# BAB III

# PELAKSANAAN KULIAH KERJA PRAKTEK

## 3.1 Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek

Dalam pelaksanaan kerja praktek di PT. BPR Syari'ah TOAT Baleendah penulis melaksanakan pekerjaan dalam dan yang berhubungan dengan pelayanan nasabah/*Devisi Service Excellence* dan *Service Quality*.

## 3.2 Teknis Pelaksanaan Kerja Praktek

Adapun teknik pelaksanaan kerja praktek di PT. BPR Syari'ah TOAT Baleendah Bandung yaitu :

- Penulis mengadakan survei langsung di Bank tersebut mengenai peranan pelayanan nasabah dalam meningkatkan sumber dana masyarakat.
- Bagaimana kesiapan *customer service* dan *teller* dalam melayani nasabah apa sesuai dengan standarisasi yang ada atau tidak.
- Penulis juga ditugaskan untuk menyusun arsip yaitu kartu rekening tabungan dengan mengurutkan nomor rekening yang lama dengan nomor rekening tabungan yang baru.
- Penulis bertugas *printer* kartu rekening tabungan dan memeriksa identitas nasabah.

## 3.3 Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek

### 3.3.1 Pengendalian Kualitas Pelayanan dan Pedoman Standarisasi Pelayanan BPR Syari'ah TOAT Baleendah Bandung

Pengendalian mengenai kualitas pelayanan sangat diperlukan bagi suatu bank khususnya PT. BPR Syari'ah TOAT. Pengendalian ini dimaksudkan untuk mengawasi dan mengevaluasi program yang sedang berjalan apakah sesuai dengan program yang direncanakan. Tentunya dalam pelaksanaan ini diharapkan setiap kegiatan program sesuai dengan rencana dan tidak keluar jalur dari peraturan yang telah ditetapkan.

Dengan demikian BPR Syari'ah TOAT dalam menjalankan harus selalu mempunyai landasan kerja berorientasi pada 3 hal pokok (3 C) yaitu :

1. *Customer Oriented*, dimana setiap staff BPR Syari'ah harus dijiwai oleh sikap dan semangat yang berorientasi pada pelayanan yang sempurna kepada nasabah.
2. *Competition Oriented*, untuk menjadi bank yang sehat adalah bank yang mampu tumbuh dan berkembang dalam era persaingan yang ketat terhadap lingkungan intern maupun ekstern.
3. *Changes Oriented*, sikap yang selalu ingin melihat perubahan dan bersedia untuk melihat perubahan kultur yang ada dan yang mengikat lingkungan saat ini serta merubah pola pikir yang telah baku.

Adapun standarisasi pelayanan pada BPR Syari'ah TOAT adalah sebagai berikut :

- ❑ 10 kunci pelayanan *Customer Service* :
  1) Ucapan salam

2) Panggil nasabah dengan namanya, jika memungkinkan
3) Jika anda tidak mengetahui nama nasabah usahakan untuk mengetahui nama nasabah.
4) Dengarkan keluhan nasabah dan pahami perasaannya
5) Pastikan bahwa anda telah memperoleh seluruh informasi yang diperlukan
6) Ringkaskan seluruh masalah yang disampaikan nasabah
7) Jangan membangkitkan kemarahan nasabah
8) Berikan informasi
9) Ucapkan terimakasih atas keluhan dan keberdayaan yang telah disampaikan nasabah.
10) Lakukan tindak langsung.

- 5 kunci pelayanan *Teller* :
  1) Tersenyum dan memberikan salam
  2) Tampilkan ekspresi wajah yang hangat dan meyakinkan
  3) Ketelitian dan kerapian dalam pembukuan
  4) Konfirmasi ulang
  5) Salam penutup

- 10 kunci sukses dalam melayani nasabah :
  1) Nasabah adalah pribadi yang paling penting bagi bank
  2) Nasabah adalah tujuan dari pekerja bank
  3) Nasabah adalah pribadi yang mempunyai keinginan, dan tugas bank untuk memenuhi keinginan nasabah.
  4) Nasabah adalah kunci bisnis bank

5) Nasabah mempunyai perasaan dan emosi yang berhak memperoleh perlakuan dan pelayanan yang terbaik.
6) Nasabah adalah pihak yang memungkinkan baik untuk membayar gaji karyawannya, tanpa memandang tugas masing-masing karyawan.
7) Nasabah adalah sumber kehidupan dari bisnis bank
8) Nasabah melihat efesiensi bank setiap karyawan yang berhubungan dengan bank.
9) Nasabah menilai pelayanan dari kesan pertama yang ditampilkan bank
10) Nasabah yang merasa puas dengan pelayanan bank akan selalu menjalin hubungan baik dengan bank yang bersangkutan.

### 3.3.2 Pengaruh Standar Pelayanan di PT. BPR Syari'ah TOAT Terhadap Loyalitas Customer

Pelayanan yang diberikan bank mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepercayaan nasabah kepada bank itu. Pada dasarnya tujuan perusahaan melaksanakan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

- *Loyalty Customer*

  Dengan memberikan service yang berkualitas maka diharapkan customer akan terpuaskan yang pada giliran selanjutnya customer akan menjadi customer yang loyal.

- Efisiensi dan Focus pada penjualan

  Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas maka perusahaan akan dapat meminimalkan berbagai keluhan, komplain, saran atau kritik yang membangun, sehingga perusahaan dapat menggunakan SDM nya untuk fokus pada pelayanan dan penjualan.

- Meningkatkan profit

  Dengan adanya customer yang loyal sedikitnya komplain dan fokus SDM-nya pada aktifitas penjualan, bisnis maka hal ini akan berpengaruh pada peningkatan profit perusahaan.

  Sedangkan pengaruh standar pelayanan secara garis besar adalah sebagai berikut :

  1. Jika anda mengutamakan pelayanan terbaik kepada nasabah berarti anda senantiasa menerima keluhan dengan senang hati.
  2. Pelayanan terhadap nasabah yang baik menjadi sarana promosi yang paling efektif bagi bank khususnya BPR Syari'ah TOAT.
  3. Dengan adanya hubungan yang baik antara bank dengan nasabah maka kepercayaan nasabah kepada bank akan lebih baik.
  4. Dengan sikap yang ramah dan sopan santun dari *Customer Service*, maka nasabah mempunyai jaminan yang aman walaupun hanya dengan bentuk pelayanan.
  5. Keberhasilan penanganan keluhan nasabah akan mengundang lebih banyak nasabah lainnya.
  6. Kepercayaan nasabah kepada bank akan menciptakan citra Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah Tolong Menolong Bermanfaat menjadi lebih baik dan dikenal masyarakat luas.
  7. Keluhan nasabah merupakan indikator terhadap kualitas pelayanan nasabah.
  8. Pelayanan yang baik terhadap keluhan nasabah akan mempertahankan loyalitasnya pada bank.


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM