

KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*
PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA
(Persero) KCP CIMANGGU BOGOR

(studi kasus pada PT Bank Tabungan Negara Cabang Bogor)

Dian Fitri Damayanti dan Riris Aishah Prasetyowati

Universitas Ibn Khaldun Bogor

ABSTRAK

Dalam hal ini Seorang customer service melayani pertanyaan-pertanyaan yang diajukan tamu serta memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin secara ramah, sopan, menarik dan menyenangkan. Customer service harus menyiapkan formulir ataupun brosur untuk tamu/klien, serta ikut membantu mengisi formulir. Komunikator, Dengan cara memberikan berbagai informasi dan kemudahan-kemudahan kepada tamunya, juga sebagai tempat menampung berbagai macam keluhan, keberatan ataupun sebagai tempat konsultasi. Peranan *pelayanan* disini dapat disebut juga unit *front line* bank yang sangat penting, yaitu sebagai pelaksana proses awal kegiatan bank yang berhubungan langsung dengan nasabah. Dimana secara garis besar tugas *customer Service* meliputi pemberian informasi serta pelayanan khususnya pada Kualitas Pelayanan *front liner* di BTN.

Kata Kunci : *Customer service/ front liner*, Kualitas, dan Pelayanan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya. Citra ini dibangun melalui kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kualitas keamanan, kemudahan, tingkat bunga yang menarik yang hampir dimiliki oleh semua bank yang ada saat ini. Bagi Bank

keunggulan dan kualitas pelayanan yang dimiliki merupakan faktor penarik calon nasabah agar mau menjadi nasabah. Pelayanan nasabah pada front liner dalam sebuah bank adalah merupakan jasa pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah pada khususnya dan masyarakat pada umumnya yang berkaitan dengan kegiatan usaha dan operasional bank sehari-hari. Di tengah kondisi persaingan di sektor jasa yang semakin meningkat, perusahaan

perbankan sebaiknya terus meningkatkan pelayanan. untuk mencapai kinerja yang tinggi hendaknya front liner mampu mengadakan komunikasi personal dengan kualitas yang baik mengingat bahwa unit *pelayanan atau front liner* merupakan unit terdepan yang langsung berhadapan dengan nasabah atau calon nasabah.

Fungsi utama dari unit *front liner* lebih cenderung kepada fungsi *marketing* karena unit ini merupakan jembatan yang menghubungkan kepentingan nasabah dan kegiatan operasional Bank. Pada umumnya unit *front liner* tidak melaksanakan secara langsung administrasi pembukaan dari transaksi *financial* yang dilakukan oleh nasabah, tetapi membantu nasabah yang hendak berhubungan dengan bank. Peranan ***pelayanan*** disini dapat disebut juga unit *front line* bank yang sangat penting, yaitu sebagai pelaksana proses awal kegiatan bank yang berhubungan langsung dengan nasabah. Dimana secara garis besar tugas *customer Service* meliputi pemberian informasi serta pelayanan khususnya pada Kualitas Pelayanan *front liner* di BTN.

Atas dasar latar belakang, maka Karya Ilmiah ini disusun memberikan

informasi dan menambah wawasan masyarakat dan pembaca mengenai Peranan *jasa pelayanan* maka Karya Ilmiah ini diberi Judul “ ***Kualitas Pelayanan Front Liner Pada Pt. Bank Tabungan Negara Kcp Cimanggu Bogor***”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas *Front Liner* dalam pelayanan Nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP Cimanggu Bogor?
2. Apa saja kendala atau hambatan yang dihadapi *Front Liner* dalam melayani dan pemecahan masalah untuk mengatasi hambatan tersebut?

