BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA PRAKTEK

3.1 Bidang Pelaksanaan Praktek Kerja

Bidang Pelaksanaan praktek kerja yang diambil oleh penulis pada Bank Jabar Cabang Indramayu adalah bagian pelayanan adapun pelayanan yang dimaksud adalah *Customer Service* yang berada dibawah devisi pimpinan seksi pelayanan.

3.2 Teknis Pelaksanaan Praktek Kerja

Sebelum melaksanakan praktek kerja, terlebih dulu pembimbing memberikan beberapa pertanyaan seputar perbankan, dan beberapa hal yang penulis ketahui tentang bank jabar itu sendiri, dikarenakan jawaban penulis menurut perusahaan cukup memenuhi syarat, pihak perusahaan tidak mengadakan training terlebih dahulu dan penulis langsung ditempatkan pada bagian customer service.

Pelaksanaan praktek kerja pada Bank Jabar Cabang Indramayu khususnya pada bagian pelayanan khususnya customer service, dilakukan secara manual dan cara komputerisasi dan telekomunikasi.

Pelaksanaan praktek kerja secara manual yaitu pada saat :

1. Penulis berhadapan langsung dengan nasabah untuk memberikan informasi yang nasabah perlukan dengan menulis pada buku dengan logo bank jabar yang kemudian akan disampaikan pada karyawan yang bertugas.
2. Mengisi daftar tamu yang dipersiapkan, sebagai bukti bahwa nasabah yang bersangkutan telah di terima dengan baik.
3. Memberi cap khusus bank Jabar untuk berkas-berkas penting yang berhubungan dengan pelayanan.

3.3 Hasil Pelaksanaan Praktek Kerja

Setelah melaksanakan praktek kerja, maka penulis mendapatkan pengetahuan yang dapat ditulis dalam bentuk laporan sebagai hasil pelaksanaan kerja praktek diantaranya :

3.3.1 Hakikat dan pengertian pelayanan prima

Pelayanan nasabah dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada nasabah terus di kembangkan sedemikian rupa, sehingga sekarang ini program layanan / pelayanan telah menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan. Kepedulian kepada nasabah dalam managemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pola pelayanan terbaik yang disebut sebagai layanan prima atau Service Excellence. Dengan kata lain pelayan prima adalah kepedulian kepada nasabah dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada perusahaan.

3.3.2 Konsep pelayanan prima

Upaya memberikan layanan yang terbaik ini dapat diwujudkan apabila kita dapat mengembangkan budaya pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor Ac yaitu Ability (kemampuan), Attitude (sikap), Apparance (penampilan), Attension (perhatian), action (tindakan), dan Accountablility (tanggung jawab).

a. Abbility (Kemampuan)

Adalah kemapuan dan penampilan dan ketrampialn tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan public relation sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi atau perusahaan.

b. Attitude (Sikap)

Adalah perilaku baik yang harus ditonjolkan ketika menghadapi masalah

c. Apperance (Penampilan)

Adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercaan diri dan kredibilitas diri.

d. Attention (Perhatian)

Adalah kepedulian penuh terhadap nasabah baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

e. Action (Tindakan)

Adalah bagian kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada nasabah.

f. Accountability (Tanggung jawab)

Adalah suatu sikap keberpihakan kepada nasabah sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau menimalkan kerugian atau ketidakpuasan nasabah.

3.3.3 Tujuan Pelayanan Prima

Layanan prima pada nasabah ditujukan antara lain sebagai berikut :

- Agar mereka mau berbisnis lagi pada kita.
- Agar mereka manjadi nasabah yang loyal kepada perusahaan kita.
- Agar produk dan jasa perusahaan tetap mempunyai pasar yang lain.
- Agar mereka menjadi mitra utama dalam mengembangkan perusahaan.
- Agar mampu mencanangkan persaingan pasar.
- Agar dapat dijadikan benteng dalam persaingan.

3.3.4 Faktor Pokok Keberhasilan Pelayanan Prima

a. Intence Quontient (IQ)

Kemampuan berfikir diukur dengan IQ score.

b. Emotiond Quontient (EQ)

Self Awarences, Self Management, Sosial Awarences, sosial skill.

c. Adversity Quontient (AQ)

Muncul sesuatu yang baru dan bernilai.

d. Spiritual Quontient (SQ)

Berusaha memberi makna dalam setiap kegiatan.

e. Kompetisi Pelayanan Prima

Kesadaran diri terhadap emosional, ketepatan penilaian diri , keyakinan diri.

f. Kesadaran Sosial

Empati, kesadaran organisasional, dan Pelayanan.

g. Manajemen Diri

Pengendalian diri, transparansi, adaptabiiitas,pencapaian prestasi, inisiatif, dan optimisme.

h. Manajemen Hubungan

Inspirasi Pengaruh, pengembangan orang lain, Katalis Perubahan, Manajemen konflik, Kerja tim dan Kolaborasi.

3.3.5 Kualitas Pelayanan Prima

a. Dapat dipercaya

Pegawai bank berkewajiban memberikan pelayanan yang selalu memuaskan setiap diri nasabah sepanjang waktu.

b. Mempunyai daya transparan yang tinggi

Pegawai dituntut tanggap terhadap informasi, keluhan, dan permintaan yang layak dari nasabah.

c. Terjamin

Pegawai mempunyai pengetahuan produk atau jasa bank yang memadai termasuk terhadap diri nasbah secara personal agar dapat memenuhi PBI No 3 / 10 / PBI / 2001

d. Empati

Pegawai mampu merasakan dan memikirkan tentang apa yang dirasakan dan dipikirkan oleh nasabah.

e. Penampilan

Memelihara penampilan dalam segala aspek pelayanan.

3.3.6 Lima Prinsip Sukses Pelayanan yang Prima pada PT Bank Jabar

1. Menjadi mitra yang sebenarnya
2. Berbuat lebih dari pada yang diharapkan
3. Selalu memberikan bukti nyata
4. Sesuaikan kata dan perbuatan
5. Perlakukan naabah dengan benar dan tepat

3.3.7 Prosedur Pelayanan yang Prima.

- Berinteraksi – personal relation ship.
- Kontak mata, bahasa tubuh , dan pilihan kata petunjuk yang penting.
- Sopan santun dan bijaksana dibutuhkan.
- Tidak bersikap sok akrab dengan nasabah.
- Tunjukan keyakinan anda.
- Jaga masalah keuangan yang bersifat pribadi.

- Gunakan ketrampilan mendengar selalu aktif dan fokus pada kebutuhan nasabah.
- Amati mata dan gerak gerik nasabah dengan hati-hati.
- Gunakan dan pertanyaan terbuka.
- Simpulkan setelah akhir pembicaraan.
- Yakinlah bahwa anda mengerti.
- Anda perlu sadari bahwa nasabah mempunyai prasangka terhadap bank.
- Belajarlah untuk menjadi selalu lebih baik setiap hari.
- Pantau terus nasabah anda.
- Setiap bertamu, usahakan selalu menjual produk atau jasa lainya.
- Hilangkanlah kesalah pahaman.