

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN POINT REWARD
TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PT.BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK
CABANG SEMARANG**



TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Diploma III pada Program Diploma III
Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro

Disusun Oleh :

Nadya Vega Safira
12010114060046

**PROGRAM DIPLOMA III
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2017**

**HALAMAN PERSETUJUAN
TUGAS AKHIR**

NAMA : NADYA VEGA SAFIRA

NIM : 12010114060046

FAKULTAS : EKONOMIKA DAN BISNIS

PROGRAM STUDI : DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN

JUDUL TUGAS AKHIR : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN POINT
REWARD TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PT.TABUNGAN NEGARA
(PERSERO) TBK CABANG SEMARANG

Semarang, 22 Mei 2017
Pembimbing Akademik
Universitas Diponegoro

Drs. Suryono Budi Santoso, MM
NIP. 19590609 198703 1 003

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir pada PT. BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk Cabang Semarang. Penulis Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

Dalam menyusun Tugas Akhir ini penulis mendapatkan bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Suharnomo , M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
2. Bapak Drs. H, Mudiantono, M.Sc. selaku Ketua Jurusan Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
3. Bapak Drs. R. Djoko Sampurno, MM selaku Dosen Wali.
4. Bapak Drs.Suryono Budi Santoso,MM selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, memberi semangat dan dorongan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir
5. Carmellia Wiradiputra selaku Manager Prioritas PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Semarang sekaligus Pembimbing Lapangan penulis yang senantiasa memberikan bantuan kepada penulis.
6. Bapak, Ibu, kakak dan adik tercinta yang selalu memberikan doa, motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Teman-teman Apri, Shinta, Dita, Nanda, Bunga, Dodo, Icing, Ucup, Wisnu, Happy, Kresna, Andre yang telah memberikan semangat, motivasi, serta bantuan yang telah diberikan secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan.Untuk itu mohon maaf atas segala kekurangan yang ada.

Semoga Tugas Akhir ini dapat berguna dan memberikan pengetahuan bagi semua pihak yang membacanya.

Semarang. 5 Mei 2017

Nadya Vega Safira

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup Penulisan	4
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penulisan	4
1.3.1 Tujuan disusunnya Tugas Akhir ini adalah:	4
1.3.2 Kegunaan Tugas Akhir ini adalah:	4
1.4 Metode Pengumpulan Data	5
1.4.1 Jenis Data	5
1.4.2 Metode Pengumpulan Data.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II GAMBARAN UMUM BANK BTN SEMARANG	8
2.1 Sejarah Bank BTN Semarang.....	8
2.2 Logo Bank Tabungan Negara (BTN)	10
2.3 Visi dan Misi Bank BTN Semarang.....	12
2.3.1 Visi Bank BTN Semarang.....	12
2.3.2 Misi BTN, Tbk	12
2.4 Struktur Organisasi Bank BTN Semarang	12
2.4.1 Bagan Struktur Bank BTN Semarang	12
2.5 Job Deskripsi	13
2.5.1 Job Deskripsi Struktur Organisasi BTN, Tbk.....	13
2.6 Struktur Organisasi bagian Prioritas BANK BTN Semarang	25
2.6.1 Bagan Struktur Prioritas	25
2.6.2 Job Deskripsi Prioritas.....	25
2.7 Layanan BTN Prioritas.....	29
BAB III	32
TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK	32

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN POINT REWARD TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK CABANG SEMARANG	32
3.1 Tinjauan Teori	32
3.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan dan Loyalitas.....	32
3.1.2 Proses Kualitas Pelayanan	34
3.1.3 Proses Loyalitas Pelanggan.....	36
3.1.4 Karakteristik Nasabah Loyal	37
3.2 Tinjauan Praktek.....	37
3.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Point Reward dan Loyalitas Nasabah Bank Tabungan Negara Tbk.....	37
3.2.2 Proses Kualitas Pelayanan Point Reward.....	38
3.2.3 Langkah-langkah Pencairan Point Reward.....	41
3.2.4 Loyalitas nasabah Bank Tabungan Negara.....	45
3.2.5 Karakteristik Nasabah Loyal pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk	47
BAB IV	48
PENUTUP.....	48
4.1 Kesimpulan.....	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Bank Tabungan Negara, Tbk	10
Gambar 2.2 Bagan Struktur Bank BTN Semarang.....	12
Gambar 2.3 Bagan Struktur Prioritas	25
Gambar 3.4 Loyalitas nasabah Bank Tabungan Negara	45
Gambar 3.5 Langkah-Langkah Loyalitas Pelanggan pada PT. Bank Tabungan Negara(Persero), Tbk.....	46

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap perusahaan pasti menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pesaing. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar (Atmawati dan Wahyuddin, 2007). Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Atmawati dan Wahyuddin, 2007). Setiap perusahaan dituntut untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik, mengingat perusahaan harus mampu untuk mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan yang semakin ketat. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan pada pelanggan. Kelangsungan hidup sebuah perusahaan sangat tergantung pada kepuasan para pelanggannya di satu sisi dan kemampuan menghasilkan laba di sisi lainnya. Tidak mungkin perusahaan mampu memuaskan kebutuhan pelanggannya, namun tidak mampu menghasilkan laba, akan tetapi eksis dan makin berkembang. Kedua hal tersebut harus dicapai secara simultan, dan ini disadari oleh manajemen setiap perusahaan. Upaya-upaya yang akan dilakukan oleh perusahaan untuk memuaskan kebutuhan konsumen dengan berbagai strategi dan berbagai cara dengan harapan agar pelanggan merasa puas dan selanjutnya mau untuk datang

kembali. Apabila konsumen telah berubah menjadi konsumen yang royal karena merasa puas kebutuhannya telah terpenuhi maka konsumen tidak akan pindah ke perusahaan lain. Menurut Blattebert dan Deighton (1996) dalam Ani Agus Kana editor A. Usama (2003:88), "adalah lebih mudah untuk mendapatkan current customer daripada untuk mendapatkan seorang customer baru. Ini berarti bahwa perusahaan lebih mudah mempertahankan current customer, karena telah kenal dan mengetahui serta telah mengevaluasi kinerja produk atau jasa perusahaan". Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang sangat menentukan dalam pemasaran, sebaliknya kekecewaan pelanggan dalam memberi layanan bisa menjadikan kehancuran perusahaan di masa mendatang. Agar pelanggan dapat dipertahankan, tentu harus dilakukan dengan langkah-langkah pelayanan optimal bagi pelanggan. Menurut Tjiptono (1997), "terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya 3 hubungan perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut (word-of-word) yang menguntungkan bagi perusahaan". Kotler, et. al (1996), "menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dia rasakan dengan harapannya". Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan pelanggan semakin besar. Persaingan yang semakin ketat khususnya untuk bisnis ritel, dimana banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan ritel harus menempatkan orientasi kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama dan diyakini sebagai kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa dengan harga bersaing. Kepuasan menurut Kotler (2000:36), "kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dia rasakan dengan harapannya". Pada umumnya harapan dari pelanggan merupakan perkiraan/ keyakinan pelanggan tentang apa yang diterimanya bila mereka membeli atau mengkonsumsi suatu produk. Kepuasan ini mendatangkan keuntungan karena biaya mendapatkan

pelanggan baru lima kali lebih tinggi daripada mempertahankan yang sudah ada. Terdapat lima dimensi yang dirancang untuk mengukur kualitas pelayanan yang didasarkan pada perbedaan antara 4 nilai harapan dengan nilai kinerja yang dirasakan oleh konsumen yaitu: Responsivness, Reliability, Assurance, Emphaty dan Tangibles. Responsivness (daya tanggap / kesigapan) adalah suatu respon / kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Reliability (keandalan) adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Assurance (jaminan) adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen / pelanggan terhadap perusahaan. Emphaty (perhatian) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan / konsumen. Tangibles (kemampuan fisik) adalah suatu bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi dan hal-hal yang lainnya yang bersifat fisik. Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen/ pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan. PT Bank Tabungan Negara(Persero) Tbk merupakan sebuah perusahaan jasa keuangan yang mengelola keuangan nasabah. Bank Tabungan Negara(Persero) Tbk mempersembahkan layanan eksklusif yaitu Layanan BTN Prioritas dimana layanan tersebut dilengkapi dengan exclusive lounge, meeting room, mini bar, cash assistant room, dan personal transaction room yang digunakan setiap saat. Ada pula program yang sedang dilakukan oleh PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk untuk meningkatkan loyalitas nasabah yakni Point Reward. Point Reward yaitu suatu penghargaan kepada nasabah karena telah menggunakan produk atau jasa Bank Tabungan Negara (Persero)

Tbk dalam bentuk point ,dan point tersebut dapat ditukarkan hadiah. Sehingga semakin banyak nasabah meningkatkan saldo tabungan, maka point yang didapatkan semakin banyak dan hadiah yang diperoleh semakin besar. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN POINT REWARD TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK.**

1.2 Ruang Lingkup Penulisan

Agar pembahasan tidak menyimpang dari judul yang telah ditentukan, maka perlu ruang lingkup yang jelas. Adapun ruang lingkup Tugas Akhir dalam hal ini adalah :

1. Pengertian Kualitas Pelayanan
2. Pengertian Loyalitas Nasabah
3. Proses Kualitas Pelayanan
4. Proses Terjadinya Loyalitas
5. Karakteristik Nasabah Loyal

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis memiliki tujuan dan manfaat kegunaan Tugas Akhir sebagai berikut :

1.3.1 Tujuan disusunnya Tugas Akhir ini adalah:

- a. Untuk mengetahui gambaran umum tentang PT Bank Tabungan Negar (Persero) Tbk.
- b. Untuk membandingkan teori yang diterima dibangku kuliah dengan praktek yang dilaksanakan pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.
- c. Untuk mengetahui dan memahami proses reward point yang akan diberikan kepada nasabah PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

1.3.2 Kegunaan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Memperdalam ilmu tentang kualitas layanan.

- b. Menambah wawasan dan pengetahuan tentang meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.
- c. Sebagai pengembangan ilmu bagi penulis dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang telah dituntut selama di perkuliahan.
- d. Sarana untuk menjalin hubungan baik antara Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro dengan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.
- e. Sebagai bahan pedoman atau referensi bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian dengan masalah yang sama.

1.4 Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan beberapa jenis data dan metode pengumpulan data yang beragam.

1.4.1 Jenis Data

Menurut sumbernya data terbagi 2, yaitu :

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat baik yang dilakukan melalui wawancara, observasi dan alat lainnya (Subagyo,2011: 87). Data primer ini diperoleh secara langsung dari hasil observasi dan wawancara kepada karyawan dan manager. Hasil yang di peroleh dari wawancara berupa informasi bagaimana cara memberikan point reward kepada nasabah dan hambatan-hambatan dalam proses point reward yang muncul di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari atau berasal dari bahan kepustakaan (Subagyo,2011: 88). Data sekunder ini diperoleh tidak secara langsung dari sumber atau objek yang sedang di lakukan penelitian. Data yang diperoleh seperti data nasabah, sejarah perusahaan dan struktur organisasi pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan suatu cara atau proses yang sistematis dalam pengumpulan, pencatatan dan penyajian fakta untuk tujuan tertentu. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan laporan ini, antara lain:

- Metode Observasi

Menurut Marzuki (2000), metode observasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang diselidiki. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis melakukan wawancara dan pengamatan secara langsung pada PT Bank Tabungan Negara (Persero)

- Studi Pustaka

Studi Pustaka dilakukan untuk memperoleh data serta memperluas wawasan dengan menggunakan buku – buku dan literature yang berhubungan dengan judul penelitian atau dapat digunakan sebagai sumber penulisan laporan Tugas Akhir.

Dalam metode ini penulis mengumpulkan data dengan membaca dan mempelajari buku-buku literatur, referensi yang ada diperpustakaan yang berhubungan dengan judul penulisan Tugas Akhir.

- Metode Wawancara

Menurut Sonny Sumarsono (2004), Metode Wawancara merupakan suatu bentuk pengamatan atau pengumpulan data secara langsung dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman terhadap masalah yang hendak dibicarakan sehingga tercipta suatu pemikiran dan gambaran objek yang jelas maka diperlukan suatu sistematika penyusunan laporan. Adapun sistematikanya sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan latar belakang tentang kualitas layanan, ruang lingkup, pembahasan, proses pelayanan dan loyalitas, karakteristik loyalitas, dan cara pengumpulan data serta sistematika penulisan Tugas Akhir.

BAB II : GAMBARAN UMUM INSTANSI

Pada bab ini dijelaskan secara singkat gambaran umum PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk., menguraikan tentang sejarah perusahaan, visi dan misi, logo, struktur organisasi beserta jobdesk masing-masing bagian.

BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Dalam bab ini akan dijelaskan yang berkaitan dengan teori yang ada hubungannya dengan kualitas pelayanan, pengertian loyalitas nasabah, proses kualitas pelayanan serta proses terjadinya loyalitas nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

BAB IV : PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang rangkuman dan kesimpulan yang telah dipaparkan dalam bab III.

BAB II
GAMBARAN UMUM
BANK BTN SEMARANG

2.1 Sejarah Bank BTN Semarang

Dibentuk Agar Masyarakat Rajin Nabung, Pernah dibekukan Jepang menyimak perjalanan Bank BTN, cukup mengharubiru. Sebab, bank itu lahir ketika rakyat kita tengah "getol" merebut kemerdekaan yang dirampas Belanda. Sekitar 1897, berdirilah bank Postspaar Bank cikal bakal Bank BTN. Postpaarbank berkedudukan di Batavia (Jakarta) yang didirikan untuk mendidik masyarakat pada saat itu agar gemar menabung. melalui Postspaarbank, masyarakat diperkenalkan lembaga perbaikan secara luas. Meskipun tentunya sistem perbankan yang ada pada saat itu tidak sama dan jauh dari sempurna bila dibandingkan dengan sistem perbankan saat ini. Sampai akhir 1931, peranan Postpaarbank dalam penghimpunan dana masyarakat terus menunjukkan adanya peningkatan yang sangat baik. (Hal tersebut terbukti dengan semakin banyaknya minat masyarakat pada saat itu untuk menaruh atau menyimpan uangnya di bank.Sampai dengan akhir 1939, Postpaarbank telah berhasil menghimpun dana masyarakat sebesar Rp 5,4 juta. Sebuah jumlah yang sangat, besar pada masa itu. Prestasi yang berhasil dicapai oleh Postspaarbank itu sebetulnya sejalan dengan kebijakan sistem desentralisasi yang-dilaksanakan pada saat itu. Sejarah keberhasilan Postspaarbank, akhirnya membawa dampak positif dengan mulai dibukanya 4 kantor cabang Postspaarbank masing-masing di Makasar (saat ini Ujung Pandang), Surabaya, Jakarta, dan Medan. Dalam perjalanannya, keberhasilan Postspaarbank dalam meng, himpun dana masyarakat itu mendapat ujian pada sekitar 1940 dengan diserbunya Netherland oleh tentara Jerman. Serbuan itu akhirnya membawa dampak terhadap terkurasnya dana yang telah dihimpun Postspaarbank secara besar-besaran oleh para nasabahnya. Tidak kurang dari Rp 11 juta dana yang terkuras untuk dibayarkan Postspaarbank kepada nasabah hanya dalam waktu beberapa hari saja. Namun, nasib baik masih berada pada postspaarbank, karena hal itu tidak berlangsung lama. Pada 1941,

kepercayaan masyarakat sudah mulai pulih kembali yang ditandai dengan mulai banyaknya masyarakat yang menabung uangnya pada Postspaarbank. Berdasarkan catatan sejarah; hanya dalam waktu singkat pada tahun yang sama, telah terkumpul dana yang dihimpun dari masyarakat sebesar Rp 58,8 juta. Sejarah kemudian tidak berhasil mencatat keberhasilan Postspaarbank, karena setahun kemudian atau tahun 1942 dengan masuknya tentara Jepang ke Indonesia, operasional Postspaarbank praktis mengalami kemandegan karena telah dibekukan. Kemudian, Jepang masuk dan mengubah semua bentuk pemerintahan dan segala aspek kehidupan masyarakat di Indonesia sesuai dengan kehendak Jepang yang berhasil mengusir Belanda pada saat itu dari wilayah Indonesia. Secara resmi pada tahun itu Jepang telah mengambilalih kekuasaan Belanda di Indonesia dan Postspaarbank yang merupakan bank karya kolonial Belanda dibekukan. Sebagai gantinya pemerintah Jepang mendirikan Tyokin Kyoku. Pada prinsipnya, misi Tyokin Kyoku bentukan Jepang tidaklah jauh dengan maksud dan tujuan Postspaarbank produk kolonial Belanda. Yaitu untuk mengajak masyarakat Indonesia gemar menabung. Namun, dalam perjalanannya ternyata misi Tyokin Kyoku tidak semulus apa yang pernah dilakukan Postspaarbank dalam menghimpun dana masyarakat melalui tabungan tersebut. Ironisnya, Tyokin Kyoku gagal dalam menjalankan misinya karena masyarakat menganggap bahwa manabung melalui Tyokin Kyoku itu dirasakan adanya paksaan. Sehingga dengan sendirinya masyarakat enggan untuk melakukan penabungan pada saat itu. Meskipun demikian, Tyokin Kyoku telah berhasil membuka cabangnya di Jogjakarta pada masa itu. Setelah kemerdekaan berhasil diraih, Tyokin Kyoku diambilalih pemerintah Indonesia. Namanya diubah menjadi Kantor Tabungan Pos atau disingkat KTP. Pembentukan KTP pada saat itu diprakarsai oleh Darmosoetanto selaku direktur pertama KTP. Dalam perjalanannya, pada akhirnya KTP mempunyai peran yang sangat besar. Peran yang sangat berarti pada saat itu adalah adanya tugas KTP dalam pengerjaan penukaran uang Jepang dengan Oeang Republik Indonesia(ORI).

Sejarah telah mencatat bahwa pada masa pendudukan Jepang, peredaran uang yang ada saat itu ditarik dan diganti dengan uang Jepang. Maka begitu Indonesia merdeka, melalui KTP itulah uang Jepang yang masih beredar kemudian ditarik dan diganti dengan uang Indonesia. Ketika Agresi Militer Belanda ke Indonesia, KTP tidak dapat bekerja dengan aman. Dan, dengan agresi Belanda itu, pada 19 Desember 1946 KTP dan kantor-kantor cabangnya yang telah tersebar di Indonesia resmi diduduki oleh Belanda. Namun, pada Juni 1949 pemerintah Republik Indonesia membuka kembali KTP tersebut sekaligus mengganti namanya menjadi Bank Tabungan Pos Republik Indonesia. Kemudian berganti menjadi Bank Tabungan Pos. Pada 9 Februari 1950, Bank Tabungan Pos dibekukan dan selanjutnya dibentuklah Bank Tabungan Negara (BTN). Selanjutnya, tanggal tersebut diperingati sebagai kelahiran Bank BTN. Perkembangannya terus melejit, sampai sekarang sudah memiliki 1.102 kantor di seluruh Indonesia.

2.2 Logo Bank Tabungan Negara (BTN)

Logo merupakan hal yang sangat penting bagi suatu merek, dengan logo yang baik dan tepat sebuah perusahaan atau produk dapat lebih mudah diingat dalam benak publik. Terhitung sejak didirikannya pada tahun 1980an hingga sekarang ini PT. Bank Tabungan Negara, Tbk (BTN) sudah dua kali mengganti logonya. Logo pertama dibuat selama periode tahun 1980an-1992, sedangkan logo yang kedua dibuat sejak tahun 1992 dan masih digunakan hingga sekarang ini. Berikut adalah bentuk logo yang saat ini digunakan oleh PT. Bank Tabungan Negara, Tbk (BTN) :

Gambar 2.0.1 Logo Bank Tabungan Negara, Tbk



Sumber gambar : www.btn.co.id

Setiap logo pasti memiliki makna yang tersembunyi dibalikny, begitu juga dengan logo PT. Bank Tabungan Negara, Tbk (BTN) diatas. Setiap simbol dan karakter yang terdapat dalam logo PT. Bank Tabungan Negara memiliki makna yang berkaitan erat dengan pencerminan perusahaan dalam menjalankan perusahaannya. Demikian makna yang terkandung dalam logo PT. Bank Tabungan Negara, Tbk tersebut diantaranya yaitu:

1. Pola segi enam yang berbentuk sarang lebah
Mengisyaratkan adanya kegiatan menabung pada masyarakat sebagaimana halnya lebah yangselalu menyimpan madu perolehannya, dengan kata lain PT. Bank Tabungan Negara, Tbk senantiasa membantu pembangunan nasional melalui pengerahan dana masyarakat dalam bentuk tabungan.
2. Bagian terluar pola segi enam yang menyiratkan “Atap Rumah”
Menunjukkan citra dan misi utama BTN yang merujuk pada visi PT. Bank Tabungan Negara, Tbk (BTN) juga yaitu sebagai pelaksana KPR bagi masyarakat.
3. Bentuk logo dengan huruf kecil
Melambangkan sikap ramah dan rendah hati. ramah terhadap semua segmen bisnis yang dimasuki, menunjukkan keinginan yang besar untuk melayani dengan rendah hati (*Customer Focus*).
4. Warna huruf biru tua
Melambangkan rasa nyaman, tenang, menyejukkan,warisan luhur, stabilitas(*command*, memimpin) dan serius (*Respect*) serta tahan uji (*Reliable*) memiliki pondasi yang kuat dan setia sehingga dapat dipercaya dan memiliki kehormatan yang tinggi(*Trust, Integrity*)
5. Simbol dari spesialis(*Profesionalism*)
Bentuk gelombang emas cair sebagai metamofosa dari sifat agile, progresif, pandangan ke depan,flesibilitas serta ketangguhan atas segala kemungkinan yang akan datang.
6. Warna kuning emas / warna logam mulia, menunjukkan keagungan, kemuliaan, kemakmura, kekayaan

dan menjadikan kita merasa tajam perhatiannya, aktif, kreatif, meriah dan merupakan warna spiritual dengan maksud melambangkan hal yang luar biasa seperti masa depan lebih baik, cemerlang dan menyala-nyala.

2.3 Visi dan Misi Bank BTN Semarang

2.3.1 Visi Bank BTN Semarang

Menjadi Bank yang terdepan dalam pembiayaan perumahan.

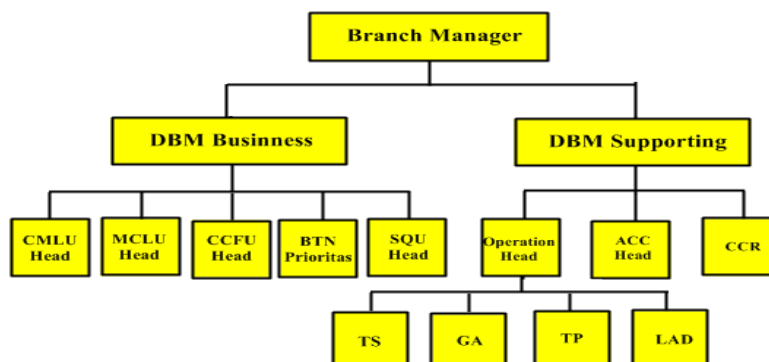
2.3.2 Misi BTN, Tbk

1. Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri terkait pembiayaan konsumsi dan usaha kecil menengah.
2. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis teknologi terkini.
3. Menyiapkan dan mengembangkan Human Capital yang berkualitas, profesional dan memiliki integritas tinggi.
4. Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan good corporate governance untuk meningkatkan Shereholder Value.
5. Mempedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya.

2.4 Struktur Organisasi Bank BTN Semarang

2.4.1 Bagan Struktur Bank BTN Semarang

Gambar 2.0.2 Bagan Struktur Bank BTN Semarang



2.5 Job Deskripsi

2.5.1 Job Deskripsi Struktur Organisasi BTN, Tbk

Adapun Uraian Jabatan dari susunan organisasi BTN Cabang Semarang terdiri dari :

1. Branch Manager :

- Menyetujui memo pencairan dana untuk *developer*
- Menyetujui pelaksanaan akad kredit
- Menyetujui pelaksanaan akad kredit adendem
- Menyetujui dan mendesposisikan surat persetujuan penjualan kredit
- Mereview dan menandatangani memo *special rate*
- Menandatangani proposal fan mendisposisikan untuk diteruskan ke nasabah
- Menandatangani kontrak kerjasama dan mendisposisikan untuk diteruskan ke nasabah
- Menyetujui dan mendisposisikan pengajuan pencairan kredit
- Mendisposisikan pelaksanaan penempatan dana
- Melakukan analisa dan meberikan keputusan kredit
- Mereview dan memutuskan aplikasi pengajuan kredit
- Meneruskan aplikasi pengajuan kredit untuk diputuskan oleh yang berwenang
- Mendisposisikan permintaan *sponsorship* dari nasabah
- Menyetujui permintaan *sponsorship* dokumen pokok yang sudah ditandatangani
- Menyetujui penambahan plafon
- Memutuskan aplikasi pengajuan perpanjangan kredit
- Mereview dan menandatangani PKS
- Mereview dan menandatangani memo laporan hasil kunjungan lokasi dan dokumen kelengkapan data

- Memberi persetujuan pelelangan properti debitur
 - Melakukan otorisasi pembayaran SPM (Surat Perintah Membayar)
 - Melakukan disposisi
 - Memberikan persetujuan pada memo pencairan
 - Mendisposisi pengajuan *restruct*
 - Mendisposisikan persetujuan *restruct*
2. DBM Bussiness
- Mereview dan menandatangani memo pencairan dana
 - Mereview dan menandatangani memo *special rate*
 - Mereview dan menandatangani memo bebas pinalti pencairan deposito dipercepat
 - Mereview dan memberikan keputusan kredit
 - Mereview dan menandatangani dokumen verifikasi
 - Mereview dokumen akad kredit & melampirkannya
 - Mereview dan menandatangani surat persetujuan penjualan tunai
 - Mereview dan menandatangani memo pendebetn giro
 - Mereview dan menandatangani proposal penawaran kerjasama
 - Mereview dan menandatangani kontrak kerjasama
 - Mereview dan meminta persetujuan lebih lanjut untuk pencairan dana
 - Mereview dan meminta persetujuan lebih lanjut untuk pencairan kredit
 - Mereview dan menandatangani memo pendapatan dana
 - Memberikan rekomendasi dan memberikan keputusan lebih lanjut
 - Mereview permintaan *spnsorship* dan pengeluaran dana promosi

- Memberikan rekomendasi dan meminta keputusan lebih lanjut
 - Mereview dan menandatangani memo permohonan royalti parsial
 - Mereview dan menandatangani hasil analisa proper
 - Mereview PKS
3. CMLU(Commercial Lending Unit)
- Mereview dokumen akad kredit & lampirannya
 - Mendisposisikan pelaksanaan akad kredit
 - Mereview dokumen akad kredit addendum & lampirannya
 - Mendisposisikan pelaksanaan akad kredit addendum
 - Mereview dan meneruskan surat persetujuan penjualan tunai
 - Mereview dan meneruskan memo pendebitan giro
 - Mereview dan meneruskan memo usulan pencairan kredit
 - Mereview dan meneruskan laporan prestasi proyek
 - Mereview dan meneruskan hasil PAK
 - Mendisposisikan keputusan persetujuan aplikasi kredit untuk diteruskan ke nasabah
 - Mereview dan meneruskan PAK penambahan plafond kredit
 - Mendisposisikan keputusan persetujuan penambahan plafond kredit untuk diteruskan ke nasabah dan persiapan pembuatan addendum
 - Meminta untuk melakukan *account maintenance*
 - Mereview dan meneruskan PAK perpanjangan kredit
 - Mereview dan meneruskan memo permohonan royalti parsial
 - Meminta pelaksanaan analisa kunjungan ke lokasi property
 - Melakukan review hasil analisa proper dan meminta *approval* persetujuan
 - Mempersiapkan pelaksanaan akad kredit

- Mempersiapkan pelaksanaan akad kredit addendum
 - Melengkapi dokumen-dokumen yang diperlukan
 - Meninjau lokasi dan progress debitur
 - Membuat PKS
 - Menyerahkan PKS ke *developer*
4. MCLU (Mortgage Consumer Lending Unit)
- Mereview dan menandatangani memo koreksi beserta lampirannya
 - Mereview dan menandatangani surat pemberitahuan debitur
 - Mereview dan menyetujui realisasi kredit
 - Mereview hasil input DDE dan melakukan *Task Assignment*
 - Memberikan survei order untuk verifikasi penghasilan dan tempat kerja, tempat tinggal dan penilaian agunan(*e-loan*)
 - Mereview hasil analisis dan memberikan keputusan kredit
 - Mereview dan menandatangani PKS
 - Menyerahkan kelengkapan data
 - Membuat draft PKS
 - Memberikan PKS yang sudah ditandatangani oleh pihak ketiga
 - Menyerahkan kelengkapan data
 - Melakukan proses dan pembuatan memo pencairan dana
 - Membuat tanda terima yang memuat penjelasan bahwa klaim sudah diterima & membuat memo koreksi
 - Menyerahkan memo koreksi beserta lampirannya
 - Menjelaskan klaim diterima atau ditolak
 - Membuat dan menyerahkan surat pemberitahuan debitur
 - Menyerahkan form surat pemberitahuan untuk dikirim ke debitur
 - Menyerahkan form surat pemberitahuan untuk melakukan pelaporan ke BI mengenai klaim angsuran

- Meminta informasi perihal jumlah utang dan mencetak rincian pelunasan
 - Mengajukan memo permohonan realisasi kredit
 - Melakukan proses verifikasi data calon debitur dan menyerahkan persyaratan dokumen
 - Menyerahkan prose *Review* input data DDE
 - Membuat SP3K
 - Membuat memo persetujuan update data financial
 - Membuat surat pemberitahuan persetujuan debitur
 - Melakukan pencetakan berita acara serah terima & memberikan dokumen bukti pelunasan
 - Melakukan serah terima dokumen agunan & akta-akta pengikatan kredit
 - Membuat bukti *fotocopy* pembayaran dari nasabah dan melakukan verifikasi dokumen yang bersangkutan dengan debitur
 - Menyerahkan FC dokumen pokok
 - Melakukan input data *costumer* dan *inpit prospect*
 - Meminta melakukan LPA by *system iLoan*
 - Membuat laporan monitoring & analisa atas aplikasi masuk yang direject oleh pihak BTN
 - Melakukan verifikasi (*non visit*) dan rekomendasi
 - Merekomendasikan hasil analisa kredit kepada pemutus kredit cabang
5. CCFU (Commercial Consumer Funding Unit)
- Mereview dan meminta persetujuan terkait memo pencairan bonus
 - Meminta persetujuan *special rate*
 - Menginformasikan persetujuan mengenai permohonan

- Meminta persetujuan pemberian bebas pinalti pencairan deposito dipercepat
- Menginformasikan persetujuan pemberian bebas pinalti pencairan deposito dipercepat
- Menandatangani form verifikasi pemesanan barang
- Membuat dan melaporkan memo pemindahan dana nasabah
- Membuat draft penawaran kerjasama lembaga
- Membuat memo penempatan kerjasama lembaga
- Melakukan pengadaan permintaan *sponsorship*
- Melakukan *reminding* tanggal jatuh tempo dan penawaran program
- Memfinalisasi perpanjangan program penempatan dana
- Membuat dan melaporkan memo pemindahan dana nasabah
- Membuat *draft* penawaran kerjasama lembaga
- Membuat *draft* kontrak kerjasama
- Membuat memo penempatan dana
- Melakukan pengadaan permintaan *sponsorship*
- Melakukan *reminding* tanggal jatuh tempo dan penawaran program
- Memfinalisasi perpanjangan program penempatan dana
- Membuat memo pencairan bonus
- Menyerahkan memo pencairan bonus dalam bentuk pemindahbukuan yang sudah ditandatangani
- Meminta pengaduan voucher belanja atau barang
- Memberikan voucher belanja/barang untuk diberikan kepada nasabah
- Meminta persetujuan *special rate* kepada atasan
- Menginformasikan persetujuan mengenai permohonan kepada nasabah
- Membuat memo *special rate*

- Membuat usulan persetujuan pemberian bebas penalty pencairan deposito dipercepat kepada nasabah
- Membuat memo bebas penalty pencairan deposito dipercepat

6. BTN Prioritas

- Memberikan pelayanan secara penuh kepada nasabah prioritasnya
- Memberikan tim yang professional yang akan melayani segala kebutuhan perbankan dan investasi nasabah secara personal.
- Menyediakan segala fasilitas bagi nasabah prioritas

7. SQU

- Meminta persetujuan *special rate*
- Menginformasikan persetujuan mengenai permohonan
- Meminta persetujuan pemberian bebas pinalti pencairan deposito dipercepat
- Menginformasikan persetujuan pemberian bebas pinalti pencairan deposito dipercepat
- Mereview dan menandatangani dokumen verifikasi
- Meminta persetujuan *special rate* kepada atasan
- Menginformasikan persetujuan mengenai permohonan kepada nasabah
- Membuat memo *special rate*
- Membuat usulan persetujuan pemberian bebas penalty pencairan deposito dipercepat kepada atasan
- Menginformasikan persetujuan pemberian bebas pinalti pencairan deposito dipercepat kepada atasan
- Menginformasikan persetujuan pemberian bebas pinalti pencairan deposito dipercepat kepada nasabah
- Membuat memo bebas pinalti pencairan deposito dipercepat

- Memberikan form pengaduan nasabah untuk ditindak lanjuti
- Menyerahkan bukti dokumen verifikasi
- Penyerahan bukti transaksi

8. DBM Supporting

- Menyetujui memo pencairan
- Memeriksa memo pencairan dana untuk developer dan memberi disposisi
- Proses approval pada system BDS
- Mendisposisikan memo pencairan kredit
- Melakukan otorisasi pembayaran SPM (Surat Perintah Membayar)
- Meneruskan disposisi
- Meneruskan disposisi memo
- Mendisposisikan pengajuan redtruct
- Mendisposisikan prsetujuan restrict
- Melakukan validasi transaksi harian (RTGS) dengan batas nominal sesuai dengan kewenangan

9. Operation Unit

- Mengesahkan laporan yang dibuat oleh *Loan Administration Appaiser*
- Memberikan disposisi persetujuan untuk dilakukan transaksi/jurnal koreksi
- Menyetujui memo pencairan dan untuk *developer*
- Memeriksa memo pencairan dana untk *developer* dan memberi disposisi
- Memberikan memo permohonan fotocopy dokumen pokok yang sudah di paraf
- Melakukan otorisasi pembayaran MP (Surat Perintah Membayar)

- Mereview memo permohonn pencairan dana ditahan KPR indent
 - Melakukan validasi pembayaran angsuran, pencairan deposito, tabungan , cek & giro, RTGS dsb dengan batas nominal sesuai dengan kewenangannya
 - Melakukan approval upload pembayaran gaji/payroll (internal BTN dan pihak luar)
 - Approval system pembayaran administrasi Negara
 - Memeriksa surat peringatan untuk kliring (cek kosong) dan membubuhkan tandatangan
 - Memeriksa laporan setoran pajak
10. TS (Teller Service)
- Melakukan input jumlah transaksi dan memastikan penerimaan transfer, no rekening dan bank yang dituju
 - Menyelesaikan trasaksi normal : penyetoran dana dan penarikan dana (tanpa memerlukan approval dari atasan)
 - Setoran mamploeg transaksi harian
 - Melakukan pembayaran SPM tunai dari unit lain
11. GA (General Administration)
- Mengadministrasikan permohonan cuti (mencatat di register cuti, memintakan paraf GA Head dan tandatangan Supporting DBM/BM, pencairan tunjangan cuti)
 - Mengadministrastasikan permohonan ijin sakit dalam file pegawai dan menerbitkan SK pegawai pengganti apabila diperlukan
 - Pelakssanaan training untuk karyawan\Pembuatan SK (mutasi, rotasi karyawan)
 - Membuat dan memutuskan SPM untuk meminta tandatangan otorisator dan setuju bayar

- Tindak lanjut keluhan yang terkait dengan perbaikan fisik gedung maupun alat mesin kantor
 - Pemenuhan ATK (1 bulan sekali)
 - Perpanjangan sewa gedung outlet bank
 - Menghitung gaji seluruh karyawan
12. TP (Transaction Processing)
- Mendisposisikan memo pencairan dana
 - Menyerahkan memo koreksi beserta lampirannya
 - Menyerahkan pencairan dana (disposisi)
 - Mendisposisikan memo pemindahan dana nasabah ke rekening lain sesuai permintaan nasabah
 - Mereview memo pengaduan nasabah
 - Memeriksa untuk persetujuan transaksi kliring sesuai dengan kewenangannya
 - Memeriksa maploeg terkait transaksi TP
 - Membuat surat peringatan terkait adanya penolakan kliring
 - Menyerahkan dan mengembalikan (untuk yang ditolak) kliring ke lembaga kliring (warkat bank lain)
 - Entry transaksi penolakan kliring/cek kosong pada aplikasi SIBS
 - Membawa kliring warkat BTN dari bank lain
 - Melakukan pembayaran SPM non tunai dari unit lain
 - Melakukan pencairan dana jaminan ke rekening developer
 - Melakukan koreksi di BDS
 - Pemindahbukuan atau pencairan bonus
 - Melakukan pemindahbukuan dana lembaga
 - Mengeksekusi proses pencairan
 - Menindaklanjuti pengaduan nasabah terkait dengan klaim ATM dan melaporkan hasilnya, kemudian membuat memo koreksi

- Melakukan rekap transaksi pajak dan memeriksa kebenaran nominal, tahun pajak dan kode MAP, kemudian melakukan penyetoran ke kas negara untuk pembayaran pajak
- Menyerahkan bukti form kiriman uang (sesuai kewenangannya)
- Melakukan pencairan dan pemindahbukuan
- Melaksanakan perintah sesuai dengan memo restruct
- Mengeksekusi transaksi kliring (warkat) yang menjadi kewenangannya maupun yang memerlukan approval atasan
- Melakukan transaksi pemindahbukuan/ jurnal koreksi

13. LAD (Loan Administrator and Document)

- Melakukan validasi memo pencairan
- Memberikan memo pencairan dana untuk developer dan memberi disposisi
- Menyerahkan memo koreksi beserta lampirannya
- Mengeksekusi sesuai perintah pada memo
- Meneruskan order survey penghasilan
- Memeriksa dan menyerahkan laporan survey verifikasi penghasilan
- Memverifikasi dan meneruskan hasil survey ke analyst
- Memeriksa memo permohonan fotocopy dokumen pokok
- Menyiapkan dokumen pokok dan surat roya untuk dibawa ke BPN
- Meneruskan order LPA ke LA staff *by system iLoan* (untuk petugas raksasi internal BTN, sedangkan petugas dari eksternal menggunakan media surat tugas)
- Meng-approve laporan di system iLoan dan meneruskan ke customer loan service
- Meneruskan disposisi
- Cek kebenaran dan tandatangan memo pencairan

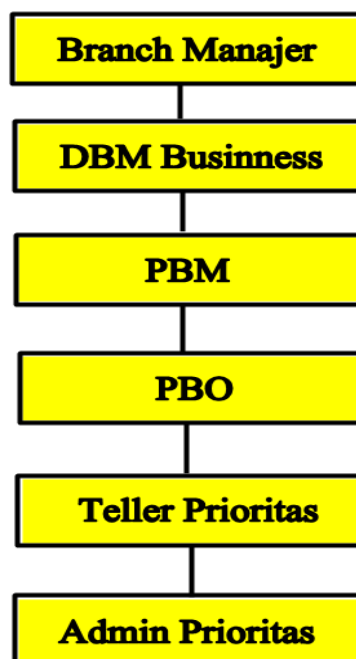
- Memberikan penjelasan terkait klaim/keluhan dari nasabah terkait dokumen yang belum selesai
 - Membuat memo pencairan dana untuk developer
 - Mengarsip memo koreksi beserta lampirannya
 - Melakukan verifikasi memo pencairan
 - Melakukan survey verifikasi penghasilan
 - Meng-scan dan menginput data ke system
 - Mengentry hasil laporan di system iLoan dan meng-scan gambar agunan
 - Mengupdate system terkait dengan pembayaran ekstra
 - Melakukan survey untuk memastikan kelayakan rumah dan atau mentransaksikan nilai rumah
 - Membuat memo permohonan fotocopy dokumen pokok
 - Melakukan pencatatan ke buku register dokumen pokok
 - Memeriksa kelengkapan dokumen pokok (perjanjian kredit, akte jual beli, pengakuan hutang, SKMHT, APHT, monitor penyelesaian IMB dan sertifikat)
 - Mengupdate sistem terkait kelengkapan dokumen (dokumen yang sudah diperoleh)
 - Pengadministrasian (penyimpanan) seluruh dossier A
 - Melakukan stock opname seluruh dokumen pokok
14. ACC (Accounting Control Unit)
- Menindaklanjuti memo terkait aplikasi kredit yang sesuai dengan (mundur track)
 - Mengaktifkan user ID iLoan yang terkunci
 - Melakukan register setiap klaim angsuran dan secara periodik ke BI
 - Membuat entry jurnal
 - Membuat laporan lalu lintas devisa, laporan bank umum dan sistem informasi debitur

- Melakukan transaksi jurnal koreksi
15. CCR (Consumer Collection Remedial)
- Bertanggung jawab atas pengelolaan kualitas seluruh kredit *consumer* dengan umur tunggakan kurang dari 360 hari.
 - Perbaikan kualitas kredit dilakukan dengan penagihan dan restrukturisasi
 - Mereview permohonan keringanan bunga dan denda.

