

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan beberapa hal pokok yang telah dibahas dalam bab – bab sebelumnya dan penelitian yang telah dilakukan pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Tuban Unit Palang sebagai objek penelitian laporan Tugas Akhir saya.

5.1 Kesimpulan.

Perbankan merupakan lembaga yang memiliki peran penting dalam perekonomian suatu negara. Tugas utama yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tersebut kepada peminjam, kemudian digunakan untuk ditanamkan pada sector produksi atau investasi, disamping itu digunakan untuk aktivitas member barang dan jasa – jasa, sehingga aktivitas ekonomi dapat tumbuh dan berkembang serta meningkatkan standar kehidupan. Sebagai lembaga keuangan, kegiatan bank sehari – hari tidak akan terlepas dari peran customer service. Customer service merupakan pelayanan yang disediakan oleh suatu bank untuk melayani kebutuhandan memberikan kepuasan kepada nasabah.

Tugas Akhir ini dapat disimpulkan dengan beberapa tujuan yang ada pada bab seblumnya, yaitu:

1. Customer service sangat berperan penting dalam kelangsungan hidup bank. Customer service juga sebagai ujung tombak keberhasilan suatu bank. Karena pentingnya peran customer service disuatu bank, oleh karena itu keberadaannya sangat diperhitungkan.

2. Customer service harus tersedia memberikan pelayanan kepada nasabah seperti pembukaan / penutupan rekening, menjawab pertanyaan – pertanyaan atau memberikan informasi, dan penanganan keluhan – keluhan yang berhubungan dengan produk yang ditawarkan hingga nasabah merasa puas dan senang atas layanan yang diberikan.
3. Customer service harus menghitung saldo terendah, saldo harian dan saldo rata – rata nasabah. Serta menghitung pajak per bulannya dikenakan berapa persen.
4. Ketika menemui hambatan seseorang customer service juga harus bisa menyelesaikan hambatan – hambatan tersebut hingga selesai tanpa meninggalkan rasa penasaran dan kecewa para nasabah.
5. Customer Service harus menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah dan memberikan solusi agar masalah yang dihadapi nasabah itu cepet selesai

Pekerjaan customer service dikategorikan sebagai pekerjaan pokok karena melalui pekerjaan tersebut terdapat interaksi awal antara bank dengan nasabah atau konsumen perbankan untuk melakukan pembukaan rekening simpanan atau memperoleh informasi mengenai produk dan aktivitas tertentu bank.

Pekerjaan customer service juga berkaitan erat dengan penerapan prinsip kehati – hatian dan manajemen resiko bank melalui penerapan Know Your Customer (KYC) dan Anti Money Laundering. Pelaksanaan edukasi kepada nasabah agar nasabah memiliki pemahaman yang memadai mengenai produk atau aktivitas bank. Pemeliharaan nasabah untuk menjamin kelangsungan usaha suatu

bank dan perlindungan terhadap hak dan kepentingan nasabah dan konsumen perbankan, khususnya terkait dengan kerahasiaan data nasabah. Dengan demikian, apabila pekerjaan tersebut tidak ada, kegiatan bank akan sangat terganggu atau tidak terlaksana sebagaimana mestinya.

Yang terpenting dalam bekerja. Customer Service harus melaksanakan secara *service excellent* yaitu memberikan yang terbaik dengan selalu menjaga kualitas produk dan kepuasan pelanggan demi kelangsungan bank. Karena dengan adanya *service excellent*, maka citra Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban Unit Palang akan semakin baik dimata nasabah. Hal ini dapat ditunjukkan dengan banyaknya nasabah yang enggan beralih ke bank lain karena telah merasa nyaman dengan service yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban Unit Palang.

Dengan peraturan yang telah distandarkan oleh Bank yang telah dapat diuraikan diatas maka dengan itulah wujud dari *service excellent* Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban Unit Palang.

5.2 Saran.

Dalam praktiknya pelaksanaan Customer Service yang ada pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban Unit Palang dapat berjalan dengan baik. Akan tetapi dalam pelaksanaan tersebut Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban Unit Palang tetap mengalami hambatan – hambatan. Untuk kemajuan dan perkembangnya Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban Unit Palang khususnya dalam pelayanan yang diberikan Customer Service saya mempunyai saran yang dapat dijadikan sebagai pertimbangan untuk melakukan perbaikan, yaitu :

1. Pemberian training terhadap customer service mengenai produk – produk Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban Unit Palang sangatlah perlu dan akan lebih baik jika pemberian training diberikan sesering mungkin atau secara berkala untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap para nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban Unit Palang. Selain itu training yang dilakukan juga harus menyangkut tentang pelayanan, penataan kantor dan ruangan. Pemberian wacana – wacana atau musik - musik juga diperlukan untuk menarik nasabah apabila nasabah melihat dan datang ke Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban Unit Palang.
2. Dalam menghadapi nasabah yang berbagai macam karakter sifatnya seseorang customer service harus pintar menghadapinya dalam keadaan apapun. Terlebih kepada nasabah yang kurang memahami besarnya bagi hasil bank. Sebagai seseorang customer service seharusnya memberikan penjelasan dan pemahaman kepada nasabah sebelum melakukan pembukaan rekening sehingga tidak ada kesalahpahaman dikemudian hari yang akan merugikan salah satu pihak maupun kedua belah pihak dan menambahkan kotak saran di setiap bank agar nasabah bisa menyatakan merasa puas atau tidak dalam kotak saran tersebut
3. Dalam melakukan perhitungan saldo rata – rata tabungan, giro dan deposito harus dihitung dengan menggunakan mesin sehingga

customer service tidak mengganggu pelayanan customer service yang lain

4. Perlunya waktu yang cukup untuk memberikan pemahaman kepada customer service mengenai produk dan jasa bank serta mengenai regulasi perbankan yang terbaru dari Bank Indonesia. Dan juga pentingnya mengikuti pelatihan – pelatihan yang diselenggarakan oleh internal dan eksternal agar kemampuannya semakin berkompeten.

Demikian Laporan Tugas Akhir ini serta saran – saran yang dapat saya sampaikan, semoga berguna dan dapat dijadikan sebagai referensi dalam melakukan perbaikan dan meningkatkan kemajuan Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban Unit Palang untuk masa yang akan datang serta dapat menambah wawasan bagi pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

DeskripsiKerja-Tugas-TanggungJawab-

CustomerService,(online),(<http://jobdeskripsi.b:ogspot.com/2015/02/deslri-psi-kerja-customer-service-tugas-tanggungjawab.html>) diakses 31

Desember 2015, 17.00 WIB.

Kasmir,2014. *ManajemenPerbankan*. Edisirevisi, Jakarta: PT

RajaGranfindoPersada.

Sigit Triandaru Dan Totok Budisantoso(2006:9). *Bank Dan Lembaga Keuangan*

Lain. Jakarta : Salemba Empat

Undang- Undang Negara Republic Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang
Perbankan

www.bankbri.co.id