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Customer Service

Pengertian *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. (*Kasmir, 2011*)

2.1.1. Fungsi dan Tugas Customer Service

a. Sebagai *Resepsionis*

Sebagai *Resepsionis* artinya seorang *Customer Service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke Bank dalam hal menerima tamu *Customer Service* harus bersikap dengan ramah, sopan, dan menyenangkan.

b. Sebagai Deskman

Sebagai Deskman artinya seorang *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.

c. Sebagai Salesman

Maksudnya *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *Cross selling*.

d. Sebagai *Customer Relation Office*

Yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan untuk tidak lari ke bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.

e. Sebagai Komunikator

Komunikator *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan

memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara Bank dengan nasabah.

2.1.2. Tugas-tugas *customer service* yang sesuai dengan fungsinya adalah sebagai berikut :

a. Sebagai *Resepsionis*

Dalam hal ini *customer service* bertugas menerima tamu / nasabah yang datang ke bank dengan ramah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan. Dalam hal ini *customer service* harus bersikap selalu memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas, penggunaan bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah serta mengucapkan salam “ selamat pagi/siang/sore” sesuai kondisinya. Selama melayani nasabah *customer service* tidak diperkenankan merokok, makan, minum, atau ngobrol sesama karyawan.

b. Sebagai Deskman

Tugas *customer service* antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat, dan ciri-ciri produk bank. Kemudian menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta

membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.

c. Sebagai Salesman

Tugasnya adalah menjual produk perbankan, melakukan cross selling, mengadakan pendekatan, dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama. Juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan nasabah.

d. Sebagai *Customer Relation Officer*

Dalam hal ini *customer service* harus menjaga image bank dengan cara, membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas dan makin percaya kepada bank. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah

e. Sebagai Komunikator

Memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Di samping itu juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi.

2.1.3.Dasar-dasar Pelayanan Nasabah

Seorang *Customer Service* dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima pada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka seorang *Customer Service* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang *Customer Service*.

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapih dan bersih
- b. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika di kenal
- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukan kemampuannya
- g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan

- h. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan
- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan
- j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan melayani

2.1.4.Ciri-ciri *Customer Service* yang Baik

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik.
- b. Tersedia karyawan yang baik
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat
- e. Mampu berkomunikasi
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

2.1.5. Hal –hal yang harus dihindari dalam menangani komplain nasabah

- a. Berdebat sengit dengan nasabah,
- b. Menggunakan *Killings Words*,
- c. Terlalu cepat menarik kesimpulan,
- d. Menyalahkan nasabah,
- e. Memotong pembicaraan nasabah,
- f. Menjelek-jelekkan unit orang lain,
- g. Tidak serius dalam menangani permasalahan.

2.2 Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan . Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

2.3.Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler 2002 definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak

berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Sesuai dengan fungsi dan tugas *Customer Service* yang telah ditetapkan yaitu melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah dan calon nasabah, disini juga *customer service* menjual seluruh produk yang dimiliki PT Bank Tabung Negara. beberapa produk Tabungan yang dimiliki PT Bank Tabungan Negara yaitu:

a. Produk Dana :

- 1) Tabungan BTN Batara
- 2) Tabungan BTN Prima
- 3) Tabungan BTN Payroll
- 4) Tabungan BTN Junior
- 5) Tabungan BTN Juara
- 6) Tabungan BTN e'BATARAPOS
- 7) Tabungan BTN TabunganKu
- 8) Tabungan BTN Haji - Reguler
- 9) Tabungan BTN Haji - Plus
- 10) Tabungan BTN Batara Pensiunan
- 11) Deposito BTN

12) Deposito BTN Valas

13) Giro BTN

14) Giro BTN Valas

b. Jasa dan Layanan

1) Kartu atm BTN

2) Kartu Debit BTN

Seluruh Produk tersebut selalu ditawarkan kepada calon nasabah yang baru oleh *customer service*, begitupun kepada nasabah lama juga menawarkan fasilitas produk yang lain dengan tujuan untuk mempertahankan nasabah lama.

