

BAB III

PEMBAHASAN

3.1 Tinjauan Teori

3.1.1 Bank

A. Definisi Bank

Bank adalah suatu lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberika kredit atau jasa-jasa dalam lalu lintas pembayarandan peredaran uang.

Menurut Undang –undang No.7 Tahun 1992 tentang perbankan sebgaimana telah diubah Undang-undang No.10 Tahun 1998, pengertian bank adalah sebagai berikut. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakatdalam betuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk kredit lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Sedangkan berdsarkan SK Mentri Keuangan RI Nomor 792 tahun 1990 pengrtian bank adalah bank merupakan suatubbadan kegiatan dibidang keuangan melakukan penghimpunan an penyaluran dana kepada masyarakat terutama guna membiayai investasi perusahaan.

Prosedur-prosedur pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa bank adalah lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dan meyalurkan dana dari dan kepada masyarakat yang memiliki fungsi memperlancar lalu lintas pembayaran. (Wiji Nurastuti, 2011: 21-22)

B . Pengertian Produk Bank.

Produk bank merupakan instrumen atau perangkat yang dibeli dan dijual oleh bank. Hal ini sesuai dengan fungsinya bahwa bank adalah lembaga keuangan dimana kegiatan sehari-harinya adalah dalam bidang jual beli uang. Tentu saja sebelum menjual uang (memberikan pinjaman) bank harus lebih dulu membeli uang (menghimpun dana sehingga dari selisih bunga tersebutlah bank mencari keuntungan. Produk yang dibeli bank berada pada sisi pasiva yang merupakan penghimpunan dana. Dana-dana yang termasuk produk bank (BTN) berasal dari tabungan masyarakat.

Menurut Undang-Undang R.I. No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang R.I. No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu (Lukman, 2005: 16).

Syarat-syarat penarikan tertentu maksudnya adalah sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat antara bank dengan si penabung. Sebagai contoh dalam frekuensi penarikan, apakah dua kali seminggu atau setiap hari atau mungkin setiap saat. Yang jelas haruslah sesuai dengan perjanjian sebelumnya. Kemudian dalam hal sarana atau alat penarikan juga tergantung dengan perjanjian antara keduanya yaitu bank dan penabung (Kasmir, 2012: 70).

Secara umum tabungan merupakan salah satu kegiatan jasa perbankan yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan jasa perbankan uang. Tabungan tersebut tidak memiliki ketetapan jangka waktu. Maksud penyimpanan adalah menabung, oleh sebab itu frekuensi pengambilan alihnya sangat rendah. Setoran untuk tabungan umumnya juga dalam jumlah yang relative kecil karena berasal dari sebagian pendapatan yang disisihkan untuk ditabung. Biasanya tabungan merupakan

salah satu sarana promosi bagi pemerintah agar masyarakat melakukan penghematan dengan cara menabung, oleh karena itu penabung lebih banyak terdiri dari perorangan.

C. Tabungan BTN Batara

1. Pengertian Tabungan Batara

Tabungan Batara merupakan salah satu produk dana BTN yang diperuntukkan bagi semua lapisan masyarakat dalam rangka menyimpan dananya di BTN.

2. Fasilitas dan Manfaat

- a. Penyetoran dapat dilakukan di seluruh Kantor Pos Online (KLKK) yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia.
- b. Kartu Debit BTN yang berfungsi sebagai Kartu ATM dapat digunakan untuk berbelanja dan pembayaran lainnya di merchant-merchant yang berlogo VISA baik di dalam maupun di luar negeri.
- c. Kartu ATM BTN Visa dapat digunakan di ATM Bank BTN, ATM LINK, ATM Bersama, ATM Prima, ATM berlogo VISA, Alto, Mets, dan Plus.
- d. Layanan ATM untuk tagihan dan pembelian melalui ATM Bank BTN : KPR, Telkom, PLN Pre Paid, Pembelian pulsa Pra Bayar (Telkomsel, Indosat, dan XL), Pulsa Pasca Bayar (Telkomsel, Indosat, dan XL), tagihan TV Kabel (Indovision, Terkomsel Vision, Okevision), cicilan FIF, dan pembayaran kartu kredit BTN, BNI, Bukopin.
- e. Fasilitas iMobile BTN untuk memudahkan anda bertransaksi dimanapun dan kapanpun, layanan berupa cek saldo, transfer antar

rekening BTN, pembelian pulsa Pra Bayar (Telkomsel, Indosat, dan XL), dan Pasca Bayar (Telkomsel, Indosat, dan XL).

