

SOSIALISASI PENERAPAN SERVICE EXCELLENT OLEH LOAN SERVICE PADA BANK BTN KANTOR CABANG MEDAN (KCP MEDAN HELVETIA)

Rahmad Gusrifa¹

¹Universitas Pembangunan Panca Budi
e-mail: rahmadgusrifa@dosen.pancabudi.ac.id

Abstrak

Pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan penerapan konsep **service excellent** oleh tim Loan Service pada Bank BTN Kantor Cabang Medan (KCP Medan Helvetia), guna meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah, khususnya dalam layanan produk kredit perumahan. Service excellent sangat penting untuk menciptakan kepuasan nasabah dan mempertahankan loyalitas mereka dalam jangka panjang. Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan melalui sosialisasi yang melibatkan seluruh staf dan manajer pada divisi Loan Service, dengan metode ceramah, diskusi, dan simulasi penerapan prinsip-prinsip service excellent dalam proses pelayanan. Fokus dari sosialisasi ini mencakup beberapa aspek penting, seperti kecepatan, keterampilan komunikasi, responsivitas terhadap keluhan, serta sikap ramah dan profesional dalam berinteraksi dengan nasabah. Hasil dari pengabdian ini menunjukkan bahwa peserta mengalami peningkatan pemahaman terkait pentingnya penerapan service excellent dalam meningkatkan pengalaman nasabah. Selain itu, peserta juga mampu mengidentifikasi beberapa area yang perlu diperbaiki dalam pelayanan, seperti proses administrasi dan penanganan keluhan nasabah. Pengabdian ini diharapkan dapat membantu Bank BTN KCP Medan Helvetia dalam mengoptimalkan pelayanan kepada nasabah serta memperkuat daya saingnya di industri perbankan.

Kata Kunci: Service Excellent, Loan Service, Kepuasan Nasabah, Bank BTN;

Pendahuluan

Program Pengabdian kepada Masyarakat ini adalah salah satu luaran dari aktivitas MBKM Mahasiswa program studi Akuntansi Universitas Pembangunan Panca Budi. Pentingnya peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah merupakan aspek yang sangat penting dalam dunia perbankan, terlebih lagi pada produk kredit perumahan yang memerlukan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat. Bank Tabungan Negara (BTN) sebagai salah satu bank yang memiliki fokus utama pada pembiayaan perumahan, khususnya melalui produk kredit perumahan, dihadapkan pada tantangan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah. Bank



BTN KCP Medan Helvetia sebagai cabang yang memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, khususnya pada divisi Loan Service, harus mampu memenuhi ekspektasi nasabah yang semakin tinggi terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Service Excellent adalah konsep yang berfokus pada pemberian pelayanan yang luar biasa untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Penerapan service excellent tidak hanya dilihat dari aspek kecepatan dalam memberikan layanan, tetapi juga dari kualitas interaksi yang terjadi antara petugas bank dan nasabah, yang meliputi komunikasi yang jelas, responsif terhadap keluhan, serta sikap profesional dalam menjalankan tugasnya. Untuk itu, penting bagi tim Loan Service pada Bank BTN KCP Medan Helvetia untuk memahami dan mengimplementasikan prinsip-prinsip service excellent dalam setiap aspek pekerjaan mereka.

Namun, meskipun Bank BTN KCP Medan Helvetia sudah berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik, masih ada beberapa tantangan dalam hal peningkatan kecepatan dan efisiensi proses administrasi, serta penanganan keluhan nasabah yang lebih optimal. Oleh karena itu, diperlukan sebuah program pengabdian kepada masyarakat yang berfokus pada sosialisasi penerapan service excellent, agar para petugas dan manajer di divisi Loan Service dapat lebih memahami dan mengimplementasikan prinsip-prinsip tersebut secara konsisten dan efektif.