1. Pelayanan Penggantian Buku Tabungan Habis

penyambutan nasabah yang datang tidak jauh dengan penyambutan nasabah yang lainnya, memberikan senyuman, mengucapkan salam, dan mempersilahkan duduk kepada nasabah dan menyampaikan tujuan nasabah datang ke *customer service*. Setelah mengetahui maksud dan tujuan nasabahnya yaitu untuk mengganti buku tabungan habis, maka yang harus dilakukan yaitu:

- a. menanyakan kepada nasabah di cabang mana nasabah

membuka rekening tersebut, apakah nasabah sudah mempunyai rekening. Jika nasabah membuka rekening di cabang sendiri maka selanjutnya meminta fotocopy ktp nasabah kemudian dicocokan data nasabah pada CIP di komputer

- b. jika terdapat perubahan pada identitas nasabah, seperti: no KTP, alamat, no telepon, alamat kantor tempat kerja dan lain-lain maka nasabah diminta untuk mengisi dan menandatangani *update consumer information file* (CIF). Dan melakukan wawancara kepada nasabah.
- c. Apabila nasabah membuka rekening pada cabang lain, maka terlebih dahulu meminta fax yang berisi data CIF kepada bank yang bersangkutan
- d. Setelah menerima data CIF nasabah dari cabang lain yang hendak mengganti buku tabungan habis tersebut selanjutnya meminta KTP

asli dan memfotocopy. Selanjutnya meminta nasabah cabang lain untuk mengisi dan menandatangani formulir pergantian buku tabungan yang habis.

- e. Setelah itu menggunting buku tabungan yang lama pada bagian specimen tandatangan. Mencetak no CIF dan no rekening pada *cover* buku tabungan baru dan tanda tangan pada kolom specimen tanda tangan.
- f. Mencetak transaksi tertunda pada buku tabungan baru, dan meminta nasabah untuk menandatangani buku register pergantian buku tabungan dan menyerahkan buku tabungan baru kepada nasabah.

2. Pelayanan Penutupan Rekening Tabungan

selain pembukaan rekening Bank BTN menyediakan pelayanan penutupan rekening, setiap nasabah berhak melakukan penutupan rekening nya masing-masing. Pada saat nasabah

datang 3S (senyum, salam dan sapa) harus diterima nasabah kemudian mempersilahkan duduk kepada nasabah. Setelah itu menanyakan keperluan nasabah, bila sudah diketahui maksud dan tujuan nasabah untuk melakukan penutupan rekening maka hal yang harus dilakukan adalah :

- g. menanyakan alasan penutupan rekening kepada nasabah
- h. meminta maaf apabila nasabah merasa kecewa dengan pelayanannya selama menjadi nasabah
- i. berupaya mempertahankan nasabah secara profesional
- j. jika keputusan akhir nasabah menutup rekening maka harus menghargai keputusan akhir tersebut
- k. mempersilahkan nasabah menuju ke teller untuk menarik seluruh saldonya setelah dikurangi potongan administrasi, dan kembali ke *customer service* dengan membawa buku tabungan dan membawa identitas diri

- 1. diakhir pelayanan jangan lupa menanyakan apakah nasabah masih memerlukan bantuan, berjabat tangan dengan posisi berdiri dan mengucapkan salam.

3. Pelayanan Cek saldo/ Cek transfer

pada Bank BTN *Customer Service* melayani pelayanan cek saldo / cek transfer hanya pada jam kerja yaitu mulai dari outlet buka jam 07:30 sampai jam outlet tutup yaitu 15:00. *Customer service* melayani nasabah dengan pelayanan cek saldo / cek transfer pelayanan ini dilayani baik nasabah yang langsung datang ke kantor maupun yang menanyakan lewat telpon. Adapun cara yang lebih mudah untuk mengetahui cek saldo dan cek transfer yaitu gunakan Fasilitas iMOBILE BTN pelayanan cek saldo / cek transfer pada handphone anda 24 jam.

4. Pelayanan Cetak Rekening Koran

Rekening koran adalah laporan yang diberikan Bank

setiap bulan kepada pemegang rekening Giro yang berisikan informasi tentang transaksi yang dilakukan oleh bank terhadap rekening tersebut selama satu bulan dan saldo Kas di Bank.

Saldo dari Saldo dari rekening koran sering tidak sama dengan saldo dalam buku pemegang Giro. Hal ini dapat terjadi karena:

- a. Check dalam peredaran
- b. Setoran belum sempat dicatat oleh bank karena disetor pada akhir bulan
- c. Biaya administrasi bank yang hanya diketahui oleh pemegang giro setelah ada laporan bank
- d. Perbedaan karena perusahaan telah mendebet check kosong
- e. Biaya atas wesel yang diserahkan kepada bank yang dibebankan oleh bank terhadap pemegang giro .

5. pelayanan pembukaan Deposito Simpanan berjangka dalam mata uang rupiah. Dengan Manfaat :
- a. Bunga menarik.
 - b. Bunga deposito dapat dikapitalisasikan ke dalam pokok.

c. Bunga deposito dapat dipindahbukukan untuk pembayaran angsuran rumah, tagihan rekening listrik dan telepon.

d. Jangka waktu penempatan bervariasi mulai dari 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, 12 bulan, dan 24 bulan.

e. Dapat dijadikan sebagai jaminan kredit (Kredit Swadana).

Syarat dan Ketentuan :

- 1) Dapat dibuka atas nama perorangan atau perusahaan/lembaga.
- 2) Berlaku bagi Warga Negara Indonesia maupun Warga Negara Asing.
- 3) Melampirkan foto copy KTP atau identitas diri lainnya.
- 4) Minimum penempatan :
 - a) Perorangan Rp. 1.000.000,-
 - b) Lembaga Rp 5.000.000,-
- 5) Mengisi dan menandatangani formulir Pembukaan Rekening.

6. pelayanan Pembukaan Giro

Giro merupakan salah satu produk dana Pada Bank BTN yang diperuntukan bagi nasabah yang menginginkan penarikan dananya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan *cek*. Dalam prosedur pembukaan rekening giro petugas *customer service* akan :

- a. menjelaskan syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk membuka rekening Giro kepada calon nasabah.
- b. Menanyakan apakah sebelumnya telah menjadi nasabah di BTN atau belum. Jika belum menjadi nasabah, maka calon nasabah tersebut segera didaftar dan diberi *Customer RelationAccount Number* (CRAN), namun jika sudah menjadi nasabah, *Customer Service* meminta kode CRAN milik nasabah kemudian dapat dilakukan ke prosedur berikutnya
- c. Khusus bagi nasabah baru, *Customer Service* meminta nasabah untuk mengisi dan menanda tangani formulir

Aplikasi Pembukaan rekening Terpadu (APRT), selanjutnya diperiksa kelengkapan dan kebenaran pengisian tersebut.

- d. Meminta copy identitas diri (KTP/SIM/*Passport*) dan jika rekening yang dibuka atas nama badan hukum harus dilengkapi dengan akte pendirian atau perubahan serta pengesahan dari Departemen Kehakiman bagi perusahaan yang badan hukumnya diatur dalam KUHP maupun UU atas peraturan

pemerintah lainnya juga diminta bukti tentang usaha yang dilakukan, seperti Surat Ijin Usaha Perdagangan atau Surat keputusan dari pejabat yang berwenang.

- e. Meminta surat referensi yang menerangkan bahwa pemberi referensi mengenal calon pemegang rekening, meminta copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) kepdanasabah, baik untuk rekening perorangan maupun atas namabadan hukum.

f. Selanjutnya kepada calon pemegang rekening diminta menandatangani syarat-syarat umum bagi pemegang rekening diatas materai dan mengisi serta menandatanganinya. Kartu Pengenal Tanda Tangan untuk *specimen* atau contoh tanda tangan. Dimintakan persetujuan pembukaan rekening kepada *Supervisor (Head CS)*. Setelah persetujuan diperoleh, kemudian melakukan proses pembukaan rekening dikomputer. Dan setelah diperoleh nomor rekening giro untuk nasabah yang bersangkutan, diinformasikan kepada nasabah agar segera melakukan setoran awal atau *initial deposit* dengan menggunakan formulir bukti setoran ke teller. Setelah nasabah menyetor ke teller, kemudian dilakukan pemberian buku cek/giro.