2.6 Struktur Organisasi bagian Prioritas BANK BTN Semarang

2.6.1 Bagan Struktur Prioritas

Gambar 2.0.3 Bagan Struktur Prioritas



2.6.2 Job Deskripsi Prioritas

1. Branch Manajer

- Menyetujui memo pencairan dana untuk *developer*
- Menyetujui pelaksanaan akad kredit
- Menyetujui pelaksanaan akad kredit adendem

- Menyetujui dan mendisposisikan surat persetujuan penjualan kredit
- Mereview dan menandatangani memo *special rate*
- Menandatangani proposal dan mendisposisikan untuk diteruskan ke nasabah
- Menandatangani kontrak kerjasama dan mendisposisikan untuk diteruskan ke nasabah
- Menyetujui dan mendisposisikan pengajuan pencairan kredit
- Mendisposisikan pelaksanaan penempatan dana
- Melakukan analisa dan memberikan keputusan kredit
- Mereview dan memutuskan aplikasi pengajuan kredit
- Meneruskan aplikasi pengajuan kredit untuk diputuskan oleh yang berwenang
- Mendisposisikan permintaan *sponsorship* dari nasabah
- Menyetujui permintaan *sponsorship* dokumen pokok yang sudah ditandatangani
- Menyetujui penambahan plafon
- Memutuskan aplikasi pengajuan perpanjangan kredit
- Mereview dan menandatangani PKS
- Mereview dan menandatangani memo laporan hasil kunjungan lokasi dan dokumen kelengkapan data
- Memberi persetujuan pelelangan properti debitur
- Melakukan otorisasi pembayaran SPM (Surat Perintah Membayar)
- Melakukan disposisi
- Memberikan persetujuan pada memo pencairan
- Mendisposisi pengajuan *restruct*
- Mendisposisikan persetujuan *restruct*

2. DBM Bussiness

- Mereview dan menandatangani memo pencairan dana
 - Mereview dan menandatangani memo *special rate*
 - Mereview dan menandatangani memo bebas pinalti pencairan deposito dipercepat
 - Mereview dan memberikan keputusan kredit
 - Mereview dan menandatangani dokumen verifikasi
 - Mereview dokumen akad kredit & melampirkannya
 - Mereview dan menandatangani surat persetujuan penjualan tunai
 - Mereview dan menandatangani memo pendebitan giro
 - Mereview dan menandatangani proposal penawaran kerjasama
 - Mereview dan menandatangani kontrak kerjasama
 - Mereview dan meminta persetujuan lebih lanjut untuk pencairan dana
 - Mereview dan meminta persetujuan lebih lanjut untuk pencairan kredit
 - Mereview dan menandatangani memo pendapatan dana
 - Memberikan rekomendasi dan memberikan keputusan lebih lanjut
 - Mereview permintaan *spnsorship* dan pengeluaran dana promosi
 - Memberikan rekomendasi dan meminta keputusan lebih lanjut
 - Mereview dan menandatangani memo permohonan royalti parsial
 - Mereview dan menandatangani hasil analisa proper
 - Mereview PKS
3. PBM (Priority Banking Manajer)
- Memimpin breafing pagi

- Mengkoordinasi para PBO
 - Memberikan motivasi PBO agar dapat mencapai target yang sudah di tetapkan
 - Memberikan info atau memo paling terbaru kepada semua PBO dan admin prioritas
 - Menandatangani berkas seperti : berkas point reward, pembukaan buku tabungan, memo keluar dll
4. PBO (Priority Banking Officer)
- Mencari nasabah baru
 - Membuat strategi agar nasabah membuka rekening baru
 - Melayani nasabah dengan baik, ramah dan tanggap agar nasabah puas dengan pelayanannya
 - Menandatangani berkas seperti memo keluar, pembukaan rekening baru, bon barang, dll
5. Teller Priority
- Melayani nasabah yang akan melakukan penyetoran uang tunai
 - Menghitung secara cepat dan tepat uang yang telah disetor oleh nasabah
 - Memproses ATM nasabah yang sudah tidak berlaku
 - Menyimpan PIN nasabah yang ATM telah dibuat dari kantor pusat
 - Membuat laporan pertanggung jawaban kebutuhan prioritas
6. Admin prioritas
- Membuat memo keluar atm nasabah yang sudah tidak berlaku
 - Menyediakan berkas yang dibutuhkan para PBM dan PBO
 - Membuat memo point reward

- Membuat kwitansi point reward
- Menghitung neet hadiah dan menentukan voucher yang akan didapatkan nasabah
- Membuat surat keluar perpanjangan deposito untuk nasabah.

2.7 Layanan BTN Prioritas

BTN prioritas senantiasa hadir untuk memberikan layanan yang mengerti dan memahami kebutuhan nasabah. Priority Banking Officer yang ramah, cepat, dan tanggap akan membantu kebutuhan perencanaan nasabah.

Sebagai one stop services, kami berupaya memberikan layanan terbaik dan solusi bagi perencanaan dan pengelolaan keuangan anda secara optimal.

Berikut benefit yang kami persembahkan bagi nasabah BTN Prioritas :

- a. **BTN Prioritas Exclusive Lounge**
Layanan bagi nasabah yang dilengkapi dengan exclusive lounge, meeting room, mini bar, cash assistant room, dan personal transaction room yang dapat digunakan setiap saat.
- b. **Kartu Debit BTN Prioritas, dengan kriteria sbb :**
 1. **KARTU DEBIT BTN PRIORITAS GOLD**
Merupakan segmentasi dengan total dana kelolaan sebesar Rp. 250 juta s.d. <Rp. 2 Milyar rupiah
 2. **KARTU DEBIT BTN PRIORITAS PLATINUM**
Merupakan segmentasi dengan total dana kelolaaan sebesar diatas RP. 2 Milyar rupiah
- c. **Layanan Priority Banking Officer**
Tim yang professional akan didesdikasikan untuk melayani segala kebutuhan perbankan dan investasi nasabah secara personal.
- d. **Layanan Airport Handling**
BTN Prioritas menyediakan fasilitas Airport Special Assistance yang akan membantu perjalanan anda. Layanan airport handling dari BTN Prioritas akan membuat perjalanan anda relative lebih

efektif dan efisien. Layanan ini meliputi kemudahan dalam mengurus pembayaran airport tax, membantu pada saat check in dan membantu pengurusan bagasi nasabah.

e. Majalah Eksklusif Prioritas

BTN Prioritas memberikan gratis berlangganan majalah sesuai dengan daftar pilihan majalah yang tersedia selama 6 (enam) bulan pertama bagi nasabah baru.

f. Executive Lounge Bandara

Berupa fasilitas ruang tunggu eksklusif yang disediakan di beberapa titik bandara baik untuk keberangkatan rute domestic maupun rute internasional. Saat ini terdapat sebanyak 45 executive lounge yang bekerja sama dengan BTN Prioritas, dengan benefit sebagai berikut:

1. Berlaku 1 (satu) pax untuk nasabah yang memiliki KARTU DEBIT BTN PRIORITAS GOLD
2. Berlaku 2 (dua) pax untuk nasabah yang memiliki KARTU DEBIT BTN PRIORITAS PLATINUM

g. Executive Merchant

BTN Prioritas memberikan fasilitas khusus kepada nasabah prioritas melalui merchants yang bekerjasama dalam bentuk potongan harga (discount) maupun fasilitas bebas biaya (gratis). Fasilitas pada merchants pilihan ini dapat dinikmati oleh nasabah dengan menggunakan Kartu Debit BTN Prioritas pada merchants seperti Klinik/Laboratorium, Hotel, Bioskop, Restoran/Café, Resort & Spa, dll.

h. Program Apresiasi dan Loyalty

Sebagai wujud apresiasi kami terhadap loyalitas nasabah kepada Bank BTN, kami memberikan kesempatan kepada nasabah prioritas untuk menikmati beragam program apresiasi dan loyalty. Program ini diberikan dalam bentuk undangan dalam penyelenggaraan acara (events) yang dirancang khusus bagi anda yang diselenggarakan

dalam berbagai tema sesuai dengan gaya hidup dan hobby nasabah yang tentunya akan turut melibatkan para professional di bidangnya.

BAB III
TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN POINT REWARD TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PT. BANK TABUNGAN NEGARA
(PERSERO) TBK CABANG SEMARANG

3.1 Tinjauan Teori

3.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan dan Loyalitas

3.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Untuk mendapatkan gambaran lebih jelas mengenai kualitas layanan , berikut definisi kualitas layanan menurut para ahli:

1. Menurut Kotler (2000:25)

Kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan

2. Menurut Gronroos adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan (Ratminto, 2005:2)

3. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaianya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut

4. Menurut Wyckof (dalam Wisnalmawati, 2005:155) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.
5. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006:182), Parasuraman dkk (1998) mendefinisikan kualitas jasa sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima.

