



Upaya Pengembangan SDM Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Gama Pratama¹, Aan Jaelani²

Universitas Islam Negeri Walisongo¹, Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon²

Email : 2200029062@student.walisongo.ac.id

Received: 2023-02-12; Accepted: 2023-02-18; Published: 2023-02-28

Abstrak

Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dalam perkembangan perusahaan dan upaya tercapainya tujuan perusahaan. Layanan yang baik dan berkualitas sangat penting bagi nasabah bank, karena mereka mengandalkan bank untuk menyelesaikan berbagai kebutuhan keuangan mereka. Berikut adalah beberapa alasan mengapa layanan yang baik dan berkualitas sangat penting bagi nasabah bank. Rumusan masalah yang diajukan adalah Bagaimana kualitas layanan yang ada di Bank Tabungan Negara KCP Sumber? Bagaimana upaya pihak Bank Tabungan Negara KCP Sumber dalam meningkatkan kemampuan SDM guna terciptanya kualitas layanan yang baik? Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan yang menitikberatkan kepada pencarian data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan studi pustaka. Peneliti mendeksripsikan hasil yang ditemui baik hasil wawancara maupun observasi lapangan. Hasil yang peneliti peroleh BTN Kantor Cabang Pembantu Sumber ini dalam upaya pengembangan SDM melalui pelatihan sebagaimana dengan prosedur yang berlaku dalam menjadi karyawan Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Sumber yang berkualitas. Sedangkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan karyawan Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Sumber mengikuti Standar Operasional prosedur yang berlaku seperti pelayanan yang cepat dan tanggap, melayani dengan sopan, dan menjaga kesabaran dalam mendengarkan keluhan nasabah dengan mencari solusi yang tepat.

Kata Kunci: *Pengembangan SDM, Kualitas Layanan, Bank BTN*

Abstract

Human resources are very important in the development of the company and efforts to achieve company goals. Good and quality service is very important for bank customers, because they rely on banks to solve their various financial needs. Here are some reasons why good and quality service is very important for bank customers. The formulation of the problem posed is How is the quality of service at the KCP Sumber State Savings Bank? What are the efforts of the KCP Sumber State Savings Bank in improving HR capabilities in order to create good service quality? This study uses a qualitative approach. Approaches that focus on data collection using interview techniques, observation, and literature study. Researchers describe the results encountered both the results of interviews and field observations. The results that the researchers obtained at the BTN Sumber Sub-Branch Office were in an effort to develop human resources through training in accordance with the procedures in force in becoming a qualified employee of Bank BTN Sumber Sub-Branch Office. Meanwhile, in improving the quality of service for Bank BTN employees, the Sumber Assistant Branch Office follows the applicable Standard Operating Procedures such as fast and responsive service, serving politely, and maintaining patience in listening to customer complaints by finding the right solution..

Keywords: *HR Development, Service Quality, Bank BTN*

PENDAHULUAN

Bank merupakan lembaga keuangan yang memberikan jasa keuangan yang paling lengkap, disamping menyalurkan dana atau memberikan pinjaman (kredit) juga melakukan usaha menghimpun dana dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan, serta memberikan jasa-jasa keuangan lainnya yang mendukung dan memperlancar kegiatan memberi pinjaman dengan kegiatan menghimpun dana (Winarto & Falah, 2020)

Bank syariah adalah suatu lembaga yang berfungsi sebagai intermediasi yaitu mengerahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk pembiayaan tanpa berdasarkan prinsip bunga, melainkan berdasarkan prinsip syariah (Remy Sahdeiny, 2007).