7. pelayanan menyampaikan jenis-jenis bonus

Pada PT Bank Tabungan Negara adanya produk Tabungan BTN Prima tabungan investasi dengan berbagi keuntungan yang mengantarkan nasabah pada kehidupan lebih baik. Adapun manfaat dan fasilitas yang disampaikan *customer service* kepada nasabah:

- a. Memperoleh bonus bunga 15% p,a dari saldo, apabila tidak ada penarikan selama 2(bulan) penuh.
- b. Memperoleh Point Reward untuk nasabah perorangan yang dapat ditukarkan dengan berbagai Hadiah langsung yang dapat dipilih sesuai dengan kebutuhan dan Life Style nasabah. 1 Point untuk setiap kelipatan Rp 100.000,- dari rata-rata saldo bulanan.
- c. Fasilitas Joint account untuk rekening bersama keluarga anda
- d. Mempunyai kesempatan mengikuti program “BTN HOMEBASTIS” berhadiah uang tunai dan rumah

mewah total Miliaran
Rupiah.

8. pelayanan keluhan nasabah

Beberapa keluhan atau
komplain pada PT Bank
Tabungan Negara yang sering
diterima dari nasabah antara lain
:

- a. Antrian yang panjang tetapi
kadang ada nasabah lain
yang tidak mau antri dan
mendahului nasabah lain.
- b. Pelayanan kurang cepat
karena banyaknya antrian
nasabah dan nasabah tidak
sabar menunggu.
- c. Mengenai pengambilan uang
lewat ATM, terkadang
rekening terdebit namun
uang tidak dapat keluar. Hal
ini dikarenakan sistem
dalam mesin ATM tidak
connect.

a. Kemampuan petugas melaksanakan akan jasa

Tabel diatas angka penilaiannya
yang diambil untuk mengukur
indeks kinerja pelayanan adalah
sangat tidak puas (STP) dari 30 (
tiga puluh) sample atau responden.
Untuk penilaian dalam kemampuan

pada pelayanan kemudahan proses
aplikasi (1) tertinggi untuk kinerja
terendah adalah unit Office Boy,
dengan nilai Indeks Terendahnya
adalah 44%, masih unit kerja OB
yang mendapat nilai indeks kinerja
terendahnya tertinggi yaitu sebesar
38% dalam kemudahan pembayaran
rekening di loket. Unit kerja security
indeks kerja terendahnya pada
pelaksanaan pencatatan di rumah
pelanggan sebesar 12%.

b. Kecepatan dan ketanggapan petugas memberikan jasa

Untuk penilaian dalam Kecepatan
dan ketanggapan karyawan dalam
pelayanan administrasi pelanggan
baru nilai tertinggi untuk kinerja
terendah adalah unit OB dengan
nilai indeks 26%, masih unit OB
yang mendapat nilai indeks kinerja
terendah tertinggi yaitu 36% dalam
Kecepatan dan ketanggapan
karyawan dalam proses pembayaran,
Unit OB juga masih mendapat nilai
indeks kinerja terendah tertinggi
yaitu 26% dalam Kecepatan petugas
lapangan dalam menyelesaikan
keluhan pelanggan, dan dalam
Ketanggapan petugas pencatat
dalam melaksanakan pencatatan unit

OB juga mendapat nilai indeks kinerja terendah tertinggi yaitu 29%.