3.1.1.2 Pengertian Loyalitas

Untuk mendapatkan gambaran lebih jelas mengenai loyalitas, berikut definisi loyalitas menurut para ahli :

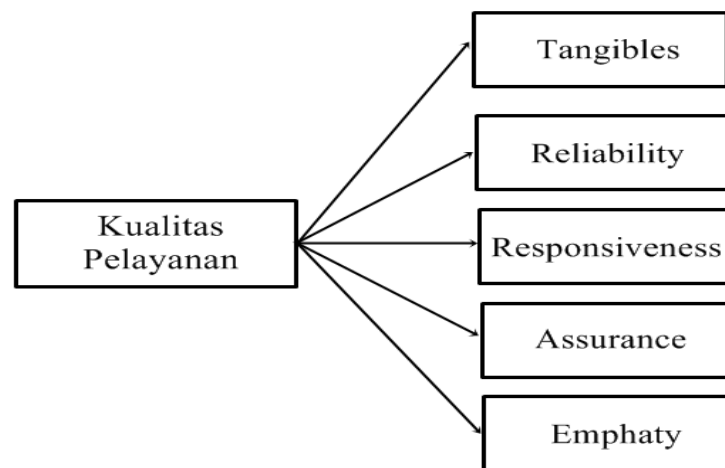
1. Kotler dan Keller (2009:138)
Loyalitas adalah komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih.
2. Loyalitas Menurut Tjiptono (2011:481)
Perilaku pembelian ulang semata mata menyangkut pembelian merek tertentu yang sama secara berulang kali (bisa dikarenakan memang hanya satu satunya merk yang tersedia, merk termurah dan sebagainya).
3. Menurut Supriyatmini (2005 : 41)
Loyalitas merupakan kesetiaan customer terhadap penyedia jasa yang telah memberikan pelayanan kepadanya.
4. Menurut Amin Widjaja (2008:6)
Loyalitas adalah kelekatan pelanggan pada suatu merek, toko, pabrik, pemberi jasa, atau entitas lain berdasarkan

sikap yang menguntungkan dan tanggapan yang baik seperti pembelian ulang.

3.1.2 Proses Kualitas Pelayanan

Menurut Zheithalm et al dalam Ariani (2009:180) kualitas pelayanan mempunyai lima dimensi pokok yang dikenal dengan SERQUAL (service quality) yang terdiri dari:

Gambar 3.1 Proses Kualitas Pelayanan



Sumber: Zheithalm et al dalam Ariani (2009:180)

1. Bukti fisik (tangibles)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Diantaranya meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja dan kursi, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai.

2. Keandalan (reliability)

Kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

3. Daya tanggap (responsiveness)

Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

4. Jaminan (assurance)

Pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen, antara lain:

- a. Komunikasi (communication), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti apa yang diinformasikan pegawai serta dengan cepat dan tanggap menyikapi keluhan dan komplain dari para pelanggan.
- b. Kredibilitas (credibility), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, believability atau sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
- c. Keamanan (security), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya

pelayanan yang diberikan mampu memberikan suatu jaminan kepercayaan.

- d. Kompetensi (competence) yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
- e. Sopan santun (courtesy), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopansantunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

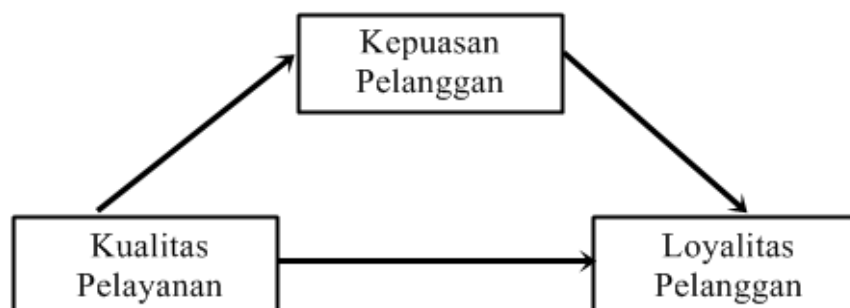
5. Empati (empathy)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

3.1.3 Proses Loyalitas Pelanggan

3.1.3.1 Langkah-langkah Loyalitas Pelanggan

Gambar 3.2 Langkah-Langkah Loyalitas Pelanggan



Sumber: Zeithaml et. Al (1996); Schanaars (1991); Oliver (1997)

3.1.4 Karakteristik Nasabah Loyal

Menurut Giffirin (1995) pelanggan yang loyal merupakan pelanggan yang tercermin dalam beberapa karakteristik sebagai berikut :

1. Melakukan pembelian ulang secara teratur
Konsumen yang melakukan pembelian teratur, dimana konsumen akan terus menggunakan produk atau jasa tersebut.
2. Membeli antar lini produk atau jasa
Konsumen bukan hanya membeli satu lini produk tetapi akan turut membeli lini produk yang lain dengan merek yang sama.
3. Mereferensikan kepada orang lain
Konsumen akan cenderung akan menceritakan atas apa yang dirasakannya, apabila konsumen sudah loyal maka akan memberikan cerita yang positif kepada orang lain.
4. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan pesaing
Apapun penawaran atau kelebihan yang coba ditawarkan oleh para pesaing tidak akan memberikan pengaruh apapun bagi konsumen yang loyal.

3.2 Tinjauan Praktek

3.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Point Reward dan Loyalitas Nasabah Bank Tabungan Negara Tbk

3.2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Point Reward Bank Tabungan Negara Tbk

Kualitas Pelayanan Point Reward menurut Bank Tabungan Negara Tbk adalah suatu program yang dibuat oleh perusahaan yang bertujuan untuk memberikan penghargaan kepada nasabah karena telah setia dan terus-menerus menambahkan saldo tabungannya serta mempercayai Bank BTN sebagai tempat penyimpanan uang yang terpercaya.

3.2.1.2 Pengertian Loyalitas Nasabah Bank Tabungan Negara Tbk

Loyalitas Nasabah menurut Bank Tabungan Negara Tbk adalah suatu sikap nasabah yang setia dan terus-menerus menambah saldo tabungannya karena nasabah merasa puas dengan pelayanan dan fasilitas yang telah tersedia.

3.2.2 Proses Kualitas Pelayanan Point Reward

3.2.2.1 Proses Kualitas Point Reward Bank Tabungan Negara

1. Bukti Fisik (Tangibles)

Fasilitas yang dimiliki Bank Tabungan Negara Tbk khususnya Prioritas sudah sangatlah memadai seperti :

- Tempat Parkir

Tempat parkir yang dimiliki Bank Tabungan Negara Tbk sudah memadai. Karena lahan yang dimiliki cukup luas, serta adanya pegawai parkir yang menjaga area parkir nasabah agar tetap aman.

- Ruang Tamu

BTN Prioritas memiliki ruang tamu khusus untuk nasabah prioritas. Tujuannya untuk menjaga kenyamanan nasabah ketika melakukan transaksi. Ada pun fasilitas yang disediakan Bank TBN di ruang tamu yakni: Televisi dan AC

1. Televisi

2. Kulkas

3. AC (Air Conditioner)

4. Wifi

- Meeting room

Ruangan ini merupakan fasilitas yang disediakan secara gratis untuk nasabah Prioritas BTN yang akan melakukan rapat bisnis.

- Ruang PBO (CS)

Ruangan CS Prioritas sangatlah nyaman. Karena telah dilengkapi dengan fasilitas yang memadai serta telah dilengkapi dengan teknologi yang sangat canggih guna untuk mempercepat proses transaksi. Sehingga nasabah merasa nyaman dan tidak perlu menunggu lama ketika sedang bertransaksi.

- Toilet

Toilet yang dimiliki BTN Prioritas sangatlah nyaman karena fasilitasnya lengkap yakni :

1. Wastafel
2. Hand Dryer
3. WC
4. Shower

- Mushola

BTN Prioritas mempunyai mushola khusus nasabah yang beragama islam untuk menunaikan ibadah serta dilengkapi dengan AC yang membuat nasabah nyaman.

- Penampilan pegawai

Pegawai prioritas berpenampilan sangat rapi dan bersih. Pakaian pegawai juga mempunyai seragam khusus yang di rancang oleh desainer terkenal yakni Ivan Gunawan, sehingga penampilannya sangat elegan.

2. Kehandalan (Reliability)

Kehandalan yang dimiliki oleh pegawai Prioritas PT. Bank Tabungan Negara antara lain:

- Ketepatan Waktu

Di dalam program Point reward Bank BTN, point yang diberikan kepada nasabah selalu tepat waktu dan

sesuai dengan janji yang telah diberikan, karena Bank BTN telah mempunyai sytem Aplikasi yang telah diatur sedemikian rupa oleh perusahaan sehingga nasabah tidak perlu khawatir jika point yang didapat mengalami keterlambatan.

- Pelayanan yang sama
Pegawai BTN selalu memberikan pelayanan yang sama kepada nasabahnya tanpa ada diskriminasi.
- Sikap simpatik
Pegawai BTN selalu berusaha peduli dan membantu nasabahnya jika mengalami kendala yang sedang dihadapi hingga tuntas yang berkaitan dengan produk Bank BTN.

3. Daya Tangkap (Responsiveness)

Pegawai BTN prioritas mempunyai daya tangkap dan sigap terhadap nasabah yang sedang mengalami masalah serta langsung memberikan solusi atas keluhan nasabah yang sedang mengalami kendala yang ada. Dan gaya bahasa yang digunakan para pegawai BTN sangatlah baku sehingga mudah di pahami oleh seluruh nasabah

4. Jaminan (Assurance)

PT. Bank Tabungan Negara Tbk mempunyai pegawai yang dapat berkomunikasi dengan baik dengan nasabah. Selain itu, seluruh pegawai memiliki etika yang baik dalam berinteraksi dengan nasabah. Dapat dipastikan seluruh nasabah akan puas dengan pelayanan dari seluruh pegawai BTN.

5. Empati (Empathy)

PT. Bank Tabungan Negara Tbk selalu berusaha untuk senantiasa memenuhi apa yang dibutuhkan nasabah. Setiap keluhan daripada nasabah akan segera disampaikan oleh para

pegawai BTN ke atasan langsung agar segera dapat diselesaikan.

3.2.3 Langkah-langkah Pencairan Point Reward

Gambar 3.3 Langkah – langkah Pencairan Point Reward



Sumber : Data yang diolah

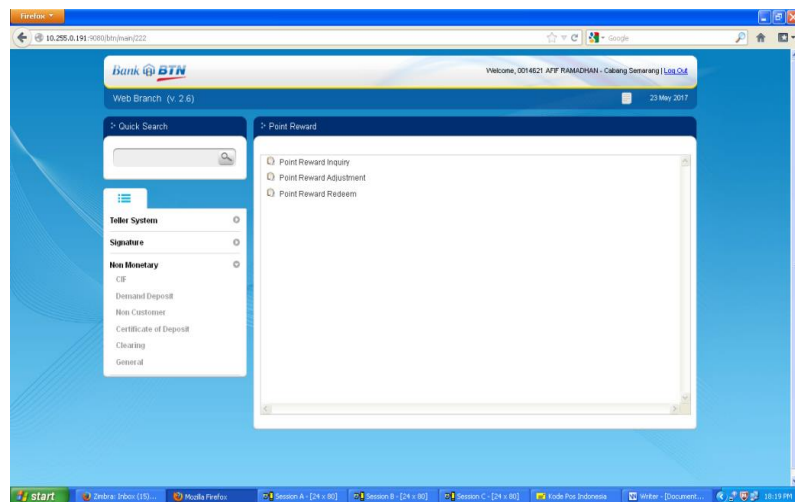
1. Mereedem Point Nasabah

Mereedem adalah menghitung point nasabah dengan menggunakan aplikasi yang berada di Customer Service. Kemudian pegawai memastikan total point tersedia harus 0(Nol) karena point yang direedem telah berhasil diproses dan kemudian hasilnya dicetak.