Sebagai bagian dari pemasaran di dalam lembaga perbankan syariah harus dengan tepat mengambil keputusan untuk menghadapi masalah utama yang dihadapi perbankan syariah yaitu bagaimana perbankan syariah menarik nasabah agar nasabah tertarik untuk menggunakan jasa perbankan syariah. Strategi yang diambil oleh pemasar harus melihat faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen. Perilaku konsumen dipengaruhi oleh berbagai faktor, faktor-faktor tersebut diantaranya ialah: faktor kebudayaan, faktor kelas sosial, faktor keluarga, faktor status, faktor kelompok atau komunitas, faktor usia, faktor pekerjaan, faktor gaya hidup dan lain-lain. Selain faktor tersebut perilaku konsumen dan layanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah juga dipengaruhi oleh persepsi yang konsumen miliki. (Pratama, 2020).

Penting bagi bank untuk secara aktif mengelola kualitas layanan mereka dengan fokus pada pengalaman pelanggan yang positif. Ini melibatkan investasi dalam infrastruktur yang kuat, pelatihan karyawan, komunikasi yang efektif, keamanan data yang baik, personalisasi layanan, serta penyederhanaan dan pemrosesan yang efisien dalam proses perbankan. Layanan yang baik dan berkualitas sangat penting bagi nasabah bank, karena mereka mengandalkan bank untuk menyelesaikan berbagai kebutuhan keuangan mereka. Ada beberapa alasan mengapa layanan yang baik dan berkualitas sangat penting bagi nasabah bank (Zulkifly وآخ., 2022):

1. Kemudahan dan kenyamanan pada nasabah bank membutuhkan layanan yang mudah dan nyaman untuk mengakses rekening dan informasi keuangan mereka. Dengan layanan yang baik, nasabah dapat dengan mudah mengakses rekening mereka, melakukan transaksi, dan mendapatkan bantuan jika diperlukan.
2. Keamanan nasabah bank sangat memperhatikan keamanan informasi pribadi mereka dan keamanan transaksi keuangan mereka. Layanan yang baik dan aman dapat memberikan rasa aman bagi nasabah saat mereka melakukan transaksi keuangan dan menggunakan informasi pribadi mereka.
3. Ketersediaan nasabah bank ingin dapat mengakses layanan bank 24 jam sehari, 7 hari seminggu. Layanan yang baik dan tersedia sepanjang waktu dapat membantu nasabah untuk menyelesaikan kebutuhan keuangan mereka sesuai dengan jadwal yang sesuai dengan kebutuhan mereka.
4. Keterampilan dan kompetensi nasabah bank mengharapkan agar para karyawan bank yang mereka hadapi memiliki keterampilan dan kompetensi yang memadai untuk membantu mereka menyelesaikan masalah mereka. Dengan layanan yang baik, para nasabah bank akan merasa bahwa karyawan bank dapat membantu mereka menyelesaikan masalah mereka dengan cepat dan efektif.
5. Nilai tambah: Nasabah bank ingin mendapatkan nilai tambah dari bank mereka, seperti program reward atau insentif lainnya. Layanan yang baik dapat memberikan nilai tambah yang memadai bagi nasabah bank.

Layanan yang baik dan berkualitas sangat penting bagi nasabah bank karena dapat memberikan kemudahan, keamanan, ketersediaan, keterampilan dan kompetensi, serta nilai tambah yang diperlukan bagi nasabah dalam menyelesaikan kebutuhan keuangan mereka.

Kondisi faktual layanan di bank saat ini sangat beragam dan dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti negara, jenis bank, dan situasi ekonomi saat ini. Namun, beberapa tren umum yang dapat dilihat di bank saat ini adalah:

1. Peningkatan layanan digital, seiring dengan perkembangan teknologi dan pandemi COVID-19 pada saat itu, banyak bank telah meningkatkan layanan digital mereka untuk memudahkan nasabah dalam mengakses layanan dan mengurangi kontak fisik. Ini termasuk aplikasi mobile banking, internet banking, dan layanan perbankan online lainnya.
2. Fokus pada keamanan dalam menghadapi ancaman keamanan siber yang semakin meningkat, bank saat ini semakin fokus pada keamanan informasi pribadi dan keuangan nasabah. Ini termasuk sistem verifikasi keamanan tambahan seperti One-Time Password (OTP) dan biometrik, serta penggunaan teknologi canggih untuk melindungi informasi nasabah.
3. Personalisasi layanan pada banyak bank sekarang berusaha untuk memberikan pengalaman layanan yang lebih personal dan khusus untuk nasabah mereka. Ini dapat dilakukan dengan menggunakan data dan analisis perilaku nasabah untuk memahami kebutuhan mereka dan memberikan solusi yang lebih baik.
4. Peningkatan kecepatan dan efisiensi bank saat ini juga fokus pada peningkatan kecepatan dan efisiensi layanan untuk meningkatkan pengalaman nasabah dan mengurangi waktu tunggu dan biaya transaksi. Ini termasuk penggunaan teknologi seperti chatbot dan layanan pelanggan otomatis.

Namun, penting untuk diingat bahwa kondisi faktual layanan di bank dapat berbeda-beda di setiap negara dan institusi keuangan, dan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor eksternal seperti situasi ekonomi, regulasi, dan persaingan di pasar. Fenomena yang terjadi dalam pelayanan di bank saat ini ketidaksesuaian antara janji dan kenyataan. Beberapa bank mungkin membuat janji yang tinggi tentang kualitas layanan mereka, tetapi dalam praktiknya, pelanggan tidak selalu mendapatkan pengalaman yang sesuai dengan ekspektasi mereka. Misalnya, janji pelayanan pelanggan yang cepat tetapi pelanggan harus menunggu lama untuk mendapatkan bantuan. Keterbatasan infrastruktur beberapa bank mungkin menghadapi kendala dalam menghadapi lonjakan permintaan layanan, seperti pada hari-hari kerja yang sibuk atau saat terjadi peristiwa khusus seperti pembayaran gaji. Infrastruktur yang tidak memadai dapat menyebabkan penurunan kualitas layanan, termasuk kelambatan dalam pemrosesan transaksi atau sistem yang tidak responsif. Kurangnya komunikasi yang efektif. Salah satu aspek penting dari kualitas layanan adalah komunikasi yang baik antara bank dan pelanggan. Kurangnya transparansi atau komunikasi yang buruk mengenai perubahan kebijakan, biaya, atau masalah teknis dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Keamanan dan privasi dalam era digital, keamanan dan privasi menjadi perhatian utama bagi pelanggan bank. Jika terjadi pelanggaran data atau kerentanan keamanan, hal ini dapat mengganggu kepercayaan pelanggan dan menyebabkan penurunan kualitas layanan. Kurangnya personalisasi pelanggan sering mengharapkan pengalaman yang personal dan disesuaikan dengan kebutuhan mereka. Jika bank tidak mampu memberikan layanan yang memenuhi harapan individu, pelanggan mungkin merasa kurang dihargai dan beralih ke bank lain yang lebih mampu memberikan pengalaman yang personal. Kompleksitas proses beberapa bank mungkin memiliki proses yang rumit dan memakan waktu, terutama dalam hal pembukaan rekening, pengajuan pinjaman, atau pemrosesan klaim asuransi. Jika proses ini tidak dioptimalkan atau sulit dipahami, pelanggan dapat merasa frustrasi dan kualitas layanan bank tersebut akan terpengaruh.

Begitupun hal yang sama terjadi pada Bank Tabungan Negara terutama pada KCP Sumber. Layanan merupakan bagian penting yang harus dilakukan oleh pihak bank. Dalam penelitian ini terdapat beberapa masalah yang akan diangkat;

1. Bagaimana kualitas layanan yang ada di Bank Tabungan Negara KCP Sumber?
2. Bagaimana upaya pihak Bank Tabungan Negara KCP Sumber dalam meningkatkan kemampuan SDM guna terciptanya kualitas layanan yang baik?

