pertumbuhan ekonomi disuatu negara. Tiga fungsi utama bank dalam pembangunan ekonomi yaitu :

1. Bank sebagai lembaga yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan.
2. Bank sebagai lembaga yang menyalurkan dana kemasyarakat dalam bentuk kredit
3. Bank sebagai lembaga yang melancarkan transaksi perdagangan dan peredaran uang.

5. PRODUK DAN JASA BANK

Menurut Wahjono (2010 : 90) produk dan jasa bank dibedakan menjadi yaitu produk dan jasa yang berhubungan dengan penyerapan dana masyarakat (funding) dan jasa yang bersifat penyaluran dana yaitu kredit dan pembiayaan .

1. Funding

Produk dan jasa bank yang tergolong dalam funding adalah produk dan jasa bank yang pada umumnya merupakan penarikan dana dari masyarakat. Jenis –jenis funding yang telah dikenal di Indonesia ialah :

a. Giro

Rekening giro adalah produk perbankan dengan kemanfaatan sebagai penampung dana dan sekaligus pencatat aliran dana masuk dan keluar.

Media untuk mentransaksikan rekening giro ialah bilyet giro dan cek, menurut Kasmir (2012 : 56) pengertian cek adalah surat perintah tanpa syarat dari nasabah kepada bank yang memelihara rekening giro nasabah tersebut , untuk membayar sejumlah uang kepada pihak yang disebutkan dalam cek atau kepada pembawa cek.

Artinya bank harus membayar kepada siapa saja yang membawa cek ke bank yang memelihara rekening nasabah untuk diuangkan sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan baik secara tunai atau secara pemindahbukuan. Maksudnya , bank harus membayar sejumlah uang kepada siapa saja jika cek tersebut memenuhi syarat seperti yang ditentukan oleh bank.

b. Deposito

Deposito adalah produk bank yang ditujukan untuk menampung kelebihan dana masyarakat untuk suatu jangka waktu tertentu. Sebelum jangka waktu yang disepakati itu (jatuh tempo).

Satuan jangka terkecil dalam deposito adalah 1 bulan , kemudian berturut – turut 3 bulan , 6 bulan , 12 bulan dan 24 bulan.

Prosedur pembukaan deposito di Bank BTPN yaitu :

PETUGAS FUNDING

1. Terima nasabah yang akan membuka deposito
2. Berikan penjelasan kepada nasabah mengenai persyaratan pembukaan deposito yang harus dipenuhi , suku bunga deposito , jangka waktu , serta minimal nominal yang harus disetor untuk pembukaan deposito

CUSTOMER SERVICE

3. Minta nasabah mengisi dan menandatangani formulir- formulir untuk pembukaan deposito

NASABAH

4. Apabila Nasabah baru (belum memiliki Deposito di BTPN)

A. Nasabah Perorangan

1. Mengisi dan mendatangi :

- a. Formulir pembukaan rekening perorangan / gabungan dan pengkinian data (kode : FP/OG),
 - b. Syarat dan ketentuan umum pembukaan dan penutupan rekening PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk .
 - c. Formulir pembukaan dan setoran deposito (kode : FPS.DEF)
 - d. KCTT (Kode : E.KCT-1) Rangkap 2.
2. Menyerahkan kartu identitas asli yang masih berlaku.

B. Nasabah Non Perorangan

1. Mengisi dan menandatangani :
 - a. Formulir pembukaan rekening nasabah perusahaan dan pengkinian data (kode : FP.BH)
 - b. Syarat dan ketentuan umum pembukaan dan penutupan rekening PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk.
 - c. formulir pembukaan dan setoran deposito (Kode : FPS.DEF)
 - d. KCTT (Kode : E.KCT-) rangkap 2.
 2. Menyerahkan dokumen yang dipersyaratkan sesuai bentuk badan usaha/ badan hukum .
 5. Nasabah membuka deposito berikutnya di KC/KCP yang sama.
- a. Nasabah Perorangan .

1. Mengisi dan Menandatangani :

a. Formulir pembukaan dan setoran deposito (Kode : SPS.DEF).

2. Menyerahkan kartu identitas asli yang masih berlaku.

b. Nasabah Non Perorangan

1. Mengisi dan menandatangani :

a. Formulir pembukaan dan setoran deposito (Kode : FPS.DEF).

b. KCTT (kode : E.KCT-) rangkap 2 , hanya jika ada perubahan kewenangan

2. Menyerahkan dokumen yang dipersyaratkan sesuai bentuk badan hukum , jika ada perubahan kewenangan.

6. Jika nasabah membuka deposito berikutnya di KC/KCP yang berbeda

A. Nasabah Perorangan.

1. mengisi dan mendatangi :

a. formulir pembukaan dan setoran deposito (Kode : FPD.GEP)

b. KCTT (Kode : E,KCT-1) rangkap 2.

2. menyerahkan kartu identitas asli yang masih berlaku.

B.Nasabah Non Perorangan

1. mengisi dan menandatangani :

a. formulir pembukaan dan setoran deposito (Kode : FPS>DEF).

b.KCTT(Kode : E.KCT-1) rangkap 2.

2. menyerahkan dokumen yang dipersyaratkan sesuai bentuk badan hukum

CUSTOMER SERVICE

7.Terima formulir / aplikasi pembukaan deposito dan dokumen yang telah diisi dan dilengkapi nasabah .

8. Periksa kelengkapan formulir dan dokumen pendukung pembukaan deposito sesuai ketentuan , menggunakan check list dokumen .

9. Lakukan proses verifikasi sebagai berikut :

A. cek CIF , tanyakan kepada nasabah dan pastikan melalui menu AS :

1. Nasabah sudah punya CIF :

i. Jika Nasabah Perorangan :

a. Pastikan tanda tangan nasabah pada kartu identitas sesuai dengan

KCTT yang telah dibuat sebelumnya ,

b. Minta nasabah memperbarui KCTT hanya apabila terdapat perbedaan tanda tangan

c. Lanjutkan butir b

ii. Jika Nasabah Non Perorangan :

a. Tanyakan perubahan akta atau anggaran dasar,

b. Periksa file ringkasan dokumen nasabah / buat ringkasan dokumen

nasabah , dan mintakan nasabah membuat KCTT baru hanya jika terdapat perubahan kewenangan

c. Lanjutkan butir b.