Berikut cara mereedem point nasabah :

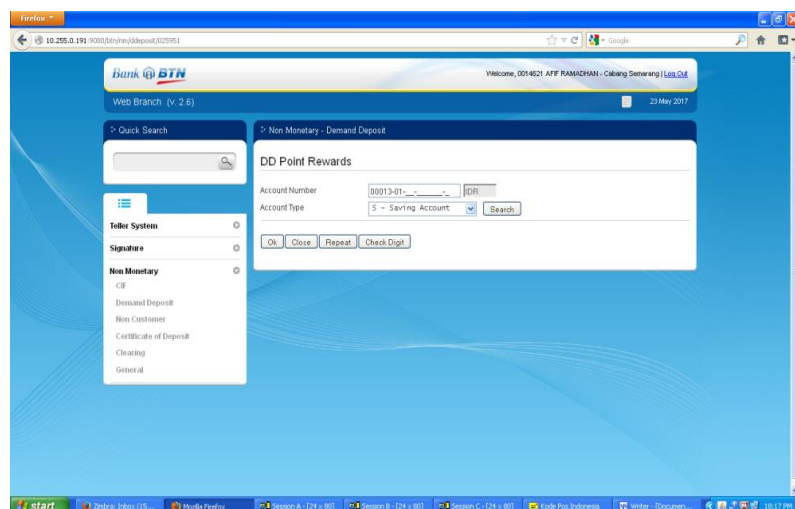
1. Langkah pertama

Langkah pertama yaitu membuka aplikasi point reward. Kemudian akan muncul beberapa pilihan seperti: point reward inequality, point reward adjustment, dan point reward redeem. Karena kita akan meredeem point nasabah maka kita pilih point reward redeem.



2. Langkah ke Dua

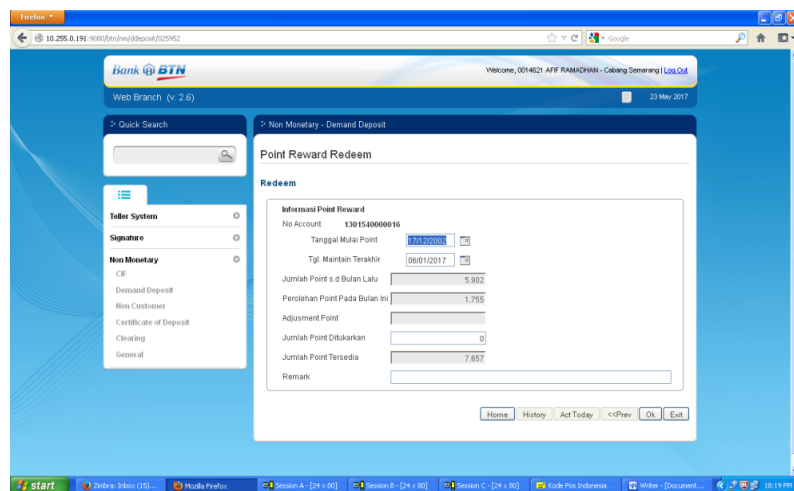
Kemudian isi Account Number dengan nomor rekening nasabah sesuai dengan buku tabungan yang akan di redeem. Untuk Account Type biarkan tetap S-Saving Account. Kemudian tekan tombol oke.



3. Langkah ke Tiga

No Account akan muncul secara otomatis. Kemudian isi tanggal mulai point dan tanggal maintain terakhir sesuai dengan tanggal berapa point yang akan di redeem. Setelah itu secara otomatis jumlah point sampai dengan bulan lalu, perolehan point pada bulan ini dan jumlah point tersedia

secara otomatis akan muncul dengan sendirinya sesuai point yang akan di dapat oleh nasabah kemudian pilih “OK”. Setelah itu cetak hasil point nasabah yang sudah di redeem.



2. Melengkapi Berkas

Admin Prioritas melengkapi berkas yang telah menjadi persyaratan sesuai dengan memo perusahaan yang berlaku seperti:

- Foto copy KTP Nasabah
- Foto copy Tabungan Prima Nasabah

3. Mengisi Formulir

Admin Prioritas mengisi formulir penukaran point reward tabungan BTN Prima dengan lengkap sesuai dengan KTP nasabah kemudian menghitung jumlah point nasabah, Gross, Pajak, Nett hadiah, menentukan voucher yang akan diterima nasabah dan memastikan nasabah serta CS telah menandatangani formulir tersebut.

Berikut cara menghitung nett hadiah yang akan diterima nasabah :

**FORMULIR PENUKARAN
POINT REWARD TABUNGAN BTN PRIMA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : OMI FEBRIANTO
 No. Rek Prima : 00013-01-54-001314-0
 No. NPWP :
 No. KTP : 3671010102710001 (yang masih berlaku)
 Alamat (sesuai KTP) : KOMPLEK MAHAROTA MAS
RT 03 RW 09 CIKOKOL
 No. HP :
 Tanggal Penukaran : 12 Januari 2014

Dengan ini berkeinginan menukarkan point reward yang saya miliki :

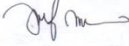

No	Bulan	Poin Tersedia
1	Januari	362
2	Februari	364
3	Maret	365
4	April	366
5	Mei	367
6	Juni	369
7	Juli	321
8	Agustus	78
9	September	96
10	Oktober	114
11	November	131
12	Desember	149
Jumlah Apr - Des		3.082

Jumlah Poin yang ditukarkan :

Poin 3.082 x Rp. 250,- = Rp 770.500 +
 Gross = Rp 770.500 -
 Pajak = Rp 23.115
 Nett Hadiah = Rp 747.385

* Ditukarkan sejumlah 745.000

*) per 1 Mei 2015 penukaran poin reward akan dikenakan pajak PPh Pasal 21 progresif

Nasabah  Petugas Bank 

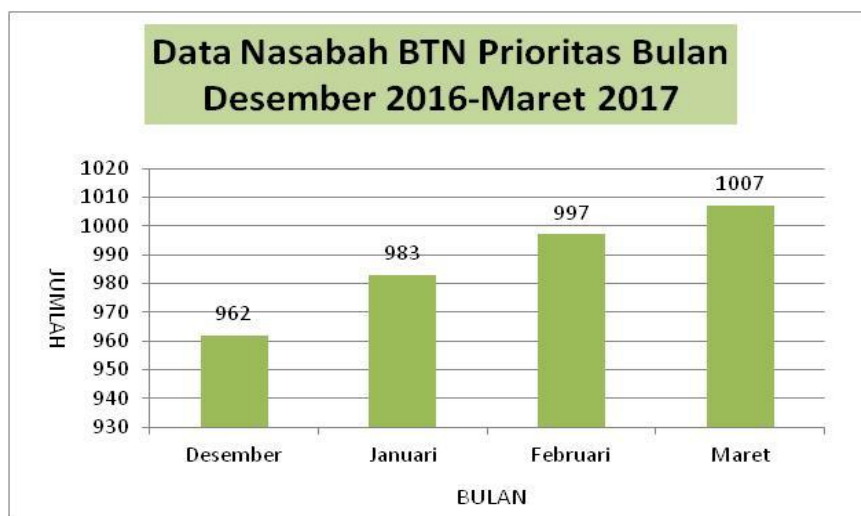
Isi nama, nomor KTP dan alamat sesuai dengan KTP nasabah. Kemudian untuk no.rek prima di isi sesuai dengan foto copy rekening prima nasabah.

- Isi kolom poin tersedia dan jumlah point sesuai dengan cetakan point yang sudah di redeem.
- Untuk jumlah point yang ditukarkan diisi dengan jumlah point yang didapat kemudian dikali dua ratus lima puluh rupiah.
 $3.082 \times \text{Rp } 250 = \text{Rp } 770.500$
- Kolom gross kemudian di isi sama seperti hasil yang di telah dihitung sebelumnya yakni Rp 770.550
- Untuk kolom pajak, isi dari jumlah penghitungan tadi kemudian dikurangi 5% untuk nasabah yang mempunyai NPWP, dan 6% untuk nasabah yang tidak mempunyai NPWP. $\text{Rp } 770.550 \times 6 : 100 : 2 = \text{Rp } 23.115$

8. Kemudian jumlah gross dikurangi pajak sehingga hasil akhir atau nett hadiah adalah sebesar Rp 747.385
9. Membuat memo dan kwitansi
Setelah formulir lengkap maka admin prioritas membuat memo ijin prinsip penukaran hadiah point reward dan kwitansi yang akan diterima oleh nasabah sesuai dengan peraturan yang berlaku.
10. Meminta persetujuan pimpinan
Setelah berkas lengkap dari mulai fotocopy KTP, fotocopy tabungan prima, formulir penukaran, memo, dan Kwitansi dengan benar maka pimpinan menyetujui serta menandatangani berkas yang ada. Sehingga hadiah dapat diproses dengan cepat agar nasabah puas dengan pelayanan BTN Prioritas.
11. Voucher diterima nasabah
Voucher yang telah diproses maka CS Prioritas wajib memberitahukan kepada nasabahnya jika hadiah sudah bisa diambil.

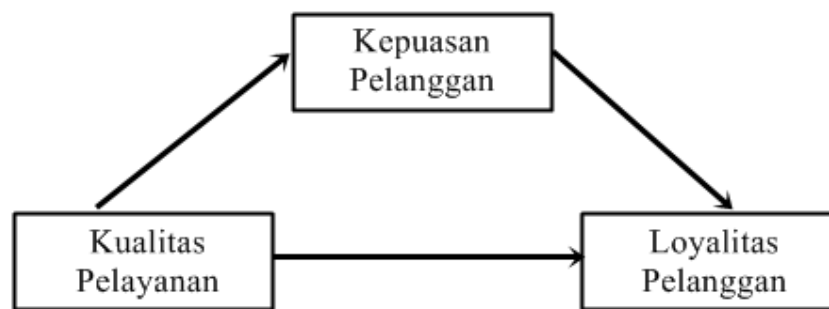
3.2.4 Loyalitas nasabah Bank Tabungan Negara

Gambar 3.0.1 Loyalitas nasabah Bank Tabungan Negara



Pada gambar 3.0.4 Loyalitas Nasabah Bank Tabungan Negara sudah terlihat bahwa loyalitas nasabah yang di miliki oleh PT Bank Tabungan Negara(Persero), Tbk sudah berkembang. Dari bulan ke-bulan nasabah BTN selalu mengalami peningkatan, karena BTN Prioritas selalu berupaya memberikan layanan yang terbaik dan solusi bagi perencanaan serta pengelolaan keuangan anda secara optimal untuk para nasabah. Loyalitas PT Bank Tabungan Negara(Persero), Tbk terbentuk karena adanya beberapa faktor yang sudah terlihat pada gambar 3.5

Gambar 3.2
Langkah-Langkah Loyalitas Pelanggan pada PT. Bank Tabungan Negara(Persero), Tbk



1. Point Reward

Point reward merupakan suatu kualitas layanan sebagai program dimana nasabah diberikan penghargaan atau hadiah secara cuma-cuma karena telah menggunakan produk prioritas dan selalu menambah saldo tabungan serta mempercayai PT Bank Tabungan Negara sebagai bank terkemuka di Indonesia. Nasabah merasa bangga dan senang karena mereka mendapatkan point dimana point tersebut bisa ditukar dengan voucher yang dapat dibelanjakan ke ADA swalayan atau hypermat.

2. PBO (Priority Banking Officer)

Dengan adanya point reward maka nasabah prioritas dapat merasakan kepuasan saat menambah saldo tabungan secara teratur. Kepuasan pelanggan tidak hanya karena adanya program point reward tetapi ada juga pelayanan PBO yang selalu berusaha membantu dan melayani nasabah dengan ramah, cepat dan tanggap mulai dari keluhan pelanggan, proses

reward point sampai dengan pemberian hadiah berupa voucher belanja. Sehingga nasabah merasa senang dan puas dengan kinerja PBO.

3. Loyalitas Nasabah

Nasabah prioritas menjadi loyal kepada PT Bank Tabungan Negara karena adanya point reward, nasabah berusaha menambah saldo tabungan agar point yang didapat semakin meningkat. Jika semakin meningkat point nya maka semakin banyak nominal voucher yang akan didapat.

3.2.5 Karakteristik Nasabah Loyal pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk

1. Melakukan penambahan saldo secara teratur

Nasabah Prioritas selalu berusaha menambah saldo secara teratur karena selain untuk menambah point reward, nasabah juga mempunyai sifat psikolog yakni sifat percaya kepada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk

2. Membeli antar lini produk atau jasa

Nasabah bukan hanya membeli produk tabungan prioritas gold dan platinum tetapi turut membeli lini produk yang lain seperti tabungan juara. Dimana tabungan juara tersebut digunakan khusus untuk para anak-anak atau remaja yang ingin menabung di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk

3. Mereferensikan kepada orang lain

Nasabah akan cenderung menceritakan hal positif kepada calon pelanggan baru atas apa yang sudah mereka rasakan tentang fasilitas, pelayanan dan program-program yang ada pada PT. Bak Tabungan Negara(Persero), Tbk

4. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan pesaing

Nasabah yang sudah memiliki beberapa produk yang ada di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk kebanyakan mereka tidak tertarik dengan produk yang ditawarkan oleh para pesaing karena nasabah telah merasakan dan mendapatkan fasilitas yang ada di Bank BTN

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Dari pembahasan tentang Kualitas pelayanan point reward terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Tabungan Negara Cabang Semarang (Pesero), Tbk maka dapat disimpulkan beberapa hal, yaitu :

1. Proses kualitas pelayanan kurang lebih sama dengan kualitas pelayanan yang ada di PT. Bank Tabungan Negara(Pesero), Tbk cabang Semarang meliputi :
 - a. Bukti Fisik (Tangibles)
 - b. Keandalan (Reliability)
 - c. Daya tanggap (responsiveness)
 - d. Jaminan (assurance)
 - e. Empati (Empathy)
2. Tangibles pada kualitas pelayanan nasabah sangatlah penting karena apabila fasilitas yang diberikan lengkap maka nasabah akan merasa puas,nyaman, dan senang
3. Point reward dapat membuat nasabah menjadi sangat loyal karena mereka merasa bangga,senang, dan nyaman atas adanya point reward nasabah dapat mendapatkan hadiah langsung secara cuma-cuma tanpa di undi
4. Adanya Point Reward maka PT. Bank Tabungan Negara (Pesero), Tbk mendapatkan brand image yang baik, serta lebih di kenal oleh masyarakat
5. PT. Bank Tabungan Negara dapat mengevaluasi kekurangan dan kelebihan program point reward dan dapat merencanakan program apa saja yang akan dibuat kedepannya untuk menguasai pasar

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip. 2000. Manajemen pemasaran. Penerbit PrenticeHall. London.*
- J. Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Rineka Cipta. Jakarta.*
- Ratminto - Atik Septi Winarsih. 2009. Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modal Konseptual Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.*
- Fandy Tjiptono. 2006. Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Andi. Yogyakarta*

LAMPIRAN

MEMO

No. /M/SM.UT/PB/II/2017

Kepada : Pimpinan BTN Cabang Semarang
 Dari : *Priority Banking* BTN Cabang Semarang
 Perihal : Ijin Prinsip Penukaran Hadiah Point Reward

Disposisi
Pimpinan

Menunjuk :

- a. Memo RFSD No. 254/M/RFSD/BD/III/2016 perihal Reminder Penukaran Point Reward Tabungan BTN Prima 2016.
- b. Memo RFSD No. 45/M/RFSD/BD-KC/II/2017 perihal Reminder Penukaran Point Reward Tabungan BTN Prima 2016. Dengan ini kami sampaikan sebagai berikut :

1. Data nasabah yang melakukan penukaran poin reward :

Nama Nasabah	No. Rekening	Poin Jan - Des (dikali Rp 250,-)		Gross	Pajak (6%)	Nett Hadiah
		Poin	Jumlah			
ONI FEBRIARTO RAHARDJO	1301.54.001314.0	3.082	770.500	770.500	23.115	747.385

2. Mohon kiranya dapat disetujui ijin prinsip untuk pembelian hadiah voucher sebesar Rp. 725.000,- (Tujuh ratus dua puluh lima ribu rupiah) sesuai ketentuan yang berlaku (terlampir formulir penukaran point reward).

Demikian kami sampaikan, mohon keputusan untuk pelaksanaan lebih lanjut.

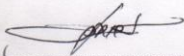
Semarang, Februari 2017
 PRIORITY BANKING

KWINTASI PENJUALAN VOUCHER HYPERMART

Tanggal : 21 Februari 2017
 Lokasi : HPM 324
 No Kwintasi : 3022 / 324-Kupon / 17
 Nama Customer : BANK BTN SEMARANG

No	Seri	Nomor Voucher	Lembar	Nominal	Total Rupiah
1.	24	490140 - 490146	7	100.000	700.000
2.	75	544659	1	25.000	25.000
Total			8		725.000
Total Pembayaran					

Diterima Oleh


 (.....)
 BANK BTN SEMARANG

Diserahkan


 (.....)
 Store Manager 328

Note

- Voucher yang sudah dibeli /diterima tidak dapat ditukar/ dikembalikan
- Selisih antara harga barang dengan nilai hadiah adalah tanggungan nasabah

**FORMULIR PENUKARAN
POINT REWARD TABUNGAN BTN PRIMA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : CNI FEBRIAPTO
 No. Rek Prima : 00013-01-54-001314-0
 No. NPWP : -
 No. KTP : 3671010102710001 (yang masih berlaku)
 Alamat (sesuai KTP) : KOMPLEK MAHKOTA MAS
RT 03 RW 09 CIKOKOL
 No. HP : -
 Tanggal Penukaran : 12 Januari 2012

Dengan ini berkeinginan menukarkan point reward yang saya miliki :

No	Bulan	Poin Tersedia
1	Januari	362
2	Februari	364
3	Maret	365
4	April	366
5	Mei	367
6	Juni	369
7	Juli	321
8	Agustus	78
9	September	96
10	Oktober	114
11	November	131
12	Desember	149
Jumlah Apr - Des		3.082

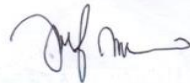
Jumlah Poin yang ditukarkan :

Poin 3.082 x Rp. 250,- = Rp 770.500 +
 Gross = Rp 770.500 -
 Pajak = Rp 23.115
 Nett Hadiah = Rp 747.385

* Ditukar sejumlah 725.000

*) per 1 Mei 2015 penukaran poin reward akan dikenakan pajak PPh Pasal 21 progresif

Nasabah



Petugas Bank


 Kenita Rindi Darmansyah
 (Customer Service Staff...)

PT. BANK TABUNGAN NEGARA Branch:00013 D1988
 BRANCH : 00013 SEMARANG 18/01/17
 DAFTAR HISTORY POINT 16:00:40
 1-01-16 -> 18-01-17 Page 1

ONI FEBRIARTO
 KOMPLEK MAHKOTA HAS RT 03 RW 09
 CIKOKOL
 Nomor Rekening : 00013-01-54-001314-0 S

NO	KETERANGAN	TGL TRXN	D/C	POINT
AKUMULASI POINT COMPRESSED.....			5,894
1	AKUMULASI POINT	31-01-16	C	362
2	PENUKARAN POIN REWARD S/D DES 2015	23-02-16	D	5,894
3	AKUMULASI POINT	29-02-16	C	364
4	AKUMULASI POINT	31-03-16	C	365
5	AKUMULASI POINT	30-04-16	C	366
6	AKUMULASI POINT	31-05-16	C	367
7	AKUMULASI POINT	30-06-16	C	369
8	AKUMULASI POINT	31-07-16	C	321
9	AKUMULASI POINT	31-08-16	C	78
10	AKUMULASI POINT	30-09-16	C	96
11	AKUMULASI POINT	31-10-16	C	114
12	AKUMULASI POINT	30-11-16	C	131
13	AKUMULASI POINT	31-12-16	C	149
14	REDEEM POINT DES 2016	12-01-17	D	3,082
TOTAL POINT TERSEDIA :				0