- f. Fasilitas Joint Account untuk rekening bersama keluarga anda.
- g. Fasilitas auto transfer untuk transfer dana anda secara rutin ke rekening lain di Bank BTN atau bank lain.
- h. Setoran tunai menggunakan Cash Deposit Machine (mesin setor tunai) di beberapa Kantor Cabang Bank BTN.
- i. Mempunyai kesempatan mengikuti program undian “BTN HOMEBASTIS” berhadiah Uang Tunai dan Rumah Mewah total Miliaran Rupiah.

3. Persyaratan

- a. Diperuntukan bagi nasabah Perorangan/Lembaga.
- b. Berlaku untuk WNI maupun Warga Negara Asing.
- c. Melampirkan fotocopy KTP/ SIM/ Paspor/ KITAS/ KIMS/ KITAP.
- d. Setoran awal minimal sebesar Rp 200.000,-
Penabung lanjutan minimal sebesar Rp 10.000,-
Saldo minimal Rp 50.000,-.

3.1.2 Customer Service

A. Pengertian Customer Service.

Customer Service adalah seorang yang setiap kegiatannya diperuntukkan bagi kepuasan nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah (Kasmir,2004: 202) . Customer Service memegang peranan sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama Customer Service memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. Customer Service bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan

berbagai cara. Customer Service merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

B. Fungsi dan Tugas Customer Service

1. Fungsi Customer Service

Menurut Kasmir (2004: 202), Fungsi Customer Service antara lain:

a. Resepsionis

Sebagai seorang yang menerima tamu yang datang ke bank tersebut.

b. Deskman

Sebagai seorang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.

c. Salesman

Sebagai seorang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana cross selling .

d. Customer Relation Officer

Seorang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan dari bank tersebut jika terjadi masalah.

e. Komunikator

Seorang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dan nasabah.

2. Tugas Customer Service:

Menurut Kasmir (2004: 203), Tugas Customer Service antara lain:

a. Resepsionis

Menerima tamu atau nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah , sopan, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan.

b. Deskman

Memberikan informasi tentang produk bank (Syarat, ketentuan, manfaat, fasilitas dan lain -lain).

c. Salesman

Menjual produk perbankan, melakukan Cross Selling , mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru.

d. Customer Relation Officer

Menjaga image bank dengan membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas dan percaya pada bank tersebut.

e. Komunikator

Memberikan informasi dan fasilitas kemudahan berinteraksi antara bank dan nasabah.

C. Pelayanan Prima

Pelayanan yang baik memungkinkan sebuah perusahaan memperkuat kesetiaan pelanggan dan meningkatkan pangsa pasar (market share), karena itu pelayanan yang baik menjadi penting dalam operasi perusahaan.

Service adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi dan tidak berwujud dan merupakan tujuan penting dari suatu rencana transaksi, guna memberikan kepuasan kepada konsumen (Stanton dalam Hasibuan, 2005 : 72).

Kotler (1997) mengemukakan Pelayanan atau Service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan menurut Hasibuan (2005), pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya (Hasibuan, 2005 : 152).

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat (Moenir, 2002 : 27).

Berdasarkan beberapa definisi diatas, Layanan atau Service adalah serangkaian kegiatan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang tidak berwujud dan bertujuan memberikan kepuasan kepada pihak yang dilayani. Menurut Moenir (2002 : 197), Agar layanan memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi 4 persyaratan pokok yaitu :

1. Tingkah laku yang sopan
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
3. Waktu menyampaikan yang telat.

4. Keramah tamahan.

Setiap bank selalu ingin dianggap yang terbaik nas abahnya. Nasabah pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri -ciri pelayanan yang baik ini harus segera dapat dipenuhi oleh bank sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal.