2. nasabah belum punya CIF , lakukan :

a. Minta nasabah membaca dan menandatangani syarat dan ketentuan umum pembukaan dan penutupan rekening di Btpn,

b. Buat ringkasan dokumen nasabah (jika nasabah non perorangan),

c. Lanjutkan proses pendaftaran nomor CIF,

d. lanjutkan ke butir b.

B. Cocokkan data nasabah dengan daftar kriteria High Risk (HR Customer/ HR business / HR countries) yang ditentukan .

1. nasabah termasuk kriteria high risk ,

a. Serahkan dokumen kepada pejabat berwenang yang memberikan persetujuan atas nasabah high risk.

b. jika ditolak , sisihkan dokumen (untuk dibuat laporan) dan sampaikan kepada nasabah dengan halus,

c. jika disetujui, lanjutkan ke butir c.

2. Nasabah tidak termasuk kriteria high risk , lanjutkan ke butir c

C. Tanyakan apakah nasabah bertindak untuk diri sendiri atau atas nama pihak lain.

1. Jika bertindak atas nama pihak lain , mintakan dokumen pendukung yang relevan seperti surat penugasan, surat kuasa atau kewenangan bertindak sebagai perantara , lanjutkan ke butir d.

2. jika bertindak atas nama sendiri , lanjutkan ke butir d.

D. Pastikan seluruh field pada formulir pembukaan telah diisi dan sesuai dengan dokumen pendukungnya.

E. Cek validitas kartu identitas dengan memeriksa kewajaran :

1. nomor kartu identitas ,

2. stempel ,

3. ketikan ,

4. tanggal kadulwarsa (pastikan belum jatuh tempo) ,

5. foto dengan raut wajah .

F. Cocokkan dokumen fotocopy dengan dokumen aslinya , stempel COPY SESUAI ASLINYA dan paraf (jika sesuai).

G. verifikasi tanda tangan pada formulir pembukaan , stempel VERIFIED BY __ dan paraf (jika sesuai).

10. apakah suku bunga sesuai Time Deposit Table Rate.

a. Jika tidak lakukan proses pengajuan persetujuan penyimpangan (lihat bab V LAMPIRAN) dan lanjutkan ke butir 11.

b. jika sesuai , lanjutkan ke butir 11.

11. untuk setoran dana tunai / Cek atau BG / pemindahbukuan , minta nasabah melakukan penyetoran dana untuk pembukaan deposito di teller ,sedangkan jika setoran berasal dari transfer masuk (RTGS / SKN) lanjutkan langsung ke butir 17.

TELLER

12. Terima formulir pembukaan dan setorsn deposito dari nasabah

13. Jika sumber dana setoran tunai :

a. Terima uang tunai sesuai nominal pembukaaan deposito

b. Jika nilai setoran tunai memenuhi kriteria transaksi keuangan tunai yang harus dilaporkan , lakukan proses sesuai prosedur Prinsip Pengenalan Nasabah (KYC)/Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT) yang berlaku.

c.Lakukan prosedur penerimaan setoran tunai.

1. Periksa kelengkapan dan kebenaran pengisian Formulir Pembukaan dan Setoran Deposito,jika terdapat keasalahan minta kepada nasabah untuk diperbaiki dan ditandatangani.

2.Hitung uang tunai secara terperinci dan elii keaslian uang

3. Cocokkan jumlah uang tunai dengan formulir pembukaan dan setoran deposito
4. Beri paraf pada pembukaan dan setoran deposito
5. Simpanan uang tunai pada tempat uang yang tersedia
6. Lakukan posting setoran tunai ke rekening perantara deposito pada sistem bank
7. Jika melebihi limit teller , minta otorisasi pejabat berwenang sesuai limit wewenangnya.
8. Cetak dan periksa validasi pada formulir pembukaan dan setoran deposito.
9. Serahkan formulir pembukaan dan setoran deposito (lembar nasabah) yang sudah divalidasi kepada nasabah.
10. Simpan formulir pembukaan dari setoran deposito
(lembar nasabah) untuk proses pencocokkan akhir hari.

14. jika sumber dana dengan cek / BG bank BTPN

- a. Terima formulir pembukaan dan setoran deposito dan cek / BG BANK BTPN.
- b. Lakukan prosedur setoran dengan cek / BG bank BTPN .
 1. periksa cek sudah di-cross oleh nasabah.
 2. jika cek belum di – cross , minta nasabah membubuhkan cross pada cek tersebut.

3. Periksa kelengkapan dan keabsahan Cek/BG bank BTPN
 - a. Cek bank BTPN : tanggal efektif nama dan nomor rekening
Penerima ,nama dan nomor rekening penerbit Cek bank BTPN , serta nominal cek dalam angka dan huruf harus sama.
 - b. BG bank BTPN : tanggal efektif , tanggal penerbitan , nama dan nomor rekening penerima ,nama dan nomor penerbit BG bank BTPN serta nominal BG dalam angka an huruf harus sama..
4. Lakukan verifikasi tanda tangan pada cek/BG dengan spesimen tanda tangan pada bank,
5. Beri stempel Verified BY__ dan paraf cek/BG
6. lakukan posting pemindahbukuan ke rekening perantara deposito pada sistem bank.
7. Jika melebihi limit teller , minta otorisasi pejabat berwenang sesuai dengan limit wewenangannya.
8. beri stempel POSTED dan paraf pada cek / BG.
9. serahkan formulir pembukaan dan setoran deposito (lembar nasabah) kepada nasabah .
10. simpan formulir pembukaan dan storan deposito (lembar bank) dan cek/BG untuk proses pencocokkan akhir hari.
15. Jika mendebet rekening tabungan / giro nasabah yang sama (satu CIF)

- a. Terima formulir pembukaan dari setoran deposito serta buku tabungan (Jika mendebet tabungan) .
- b. pastikan rekening yang didebet atas nama yang sama (satu CIF)
- c. cocokkan tanda tangan formulir pembukaan dn setoran deposito dengan buku tabungan dari rekening yang akan didiebet yang ada pada sistem bank (imaging),
- d. Beri stempel VERIFIED BY __ dan paraf bila cocok.
- e. Lakukan posting pemindahbukuan ke rekening perantara deposito pada sistem bank.
- f. Lakukan validasi / beri stempel POSTED dan paraf serta cetak buku tabungan .
- g. Serahkan formulir pembukaan dan setoran deposito (lembar nasabah) serta buku tabungan kepada nasabah.
- h. simpan formulir pembukaan dan setoran deposito (lembar bank) untuk proses pencocokkan akhir hari.

