

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan mengenai pelaksanaan *service excellence* oleh *customer service* diatas, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Tugas yang dimiliki *customer service* tidaklah sedikit dan mudah, dalam bekerja *customer service* memiliki tugas melayani nasabah yang datang ke bank yang anara lain untuk pembukaan rekening baru, pembuatan kartu ATM, melakukan penutupan rekening. Selain itu *customer service* juga bertugas untuk menawarkan produk kepada nasabah serja melakukan pengisian mesin ATM.

Tanggung jawab *customer service* juga tidak mudah, seorang *customer service* diharapkan mampu memberikan informasi serta pelayanan terbaiknya kepada nasabah terkait dengan produk serta jasa yang ditawarkan bank yang merupakan tanggung jawab utama seorang *customer service*. *Customer service* juga bertanggung jawab atas kepuasan dari nasabah yang dilayaninya serta bertanggung jawab menjalin hubungan baik dengan semua nasabah agar nasabah tersebut tetap loyal terhadap bank.

2. Setiap perusahaan pasti memiliki *standart operasional procedure* atau sering disebut SOP, juga dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. *Standart operasional procedure* tersebut menjelaskan mengenai apa saja yang harus dilakukan dan dimiliki seorang *customer service*

antara lain mengenai sikap dalam melayani nasabah yang mencakup sikap dan posisi saat menerima nasabah, sikap saat menginterupsi penjelasan dari nasabah. *Skill* atau kemampuan juga menjadi hal yang diatur dalam prosedur standar pelayanan antara lain kemampuan menanggapi permintaan nasabah, kemampuan memberikan penjelasan baik mengenai benefit ataupun fitur yang melekat pada produng yang ditawarkan. Penampilan juga tidak kalah penting dalam pemberian pelayanan yang baik, penampilan dan kondisi meja kerja juga diatur dalam prosedur standar pelayanan. Sementara untuk pelaksanaan SOP sendiri sudah terlaksana dengan baik.

3. Setiap kegiatan pasti memiliki dampak, baik dampak positif ataupun negatif. Dalam pelaksanaan pelayanan prima dampak positif yang diterima bukan hanya dipihak bank, juga ada dipihak nasabah dan *customer service* itu sendiri. Pengaruh pelayanan prima bagi bank antar lain meningkatnya dana pihak ketiga yang juga dapat meningkatkan keuntungan yang didapat bank, reputasi bank juga semakin baik dimata nasabah dan masyarakat dengan diberikannya pelayanan prima. Sementara pangaruh pelayanan prima bagi nasabah antara lain meningkatkan rasa percaya nasabah terhadap bank, nasabah juga merasa dipentingkan dan dihargai, serta terpenuhinya kebutuhan nasabah itu sendiri. pengaruh lainnya dari pelaksanaan pelayanan prima juga dirasakan oleh *customer service* dengan adanya kepuasan dari dalam diri karena telah memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah, *customer service* juga mendapat kepercayaan lebih dari bank.

4. Pelaksanaan pelayanan prima tidak hanya menimbulkan dampak saja, hambatan juga timbul dalam pelaksanaannya. Hambatan yang dihadapi *customer service* dalam pelaksanaan pelayanan prima antara lain komunikasi antara *customer service* dan nasabah, dalam hal ini *customer service* berusaha mengerti dan memahami apa yang dimaksud dan diinginkan nasabah. Kedua, nasabah yang ingin didahulukan, *customer service* harus menjelaskan bahwa dalam pelayanannya diberlakukan sistem antrian yang mengharuskan nasabah menunggu sampai gilirannya tiba. Ketiga, nasabah ingin transaksinya cepat selesai, *customer service* diharapkan bisa mengendalikan nasabahnya serta tetap sabar menjelaskan informasi yang dibutuhkan nasabah sesuai prosedur yang sudah ditetapkan. Hambatan lainnya yaitu mengenai sistem yang melemah, *customer service* bisa menjelaskan alasan mengapa sistem yang menjadi media pelayanan mengalami pelemahan dan meminta maaf atas ketidaknyamanan yang diterima nasabah.

5.2 Saran

Adapun saran untuk PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya yang dapat diberikan demi kemajuan pelaksanaan *service excellence* oleh *customer service* adalah sebagai berikut:

1. BRI diharapkan terus memperbaharui peralatan-peralatan penunjang secara berkala, bahkan sebelum terjadinya kerusakan agar proses operational menjadi lancar.

2. BRI diharapkan dapat memberikan *refresh* materi kepada *customer service*, baik mengenai cara memberikan pelayanan kepada nasabah maupun untuk cara berkomunikasi.
3. BRI diharapkan secara berkala dan kontinu memberikan pelatihan dan pengembangan baik kepada *customer service* maupun bagian lainnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.
4. BRI harus segera memperbaiki sistem yang mengalami penurunan kinerja, supaya nasabah tidak kecewa dan proses operasional tidak terganggu.

DAFTAR RUJUKAN

- Kasmir. 2010. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- _____. 2012. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- _____. 2014. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : CV. Graha Ilmu
- Republik Indonesia. *Undang-Undang Negara Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 pasal 1 ayat 2*. Jakarta Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. *Undang-Undang Negara Republik Indonesia No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Pada pasal 6 bab 3*. Jakarta Republik Indonesia.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. (online). (https://books.google.co.id/books/about/Dasar_dasar_pelayanan_prima.html?hl=id&id=0wfQnzlfnwMC diakses 12 September 2015).
- <http://kbbi.web.id/laksana> (diakses 18 Juni 2015).
- Djiwandono, Patrisius Istiarto. 2015. *Meneliti Itu Tidak Sulit: Metodologi Penelitian Sosial & Pendidikan Bahasa*. (online). (https://books.google.co.id/books/about/Meneliti_itu_Tidak_Sulit.html?id=wHumCQAAQBAJ&redir_esc=y diakses 18 Februari 2016)
- Raco, J.R. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. (online). (<http://www.scribd.com/doc/178328751/Buku-Jozef-Raco-Metode-Penelitian-Kualitatif#scribd> diakses 18 februari 2016)
- Saleh, Akh Munafik. 2014. *Service Excellence / Pelayanan Prima*. (online). (<http://muwafikcenter.lecture.ub.ac.id/2014/05/service-excellent-pelayanan-prima/> diakses 10 September 2015).
- Tobing, Bambang S.L, dkk. 2013. *Media Evaluasi Kinerja Pelayanan Kepada Nasabah*. (online). (<http://www.pixel-research.com/mystery-shopping-media-evaluasi-kinerja-pelayanan-kepada-nasabah/> diakses 20 September 2015).