Bank adalah sebagai lembaga intermediary (penghubung) yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan, deposito dan giro kemudian menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk penyaluran kredit. Adapun yang menjadi Visi dari Bank BTN adalah menjadikan bank yang terkemuka dalam pembiayaan perumahan dan mengutamakan kepuasan nasabah. Sedangkan yang menjadi misinya:

1. Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industry yang terkait, serta menyediakan produk dan jasa perbankan lainnya.
2. Menyiapkan dan mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas dan professional serta memiliki integritas yang tinggi.
3. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan nasabah.
4. Melaksanakan manajemen perbankan yang sehat sesuai dengan prinsip kehati-hatian, dan mempedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya.

Untuk mewujudkan Visi dan Misi tersebut di atas maka Bank BTN juga telah menetapkan target asset dari tahun ke tahun seperti yang tertuang dalam RKAP (Rencana Kerja Anggaran Perusahaan). (Kuswandi & Surya, 2021)

Bank merupakan lembaga keuangan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan maupun transaksi perbankan lainnya. Produk yang ditawarkan bank berbeda antara satu bank dengan bank lainnya. Beberapa bank menawarkan semua produk perbankan, namun sebagian hanya menawarkan produk tertentu. Produk dan jasa bank yang diberikan kepada masyarakat tergantung jenis banknya. Agar pelayanan bank kepada nasabah dapat berjalan sesuai dengan prosedur, maka bank perlu melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan mutu SDM baik yang berkenaan dengan kualitas moral maupun kinerja setiap karyawan. Upaya pengembangan SDM dilakukan dengan cara pengadaan pelatihan dan pengembangan. Kegiatan pelatihan dan pengembangan memberikan keuntungan kepada karyawan dan perusahaan, berupa keahlian dan keterampilan yang selanjutnya akan menjadi asset yang berharga bagi perusahaan. Melalui pelatihan karyawan akan bertambah kemampuannya dan demikian pula bagi perusahaan. (Wenseslaus & Komari, 2022)

Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah perusahaan. Sumber Daya Manusia merupakan asset penting bagi setiap perusahaan, karena menentukan keberhasilan dari perusahaan untuk mencapai tujuan bisnisnya. Sumber Daya Manusia yang ada dalam perusahaan perlu dikembangkan agar dapat meningkatkan kemampuan kerjanya. Sebuah perusahaan perlu mendorong agar setiap karyawannya bisa meningkatkan kinerjanya supaya keinginan dan tujuan perusahaan cepat tercapai.

Menurut (Sedarmayanti, 2010), dengan adanya program pengembangan SDM yang baik, organisasi atau perusahaan akan memiliki kekuatan kompetitif yang lebih berdaya guna dan mampu bersaing secara positif. Sedangkan menurut Kaswan, pengembangan merupakan proses di mana karyawan memperoleh keterampilan dan pengalaman agar berhasil pada pekerjaan sekarang dan tugas tugas di masa yang akan datang. Istilah pengembangan lebih sering digunakan untuk pekerjaan pada level manajerial. Sedarmayanti, mengemukakan bahwa pengetahuan pegawai harus diperbaiki dan dikembangkan agar mereka tidak berbuat yang merugikan perusahaan atau organisasi dalam pencapaian tujuannya. Pengetahuan dan keterampilan saja belum cukup untuk menjamin suksesnya pencapaian tujuan. Sikap pegawai terhadap pelaksanaan tugas juga merupakan faktor kunci dalam mencapai sukses.

Adapun tujuan dari pengembangan seperti yang dijelaskan oleh Sedarmayanti, tujuan dalam pengembangan SDM, yaitu sebagai berikut: (Yosepa., 2020)

1. Produktifitas kerja pegawai akan meningkat, kualitas dan kuantitas produksi semakin baik.
2. Meningkatkan efesiesnsi tenaga, waktu, bahan baku, dan mengurangi ausnya mesin.
3. Mengurangi kerusakan barang, produksi dan mesin karena pegawai semakin ahli dan terampil.

