

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab 4 sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dilakukan di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Persyaratan menjadi *customer service* di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo yaitu pendidikan minimal D3, memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, berpenampilan menarik, sehat jasmani dan rohani.
2. *Customer service* di Bank Yudha Bhakti memiliki tugas harian, mingguan, bulanan dan insidental yang memiliki fungsi sebagai penerima tamu, *help desk* bagi nasabah, *sales* perusahaan dan penghubung antara perusahaan dengan nasabah. Untuk meningkatkan *service excellence* peran *customer service* sangatlah penting yakni untuk mampu mempertahankan nasabah agar tetap loyal kepada perusahaan dengan cara membina hubungan baik dengan nasabah serta mampu memikat nasabah baru dengan memperkenalkan produk dan layanan bank dengan baik sehingga pelanggan akan tertarik untuk menjadi nasabah Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo.

3. *Service excellence* merupakan hal yang harus diperhatikan dengan baik karena pelayanan prima yang diberikan kepada nasabah adalah gerbang utama untuk mampu mempertahankan loyalitas nasabah kepada bank dan menarik nasabah baru. Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo memiliki konsep *service excellence* yaitu tata cara dalam melayani tamu baik dalam menghadapi berbagai jenis karakter nasabah dan cara menghadapi permasalahan dengan nasabah, yang kedua yaitu etika dalam berpenampilan dengan menciptakan kinerja yang beretika pada karyawan dan menumbuhkan mental yang baik dengan memperhatikan sikap sopan, mandiri, dewasa, disiplin, saling menghargai, sabar dan tenggang rasa yang tinggi. Konsep selanjutnya yaitu etika dalam berbicara dan bertelepon, komunikasi yang baik dengan nasabah merupakan ujung tombak dalam memberikan pelayanan prima karena dengan komunikasi, bank mampu mengetahui kebutuhan nasabah, jika kebutuhan nasabah dapat terpenuhi dengan baik maka bank akan mampu memberikan kepuasan terhadap nasabah.
4. Dengan memiliki konsep yang baik Bank Yudha Bhakti mampu menerapkan *service excellence* yang baik kepada nasabahnya. Ini dapat terlihat dari keseharian karyawannya terutama *customer service* dalam melayani nasabah yaitu dengan menyambut nasabah yang datang dengan hangat, tidak lupa mengucapkan salam, memperhatikan kerapian pakaian, menguasai pengetahuan tentang

- produk dan layanan bank, bersemangat dalam bekerja, fokus dengan menjaga kontak pandang dengan nasabah, serta memiliki sikap yang tenang dalam melayani dan menghadapi berbagai permasalahan. Tidak hanya sikap dalam melayani nasabah langsung, dalam melayani nasabah via telepon juga sangat diperhatikan oleh Bank Yudha Bhakti yaitu dengan tidak membiarkan telepon berdering lebih dari tiga kali, menanyakan identitas nasabah, mencatat informasi atau permintaan dari nasabah yang kemudian diulang dan disimpulkan lagi ke nasabah, memberi tahu waktu konfirmasi, dan terakhir mengucapkan salam kembali.
5. Bank Yudha Bhakti memiliki upaya dalam meningkatkan pelayanan ke nasabah yaitu dengan mengadakan pelatihan di Kantor Pusat tiga kali dalam setahun. Dengan adanya pelatihan tersebut mampu menciptakan karyawan sesuai dengan konsep yang telah ditetapkan sehingga pelayanan akan berjalan dengan baik dan terus mengalami peningkatan guna memberikan kepuasan kepada nasabah.
  6. Hambatan yang dihadapi *customer service* di Bank Yudha Bhakti dalam memberikan *service excellence* yaitu dalam melayani nasabah usia lanjut atau nasabah pensiunan karena kurang mampu mengungkapkan kebutuhannya sehingga membutuhkan kesabaran yang ekstra dalam melayani. Hambatan selanjutnya yaitu dalam menghadapi nasabah prima yang memiliki banyak kemauan dan menginginkan pelayanan yang cepat, solusi untuk menghadapi

permasalahan ini yaitu dengan terus membina hubungan yang baik dengan nasabah dan memberikan perhatian lebih sehingga nasabah akan merasa puas karena merasa bahwa kepentingannya dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

## **5.2. Saran**

Dari penelitian yang telah dilakukan, adapun saran bagi Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo, yaitu:

1. Agar selalu menerapkan konsep *service excellence* karena pada dasarnya Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo memiliki *customer service* yang berkompeten dalam tugasnya.
2. Untuk memiliki nasabah yang banyak permintaan atau yang menginginkan pelayanan yang cepat, sebaiknya Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo menambah jumlah *customer service* karena melihat kondisi Bank Yudha Bhakti yang hanya memiliki satu *customer service* ini kurang mampu memberikan pelayanan yang cepat. Apabila Bank Yudha Bhakti menambah jumlah *customer service*, maka pelayanan dapat diberikan dengan cepat dan nasabah tidak perlu mengantri terlalu lama, sehingga pelayanan mampu diberikan dengan sangat baik.

