

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal, antara lain yaitu :

Syarat menjadi *customer service* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya adalah yang pertama usia maksimal 30 tahun (belum berusia 31 pada saat seleksi awal). Untuk pendidikan minimal D3 dari semua fakultas atau jurusan dan IPK minimal 2,75 (skala 4). Selain itu tinggi badan juga menjadi syarat yang penting dan untuk pria minimal 165 cm dan untuk wanita minimal 155 cm. Dan syarat yang berikutnya tidak memiliki hubungan keluarga inti Bank Rakyat Indonesia.

Kemudian untuk standard *customer service* dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Kas Kodam Surabaya menerapkan, seperti :

1. Pakaian dan penampilan rapi dan bersih
2. Percaya diri, bersikap akrab, ramah dan penuh senyum (*smiling face*)
3. Menyapa dengan lembut dan menyebutkan nama pelanggan atau nasabah
4. Tenang, sopan, sabar dan hormat dalam mendengarkan setiap pembicaraan
5. Mendengarkan setiap pembicaraan dan menerima keluhan dengan baik

6. Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar
7. Antusias dalam melayani dan tunjukkan kemampuan
8. Jangan menyela atau memotong pembicaraan
9. Mampu meyakinkan pelanggan atau nasabah serta memberikan kepuasan
10. Apabila tidak bisa menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan

Upaya yang sudah dilakukan *customer service* untuk meningkatkan jumlah nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya, seperti :

1. Membangun reputasi yang baik
2. Melakukan berbagai promosi secara maksimal
3. Menggulirkan tabungan berhadiah
4. Jaminan keamanan dana yang disimpan
5. Memberikan kemudahan dalam menyimpan dana di bank
6. Menawarkan berbagai produk yang menarik
7. *Customer service* memberikan pelayanan yang baik dan dapat memuaskan nasabah

Dalam melakukan tugas-tugasnya sebagai *customer service* seringkali mengalami hambatan-hambatan seperti :

Permasalahan Internal

- Koneksi jaringan yang sulit atau tiba-tiba terjadi *offline*.

Permasalahan Eksternal

- Emosional nasabah

Dan cara untuk meminimalisir atau mengurangi hambatan yang dialami oleh *customer service* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya, seperti :

Permasalahan Internal

- Untuk jaringan yang tiba-tiba *offline*, *customer service* segera menginformasikan kepada nasabah dengan tenang dan bahasa yang sopan. Nasabah diberi pengertian untuk memahami kondisi tersebut. Apabila nasabah tidak bersedia menunggu, *customer service* mengajukan jadwal untuk bertemu esok hari atau waktu yang ditentukan untuk kesepakatan bersama.

Permasalahan Eksternal

- Mengatasinya *customer service* harus bersikap tenang dan menguasai diri. Tunjukkan sikap terbaik dalam melayani nasabah. Dengarkan baik-baik apa yang yang membikin nasabah menjadi emosi dan tanya apa yang diinginkan nasabah. Mungkin nasabah menjadi emosi karena terjadi kerugian financial nasabah yang disebabkan karena kesalahan atau kelalaian dari bank.

1.2 Saran

Dari penelitian yang sudah dilakukan penulis mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi *customer service* dalam melayani nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya, dan penulis memberi saran untuk pemecahan masalah yang ada sebagai berikut :

1. 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.
2. Sebaiknya *customer service* lebih meningkatkan kemampuan dalam mengenal nasabah baik dilihat dari tingkah lakunya ataupun dari gaya bicaranya, sehingga *customer service* lebih mampu menghadapi nasabah yang pastinya memiliki tingkat emosi yang berbeda-beda.

Daftar Rujukan

- Anggraeni. 2008. *Modul Customer Service dan Etika Perbankan*. Progam Diploma STIE Perbanas Surabaya
- Buku Pedoman Penulisan Tugas Akhir STIE Perbanas Surabaya
- Kasmir. 2007. *Dasar-dasar perbankan*. Edisi Pertama. Jakarta PT. Rajs Grafindo Prasada
- Kasmir. Se, M.M. 2008. *Etika Cutomer Service*. Edisi Revisi Jakarta: PT. Raja Grafindo Prasada
- Kasmir. Se, M.M. 2008. *Manajemen Perbankan*. Edisi Revisi
- Permadi. Wawancara Personal di Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya, Desember 2015
- PT. Bank Rakyat Indonesia. 2015. *Product Knowledge*. Surabaya: PT. Bank Rakyat Indonesia Tanjung Perak
- PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (<http://www.bri.co.id>)
- STIE PERBANAS. 2013. *Modul Klasikal Laboratorium Operasional Bank*. Surabaya
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tanggal 10 November 1998 tentang perbankan