

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Pelayanan prima atau *service excellence* adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan nasabah. Bagi bank, *service excellence* penting untuk mempertahankan loyalitas nasabahnya dan dapat membantu perkembangan bisnisnya dimasa yang akan datang. Bagi nasabah, *service excellence* penting untuk menambah alternatif mengambil keputusan dalam hal memilih dan membeli produk. Sedangkan bagi staf bank, *service excellence* dapat memberikan rasa bangga terhadap mereka apabila penerapan dan pelaksanaan *service excellence* bisa berjalan sesuai prosedur yang berlaku yang akhirnya bisa menimbulkan rasa kepuasan tersendiri dan loyalitas nasabah terhadap BTN Cabang Pembantu Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Dari hasil pengamatan yang dilakukan di BTN Cabang Pembantu Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya dengan pelaksanaan *service excellence* yang diterapkan oleh *customer service*, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan *service excellence* serta tugas dan wewenang yang diterapkan *customer service* BTN Cabang Pembantu Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya adalah melayani nasabah sesuai prosedur, dengan hati dan dapat melampaui harapan nasabah.

2. Dalam proses pemberian *service excellence* kepada nasabah, *Customer Service* terkadang menghadapi hambatan baik itu dari nasabah maupun dari pihak BTN sendiri.
3. Dengan adanya kendala dan hambatan yang terjadi, maka pemecahan masalah yang dapat diambil *customer service* adalah memperbaiki dan mengevaluasi kesalahan – kesalahan yang ditimbulkan supaya kendala dalam melaksanakan *service excellence* kepada nasabah dapat diminimalisir.

## 5.2 **Saran**

Saran yang dapat disampaikan dalam penulisan ini tentang *customer service* BTN Cabang Pembantu Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya dalam menghadapi kendala – kendala yang dapat mengurangi tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah adalah sebagai berikut :

1. Bank Tabungan Negara Cabang Pembantu Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya bisa lebih meningkatkan kinerja *customer service* dengan cara melakukan evaluasi secara periodik terhadap kinerja *customer service*.
2. Untuk menghadapi kendala sistem jaringan yang tiba – tiba *offline*, maka pihak *customer service* dituntut untuk bisa bergerak cepat misalnya dengan segera menginformasikan kepada nasabah tentang apa yang terjadi dan apa yang sedang diupayakan oleh manajemen untuk solusi. Sementara pihak bank ada baiknya untuk menambah fasilitas seperti dengan

menyediakan TV di ruang *customer service*, bacaan, pemutaran film atau yang lain guna mencoba mengalihkan perhatian nasabah ketika menunggu.

## DAFTAR RUJUKAN

BTN Capem Institit Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. 2014. Buku Panduan Roleplay BTN Cabang Surabaya

Buku Pedoman Penulisan Tugas Akhir STIE Perbanas Surabaya

Booklet Perbankan Indonesia 2013

Kasmir. 2007. Manajemen Perbankan. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada

Nina Rahmayanty. 2012. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta : Graha ilmu

Akses Melalui Internet :

[www.btn.co.id](http://www.btn.co.id)

<http://ilmuonline.net/pengertian-bank-perbedaan-bank-syariah-dan-konvensional>

Diakses pada tanggal 14 Januari 2016 : 15.11 WIB

<http://iwandah.blogspot.co.id/2010/03/customer-service-pelayanan-nasabah.html>,

diakses pada tanggal 04 November 2015 : 21.56 WIB)

<http://digilib.unpas.ac.id/>

## WAWANCARA

Sedyaning Laras, Nastiti. wawancara pribadi pada pegawai Bank di PT. Bank Tabungan Negara Cabang Pembantu Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya,. 17 Desember 2015.