4. Mengurangi tingkat kecelakaan pegawai.
5. Meningkatkan pelayanan kepada pelanggan organisasi karena pemberian pelayanan baik merupakan daya tarik sangat penting.
6. Pegawai akan lebih baik karena keahlian dan keterampilannya sesuai pekerjaannya.
7. Kesempatan untuk meningkatkan karier pegawai semakin besar.
8. Pimpinan semakin cakap dan cepat dalam mengambil keputusan.
9. Kepimpinan seorang pemimpin akan lebih baik.
10. Dengan pengembangan, balas jasa akan lebih diperhatikan.
11. Memberi manfaat baik bagi masyarakat pengguna jasa.

Menurut (Tjiptono, 2019), kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Berdasarkan definisi tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas adalah sesuatu hal yang menyangkut produk atau jasa yang karena nilainya memenuhi bahkan melebihi dari ekspektasi atau harapan si pengguna maka dapat memunculkan perasaan puas terhadap yang menggunakannya. Kualitas yang baik diiringi dengan harga jual yang kompetitif membuat suatu barang atau jasa banyak diminati oleh para konsumen. Berdasarkan hal tersebut maka setiap pelaku bisnis atau usaha dituntut untuk dapat selalu bisa menyediakan barang atau jasa yang berkualitas namun dengan harga yang tetap kompetitif agar bisnis dan usahanya dapat mampu terus bersaing dengan pelaku usaha lainnya.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, kelompok, dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Pelayanan diberikan sebagai tindakan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Dalam artian bahwa pelayanan langsung berhadapan dengan nasabah dengan menempatkan nasabah sebagai sesuatu yang mendesak. Moenir, mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kualitas layanan (service quality) adalah perbandingan layanan antara kenyataan dan harapan nasabah. Jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan puas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu dan nasabah akan kecewa atau tidak puas. Kualitas layanan (service quality) merupakan kunci dan faktor yang sangat penting dalam strategi bisnis, karena terbukti dapat meningkatkan profitabilitas, sehingga dapat menjadi alat untuk keunggulan bersaing. Kualitas layanan yang baik dapat menciptakan pembelian berulang, positive word of mouth, loyalitas nasabah, dan diferensiasi produk yang kompetitif.

Kualitas layanan (service quality) dapat dilihat dari kinerja produk atau jasa. Produk memiliki arti penting bagi perusahaan, karena perusahaan tidak dapat melakukan apapun dalam usahanya tanpa produk. Sehingga perusahaan harus menyesuaikan produk dengan kebutuhan dan keinginan nasabah agar pemasaran produk berhasil. (Zulkifly., 2022)

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan format deskriptif dengan tujuan untuk menjelaskan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai variable yang muncul di santri yang menjadi obyek penelitian itu berdasarkan apa yang terjadi. Kemudian mengangkat ke permukaan karakter atau gambaran kondisi, situasi, ataupun variabel tersebut (Moleong, 2007). Dalam melakukan penelitian ini peneliti menggunakan penelitian lapangan yaitu dengan secara langsung terjun pada obyek yang akan diteliti. Adapun fungsi dari pendekatan penelitian secara langsung adalah untuk mengetahui tentang pengaruh persepsi dan religiusitas para santri terhadap minat menabung di bank syariah. (Sugiyono, 2007)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bank Tabungan Negara (BTN) adalah bank yang berfokus pada sektor perumahan di Indonesia. Sebagai bank dengan fokus khusus pada perumahan, BTN menyediakan berbagai produk dan layanan perbankan yang terkait dengan pembiayaan rumah, seperti kredit pemilikan rumah (KPR), pembiayaan properti, dan tabungan perumahan. Seiring dengan perkembangan teknologi dan persaingan di sektor perbankan, BTN juga terus berusaha meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan kepada nasabah. Hasil dari penelitian ini yaitu upaya yang biasa dilakukan oleh bank-bank dalam meningkatkan kualitas layanan termasuk:

1. Inovasi Teknologi: Bank BTN dapat mengadopsi teknologi modern seperti aplikasi perbankan seluler, layanan perbankan internet, dan platform digital lainnya untuk memberikan akses yang mudah dan nyaman bagi nasabah. Teknologi ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan, memantau rekening, atau mengajukan pinjaman dengan cepat dan efisien.
2. Peningkatan Infrastruktur: Bank BTN harus memastikan bahwa mereka memiliki infrastruktur yang memadai untuk memberikan layanan yang lancar dan responsif. Ini termasuk sistem perbankan yang stabil, ketersediaan mesin ATM, dan dukungan pelanggan yang baik melalui pusat panggilan atau saluran komunikasi lainnya.
3. Pelatihan Karyawan: Bank BTN perlu memberikan pelatihan yang memadai kepada karyawan mereka agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Pelatihan ini dapat mencakup pengetahuan tentang produk dan layanan bank, keterampilan komunikasi, penyelesaian masalah, dan etika kerja yang baik.
4. Peningkatan Keamanan: Keamanan merupakan aspek penting dalam layanan perbankan. Bank BTN harus menjaga keamanan data nasabah dan sistem perbankan mereka. Ini melibatkan perlindungan terhadap ancaman siber, penerapan protokol keamanan yang ketat, serta edukasi kepada nasabah tentang praktik keamanan perbankan yang baik.
5. Umpan Balik Nasabah: Bank BTN dapat memperoleh wawasan berharga dengan mendengarkan umpan balik dari nasabah mereka. Melalui survei kepuasan pelanggan atau kanal komunikasi lainnya, bank dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan layanan mereka, dan mengambil tindakan perbaikan yang sesuai.

Dalam pembahasan pada penelitian ini untuk pengelolaan sumber daya manusia khususnya perilaku karyawan merupakan salah satu faktor penentu guna mewujudkan tujuan yang berkualitas dan memiliki rasa loyalitas yang tinggi. Hal yang memperkuat kualitas diri karyawan yang dilakukan untuk organisasi adalah dengan memberikan Kinerja yang baik karena menjadi salah satu kelangsungan sebuah perusahaan dan selain itu juga kinerja karyawan akan berpengaruh dengan prestasi yang akan di capai dalam perusahaan. Terdapat beberapa cara dalam meningkatkan kualitas SDM di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu sumber:

1. Melakukan pertemuan terjadwal setiap bulan baik offline maupun online guna mereview kualitas SDM terkait produk nolaic.
2. Terdapat media pembelajaran online berupa dashboard yang khusus dibentuk oleh kantor pusat sebagai media pembelajaran.
3. Mereview pengetahuan terkait produk setiap morning breafing.
4. Koching one by one onlline maupun offline oleh Fie service kualitie.
5. Penilaian internal dan eksternal berupa misteri sofer yang berkunjung serta menilai kualitas layanan di seluruh outlet BTN.
6. Mengadakan lomba untuk mencari the best sale and service peoples setiap tahun guna memotivasi pelaku layanan.

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Sumber meningkat apabila fasilitas pelayanan didesain sesuai dengan keinginan atau harapan nasabah. Fasilitas pelayanan yang dilakukan dan diberikan oleh Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Sumber adalah mesin ATM, costumer service, teller, loan service, satpam, ruangan ber-AC, ruangan bersih, dan ruangan wangi.

Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Sumber siap memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi keuangan. Untuk itu, BTN Kantor Cabang Pembantu Sumber harus lebih meningkatkan kualitas pelayanannya demi menjadikan nasabah-nasabahnya yang sudah menyimpan uangnya serta melakukan transaksi keuangannya semakin loyal serta menarik calon nasabah lainnya untuk bergabung karena efek positif word of mouth yang dilakukan oleh nasabah yang loyal tersebut, dan dalam menghimpun dana dari masyarakat, pihak bank mempunyai kemampuan untuk menarik nasabah yaitu dengan cara meningkatkan suku bunganya.