16. jika sumber dana dengan warkat bank lain

A. terima formulir pembukaan dan setoran deposito dan warkat bank lain.

B. lakukan prosedur setoran dengan warkat bank BTPN.

- 1.pastikan data pada formulir pembukaan dan setoran deposito sesuai dengan warkat bank lain.
2. periksa warkat bank lain :

a.cek bank lain : tanggal efektif , nama dan nomor rekening penerbit cek bank- bank lain, serta nominal cek dalam angka dan huruf harus sama.

b.BG bank lain : tanggal efektif , nama dan nomor rekening penerbit cek bank- bank lain, serta nominal BG dalam angka dan huruf harus sama.

3. Beri stamp pada formulir pembukaan dari setoran deposito.
4. Serahkan formulir pembukaan dan setoran deposito (lembar nasabah) yang telah diberi time stamp kepada nasabah.
- 5.Serahkan formulir pembukaan dan setoran deposito (lembar bank) dan warkat bank lain kepada bank office.

BANK OFFICE

C. Terima formulir pembukaan dan setoran deposito (lembar bank) dan warkat bank lain yang akan dikliringkan dari teller.

D. Lakukan proses kliring warkat bank lain.

1. Fotocopy warkat bank lain yang akan dikliringkan.
2. Buat kwitansi Non Tunai (rangkap 2) yang mencantumkan data warkat yang akan dikliringkan.
3. Kirim kwitansi non tunai (lembar asli) , warkat yang akan dikliring dan tanda terima ke TROPS.
4. Simpan tanda terima , kwitansi Non tunai (lembar copy) , fotocopy warkat bank lain dan slip setoran (lembaran bank).

H+1

5. Pastikan TROPS telah mngkredit kliring debit KC sesuai dengan warkat yang dikliringkan

H+2

6. Konfirmasikan ke TROPS apakah terdapat tolakan kliring.

Jika warkat bank lain ditolak

7. Terima warkat kliring yang ditolak di TROPS.

8. Buat debit / kredit memo untuk membukukkan biaya tolakan kliring ke rekening nasabah dan minta tanda tangan pejabat berwenang.

9. Lakukan posting biaya tolakn kliring ke rekening nasabah berdasarkan debit / kredit memo.

10. Serahkan earkat kliring yang ditolak pada customer service untuk diserahkan kepada nasabah.

Jika warkat bank lain tidak ditolak

11. Lakukan posting ke rekening perantara deposito

12. Informasikan dana penempatan deposito sudah efektif kepada customer service

17. jika sumber dana transfer masuk.

- a. Periksa saldo rekening perantara RTGS cabang ,
 - b. Jika ada transfer masuk untuk penempatan deposito , segera lakukan proses penempatan deposito dan tidak perlu menunggu confirmation advis
 - c. Lakukan jurnal entry dengan menggunakan print screen rekening perantara TRGs sebagai lampiran jurnal tersebut .
 - d. pastikan berita transfer masuk mencantumkan nama lengkap calon nasabah deposito (deposan) sesuai dengan nama calon nasabah pada formulir pembukaan deposito (FPS-Dep) , serta mencantumkan nama petugas funding yang menangani . contoh : nama calon nasabah : Mariana Indriati, petugas Funding : Retno
- berita transfer masuk :
- a/n Mariana Indriati
- u.p. Retno

CUSTOMER SERVICE

18. Pastikan setoran dana nasabah melalui bukti validasi pada formulir pembukaan dan setoran deposito dan / atau lakukan inquiry rekening perantara deposito pada sistem bank / print screen menu TH dengan STEMPEL POSTED dan paraf back office.

19. Siapkan belangko bilyet deposito dan catat pada log book working supply dan tanda terima serta beri paraf.
20. Input data pembukaan deposito dengan mendebet rekening perantara deposito pada sistem bank :
 - a. Bagi nasabah baru (belum punya CIF) lakukan pembukaan nomor CIF terlebih dahulu (input short data CIF) ,
 - b. Bagi nasabah sudah punya CIF , input data rekening deposito
21. Minta override / otorisasi pembukaan deposito dari pejabat berwenag sesuai wewenang limitnya.

PEJABAT BERWENANG

Service Supervisor (SS)/Operation Supervisor (OpS)/Credit Acceptance Supervisor (CAS) / branch sales dan marketing manager (BSMM) / Branch Operation Manager (BOM) / Sub Branch Manager (SBM) / Branch Manager (BM)/ Branch Head (BH) / area Buisness Leader (ABL) / atau nama jabatan lain sesuai strutur yang mempunyai fungsi setara.

22. Verifikasi formulir / aplikasi dan dkumen pembukaan deposito.
23. Pastikan kebenaran hasil input data dengan formulir / aplikasi pembukaan deposito dan pastikan dana setoran deposito telah efektif.
24. Lakukan override / otorisasi pembukaan deposito dan paraf pada formulir pembukaan

CUSTOMER SERVICE

25. Lakukan pencetakan bilyet deposito

26. Serahkan bilyet deposito kepada pejabat berwenang untuk diperiksa dan ditandatangani sesuai wewenang limitnya.

PEJABAT BERWENANG

Service Supervisor (SS)/Operation Supervisor (OpS)/Credit Acceptance Supervisor (CAS) / branch sales dan marketing manager (BSMM) / Branch Operation Manager (BOM) / Sub Branch Manager (SBM) / Branch Manager (BM)/ Branch Head (BH) / area Business Leader (ABL) / atau nama jabatan lain sesuai struktur yang mempunyai fungsi setara.

27. Tanda tangani Bilyet Deposito dan kolom diperiksa / disetujui pada formulir/aplikasi pembukaan deposito , serta KCTT.

28. Serahkan seluruh dokumen dan bilyet deposito serta dokumen lainnya kepada customer service.

CUSTOMER SERVICE

29. Catat penyerahan bilyet deposito pada log book working supply dan tanda terima bilyet dan minta tanda tangan nasabah

30. Serahkan bilyet deposito dan karti identitas asli kepada nasabah.

31. Serahkan dokumen transaksi finansial ke Bank Office (Bukan Custodian)

BACK OFFICE

32. Terima dokumen transaksi finansial (formulir setoran dan bukti setoran).
33. Periksa keterangan dan validitasnya.
34. Input Instruksi pembayaran biaya deposito sesuai formulir /aplikasi pembukaan Deposito serta paraf pada bukti POSTED.
35. Simpan formulir setoran deposito sampai proses pencocokkan akhir hari dan selanjutnya file secara urut tanggal jatuh tempo.

