

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan pada pembahasan-pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya maka dapat di ambil kesimpulan-kesimpulan antara lain :

Peran frontliner sangatlah penting karena sangat berpengaruh pada Pelayanan dan kepuasan nasabah sangat berkaitan erat, pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan bank, ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan nasabah serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan nasabah dimana bank memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan oleh bank BRI cabang Sidoarjo ini bersifat inovatif dan berorientasi pada kepuasan nasabah. Namun masih muncul pertanyaan apakah hal tersebut telah benar-benar dapat memberikan kepuasan bagi nasabah bank BRI. Bank BRI perlu mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan sudah benar-benar sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini sebagai bukti perhatian bank BRI terhadap kepuasan nasabahnya. Apabila harapan nasabah lebih besar dari pelayanan frontliner yang diterima, maka nasabah tidak

puas, sebaliknya apabila harapan nasabah sama atau lebih kecil dari pelayanan *frontliner* yang diterima, maka nasabah akan merasa puas.

Berpijak pada pola pikir diatas, maka tertarik untuk menyusun tugas akhir yang terdapat pada latar belakang masalah diatas, yang selanjutnya ini akan membahas tentang hubungan pelayanan bank rakyat indonesia dengan kepuasan para nasabahnya, dengan judul penelitian “ ***upaya frontliner untuk meningkatkan pelayanan pada nasabah bank BRI cabang pembantu pahlawan Sidoarjo***”

Dan yang termasuk kedalam *Frontliner* itu adalah (*Customer Service, Teller, Security*)

1. *Customer Service*

Dalam ilmu manajemen *Customer Service* dapat dikatakan sebagai ilmu dan dapat jugadikatakan sebagai seni. Dikatakan sebagai ilmu karena *Customer Service* termasuk dalam bagian pemasaran dan lebih dekat kepada penjual dan *Customer Service* dapat dipelajari, diajarkan dan dipraktikan. Sedangkan *Customer Service* dikatakan sebagai senidikarenakan *Customer Service* sangat membutuhkan unsur kreatif, inisiatif dan keterampilan dalam berhubungan atau berkomunikasi dengan orang lain.

Jadi, *Customer Service* adalah ilmu dan seni tentang melayani pelanggan sebagai ujung tombak perusahaan yang berada digaris paling depan dan bertugas melayani pelanggan atau nasabah pada suatu perusahaan atau bank

2. *Teller*

system *Teller* adalah suatu rangkaian kerja pelayanan terhadap nasabah dicounter yang sebagian besar dari proses kerjanya diselesaikan sendiri oleh *Teller* yang bersangkutan tanpa melalui prosedur kerja yang biasanya ditempuh dalam system kasir. *Teller* adalah karyawan bank yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai

3. *Satpam (satuan pengamanan) atau Security*

Satpam yang merupakan dari satuan pengamanan adalah satuan kelompok petugas yang dibentuk intansi atau badan usaha untuk melakukan pengamanan fisik dalam rangka penyelenggaraan keamanan swakarsa dilingkungan kerjanya

Dalam hal pelayanan dilingkungan bank, satpam biasanya membantu nasabah dalam menunjukkan contoh penulisan formulir yang benar, memberikan informasi tentang produk dan pelayanan bank.

Dalam tugas akhir yang telah penulis buat, terdapat beberapa rumusan masalah yang diambil, berikut adalah kesimpulan dari pembahasan beberapa rumusan masalah, yaitu :

1. Syarat menjadi frontliner pada Bank Rakyat Indonesia :

1.1.Syarat – syarat umum :

1. Pria dan Wanita Pendidikan terkini D3 dan S1
2. Usia maksimal 25 tahun
3. Tinggi min. Untuk Pria 160 cm dan untuk Wanita min. 155 cm

4. Sehat Jasmani dan Rohani
5. Berpenampilan menarik dan energik
6. Ramah, sopan dan santun
7. Mampu berkomunikasi dengan baik dan lancar
8. IPK minimal 2,75 skala 4.00
9. Single / belum menikah
10. Mampu mengoperasikan Komputer (min. MS Word / MS Excel / Power Point)

a. Syarat-Syarat administrasi :

1. Surat lamaran
2. Curriculum vitae
3. Copy ktp
4. Pas foto 4x6 4 lembar
5. Copy ijazah
6. Copy traskrip nilai
7. Copy skck yang dileglisir
8. Copy kartu keluarga.

2. Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab *Frontliner*

kewajiban atau suatu pekerjaan yg harus dikerjakan seseorang dalam pekerjaannya. Dapat diartikan pula tugas adalah suatu pekerjaan yg wajib dikerjakan atau yg ditentukan untuk dilakukan karena pekerjaan tersebut telah menjadi tanggung jawab frontliner dan keharusan untuk melakukan semua kewajiban/tugas-tugas yang dibebankan kepadanya sebagai akibat dari wewenang

yang diterima atau dimilikinya. Tanggung jawab tidak dapat dilimpahkan kepada orang lain.

2.1. Tugas :

1. Memperkenalkan dan memasarkan produk BRI kepada masyarakat untuk mencapai profit yang diinginkan dan bertambah lebih maksimal.
2. Selalu berusaha meningkatkan pengetahuan dan keterampilan individu dalam rangka mempelancar tugas marketing yang telah ditetapkan oleh pemimpin Teras BRI
3. Melaksanakan tugas lain yang diberikan Kantor Unit dan tidak melanggar azaz pengawasan intern.
4. Mencari nasabah penyimpan potensial untuk memperkuat funding base yang ada didalam frontliner BRI.

2.2. Wewenang :

1. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening bila tidak memenuhi syarat atau prosedur yang ditetapkan oleh bank
2. Menyaksikan serta membantu nasabah mengisi dan menandatangani formulir aplikasi

2.3. Tanggung jawab :

Tanggung jawab yang paling utama adalah memberikan informasi dan pelayanan terbaik kepada nasabah

3. Peranan Frontliner untuk Meningkatkan Pelayanan di Bank Rakyat Indonesia

pelaksanaan dari fungsi-fungsi oleh struktur-struktur tertentu. Peranan ini tergantung juga pada posisi atau kedudukan struktur itu dan harapan lingkungan sekitar terhadap struktur tadi. Peranan juga dipengaruhi oleh situasi dan kondisi serta kemampuan frontliner itu untuk meningkatkan pelayanan dengan menerapkan

selain bank mengadakan pelatihan dan pendidikan, Bank memberikan aturan-aturan untuk bagian melakukan tugasnya masing-masing, aturan tersebut dibuat dan dilaksanakan dengan optimal untuk meningkatkan dan mempertahankan nasabah.

- 1) **Simplicity**, sistem yang diterapkan seperti produk, prosedur, sistem akuntansi serta supervisi yang di rancang sedemikian rupa sehingga menjadi sangat sederhana, efisien dan efektif.
- 2) **Accesibility**, BRI mudah dihubungi serta selalu berada dekat ditengah-tengah masyarakat bawah khususnya yang berada didaerah pedesaan / pinggiran di seluruh Indonesia.
- 3) **Demand's Driven**, produk simpan-pinjam yang dirancang khusus sedemikian rupa sehingga sesuai dengan tuntutan masyarakat yang membutuhkannya.
- 4) **Transparancy**, guna memastikan bahwa prinsip simplicity berjalan dengan benar dan lancar maka frontliner BRI harus dikelola secara terbuka dan transparant oleh para manajemen BRI.

- 5) *Customer Recovery*, semua biaya yang terkait dengan kegiatan frontliner BRI harus dapat ditutup dengan jumlah pendapatan yang diterima frontliner BRI selama kegiatan berlangsung.
- 6) *Sustainability*, frontliner BRI Unit harus mampu menghasilkan laba yang lebih banyak sehingga mampu bertumbuh dan berkembang demi kelangsungan usahanya frontliner BRI.
- 7) *Continuous Training*, setiap pegawai yang bekerja di dalam frontliner BRI harus mendapatkan training untuk memaksimalkan kemampuan setiap karyawannya dalam rangka memberikan yang terbaik buat nasabah dan perusahaan atas kerja keras para karyawannya.
- 8) *Supervision*, frontliner BRI menjalankan suatu mekanisme prosedur sistem supervisi guna memastikan bahwa setiap karyawan telah menjalankan kegiatannya sesuai dengan pelaksanaan prinsip-prinsip perbankan yang sehat dan adil.

