

**PELAYANAN PRIMA DALAM PEMBERIAN KREDIT PENSIUN PADA  
BTPN KANTOR CABANG AHMADYANI**

**ABSTRAK**

**OLEH :**

**EUIS SRI MULYANI**

**NPM : B00160058**

Pelayanan prima dalam pemberian kredit pensiun merupakan aspek paling penting dalam penyaluran kredit, karena memiliki tujuan yaitu bagaimana memuaskan pelanggan dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap produk yang dimiliki bank.

Tujuan studi ini membahas tentang pelayanan prima pada sebuah bank yang merupakan jasa layanan yang diberikan oleh bank kepada nasabahnya pada usaha dan operasional sehari-hari yaitu untuk mengetahui penerapan pelayanan prima dalam pemberian kredit pensiun, perkembangan kredit pensiun dan mengetahui hambatan yang ditemui serta mengetahui solusi terhadap hambatan yang ditemui pada pelayanan prima.

Metode yang digunakan dalam studi ini adalah metode deskriptif. Untuk pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan dan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang mencakup observasi langsung dan wawancara.

Berdasarkan hasil studi menunjukkan bahwa penerapan pelayanan prima dalam pemberian kredit pensiun sudah diterapkan dengan baik sesuai dengan standar pelayanan. Faktor yang perlu di perhatikan dalam perkembangan kredit pensiun dapat dilihat dari penyaluran kredit dan jumlah data nasabah. Beberapa hambatan yang terjadi pada saat penerapan pelayanan prima dapat diselesaikan dengan baik karena bank mempunyai solusi yang tepat untuk mengurangi kendala tersebut.

**Kata Kunci :** Pelayanan Prima, Kredit Pensiun

***SERVICE EXCELLENT IN PROVIDING PENSION CREDITS AT  
BTPN AHMADYANI BRANCH OFFICE***

***ABSTRACT***

***BY:***

***EUIS SRI MULYANI***

***NPM: B00160058***

*Service excellent in pension credit is the most important aspect in lending, because it has a goal of how to satisfy customer and improve the quality of bank.*

*The purpose of this study is to discuss the service excellent in a bank which is a service provided by the bank to its customers in business and daily operations, namely to find out the application of service excellent in the provision of pension loans, the development of pension credit and knowing the obstacles encountered in service excellent.*

*The method used in this study is descriptive method. For data collection using library studies and Field Work Practices (FWP) / PKL which includes direct observation and interviews.*

*Based on the results of the study, it was shown that the application of service excellent in the provision of pension credit has been well implemented in accordance with service standards. Factors that need to be considered in the development of pension credit can be seen from the distribution of credit and the amount of customer data. Some of the obstacles that occur when implementing service excellent can be resolved properly because the bank has the right solution to reduce these obstacles.*

*Keywords :Service Excellent , Pension Credits*