CUSTODIAN FUNDING

36. Terima dokumen pembukaan Deposito (dokumen non finansial)

seperti : CIF / KCTT/dll) dari customer service.
37. Periksa kelengkapan dokumen pembukaan Deposito dan dokumen pendukungnya menggunakan checklist dokumen. Khusus nasabah non perorangan pastikan telah dilengkapi dengan ringkasan dokumen nasabah, dan pengisiannya telah selesai.
38. Periksa kelengkapan pengisian formulir/aplikasi dokumen pembukaan deposito dan KCTT.
39. Pastikan kebenaran input data (mandatory) deposito dan entry kelengkapan data (non mandatory)pada sistem bank.

40. Input data tambahan (additional info lainnya) pada sistem bank serta paraf pada stempel POSTED.

41. Simpan KCTT secara urut nomor CIF.

42. Simpan dokumen per nasabah (dalam 1 CIF) secara urut nomor CIF.

a. Formulir Pembukaan rekening nasabah perusahaan & Pengkinian data
(kode : FP,BH),

b. Syarat dan ketentuan umum pembukaan dan penutupan rekening PT
Bank

Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk,

c. KCTT,

d. Fotocopy kartu identitas

c. Tabungan

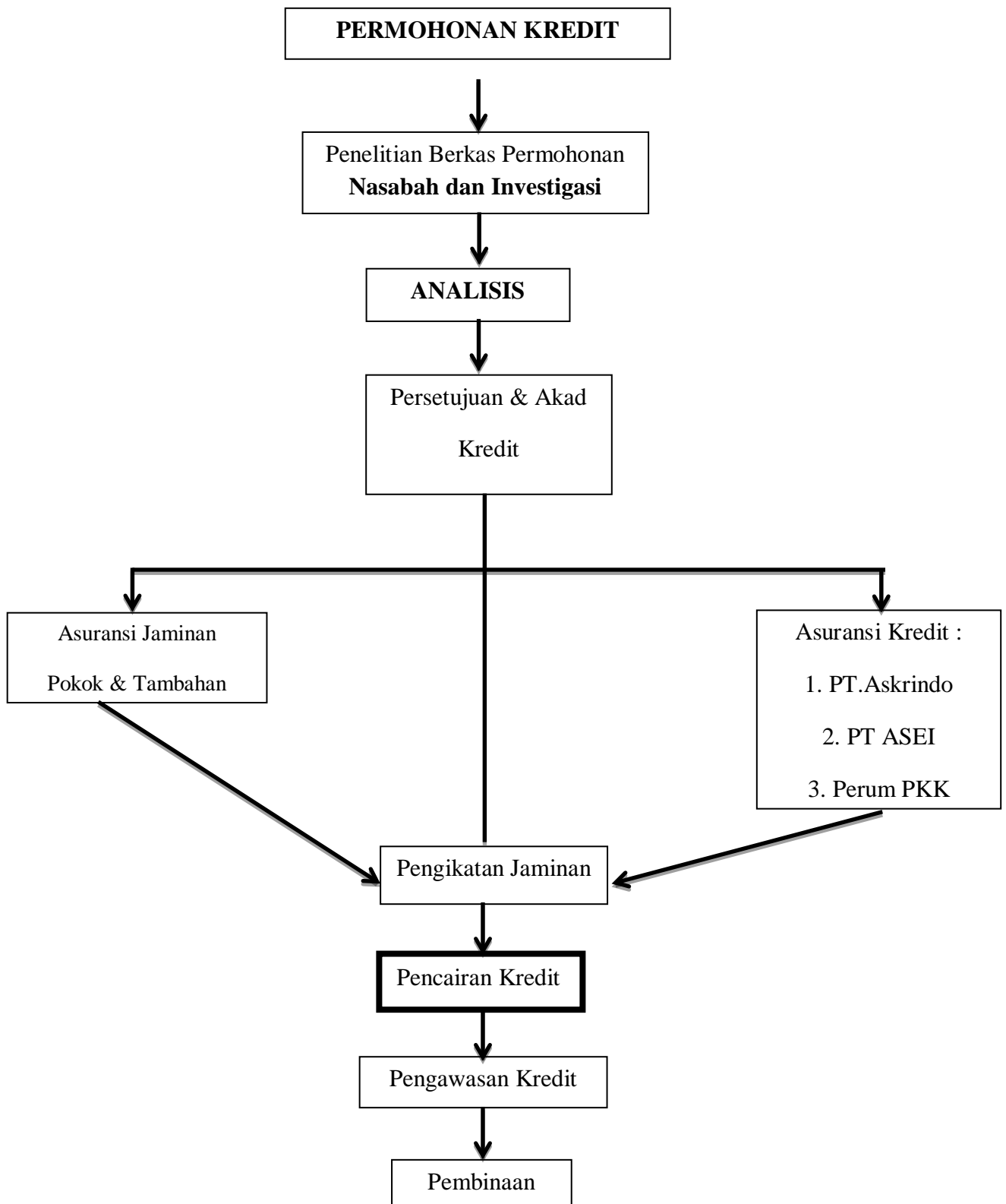
Tabungan adalah produk bank yang dimaksudkan sebagai rekening penampung kelebihan dana nasabah setelah digunakan untuk konsumsi atau untuk operasional usaha. Biasanya rekening tabungan bersifat perorangan , namun adakalanya rekening tabungan dibuka untuk menampung dana lembaga yang bukan perorangan. Media pengambilan dana tabungan adalah slip pengambilan dengan bentuk seperti cek dengan ukuran yang lebih kecil dan dapat juga diambil melalui mesin ATM .

d. Kredit

Kredit adalah penyediaan uang , artinya bank menyediakan sejumlah uang yang telah disepakati untuk suatu tujuan tertentu. Sementara itu kredit juga berarti penyediaan tagihan , yang dimaksud adalah komitmen bank yang diberikan kepada pihak lain atau bisnis nasabahnya.