Di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Sumber setiap satu minggu sekali itu akan melakukan meeting sosialisasi tentang masalah SOP, produk baru dan ketentuan-ketentuan atau kebijakan baru. Customer Service dan Teller juga di perlukan adanya pelatihan tentang pelayanan ke nasabah karena pelatihan tersebut begitu penting untuk dapat menentukan seberapa besar suatu bank dipilih oleh masyarakat. Dengan kepuasan tinggi yang mampu diberikan oleh bank sangat penting dalam membangun komunikasi yang baik dengan para nasabahnya. Bank membutuhkan karyawan Customer Service yang mampu menangani keluhan dan kebutuhan nasabah secara langsung. Melalui pelatihan Customer Service mampu membantu dan berkomunikasi secara efektif dengan nasabah.

Sedangkan pelatihan yang diberikan oleh teller adalah untuk mempersiapkan diri dengan memahami mengenai industri perbankan, standar kompetensi menjadi teller bank, sampai dengan pentingnya memiliki sikap yang baik bagi seorang teller dalam mengenai pelayanan kepada nasabah. Dengan melalui pelatihan ini teller bank akan mendapat wawasan mengenai perbankan, transaksi keuangan dan etika sebagai teller bank yang profesional. Teller bank akan berurusan secara langsung dengan nasabah dalam kegiatan perbankan seperti menerima, penukaran dan pembayaran uang kembalian atau memberikan layanan surat, dengan demikian teller bank berguna dalam memberikan jasa pelayanan perbankan

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Sumber ini dalam upaya pengembangan SDM melalui pelatihan sebagaimana dengan prosedur yang berlaku dalam menjadi karyawan Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Sumber yang berkualitas. Sedangkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan karyawan Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Sumber mengikuti Standar Operasional prosedur yang berlaku seperti pelayanan yang cepat dan tanggap, melayani dengan sopan, dan menjaga kesabaran dalam mendengarkan keluhan nasabah dengan mencari solusi yang tepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Kuswandi, S., & Surya, C. M. (2021). Analisis Swot Strategi Pemasaran Kredit Serta Usulan Program Kerja Dengan Menggunakan Metode Analytical Hierarchy. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 3(2), 149–170. <https://doi.org/10.47476/Reslaj.V3i1.326>
- Moleong. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. 5.
- Pratama, G. (2020). Analisis Transaksi Jual Beli Online Melalui Website Marketplace Shopee Menurut Konsep Bisnis Di Masa Pandemic Covid 19. *Ecopreneur : Jurnal Program Studi Ekonomi Syariah*, 1(2), 21–34.
- Sedarmayanti. (2010). *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Cv Mandar Maju, Bandung.
- Sugiyono. (2007). *Metodologi Penelitian*. 270.
- Tjiptono. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan* (Edisi 1). Edisi 1. Yogyakarta. Andy.
- Wenseslaus, W., & Komari, N. (2022). Upaya Bank Meningkatkan Kualitas Sumber Daya

Manusia Dalam Menghadapi Tantangan Pengembangan Wilayah Perbatasan Kalimantan Barat. *Proceeding Seminar Nasional Bisnis Seri Vi 2022*, 277–290.

Winarto, W. W. A., & Falah, F. (2020). Analisis Sistem Pengelolaan Keuangan Produk Pembiayaan Syariah Dengan Akad Murabahah. *Jps (Jurnal Perbankan Syariah)*, 1(2), 150–161. <https://doi.org/10.46367/jps.v1i2.234>

Yosepa, H., Samsudin, A., & Ramdan, A. M. (2020). Pengembangan Sumber Daya Manusia (Sdm) Terhadap Tingkat Etos Kerja Karyawan Pada Hotel Santika Sukabumi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(3), 741–747.

Zulkifly, Z. A., Brasit, N., Sherry, M. S. A., & Adelia. (2022). Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Mobile Banking Dengan Pendekatan Metode E-Servqual. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Informatika (Jbmi)*, 19(I), 61–79. <https://doi.org/10.26487/jbmi.v19i1.21337>