## DAFTAR RUJUKAN

- Adawiyah, A. J. (2015). *Implementasi service excellence oleh customer service pada BMT Bismillah Sukorejo* (Doctoral dissertation, UIN Walisongo). Sumber dari <https://scholar.google.co.id/scholar?hl=en&q=Adawiyah%2C+A.+J.+%282015%29.+Implementasi+service+excellence+oleh+customer+service+pada+BMT+Bismillah+Sukorejo+%28Doctoral+dissertation%2C+UIN+Walisongo%29.&btnG=> diakses tanggal 26 Oktober 2015
- Avida. *Customer Service* in Yudha Bhakti Bank. Surabaya. 11 Desember 2015
- Kasmir. 2011. *Etika Customer Service*. Jakarta : Rajawali Pers
- Kasmir. 2014. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Rajawali Pers
- Makrufflis, M. M. (2015). *Penerapan Konsep Service Excellence Perbankan Syariah Pada Pt. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru Riau* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau). Sumber dari [https://scholar.google.co.id/scholar?q=Makrufflis%2C+M.+M.+%282015%29.+Penerapan+Konsep+Service+Excellence+Perbankan+Syariah+Pada+Pt.+Bank+Riau+Kepri+Syariah+Cabang+Pekanbaru+Riau+%28Doctoral+dissertation%2C+Universitas+Islam+Negeri+Sultan+Syarif+Kasim+Riau%29.&btnG=&hl=en&as\\_sdt=0%2C5](https://scholar.google.co.id/scholar?q=Makrufflis%2C+M.+M.+%282015%29.+Penerapan+Konsep+Service+Excellence+Perbankan+Syariah+Pada+Pt.+Bank+Riau+Kepri+Syariah+Cabang+Pekanbaru+Riau+%28Doctoral+dissertation%2C+Universitas+Islam+Negeri+Sultan+Syarif+Kasim+Riau%29.&btnG=&hl=en&as_sdt=0%2C5) diakses tanggal 26 Oktober 2015
- Pengertian bank diambil dari <http://www.gurupendidikan.com/pengertian-bank-menurut-para-ahli-2/> diakses tanggal 26 Oktober 2015
- Pengertian *service excellence* diambil dari <http://akmalyuhniani.blogspot.co.id/2014/03/pelayanan-prima.html> diakses hari jumat tanggal 25 September 2015
- Pengertian pelayanan prima diambil dari <http://www.ciputra-uceo.net/blog/2015/7/7/pengertian-pelayanan-prima> diakses tanggal 1 November 2015

Pengertian pelayanan diambil dari [www.anneahira.com/pengertian-pelayanan.htm](http://www.anneahira.com/pengertian-pelayanan.htm) diakses tanggal 26 Oktober 2015

Prasetyawati, Audina. 2014. *Pelaksanaan Pelayanan Prima bagi Customer Service di Bank Tabungan Negara (Persero) Surabaya*. Surabaya

Rahardjo Adisasmita, 2011. *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah. Yang Menerbitkan Graha Ilmu* : Yogyakarta. Sumber <http://www.pengertianpakar.com/2014/12/pengertian-pengelolaan-perencanaan-dan.html> diakses tanggal 1 November 2015

Setiyono, W., & Yunanto, M. (2012). *Hubungan Implementasi Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Kc Bank Dki Syariah Wahid Hasyim)* sumber dari [https://scholar.google.co.id/scholar?q=Setiyono%2C+W.%2C+%26+Yunanto%2C+M.+%282012%29.+Hubungan+Implementasi+Pelayanan+Prima+%28Service+Excellence%29+Terhadap+Kepuasan+Nasabah+%28Studi+Kasus+Kc+Bank+Dki+Syariah+Wahid+Hasyim%29.&btnG=&hl=en&as\\_sdt=0%2C5](https://scholar.google.co.id/scholar?q=Setiyono%2C+W.%2C+%26+Yunanto%2C+M.+%282012%29.+Hubungan+Implementasi+Pelayanan+Prima+%28Service+Excellence%29+Terhadap+Kepuasan+Nasabah+%28Studi+Kasus+Kc+Bank+Dki+Syariah+Wahid+Hasyim%29.&btnG=&hl=en&as_sdt=0%2C5) diakses tanggal 26 Oktober 2015

Soejitno, Abdul. 2004. *Etika Perbankan*. Batavia Press

[www.bankyudhabhakti.co.id](http://www.bankyudhabhakti.co.id) diakses pada tanggal 11 Desember 2015