

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan.

Bedasarkan penjelasan tentang upaya pelayanan *Customer Service* Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya, maka dapat diambil kesimpulan, yaitu :

Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya adalah suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat, dan menyalurkannya kepada masyarakat serta membentkan jasa – jasa bank lainnya. Maka dari itu *Customer Service* memiliki peran yang penting terhadap berlangsungnya operasional bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya. Peran *Customer Service* diharapkan dapat melaksanakan kegiatan layanan dan administrasi produk dan jasa perbankan kepada nasabah berdasarkan standar layanan dengan prosedur yang jelas, bersifat rutin dengan administrasi relatif kompleks dan membutuhkan supervisi pada masalah khusus sesuai kewenangan bidang tugasnya berdasarkan prinsip kehati hatian di BRI kantor Cabang Pahlawan Surabaya untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Penulis mendapatkan pengetahuan dan wawasan tentang apa saja tugas, wewenang dan tanggung jawab *Customer Service*, mengetahui upaya bank dan *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah, serta mengetahui hambatan dan solusi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan di Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya.

1. Tugas *Customer Service* adalah Bertugas sebagai penerima tamu atau nasabah yang datang ke Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya, bertugas memberikan

informasi produk dan jasa, melakukan *Cross Selling* produk dan jasa Bank, Menjaga image baik bank dengan cara membina hubungan baik dengan seluruh nasabah Bank. Wewenang *Customer Service* di Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya Memberikan informasi saldo nasabah, melaksanakan pengisian dan verifikasi data pada sistem terkait pelayanan dibidang simpanan dan jasa nasabah, memelihara kerjakan register dan dokumen yang berkaitan dengan bidang tugasnya, pemegang *User ID* untuk mengoperasikan sistem dibidang pelayanan. Tanggung jawab *Customer Service* adalah memberikan layanan pembukaan rekening dan fasilitas layanan lainnya, memastikan kelengkapan data nasabah, memelihara kerjakan data nasabah termasuk *Customer Information File (CIF)*.

2. Upaya *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan di bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya sudah dilakukan dengan baik. Karena, *Customer Service* melakukan instruksi kerja, instruksi penerimaan kunjungan nasabah, dan instruksi penampilan yang sudah tertera pada standar operasional prosedur yang ada. Instruksi penampilan meliputi, mengenai ketentuan rambut, selalu menggunakan kartu identitas pegawai bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya, memperhatikan perhiasan dan jam tangan, memperhatikan kuku, memperhatikan gigi, memperhatikan *make up*, memperhatikan penggunaan parfum, memperhatikan penggunaan pakaian seragam, serta memperhatikan sepatu yang digunakan. Standart – standart tersebut telah diatur oleh pihak Bank BRI Cabang Pahlawan guna meningkatkan pelayanan *Customer Service* pada nasabah. Dampak adanya peningkatan pelayanan *Customer Service* pun

sangat positif dampaknya tidak hanya dirasakan oleh *Customer Service* saja. Dampaknya dapat dirasakan bagi bank, bagi nasabah dan *Customer Service* itu sendiri.

3. Dalam pelayanan *Customer Service* tak jarang mengalami hambatan – hambatan dalam melaksanakan tugasnya. Hambatan – hambatan biasanya berupa : tidak menerapkan instruksi kerja etiket penampilan, nasabah lupa tidak membawa dokumen namun pihak *Customer Service* tidak mengingatkan kembali untuk memenuhi kekurangan dokumennya, sistem pembukaan rekening nasabah eror membuat *Customer Service* panik, *Customer Service* kurang menguasai produk dan jasa, atasan tiba – tiba memanggil pada saat *Customer Service* melayani nasabah, sifat nasabah yang tidak bisa ditebak, melayani masalah nasabah yaitu buku tabungan yang hilang, kebutuhan nasabah selalu berkembang.
4. Dari hambatan tersebut solusi yang dapat diambil yaitu, bagian SDM dapat melakukan pengawasan kinerja *Customer Service*, mencatat keperluan yang belum selesai, tidak perlu panik, jelaskan dengan baik pada nasabah, menyiapkan brosur untuk mempermudah memberi informasi, berilah penjelasan pada atasan bahwa sedang melayani nasabah, sabar menghadapi nasabah, menyelesaikan masalah nasabah, *Customer Service* harus bisa memberi solusi dari masalah nasabah.

## 5.2 Saran

Dalam praktiknya pelaksanaan *Customer Service* yang ada pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Pahlawan Surabaya sudah melakukan pelayanan sesuai

dengan standar operasinal prosedur yang telah ditetapkan. Namun, Bank Rakyat Indonesia Cabang Pahlawan Surabaya tetap mengalami hambatan – hambatan. Untuk kemajuan dan perkembangnya Bank Rakyat Indonesia Cabang Pahlawan Surabaya khususnya dalam pelayanan yang diberikan *Customer Service* saya mempunyai saran yang dapat dijadikan sebagai pertimbangan untuk melakukan perbaikan, yaitu :

1. Hendaknya petugas mengetahui setiap karakter nasabah.
2. Hendaknya *Customer Service* selalu memperhatikan penampilan sekecil apapun misalnya usahakan sepatu tetap berwarna hitam.
3. Hendaknya pihak bank mengadakan training pada petugas *Customer Service* secara periodik supaya petugas dapat memberikan pelayanan yang yang baik dan terkini sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) Bank BRI.

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 Pahlawan Surabaya untuk masa yang akan datang serta dapat menambah wawasan bagi pembaca.

## DAFTAR RUJUKAN

- Bank Rakyat Indonesia. 2015. *Customer Service*. Surabaya Bank Rakyat Indonesia
- Ferdinandwisnu.2013.*FungsiBank*,(Online).(https://ferdinandwisnu.wordpress.com diakses 22 Desember 2015)
- Kasmir. 2012. *Manajemen Perbankan*. Edisi Revisi 2012. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Kasmir. 2014. *Dasar – Dasar Perbankan..* Edisi Revisi, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Peraturan Perundang-undangan 1998 *Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan*
- Surat Keputusan BRI pada tanggal 01 Agustus 2015 Tentang Struktur Organisasi PT. BRI (Persero) Kantor Cabang Pahlawan Surabaya
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan
- Uraian jabatan *Customer Service* Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya
- Usmanmaulana.2012.*PelatihanBank*,(Online).(https://pelatihanbank.wordpress.com diakses 22 Desember 2015)
- [www.bri.co.id](http://www.bri.co.id) diakses 2 Desember 2015
- widyago. 2011.*TujuanBank*,(Online).(https://widyago.tujuanbank. Wordpress.com diakses 22 Desember 2015)