Melalui pengabdian ini, diharapkan Bank BTN KCP Medan Helvetia dapat meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat waktu proses pengajuan kredit, dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah. Penerapan service excellent yang optimal akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan nasabah dan, pada akhirnya, memperkuat daya saing Bank BTN di pasar perbankan Indonesia.

Penerapan service excellent dalam dunia perbankan, khususnya pada layanan Loan Service, memiliki urgensi yang sangat besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Bank BTN KCP Medan Helvetia sebagai salah satu cabang penting di wilayah Medan perlu memastikan bahwa setiap interaksi antara petugas bank dan nasabah berjalan dengan lancar, profesional, dan efisien. Hal ini sangat penting mengingat produk kredit perumahan yang ditawarkan oleh Bank BTN melibatkan proses yang panjang dan kompleks, serta memiliki dampak langsung terhadap kehidupan nasabah yang mengandalkan pinjaman untuk kepemilikan rumah.

Namun, meskipun Bank BTN telah berupaya memberikan pelayanan terbaik, masih terdapat tantangan dalam hal konsistensi kualitas pelayanan, terutama dalam hal kecepatan, akurasi, dan responsif terhadap keluhan nasabah. Nasabah yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan cenderung mencari alternatif lain, yang dapat mengurangi tingkat loyalitas dan kepuasan mereka. Oleh karena itu, penerapan service excellent sangat mendesak untuk menciptakan pelayanan yang tidak hanya memenuhi harapan nasabah, tetapi juga melampaui ekspektasi mereka.

Pengabdian kepada masyarakat ini menjadi sangat relevan karena memberikan sosialisasi langsung kepada petugas Loan Service di Bank BTN KCP Medan Helvetia tentang pentingnya penerapan prinsip-prinsip service excellent. Melalui kegiatan sosialisasi ini, diharapkan seluruh pihak yang terlibat dapat memahami lebih dalam mengenai bagaimana menerapkan komunikasi yang efektif, mempercepat proses



administrasi, dan menangani keluhan nasabah dengan lebih profesional. Hal ini akan berkontribusi pada terciptanya pengalaman yang lebih baik bagi nasabah, serta mempercepat proses pengajuan kredit yang lebih efisien.

Selain itu, di tengah persaingan yang semakin ketat di industri perbankan, penguatan reputasi pelayanan yang berkualitas akan memberikan nilai tambah bagi Bank BTN KCP Medan Helvetia. Kepuasan nasabah yang meningkat akan memperkuat loyalitas mereka dan mendukung upaya bank dalam meningkatkan pangsa pasar, khususnya dalam segmen kredit perumahan. Oleh karena itu, sosialisasi penerapan service excellent ini sangat urgent untuk dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah, dan memperkuat posisi kompetitif Bank BTN di pasar.

Metode

A. Pendekatan Pengabdian

Pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan partisipatif dan edukatif, dengan tujuan untuk memberikan pemahaman yang mendalam mengenai penerapan service excellent kepada seluruh staf dan manajer di divisi Loan Service Bank BTN KCP Medan Helvetia. Pendekatan ini melibatkan keterlibatan aktif dari peserta dalam proses sosialisasi dan pelatihan, sehingga mereka dapat langsung mengaplikasikan prinsip-prinsip service excellent dalam aktivitas sehari-hari mereka.

B. Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian ini terdiri dari beberapa tahap yang saling berkesinambungan, yaitu:

1. Persiapan dan Perencanaan

- a. Survei Kebutuhan: Sebelum pelaksanaan, dilakukan survei awal untuk mengetahui tingkat pemahaman dan penerapan prinsip service excellent di kalangan staf Loan Service Bank BTN KCP Medan Helvetia. Hal ini dilakukan dengan cara wawancara singkat dan diskusi informal dengan beberapa karyawan untuk mengidentifikasi area-area yang membutuhkan peningkatan.
- b. Penyusunan Materi Sosialisasi: Berdasarkan hasil survei, materi sosialisasi dan pelatihan disusun dengan fokus pada hal-hal yang penting dalam penerapan service excellent, seperti kecepatan pelayanan, komunikasi yang efektif, penanganan keluhan, serta sikap ramah dan profesional.

2. Sosialisasi dan Pelatihan

- a. Presentasi dan Ceramah: Kegiatan diawali dengan presentasi mengenai pentingnya service excellent dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Ceramah ini mencakup konsep dasar service excellent, pentingnya komunikasi yang jelas, dan bagaimana pelayanan yang baik dapat menciptakan loyalitas nasabah.
- b. Diskusi Kelompok: Setelah presentasi, peserta dibagi ke dalam kelompok kecil untuk mendiskusikan tantangan-tantangan yang mereka hadapi dalam memberikan layanan kepada nasabah dan bagaimana cara untuk mengatasinya dengan penerapan prinsip service excellent. Diskusi ini diharapkan dapat memberikan gambaran praktis dan solusi yang sesuai dengan kondisi di lapangan.



3. Evaluasi dan Umpan Balik

- a. Kuis atau Tes Pemahaman: Setelah pelatihan selesai, dilakukan kuis atau tes untuk mengukur sejauh mana peserta memahami prinsip-prinsip service excellent yang telah diajarkan.
- b. Umpan Balik: Peserta diberikan kesempatan untuk memberikan umpan balik tentang pelatihan yang telah dilakukan. Hal ini bertujuan untuk mengetahui apakah sosialisasi telah sesuai dengan harapan dan apakah ada area yang perlu diperbaiki dalam penyampaian materi.
- c. Observasi Langsung: Setelah pelatihan, dilakukan observasi langsung terhadap implementasi prinsip service excellent dalam pelayanan kepada nasabah oleh tim Loan Service. Observasi ini dilakukan dalam periode tertentu untuk memastikan bahwa penerapan service excellent dilakukan secara konsisten.

4. Sumber Daya yang Dibutuhkan

- a. Tenaga Pengabdian: Tim pengabdian terdiri dari dosen dan mahasiswa program studi Akuntansi Fakultas Sosial Sains dalam kegiatan sosialisasi dan pelatihan.
- b. Fasilitas: Ruang pelatihan yang nyaman dan dilengkapi dengan alat presentasi (proyektor, whiteboard, dll) serta materi sosialisasi yang akan disampaikan oleh tim PKM kepada peserta.

5. Indikator Keberhasilan

Keberhasilan pengabdian ini diukur berdasarkan:

- a. Peningkatan Pemahaman: Meningkatnya pemahaman peserta mengenai prinsip dan penerapan service excellent, yang tercermin dari hasil kuis atau tes pemahaman setelah pelatihan.
- b. Perubahan Praktik Pelayanan: Adanya perubahan positif dalam cara petugas melayani nasabah, terutama dalam hal kecepatan, sikap ramah, komunikasi, dan penanganan keluhan.
- c. Kepuasan Nasabah: Peningkatan tingkat kepuasan nasabah yang diukur melalui survei kepuasan nasabah pasca-pelatihan.
- d. Tindak Lanjut Implementasi: Terselenggaranya pendampingan berkelanjutan dan adanya evaluasi berkala yang menunjukkan bahwa penerapan service excellent berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Hasil dan Pembahasan

Pengabdian kepada masyarakat dengan judul "Sosialisasi Penerapan Service Excellent oleh Loan Service pada Bank BTN Kantor Cabang Medan (KCP Medan Helvetia)" telah dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman dan penerapan konsep service excellent di kalangan petugas Loan Service di Bank BTN KCP Medan Helvetia. Berikut adalah hasil dari kegiatan pengabdian yang dilakukan:

1. Peningkatan Pemahaman tentang Service Excellent

Setelah dilaksanakan sosialisasi dan pelatihan, terdapat peningkatan pemahaman yang signifikan di kalangan staf dan manajer mengenai prinsip-prinsip service excellent. Sebagian besar peserta mengakui bahwa mereka belum sepenuhnya memahami konsep pelayanan yang luar biasa, yang meliputi komunikasi yang jelas, kecepatan dalam melayani nasabah, serta kemampuan untuk menangani



keluhan nasabah secara efektif. Melalui presentasi, diskusi kelompok, dan simulasi yang dilakukan selama kegiatan ini, peserta mendapatkan wawasan baru mengenai pentingnya kualitas pelayanan dalam menciptakan pengalaman positif bagi nasabah.

Hasil dari kuis yang dilakukan setelah pelatihan menunjukkan bahwa rata-rata skor pemahaman peserta meningkat sebesar 40% dibandingkan dengan kondisi sebelum pelatihan. Ini mengindikasikan bahwa pelatihan yang diberikan berhasil meningkatkan pengetahuan mereka tentang pentingnya service excellent dalam konteks pelayanan di divisi Loan Service.

2. Perubahan Sikap dan Praktik dalam Pelayanan

Pelatihan yang berbasis pada simulasi dan role-playing berhasil membantu peserta untuk mempraktikkan langsung penerapan service excellent dalam situasi nyata. Dalam simulasi, peserta dapat melatih keterampilan komunikasi yang efektif, kecepatan dalam memberikan informasi kepada nasabah, serta cara menangani keluhan dengan sikap yang lebih profesional dan ramah. Hal ini diharapkan akan meningkatkan keterampilan mereka dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat dan tepat.

Sebagian besar peserta mengaku merasa lebih percaya diri dalam berinteraksi dengan nasabah setelah pelatihan, khususnya dalam hal memberikan penjelasan yang jelas dan menangani keluhan dengan empati. Perubahan sikap ini tercermin dalam feedback peserta, di mana mereka menyatakan bahwa pelatihan ini sangat membantu dalam meningkatkan motivasi dan kualitas pelayanan mereka.

3. Peningkatan Kepuasan Nasabah

Sosialisasi penerapan service excellent tidak hanya berdampak pada pemahaman staf, tetapi juga pada pengalaman nasabah. Berdasarkan observasi langsung yang dilakukan setelah pelatihan, terlihat adanya peningkatan dalam kecepatan pelayanan serta pengurangan jumlah keluhan nasabah terkait proses pengajuan kredit. Proses administrasi yang lebih cepat dan komunikasi yang lebih jelas dengan nasabah meningkatkan kepuasan nasabah, yang tercermin dalam survei kepuasan yang dilakukan pasca-pelatihan.

Nasabah mengapresiasi sikap petugas yang lebih ramah, responsif, dan efisien dalam memberikan pelayanan. Beberapa nasabah juga mengungkapkan rasa puas mereka terhadap kecepatan proses pengajuan kredit yang sebelumnya terasa lambat. Dengan adanya peningkatan ini, Bank BTN KCP Medan Helvetia diharapkan dapat lebih kompetitif dalam pasar perbankan, khususnya dalam layanan kredit perumahan.

4. Evaluasi dan Tindak Lanjut

Setelah pelatihan, dilakukan evaluasi untuk mengukur efektivitas pelatihan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di divisi Loan Service. Pendampingan berkelanjutan yang dilakukan secara periodik menunjukkan bahwa peserta mulai menerapkan prinsip-prinsip service excellent dalam keseharian mereka. Pendampingan ini bertujuan untuk memastikan bahwa peserta terus mengimplementasikan apa yang telah dipelajari, serta memberikan saran perbaikan bila ditemukan kendala dalam proses pelayanan.



Evaluasi menunjukkan bahwa meskipun terdapat beberapa tantangan dalam penerapan awal, terutama pada aspek proses administrasi, secara keseluruhan, perubahan positif mulai terlihat dalam pelayanan yang diberikan oleh Loan Service. Beberapa petugas melaporkan bahwa mereka kini lebih mudah untuk menangani nasabah yang membutuhkan bantuan lebih lanjut dalam proses pengajuan kredit.

5. Rekomendasi dan Dampak Jangka Panjang

Dari hasil pengabdian ini, beberapa rekomendasi untuk pengembangan lebih lanjut antara lain:

- a. Peningkatan sistem dan proses administrasi agar lebih efisien dan tidak menghambat waktu pelayanan nasabah.
- b. Pelatihan lanjutan yang lebih spesifik, terutama dalam hal penanganan keluhan yang lebih kompleks, sehingga petugas dapat lebih siap menghadapi berbagai situasi.
- c. Pemantauan berkala untuk memastikan bahwa penerapan service excellent tetap konsisten dan berkelanjutan.



Gambar 1. Pengantaran mahasiswa MBKM Sekaligus PKM



Gamar 2. Kegiatan Workshop



Gambar 3. Dokumentasi Kegiatan



Simpulan

Pengabdian kepada masyarakat dengan judul "Sosialisasi Penerapan Service Excellent oleh Loan Service pada Bank BTN Kantor Cabang Medan (KCP Medan Helvetia)" berhasil mencapai tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di divisi Loan Service melalui penerapan prinsip service excellent. Berdasarkan pelaksanaan kegiatan, dapat disimpulkan beberapa hal penting sebagai berikut:

1. Peningkatan Pemahaman dan Keterampilan Staf Sosialisasi yang dilakukan berhasil meningkatkan pemahaman staf Bank BTN KCP Medan Helvetia mengenai konsep service excellent. Sebagian besar peserta menunjukkan pemahaman yang lebih baik mengenai pentingnya kecepatan pelayanan, komunikasi yang jelas, serta sikap ramah dan profesional dalam memberikan layanan kepada nasabah. Pelatihan yang berbasis pada simulasi dan role-playing sangat efektif dalam membantu peserta mempraktikkan apa yang telah dipelajari, yang dapat langsung diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari.
2. Perubahan Positif dalam Sikap dan Praktik Pelayanan Terdapat perubahan signifikan dalam sikap petugas terhadap nasabah. Peserta lebih percaya diri dalam berinteraksi dengan nasabah, mampu menangani keluhan dengan lebih baik, dan mengelola proses pengajuan kredit dengan lebih efisien. Simulasi dan diskusi kelompok memberikan wawasan praktis tentang bagaimana menghadapi situasi nyata, yang mempermudah staf untuk menerapkan prinsip-prinsip service excellent dalam pekerjaan mereka.
3. Peningkatan Kepuasan Nasabah Dampak langsung dari penerapan service excellent adalah meningkatnya kepuasan nasabah. Observasi dan survei yang dilakukan setelah pelatihan menunjukkan bahwa nasabah merasa lebih puas dengan kecepatan dan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini mencerminkan bahwa sosialisasi dan pelatihan yang diberikan memberikan efek positif dalam meningkatkan customer experience di Bank BTN KCP Medan Helvetia.
4. Tantangan dan Peluang untuk Perbaikan Meskipun terdapat kemajuan yang signifikan, beberapa tantangan masih dihadapi, terutama dalam hal proses administrasi yang terkadang memperlambat waktu pelayanan. Oleh karena itu, dibutuhkan pengoptimalan lebih lanjut pada sistem administrasi dan prosedur yang ada untuk mempercepat waktu pelayanan dan meningkatkan efisiensi operasional.
5. Rekomendasi untuk Pengembangan Berkelanjutan Pengabdian ini menyarankan agar Bank BTN KCP Medan Helvetia terus melakukan pelatihan berkelanjutan untuk seluruh staf, tidak hanya di divisi Loan Service, tetapi juga di divisi lainnya. Selain itu, pemantauan rutin terhadap penerapan service excellent di seluruh cabang akan sangat membantu dalam menjaga konsistensi kualitas pelayanan dan memastikan bahwa setiap nasabah mendapatkan pelayanan yang terbaik.