c. Keramahan dan kesopanan petugas serta sif dapat dipercaya

Untuk penilaian dalam Keramahan dan kesopanan petugas penerima pengaduan keluhan memberikan pelayanan nilai tertinggi untuk nilai terendah tertinggi yaitu unit OB dengan nilai indeks 40%, penilaian dalam Kejujuran karyawan dalam proses pembayaran sambungan baru untuk nilai terendah tertinggi yaitu masih unit OB dengan nilai indeks 34%, penilaian dalam Keterampilan karyawan dalam menangani proses pembayaran untuk nilai terendah tertinggi yaitu unit OB lagi dengan nilai indeks 9%, penilaian dalam keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik nilai terendah tertinggi yaitu unit OB dengan nilai indeks 31%.

d. kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan

Untuk penilaian dalam sikap petugas di loket pembayaran untuk nilai terendah tertinggi tertinggi yaitu unit OB dengan nilai indeks 35%, dalam penilaian Kepekaan petugas penerima keluhan maupun

pengaduan terhadap kebutuhan informasi nilai terendah tertinggi yaitu masih unit OB dengan nilai indeks 32%, dan penilaian dalam Sikap petugas teknik terhadap pelanggan dalam melaksanakan tugasnya yaitu masih unit OB dengan nilai indeks 22%.

e. Penampilan petugas, wujud fisik, dan fasilitas kantor pelayanan

Untuk penilaian dalam kebersihan dan kerapian berpakaian petugas untuk nilai terendah tertinggi yaitu pada unit OB dengan nilai indeks 24%, dalam penilaian Kebersihan kantor pelayanan secara umum nilai terendah tertinggi yaitu masih unit OB dengan nilai indeks 17%, dalam penilaian Kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan nilai terendah tertinggi yaitu unit OB lagi dengan nilai indeks 19%, dalam penilaian Fasilitas tempat parkir di kantor pelayanan nilai terendah tertinggi yaitu masih unit OB dengan nilai indeks 21%, dan untuk penilaian dalam Kemudahan untuk memperoleh buku petunjuk teller/leaflet tentang informasi

pelayanan yaitu unit OB lagi dengan nilai indeks 14%.

IV.KESIMPULAN DAN SARAN

4.1.Kesimpulan

Berdasarkan dari pembahasan yang telah diuraikan, maka penyusun mengambil NNbeberapa kesimpulan yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan *Front Liner* pada PT Bank Tabungan Negara, yaitu sebagai berikut:

1. Dari unit kerja pelayanan pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk yaitu unit Customer Service, unit Teller, unit Small and Micro, Loan Service, Security, dan Office Boy yang memiliki nilai kinerja terendah dalam melayani nasabah adalah unit kinerja Office Boy, dalam seluruh Variabel Kualitas Pelayanan. Hal ini disebabkan karena keengganan nasabah dilayani oleh Office Boy atau memang Office Boy tidak dibebani tugas pelayanan nasabah yang maksimal.
2. Selain itu ada unit kerja Security yang mempunyai kinerja rendah dalam hal pelayanan pencatatan di

rumah pelanggan, yaitu sebesar 12%. Karena memang Security tidak diberi tugas atau beban untuk mengunjungi nasabah.

4.2.Saran

Untuk manajemen PT Bank Tabungan Negara memberikan Soft Skill atau pelatihan yang Komprehensif pada seluruh unit kerja termasuk unit Office Boy dan Security Tentang Service Excellence. Dari beberapa kendala yang dihadapi Front Liner pada bahasan diatas maka PT Bank Tabungan Negara harus lebih meningkatkan Kualitas service dari masing masing unit agar meningkatkan jumlah nasabah dan keuntungan Bank.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Muhtosim. Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan. Jakarta: Banyu Media, 2006.
- Kasmir, Manajemen Perbankan. Jakarata: Rajawali Pers, 2011.
- Kasmir, Pemasaran Bank. Jakarta: Prenada Media. 2005.
- Rangkuti, Freddy. Measuring Customer Satisfaction. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2002.
- <http://www.kualitas-pelayanan-nasabah-02> Juli 2014.19:10
- <http://www.btn.co.id.07> Juli 2014.21:15