Menurut Kasmir (2004), berikut ini beberapa Ciri Pelayanan Prima yang harus diterapkan oleh Customer Service:

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik.
2. Tersedia karyawan yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah.
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

3.2 Tinjauan Praktik Pada PT. Bank Tabungan Negara KC Semarang

3.2.1 Pengertian Tabungan Batara

Tabungan Batara merupakan salah satu produk dana BTN yang diperuntukkan bagi semua lapisan masyarakat dalam rangka menyimpan dananya di BTN.

3.2.2 Persyaratan

- a. Diperuntukkan bagi nasabah Perorangan/Lembaga.
- b. Berlaku untuk WNI maupun Warga Negara Asing.
- c. Melampirkan fotocopy KTP/ SIM/ Paspor/ KITAS/ KIMS/ KITAP.
- d. Setoran awal minimal sebesar Rp 200.000,-
Penabung lanjutan minimal sebesar Rp 10.000,-
Saldo minimal Rp 50.000,-.

Tabel 1.1

Bunga Tabungan Batara Perbulan

Saldo	Bunga %
s/d 500.000	0,00%
>500.00 s/d 2.000.000	1,00%
>2.000.000 s/d 50.000.000	1,25%
>50.000.000 s/d 250.000.000	1,75%
>250.000.000 s/d 2.000.000.000	2,25%
>2.000.000.000	2,75%

Sumber: PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Semarang.

3.2.3 Peran Customer Service dalam Pelayanan Proses Transaksi Tabungan Batara

Proses transaksi adalah aktivitas-aktivitas yang melibatkan antara pihak pertama, pihak kedua dan beberapa pihak yang memiliki hubungan bisnis atau keuangan dan perbankan pada khususnya. Dan kemungkinan besar menghasilkan kesepakatan bersama yang mengikat antara semua pihak yang terlibat di dalam transaksi. Peran Customer Service dalam proses transaksi Tabungan Batara pada PT. BTN (Persero) KC. Semarang terbagi menjadi tiga tahapan,yaitu:

1. Proses Pra Transaksi.

Proses Pra Transaksi adalah aktivitas yang dilakukan sebelum proses transaksi dengan maksud mempersiapkan segala sesuatu yang mendukung terciptanya kelancaran dan kenyamanan proses transaksi.

a. Persiapan Awal Customer Service yaitu:

- Memeriksa kerapian penampilan dan perlengkapan diri.
- Memeriksa peralatan dan perlengkapan transaksi .
- Mempersiapkan sarana dan prasarana electronic serta soft ware aplikasi transaksi.
- Mengecek kembali semua persiapan awal yang telah dilakukan.

b . Persiapan Lanjutan Customer Service yaitu:

- Memeriksa data transaksi yang dilakukan hari kemarin.
- Melanjutkan tugas atau aktifitas hari kemarin yang harus diteruskan prosesnya di hari ini.
- Membuat draf perhitungan jumlah nasabah yang berpotensi mendapatkan Reward dan Souvenir bagi nasabah yang memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku.

2. Proses Transaksi

Proses Transaksi adalah aktivitas utama atau inti dalam melakukan hubungan bisnis atau keuangan, terutama bidang perbankan. Dimana pihak - pihak yang terlibat di dalamnya melakukan kegiatan negosiasi, tawar-menawar dan kegiatan lainnya yang bisa menghasilkan suatu kesepakatan yang mengikat semua pihak yang terlibat. Pada PT BTN (Persero) Tbk. KC. Semarang pelayanan transaksi Tabungan Batara terbagi menjadi 2 macam yaitu Nasabah Perorangan dan Nasabah Kolektif. Adapun proses transaksinya antara lain:

a. Cara Customer Service Menerima Nasabah Pertama Kali:

1) Nasabah Perorangan

- Nasabah datang ke bank
- Customer Service berdiri dari tempat duduk.
- Memberi Salam, Senyum dan Sapa ke nasabah.
- Mempersilahkan nasabah duduk.
- Menanyakan keperluan nasabah datang ke bank.
- Nasabah menceritakan keperluannya datang ke bank untuk
- mengetahui produk tabungan Batara di BTN
- Menjelaskan dan menerangkan syarat dan ketentuan produk tabungan Batara.
- Menjelaskan manfaat dan fasilitas produk tersebut.