Daftar Pustaka

- Chrisna, H., Hernawaty, H., & Noviani, N. (2023). PENGARUH LITERASI KEUANGAN SYARIAH TERHADAP PERKEMBANGAN USAHA PELAKU UMKM DI DESA PEMATANG SERAI. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10(2), 1010–1015.
- Hariyanto, E., & Wahyuni, S. (2020). Sosialisasi Dan Pelatihan Penggunaan Internet Sehat Bagi Anggota Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) Mozaik Desa Pematang Serai. *Jurnal ABDIMAS BSI*, 3(2), 253–259.
- Hermansyah, H., Wijaya, R. F., & Wahyuni, S. (2024). Desain Aplikasi Cinta Mangrove Berbasis Mobile Di Desa Kota Pari Dengan Metode Waterfall. *Senashtek 2024*, 2(1), 42–48.
- Lubis, A., Nababan, E. B., & Wahyuni, S. (2022). PENINGKATAN SDM PROMOSI DINAS PARIWISATA SAMOSIR MELALUI PELATIHAN WEBSITE MENGGUNAKAN CMS WORDPRESS. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 6(6), 4576–4586.
- Sebayang, S., Nuzuliati, & Wahyuni, S. (2021). *Edukasi Kepada Perangkat Desa Tentang Motivasi Kerja Kepemimpinan dan Budaya Organisasi*. 1(1), 51–58.
- Siregar, M., Zamriyetti, Wahyuni, S., & Rahmانيar. (2021). Pelatihan Sistem Tanam Hidroponik Kepada Para IBu Jalasenastri FASHARKAN Belawan. *Jurnal Abdimas Hawari, Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 9–17.
- Wahyuni, S., Batubara, S., & Mendalin, O. (2021). TRANSFORMASI PROMOSI DIGITAL OBJEK PARIWISATA DIKABUPATEN: PKM. *Jurnal Abdimas HAWARI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 26–33.
- Wahyuni, S., Hariyanto, E., & Sebayang, S. (2022). Pelatihan Camtasia Pada Guru SD Panca Budi Untuk Mendukung Transformasi Digital Sekolah Masa Pandemi Covid-19. *ETHOS: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 10(1), 59–67.
- Wahyuni, S., & Mesra, B. (2022). Mozaik BUMDES Waste Bank Application Development Using Android-Based GPS. *Jurnal Mantik*, 6(3), 2781–2788.
- Wahyuni, S., Sari, D. J., Hernawaty, H., & Afifah, N. (2022a). Implementation of the Ternakloka Application membership method in increasing livestock sales in Kota Pari Village. *International Conference on Sciences Development and Technology*, 2(1), 197–202.
- Wahyuni, S., Sari, D. J., Hernawaty, H., & Afifah, N. (2022b). Implementation of the Ternakloka Application membership method in increasing livestock sales in Kota Pari Village. *International Conference on Sciences Development and Technology*, 2(1), 197–202.
- Wahyuni, S., Sari, D. J., Hernawaty, H., & Afifah, N. (2022c). Inovasi Penjualan Ternak Sapi dan Kambing Berbasis Website Menggunakan Metode Agile Scrum. *Brahmana: Jurnal Penerapan Kecerdasan Buatan*, 4(1A), 93–99.
- Wahyuni, S., Sari, D. J., Hernawaty, H., & Afifah, N. (2023a). TERNAKLOKA: A WEB-BASED MARKETPLACE FOR QURBAN AND AQIQAH. *JURTEKSI (Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi)*, 9(2), 249–254.
- Wahyuni, S., Sari, D. J., Hernawaty, H., & Afifah, N. (2023b). Ternakloka: a Web-Based Marketplace for Qurban and Aqiqah. *JURTEKSI (Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi)*, 9(2), 249–254.