Mengingat kredit adalah berbasiss kepercayaan , maka pihak bank diharuskan menguji nasabahnya terlebih dahulu apakah nasabah dapat dipercaya , dalam arti uang yang dipinjamkannya dapat dikembalikan dalam jangka waktu yang telah disepakati bersama di awal kredit. Untuk itu sebelum kredit dicairkan , bank akan melakukan serangkaian proses kredit yang didalamnya terdapat analisis kelayakan tentang kredit yang diajukan nasabah .

Prosedur kredit bank kepada nasabah dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3.1 Proses Kredit Bank.

B. CUSTOMER SERVICE

1. PENGERTIAN CUSTOMER SERVICE

Pelayanan nasabah atau sering yang kita dengar sebagai customer service officer berasal dari dua kata yaitu customer berarti pelanggan dan service berarti pelayanan.

Customer service merupakan pelayanan yang disediakan oleh suatu perusahaan untuk melayani kebutuhan dan memberi kepuasan kepada pelanggan yang biasanya meliputi penerimaan order atau pesanan barang, menjawab pertanyaan-pertanyaan atau memberikan informasi dan penanganan keluhan-keluhan yang berhubungan dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan yang bersangkutan.

Menurut Kasmir (2005) , pengertian customer service adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan jasa yang diberikan seseorang. Sehingga, intinya customer service melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan.

Customer service antara lain meliputi lingkup pekerjaan : menjawab pertanyaan, menangani pesanan ,menangani tagihan dengan pelanggan dan mengatur jadwal (seperti jadwal kedatangan *Sales Rep* atau teknisi) .

2. FUNGSI DAN TUGAS CUSTOMER SERVICE PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional(Btpn),Tbk Cabang Putri Hijau Medan

a. Sebagai resepsionis,dengan tugas :

1. Menerima nasabah yang datang ke BTPN dengan sikap ramah,sopan dan menyenangkan.
2. Membantu nasabah yang ingin bertemu atau memiliki urusan dengan unit lain.

b. Sebagai deskman,dengan tugas :

1. Melayani pertanyaan nasabah dan memberikan informasi tentang produk atau jasa BTPN selengkap mungkin .
2. Menjelaskan keunggulan produk BTPN dibandingkan produk bank pesaing.
3. Mempersiapkan berbagai brosur dan formulir untuk kepentingan nasabah .
4. Membantu dan memberikan arahan atau petunjuk tentang cara-cara pengisian aplikasi maupun prosedur transaksi.

c. Sebagai salesman,dengan tugas :

1. Melakukan morning call yaitu menyapa nasabah yang aktif bertransaksi serta menawarkan produk dan jasa bank (telermarketing).
2. Melakukan cross selling terhadap penjualan yang dilakukan .
3. Mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru.

d. Sebagai customer relation officer,dengan tugas :

1. Membina hubungan baik dengan nasabah dan menjaga image BTPN (Bank Tabungan Pensiunan Nasional)

2. Membujuk dan meyakinkan agar apabila menghadapi masalah nasabah tetap bertahan dan tidak beralih dari BTPN (Bank Tabungan Pensiunan Nasional).
3. Melakukan komunikasi dengan nasabah melalui telepon atau berhadapan langsung,

e. sebagai komunikator , dengan tugas :

- a. Menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara BTPN (Bank Tabungan Pensiunan Nasional) dan nasabah.
- b. Menangani keluhan, keberatan dan permasalahan nasabah.
- c. Menjelaskan kebijakan baru BTPN (Bank Tabungan Pensiunan Nasional) dalam hal pelayanan kepada nasabah.

3. Persyaratan Customer Service Officer (Cso) Di PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Putri Hijau Medan

- a. Fisik , yaitu
 1. memiliki wajah yang menarik dan menawan
 2. tinggi badan yang ideal wanita : 160 cm dan laki-laki 165 cm
 3. memiliki kulit yang bersih dan sehat.
- b. Mental , yaitu
 1. memiliki rasa percaya diri (self confidence)
 2. memiliki sifat yang jujur , serius , cermat , dan bertanggung jawab.
 3. memiliki inisiatif , teliti , dan rajin.

c. Kepribadian , yaitu

1. murah senyum,sopan dan lemah lembut ketika melayani nasabah
2. energik,gesit dan memiliki rasa humor.
3. memiliki jiwa bisnis yang inggi dan selalu ingin maju

d. Sosial,yaitu

1. memiliki jiwa sosil yang tinggi
2. bijaksana dan memiliki budi pekerti yang luhur.
3. menguasai bahasa asing , pandai berbicara , luwes dan mudah bergaul.
4. dapat menyesuaikan diri dan bekerja sama dengan berbagai pihak.

4. Standar layanan customer service di PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Putri Hijau Medan

a. Berdiri dan senyum

1. berdiri menyambut nasabah dengan senyum dengan tulus , tanpa ada kesan terpaksa dan menggunakan bahasa tubuh yang sopan.
2. menjaga kontak mata dengan nasabah ketika berbicara.

b. Salam

1. ucapkan salam dengan nada sopan dan artikulasi yang jelas .
2. jika belum mengetahui nama atau agama nasabah , ucapkan :
“selamat pagi, siang atau sore (sesuai konteks waktu) pak atau ibu”
3. jika telah mengetahui nama atau agama nasabah , misalnya muslim, ucapkan “assalamu’alaikum, pak atau ibu (diikuti nama nasabah) .

4. ucapkan salam juga diucapkan jika bertemu nasabah yang sudah dikenal , meskipun saat itu pegawai tidak saling berhubungan dengannya, misalnya “selamat siang, pak andi” atau “assalamu’allaikum,bu arta”
5. Salam dan Bahasa boleh disesuaikan dengan kondisi daerah.
6. jika melayani nasabah lain atau sedang menyelesaikan suatu pekerjaan, minta dengan ramah dan sopan kepada nasabah untuk menunggu, ucapkan : “Maaf pak atau buk ... (diikuti nama nasabah),mohon tunggu sebentar”

c. Mempersilahkan duduk

1. segera mempersilahkan nasabah untuk duduk dengan sopan dan artikulasi yan jelas
 2. jika belum mengetahui nama tau agama nasabah , ucapan :
“silahkan duduk pak atau ibu ...” (diikuti nama atau agama nasabah).
 3. jika telah mengetahui nama tau agama nasabah , ucapan :
“silahkan duduk pak atau ibu ...” (diikuti nama atau agama nasabah).
4. selalu menjaga kontak mata ketika berbicara dengan nasabah.

d. Menawarkan bantuan

1. ucapkan dengan sopan dan keramahan yang terjaga . “ada yang bisa saya bantu pak atau ibu ...”(diikuti nama atau agama nasabah)?”
2. tanyakan kebutuhan nasabah dengan sopan.
3. tawarkan solusi dan berikan perhatian penuh kepada nasabah.
4. harus selalu dalam keadaan siap untuk melayani nasabah.