- Memberikan penjelasan dan simulasi perhitungan bunga Tabungan Batara Junior.
- Memberi pandangan kelebihan Tabungan Batara di bandingkan produk tabungan di bank lain.

b. Cara Customer Service Melayani Pembukaan Tabungan:

1) Nasabah Perorangan:

- Mempersilahkan calon nasabah membaca syarat dan ketentuan.
- Nasabah menyetujui dan mengisi Fomulir Data Nasabah Perorangan.
- Memeriksa kelengkapan pengisian Formulir tersebut.
- Meminta fotocopy Identitas Nasabah (SIM/KTP/Kartu lain yang sah). Kemudian dicap stampel “FOTOCOPY SESUAI ASLI”.
- Membawa Formulir Data Nasabah, buku tabungan, kartu identitas nasabah beserta fotocopiannya ke pimpinan untuk di periksa, di setujui dan di tanda tangani.
- Memasukan data buku tabungan nasabah ke data base sistem komputer.
- Meminta nasabah untuk menyetor uang tunai sebagai setoran awal pembukaan tabungan.
- Nasabah memperlihatkan slip setoran awal ke Customer Service.
- Menyerahkan buku tabungan ke nasabah.

KETERANGAN:

(1) Nasabah Perorangan: Kolektor hanya bertugas untuk membuka rekening Tabungan Batara dan memberikan setoran awal saja. Untuk proses selanjutnya di serahkan kepada nasabah. Penarikan uang tabungan tidak dapat di wakilkkan oleh kolektor.

c. Cara Customer Service Menerima Telepon:

- 1) Meminta izin jika ada nasabah yang dilayani di mejanya.
- 2) Mengangkat telepon idealnya pada nada dering ke 3.
- 3) Mengucapkan salam dan menyebutkan nama kantor serta nama diri.
- 4) Mendengarkan keperluan penelpon.
- 5) Melayani penelpon dengan ramah, sopan dan sabar
- 6) Mengakhiri telepon dengan salam dan terima kasih ke penelpon.

d. Cara Customer Service Melakukan Cross Selling :

- 1) Setelah nasabah membuka tabungan Batara Junior, Customer Service mencoba untuk menawarkan produk lain ke nasabah.
- 2) Menerangkan manfaat dan fasilitas kemudahan setiap produk.
- 3) Mencoba menyarankan nasabah untuk menginvestasikan dananya di produk lain bank tersebut.

e. Cara Customer Service Melakukan Up Selling :

- Memberikan diskripsi tentang keuntun gan menambah saldo tabungan.
- Memberikan sanjungan ke nasabah tentang kemampuan kelebihan dana yang dimiliki oleh nasabah.
- Membujuk nasabah untuk meningkatkan saldo tabungan.

f. Cara Customer Service Melayani Pembuatan ATM :

- Menerangkan syarat dan ketentuan pembuatan kartu ATM.
- Nasabah menyerahkan fotocopy Buku Tabungan dan Kartu Identitas

- nasabah ke Customer Service.
- Mengatakan ke nasabah bahwa proses pembuatan kartu ATM kurang lebih 1 -2 hari dan meminta nasabah untuk datang kembali pada hari yang ditentukan untuk proses pengaktifan kartu ATM.
- Memasukkan data nasabah ke dalam sistem data base mesin ATM lewat komputer dan mengajukan permohonan Approval pada Pimpinan.
- Customer Service memberikan kartu ATM dan kode ATM ke nasabah yang berhak memiliki.

3. Proses Pasca Transaksi

Proses Pasca Transaksi adalah proses ini merupakan aktivitas lanjutan dengan adanya sebab akibat dari terciptanya proses transaksi sebelumnya yang menghasilkan kesepakatan.

a. Cara Customer Service Memelihara Data Nasabah:

1. Memeriksa dan melengkapi Formulir Data Nasabah:

- Nama ibu kandung.
- Alamat
- Tempat tanggal lahir.