4. Hambatan yang terjadi pada *frontliner*

Masalah yang dapat terjadi kapanpun pada frontliner dan dapat mengakibatkan ketidak sempurnaan dalam melaksanakan pekerjaan yang semestinya

1. Banyaknya nasabah yang complain bahkan setiap hari
2. Ada beberapa nasabah yang jika dijelaskan tentang jasa atau produk bank tidak mudah mengerti atau memahaminya

3. Adanya surat edaran setiap hari yang selalu di berikan pada frontliner Bank Rakyat Indonesia yang isinya perubahan ketentuan bunga, jasa ataupun produk yang sudah ada

5. Pemecahan masalah untuk menyelesaikan hambatan

1. Meminimalisir masalah-masalah yang mungkin terjadi pada nasabah agar tidak complain
2. frontliner harus lebih sabar untuk menjelaskan kepada nasabah dengan pelan-pelan dan bertahap agar nasabah lebih mudah mengerti
3. Selalu membaca, memahami dan menerapkan isi surat yang beredar untuk frontliner setiap harinya

Dengan hasil penelitian yang diuraikan maka penulis dapat mencapai tujuan yang diharapkan yaitu dapat mengetahui dan bisa menerapkan tentang tugas, wewenang, tanggung jawab frontliner, mengetahui upaya bank dan frontliner dalam meningkatkan pelayanan serta hambatan dan solusi frontliner dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah

5.2. SARAN

Dari penelitian yang sudah dilakukan penulis mengetahui hambatan-hambatan yang sering di alami oleh frontliner di Bank Rakyat Indonesia cabang pembantu Pahlawan Sidoarjo, dan penulis memberi saran untuk pemecahan masalah yang ada sebagai berikut :

Customer Service :

1. Mengidentifikasi masalah yang di alami nasabah sehingga nasabah complain, jika complain karena pelayanan frontliner yang kurang cepat atau memuaskan maka bank harus melakukan pelatihan ulang untuk para frontliner dan mengupdate selalu alat-alat pembantu pekerjaan frontliner.
2. Menjelaskan produk atau jasa bank untuk nasabah yang sulit mengerti sebaiknya dapat di lakukan dengan cara memberi gambar atau brosur nyata produk atau jasa bank itu sehingga mudah untuk dipahami.
3. Jika setiap hari selalu ada surat edaran yang diperuntuhkan untuk frontliner sebaiknya diberikan langsung kepada supervisi agar supervisi lah yang menyampaikannya langsung kepada *Frontliner*

Teller :

1. Mengidentifikasi masalah yang di alami nasabah sehingga nasabah complain, jika complain karena dana yang sudah disetorkan tidak segera masuk maka *Teller* sebaiknya mengecek kembali transaksi yang sudah terjadi

2. Jika setiap hari selalu ada surat edaran yang diperuntuhkan untuk frontliner sebaiknya diberikan langsung kepada supervisi agar supervisi lah yang menyampaikannya langsung kepada *Frontliner*

Security :

1. Mengidentifikasi masalah yang di alami nasabah sehingga nasabah complain, jika complain kepada security sebeiknya security segera mengarahkan nasabah tersebut kepada *Customer Service* yang seharusnya menangani.
2. Jika setiap hari selalu ada surat edaran yang diperuntuhkan untuk frontliner sebaiknya diberikan langsung kepada supervisi agar supervisi lah yang menyampaikannya langsung kepada *Frontliner*

DAFTAR RUJUKAN

- Ali Hasan, 2010, *Marketing Bank Syariah*, Bogor, Ghalia Indonesia
- Buku pedoman Penulisan Tugas Akhir STIE Perbanas Surabaya
- Didin Hafiduddin dan Hendri Tanjung, 2003, *Manajemen syariah dan Praktik*, Jakarta, Gema Insani Press.
- Fandy Tjiptono, 2004, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Andi Offset
- Kasmir. 2008. *Etika customer service*. Edisi Revisi 2008
- Kasmir. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*.
- Modul *Klasikal Laboratorium Operasional Bank* STIE Perbanas Surabaya
- Philip Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium Jilid 1 dan 2, Jakarta, Prenhallindo
- Ratih Hurriyati, 2005, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung, Alfabeta
- Soeharto, BdulMajid, *Customer Service dalam Bisnis*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2009)
- Soemitra, Andri, *Bank dan lembaga keuangan*, (Jakarta : Kencana, 2009)
- Tjiptono, Fandy, *Pemasaran bank* (Malang ,2005)
- Peraturan Perundang-undangan 1998 *Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan*
- Walker, Dennis, *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan* (Pondok Cabe, 2011)