5. selalu menjaga kontak mata ketika berbicara dengan nasabah.
 6. tidak berbicara dengan pegawai lain ketika sedang melayani nasabah.
 7. tidak dala keadaan makan atau minum ketika sedang melayani nasabah.
 8. menyediakan alat tulis untuk nasabah yang sewaktu-waktu diperlukan untuk proses transaksi.
- e. Gali kebutuhan
1. dengarkan nasabah dengan seksama.
 2. uraikan kembali kebutuhan nasabah.
 3. pahami kebutuhannya yang pasti dengan menggunakan pertanyaan efektif.
 4. arahkan kebutuhan nasabah agar lebih fokus.
 5. penuhi kebutuhan nasabah dengan proses yang cepat dan akurat.
 6. tawarkan produk BTPN yang sesuai dan berkaitan dengan kebutuhan nasabah yang sedang diproses.
- f. Menjelaskan ketentuan secara menyeluruh.
1. gunakan brosur yang ada dalam menjelaskan produk dan ketentuan.
 2. gunakan alat bantu , seperti pulpen dan pensil untuk menunjukkan poin-poin yang penting.
 3. gunakan bahasa ynag mudah dimengerti, jelas dan sistematis dengan keramahan yang terjaga.
 4. proses transaksi nasabah dengan cepat dan akurat.

g. Konfirmasi

1. tindak lanjuti kebutuhan, keluhan dan saran nasabah dalam waktu yang cepat.
2. tanyakan kebutuhan lain yang mungkin bisa dibantu.

h. Ucapkan terima kasih

Ucapkan salam dengan ramah dan artikulasi yang jelas.

1. ketika nasabah hendak pergi melanjutkan transaksi keunit lain, ucapkan : “terima kasih pak atau ibu (diikuti nama atau marga nasabah) ,silahkan menuju..(nama unit yang dituju)”
2. ketika transaksi selesai,ucapkan :
“terima kasih Bapak atau Ibu .. (diikuti nama atau marga nasabah), selamat pagi,siang atau sore (sesuai konteks waktu).

5. Etiket pelayanan customer service di Bank Tabungan Pensiunan Nasional cabang putri hijau medan.

a. Berpakaian Dan Berpenampilan

1. Mengenakan seragam dinas BTPN sesuai ketentuan yang berlaku dengan rapi , bersih dan tidak kumal.
2. Untuk customer service pria dilarang melipat atau menggulungkan lengan baju selama jam kerja.

b. Berdiri Menyambut Nasabah

1. Wajib berdiri dalam menyambut nasabah sebelum nasabah duduk dan selama customer service memulai pelayanan.

2. Apabila nasabah sudah terlebih dahulu duduk sebelum customer service berdiri dan menyambut , customer service tetap wajib berdiri dan mengucapkan salam sebelum memulai pelayanan kepada nasabah.

c. Menyapa Nasabah

1. Menyapa lebih dahulu pada saat nasabah datang.
2. Tidak diperkenankan untuk menyapa nasabah dengan sapaan yang kurang lazim seperti : Bos, ketua dan sebagainya.

d. Menyuruh Nasabah

untuk hal-hal yang dianggap perlu , misalnya untuk mengisi formulir yang harus diisi nasabah atau meminta bukti identitas diri, awali dengan kata “mohon” atau “maaf”.

Contoh :

1. “Mohon diisi formulirnya , pak”
2. “Maaf, boleh saya lihat KTP-nya,Bu”

Jika masih dapat dikerjakan sendiri, sebaiknya hindari untuk menyuruh nasabah.

e. Menerima kritik atau saran

ucapkan terima kasih apabila nasabah memberikan kritik atau saran,

contoh :

“terima kasih pak dodi , Kritik atau saran bapak menjadi masukkan berharga bagi kami”.

f. Mengucapkan terima kasih

customer service wajib mengucapkan terima kasih setiap mengakhiri pelayanan kepada nasabah.

g. Perhatian Selama Melayani

Customer Service harus fokus melayani nasabah dengan tidak mengerjakan pekerjaan lain yang tidak berhubungan dengan transaksi nasabah yang sedang dilayani.

h. Menginterupsi Pelayanan

1. Customer service tidak diperkenankan menginterupsi pelayanan untuk hal-hal yang tidak berkaitan dengan transaksi nasabah yang sedang dilayani.
2. Apabila customer service terpaksa menginterupsi pelayanan kepada nasabah, customer service wajib memohon maaf kepada nasabah atas interupsi yang terjadi.
3. Customer service harus menyelesaikan interupsi tersebut dengan segera agar nasabah tidak menunggu terlalu lama atas interupsi tersebut

i. Menanggapi Keluhan Nasabah

1. Customer service harus mendengarkan keluhan nasabah dengan empati dan ekspresi yang bersahabat.
2. Customer service harus memperlihatkan sikap aktif listening dalam upaya memahami detail permasalahan nasabah tersebut.
3. Jika perlu dibuat catatan dikertas secara garis besar sehingga diusahakan tidak menyuruh nasabah mengukangi kembali pertanyaan atau keinginannya.
4. Usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan saat nasabah sedang berbicara, ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara.

j. Bila Belum Dapat Melayani

1. Jika pada saat tertentu karena kesibukan tidak dapat melayani nasabah, beritahukan dengan simpatik kapan akan dilayani.
2. Jika tidak dapat melayani karena kesibukan yang cukup tinggi, minta secara simpatik agar nasabah bersedia dilayani oleh pegawai lainnya.

k. Penutupan rekening

customer service berusaha untuk menahan nasabah agar tidak menutup rekening dengan upaya menggali kebutuhan dan memberikan solusi atas kemungkinan masalah yang dihadapi nasabah.

C. Pelayanan Prima (Service Excellent).

Program pelayanan kepada pelanggan dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus dikembangkan sedemikian rupa, sehingga sekarang ini program layanan / pelayanan telah menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan.