2. Memeriksa dan melengkapi data nasabah di data base system computer bank, mengenai:

- Basic information (Data identitas Nasabah dan Nama (Ibu Kandung).
- Address info.
- Electronic info (Telp,HP,Fax,E -mail).
- Marketing info.

- Education info.
- BI code.
- Memberikan Formulir Data Nasabah ke pimpinan untuk di periksa dan disetujui, kemudian di catat secara fisik.

a. Cara Customer Service Menangani Komplain Nasabah:

- Menanyakan masalah yang dihadapi nasabah.
- Menyimak dan memahami masalah nasabah.
- Berusaha menanggapi dan memberi solusi.
- Jika kurang memahami masalah maka menanyakan masalah ke pimpinan untuk mendapatkan solusi yang tepat.
- Berusaha untuk memecahkan masalah dan memberi solusi secara cepat, tepat dan terbaik bagi kepuasan nasabah.

b. Cara Customer Service Mengganti Buku Tabungan Nasabah:

1. Dari KCP Sendiri:

- Meminta Buku Tabungan nasabah.
- Mengambil arsip data nasabah dan mencocokkan dengan kartu identitas nasabah.
- Jika ada data nasabah yang berubah, maka nasabah harus mengisi ulang kembali formulir data nasabah.
- Memeriksa dan memasukan perubahan data nasabah ke sistem data base computer.
- Mencetak buku tabungan baru dan meminta nasabah untuk tanda tangan.
- Mengecap buku tabungan lama dengan stampel "TIDAK BERLAKU".
- Membawa buku tabungan baru ke pimpinan untuk di tandatangani dan di stampel.

- Meregister data di buku tabungan nasabah ke sistem komputer.
- Menyerahkan buku tabungan baru ke nasabah tersebut.

2) Dari KCP Lain:

- Meminta buku tabungan lama nasabah dan formulir data nasabah dari KCP lain via Fax.
- Mengisi dan menyerahkan formulir ganti buku tabungan di KCP lama dan mengisi formulir data nasabah di KCP baru.
- Memeriksa dan memasukan perubahan data nasabah ke sistem data base computer .
- Mencetak buku tabungan baru dan meminta nasabah untuk tanda tangan.
- Mengecap buku tabungan lama dengan stempel "TIDAK BERLAKU".
- Membawa buku tabungan baru ke Pimpinan untuk ditandatangani dan distempel.
- Meregister data di buku tabungan nasabah ke sistem computer . Memotong buku tabungan, bagian yang berisi Nama, Nomor Rekening, Nomor CIF dan tanda tangan nasabah di kirim ke KCP lama dan bagian daftar saldo transaksi di simpan di KCP baru.
- Menyerahkan buku tabungan baru ke nasabah tersebut.

d . Cara Customer Service Mengganti Kartu ATM:

- Menanyakan ke nasabah alasan mengganti kartu ATM (hilang, rusak, blokir, dll).
- Mengecek dan mencocokkan data di komputer dengan kartu identitas nasabah dan buku tabungan.
- Mengatakan ke nasabah agar kembali 2 -3 hari untuk mengambil kartu ATM yang baru dan memeriksa aktivasi kartu ATM.
- Memproses penghapusan ATM ke Card Centre (CC).
- Memasukan data nasabah ke sistem data base computer.
- Memberikan kartu ATM baru dan kode ATM ke nasabah tersebut.

e. Cara Customer Service Mencairkan Fee Marketing Kolektor:

- Membuat Memo pencairan Fee Marketing kolektor.
- Meminta persetujuan dan tanda tangan Pimpinan.
- Memberikan Memo tersebut ke bagian Accounting.
- Mentransfer fee tersebut ke rekening kolektor melalui bagian Accounting.

f. Cara Customer Service Menutup Rekening Nasabah:

- Nasabah perorangan data kolektor datang ke bank.
- Meminta buku tabungan dan ATM nasabah.
- Membawa arsip data nasabah dan buku tabungan nasabah ke Teller untuk penutupan rekening.