

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. kesimpulan

berdasarkan serangkaian pengamatan yang dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal, antara lain yaitu:

1. *Customer service* memiliki peranan penting dalam usaha mempertahankan loyalitas nasabah Bank Papua Cabang Surabaya, maka *customer service* tersebut harus dibekali dengan berbagai keahlian sebagai penunjang untuk menjadi *customer service* yang baik ketika melayani nasabah sehingga hubungan antara bank dengan nasabah bisa berjalan dengan baik.
2. Tugas *Customer Service* di bank papua cabang Surabaya adalah :
 - a. menangani komplain dari nasabah dan menyelesaikan pengaduan tersebut secara cepat dan tepat.
 - b. Memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap nasabah yang melakukan pembukaan rekening simpanan.
 - c. Melakukan *cross selling*.
 - d. Melakukan monitoring transaksi diatas 100 juta melalui KYCP (*Know Your Customer Principle*)
3. Dalam melakukan tugasnya untuk melayani nasabah, *customer service* Bank Papua memiliki wewenang sebagai berikut:
 - a. Menyaksikan nasabah mengisi dan menandatangani formulir aplikasi pembukaan rekening simpanan.

- b. Melakukan verifikasi tanda tangan nasabah.
 - c. Menjaga seluruh kerahasiaan data nasabah.
 - d. Melakukan penutupan rekening, baik atas permintaan nasabah atau tidak yang disebabkan saldo rekening nasabah tersebut dibawah saldo minimal.
 - e. *Customer service* berhak menolak segala jenis transaksi nasabah apabila tidak memenuhi persyaratan dan ketentuan, serta apabila nasabah tercatat dalam Daftar Hitam Bank Indonesia.
 - f. *Customer service* berhak menolak penarikan saldo yang melebihi jumlah saldo pada rekening nasabah.
 - g. *Customer service* berhak mendapatkan fasilitas dari bank, seperti komputer, brosur produk dan sebagainya untuk melayani nasabah.
4. Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, hambatan – hambatan yang sering dihadapi adalah sebagai berikut:
1. Hambatan dari dalam atau *internal customer service* itu sendiri, misalnya kondisi *customer service* sedang sakit atau tidak enak badan pada saat melayani nasabah sehingga kurang baik dalam melayani nasabah.
 2. Tidak berhak menentukan secara langsung negosiasi bunga deposito nasabah.

5. Dari hambatan tersebut perlu solusi / alternatif penyelesaian, diantaranya sebagai berikut:
 1. Sebelum nasabah meninggalkan meja *Customer service* dipersilahkan untuk memasukkan koin ke dalam kotak kepuasan nasabah sebagai tanda bahwa nasabah tersebut puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service*.
 2. Yang berhak menentukan negosiasi bunga deposito ialah melalui disposisi pimpinan cabang terlebih dahulu. Jadi *customer service* tidak berhak untuk memberikan informasi negosiasi bunga tersebut kepada nasabah. Dan sebaiknya *customer service* mengantar nasabah untuk bertemu dengan pimpinan cabang.

5.2. saran

1. Sebaiknya di meja *customer service* diberikan kotak untuk nasabah memasukkan koin agar dapat mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh *customer service*.
2. Sebaiknya nasabah yang ingin melakukan negosiasi langsung dihadapkan kepada pimpinan atau kepala cabang.

DAFTAR RUJUKAN

Kasmir, 2012:12. Manajemen Bank, PT Raja Grafindo Persada : Jakarta

M. Fuad, Chiristin H., Nurlela, Sugiarto, Paulus, Y.E.F., 2000. *Pengantar Bisnis*.
Penebit Gramedia Pustaka Umum : Jakarta.

Undang-undang Negara Republik Indonesia. Undang-undang Negara Republik
Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

<http://www.pengertianku.net/2014/10/pengertian-customer-service-beserta-tugas-dan-fungsinya.html> (diakses 11 Januari 2016)

<https://pelatihanbank.wordpress.com/2012/12/22/apa-fungsi-tugas-wewenang-customer-service-bank/> (diakses 15 Januari 2016)

<http://belajarperbankgratis.blogspot.co.id/2012/04/pengertian-bank-menurut-beberapa-ahli.html?m=1> (diakses 17 Januari 2016)

www.bankpapua.com