Menurut Hunter (2011 : 3) Service excellent adalah kemampuan untuk mengantisipasi, mengenali , dan memenuhi harapan –harapan pelanggan serta berhasrat dan peduli untuk melampaui harapan – harapan pelanggan . Sedangkan Menurut Barata (2003 : 27) menjelaskan bahwa kepedulia kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfatilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya , agar mereka selalu loyal kepada organisasi / perusahaan.

Banyaknya bank yang ada di Indonesia saat ini, membuat persaingan semakin ketat dan berlomba untuk memperoleh peringkat paling baik diantara masyarakat, khususnya di kota Medan. Oleh sebab itu diperlukan strategi yang baik oleh masing-masing Perbankan guna meningkatkan laba dan memiliki kualitas yang bermutu.

Salah satu cara yang tepat ialah memberikan pelayanan jasa yang optimal sesuai dengan keinginan atau kebutuhan nasabah sehingga memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Maka di PT BPTN pelayanan prima yang diberikan secara maksimal oleh customer service maupun karyawan lainnya, karena tujuan utama dari PT BTPN ialah Menjadi penyedia jasa keuangan retail yang terpilih dan penuh kepedulian di Indonesia.

Sebagai seorang customer service di PT BTPN harus memiliki beberapa faktor positif untuk melayani pelanggan secara profesional . Faktor – faktor tersebut ialah

1. Pemahaman tugas dan tanggung jawab pada pekerjaan.
2. Ramah , berarti kita meampu memberi salam dan hormat kepada orang lain.
3. Senyum dan semangat kerja yang tinggi kepada setiap pelanggan..
4. Penampilan .

Dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah customer service harus memiliki sikap yang baik pada saat melayani nasabah. Menurut Kasmir (2010 : 184) ada beberapa sikap yang harus diperhatikan saat melayani nasabah yaitu :

1. Beri kesempatan nasabah saat berbicara

Artinya, Petugas Customer Service memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan keinginannya, Dalam hal ini petugas Customer Service harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

2. Dengarkan baik-baik

Selama nasabah mengemukakan pendapatnya Customer Service harus mendengar dan menyimak baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah , terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan.

3. Jangan menyela pembicaraan

Sebelum nasabah selesai berbicara petugas customer service dilarang memotong atau menyela pembicaraan . Usahakan nasabah sudah benar-benar selesai bicara baru petugas customer service menanggapi.

4. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara

Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan sudah selesai berbicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik singkat dan jelas.

5. Jangan marah dan jangan mudah tersinggung.

Cara bicara, sikap atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah. Kemudian customer service jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertempramen tinggi. Usahakan tetap sabar dalam melayaninya.

6. Jangan mendebat nasabah.

Jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan dengan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah.

7. Jaga sikap sopan , ramah , dan selaku berlaku tenang

Dalam melayani nasabah sikap sopan santun , ramah tamah harus selalu dijaga . Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.

8. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya

Sebaiknya petugas CS tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangannya. Serahkan kepada petugas yang berhak sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

9. Tunjukkan sikap dan perhatian dan sikap ingin membantu.

Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu. Oleh karena itu, berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu nasabah.

D. Kepuasan Pelanggan (nasabah).

1. Pengertian kepuasan Pelanggan (nasabah).

Pengertian secara umum mengenai kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan konsumen merupakan hasil dari adanya perbedaan-perbedaan antara harapan konsumen dengan kinerja yang dirasakan oleh konsumen tersebut.

Kasmir (2012 : 263), kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya, menurut Garpesz (Laksana 2008 : 96) kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan dan keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.

Menurut pendapat Engel, *et.al* (Sudaryono 2016 :79) dikatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan hasil dari pengalaman menggunakan atau mengkonsumsi suatu produk(barang atau jasa).

Dari beragam definisi kepuasan konsumen yang telah diteliti dan didefinisikan oleh para ahli pemasaran , dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu tanggapan atau perilaku konsumen berupa evaluasi terhadap barang atau jasa yang dirasakannya (kinerja produk) dibandingkan dengan harapan konsumen.

Di dalam lingkungan yang kompetitif, indikator yang dapat menunjukkan kepuasan konsumen adalah apakah konsumen tersebut

akan membeli kembali dan menggunakan produk tersebut di waktu yang akan datang.

2. Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (nasabah)

Menurut Zheithaml Dan Bitner (Wahjono 2010 : 19) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain :

a. Fitur produk dan jasa.

Kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa secara signifikan dipengaruhi oleh evaluasi pelanggan terhadap produk atau jasa. Untuk jasa perbankan, fitur yang penting meliputi karyawan yang sangat membantau dan sopan, ruang transaksi yang nyaman , sarana pelayanan yang menyenangkan, dan sebagainya.

Dalam melakukan studi kepuasan , banyak perusahaan menggunakan kelompok fokus untuk memetukan fitur dan atribut penting dari jasa dan kemudian mengukur persepsi pelanggan terhadap fitur tersebut. Penelitian juga menunjukkan bahwa pelanggan jasa akan membuat trade-off antara fitur jasa yang berbeda (misalnya , tingkat harga dengan kualitas , atau dengan keramahan karyawan), tergantung pada tipe jasa yang dievaluasi dan tingkat kekritisasi jasa.

b. Emosi pelanggan.

Emosi juga dapat mempengaruhi presepsi pelanggan terhadap produk atau jasa. Emosi ini dapat stabil, seperti keadaan pikiran atau perasaan atau kepuasan hidup. Pikiran atau perasaan pelanggan (goog mood atau bad

mood) dapat mempengaruhi respon pelanggan terhadap jasa. Emosi spesifik juga dapat disebabkan oleh pengalaman konsumsi, yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap jasa. Emosi positif seperti perasaan bahagia, senang, gembira akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebaliknya, emosi negatif seperti kesedihan, duka, penyesalan dan kemarahan dapat menurunkan tingkat kepuasan.

c. Atribusi untuk keberhasilan atau kegagalan.

Atribusi penyebab yang dirasakan dari suatu peristiwa mempengaruhi persepsi dari kepuasan. Ketika pelanggan dikejutkan dengan hasil (jasa lebih baik atau lebih buruk dari yang diharapkan), pelanggan cenderung untuk melihat alasan, dan penilaian mereka terhadap alasan dapat mempengaruhi kepuasan.

d. Persepsi terhadap kewajaran dan keadilan (equity and fairness).

Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kewajaran dan keadilan. Pelanggan bertanya pada diri mereka: Apakah saya diperlakukan secara baik dibandingkan dengan pelanggan lain? Apakah pelanggan lain mendapat pelayanan yang lebih baik, harga yang lebih baik, atau kualitas jasa yang lebih baik? Apakah saya membayar dengan harga yang wajar untuk jasa yang saya beli? Dugaan mengenai equity dan fairness adalah penting bagi persepsi kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa.

Untuk mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan (nasabah) terdapat empat faktor, antara lain :

- a. Apa yang didengar pelanggan (nasabah) dari pelanggan (nasabah) lainnya.
Dimana hal ini merupakan faktor potensial yang menentukan ekspektasi pelanggan.
- b. Ekspektasi pelanggan (nasabah) sangat bergantung dari karakteristik individu dimana kebutuhan pribadi.
- c. Pengalaman masa lalu dalam menggunakan pelayanan dapat juga mempengaruhi tingkat ekspektasi pelanggan (nasabah).
- d. Komunikasi dengan pihak eksternal dari pemberi layanan memainkan peranan kunci dalam membentuk ekspektasi pelanggan (nasabah) dan kualitas pelayanan yang diterima sama dengan perkiraannya, yaitu :
 1. Pelanggan (nasabah) menjadi senang jika kualitas pelayanan yang diterima lebih baik dari perkiraannya.
 2. Pelanggan(nasabah) menjadi biasa saja jika kualitas pelayanan yang diterima sama dengan perkiraannya.
 3. Pelanggan menjadi kecewa jika kualitas pelayanan yang diterima lebih jelek dari perkiraannya.

E. Hasil penelitian Tugas Customer Service di PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN),Tbk.

Tugas yang dilakukan oleh Customer Service di BTPN untuk meningkatkan pelayanan di BTPN , yaitu :

a. Sebagai resepsionis,dengan tugas :

1. Customer service di BTPN menjalankan tugas nya dengan baik selain ramah dan sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik kepada setiap nasabah yang kebanyakan adalah lansia.
2. Di BTPN , customer service mampu untuk memahami kebutuhan nasabah dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk para nasabahnya.

b. Sebagai deskman,dengan tugas :

1. Selalu memberikan informasi terbaru mengenai Produk terbaru dari BTPN.
2. Mempersiapkan formulir untuk para nasabah maupun calon nasabah dan memberikan arahan untuk pengisian formulir atau membantu para nasabah yang kesulitan untuk mengisi formulir.

c. Sebagai salesman,dengan tugas :

1. Jika pada pagi hari belum ada nasabah yang datang maka customer service melakukan morning call kepada nasabah yang aktif dan jika ada produk terbaru maka akan ditawarkan pada nasabah tersebut.
2. Melakukan cross selling terhadap penjuakan yang dilakukan .

d. Sebagai customer relation officer, dengan tugas :

1. Menjaga hubungan yang baik terhadap para nasabah dengan memberikan pelayanan yang terbaik.
2. Membujuk para nasabah agar tetap bertahan di BTPN dan tidak beralih ke Bank lain.

e. sebagai komunikator , dengan tugas :

1. Menangani keluhan, keberatan dan permasalahan nasabah.
2. Customer Service selalu menjaga sikap sopan, ramah dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi setiap keluhan dari para nasabah.

Selain harus memberikan pelayanan terbaik kepada setiap nasabah , Customer Service di BTPN harus memiliki :

1. Sikap dan perilaku

Sikap dan perilaku sehari-hari yang ditunjukkan kepada nasabah pada saat berhubungan dengan nasabah , karena nasabah seringkali memperhatikan sikap dan perilaku ini , baik sengaja atau tidak , terutama sikap yang mau menolong dan peduli terhadap kebutuhan nasabah.

2. Penampilan.

Customer Service di BTPN harus memiliki penampilan mulai dari : cara berpakaian , gerak – gerik , serta sikap dan perilaku yang baik.

3. Tidak mendebat nasabah.

Customer Service di BTPN harus bisa menjaga emosional , dan menggunakan cara yang halus dan sopan jika ingin memberikan pendapat terhadap nasabah.

4. Selalu murah senyum.

Di BTPN yang nasabahnya kebanyakan lansia jadi , Customer service harus memiliki sikap yang selalu murah senyum dalam melayani nsabahnya.

Dan setiap awal bulan Customer Service juga memberikan makanan ringan seperti : kue yang diberikan setelah selesai bertransaksi.

5. Suka menolong nasabah.

Nasabah di BTPN khususnya bagi para lansia akan selalu ditolong oleh Customer Service dalam arti mengulanng informasi yang belum dimengerti nasabah sampai nasabah mengerti dengan apa yang dijelaskan.

\

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A.KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan pembahasan yang telah dikemukakan dalam bab-bab sebelumnya , maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Customer Service adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang bermutu yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah walaupun sudah bagus pelayanan di BTPN namun lebih baik lagi jika Customer Service diberikan Pelatihan untuk meningkatkan kinerja karyawan seperti penampilan .
2. Sistem pelayanan customer service di PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional cabang Putri Hijau Medan sudah baik dan sangat membantu pelanggan dalam memenuhi kebutuhan para nasabah terutama bagi para lansia .
3. Peranan Customer Service di PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional cabang Putri Hijau Medan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, untuk itu customer service harus bekerja secara cepat dan tepat saat melakukan pelayanan bagi para nasabah terutama bagi para lansia.

B.SARAN

Saran yang diberikan penulis sehubungan dengan uraian-uraian sebelumnya adalah sebagai berikut :

1. Untuk menghadapi persaingan didunia perbankan , Bank BTPN harus berusaha untuk menjadi panutan masyarakat melalui pelayanan yang cepat , tepat dan memuaskan baik dalam hal yang menyangkut usaha menghimpun dana maupun melayani jasa-jasa bank.
2. Melihat Fasilitas yang ada di bank BTPN saat ini sudah cukup mendukung untuk pelanggan , namun lebih baik lagi agar fasilitas yang sekarang ditambah dan dilengkapi diantaranya pada saat awal bulan agar loket bagian informasi ditambah agar pelanggan tidak perlu mengantri panjang untuk mendapatkan informasi yang terbaru.
3. Bank BTPN cabang putri hijau Medan diharapkan agar lebih banyak memberikan informasi mengenai produk – produk di bank tersebut.