

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan apa yang telah diuraikan dari pada bab – bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan :

Syarat – syarat yang harus dipenuhi untuk menjadi seorang *customer service* di Bank “ABC” Cabang Gubeng Surabaya adalah harus memenuhi persyaratan fisik yaitu berpenampilan rapi dan menarik bagi pria ataupun wanita dan berat badan proposinal. Untuk persyaratan akademik minimal pendidikan adalah diploma/sarjana dengan ipk $\geq 2,75$. Selain itu juga harus memenuhi persyaratan lainnya yaitu persyaratan mental, dan tidak memiliki keluarga inti di Bank “ABC” Cabang Gubeng Surabaya.

Kemudian untuk tugas *customer service* di Bank “ABC” Cabang Gubeng Suarabya secara umum dibagi menjadi dua, yaitu melayani nasabah dan melakukan fungsi pemasaran. Selain itu *customer service* juga memiliki tugas , memelihara citra Bank “ABC” Cabang Gubeng Surabaya di mata masyarakat. Sedangkan wewenangnya adalah menutup rekening secara otomatis, melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening.

Upaya – upaya *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah pada Bank “ABC” Cabang Gubeng Surabaya adalah melayani nasabah dengan standar service, melayani nasabah diatas espektasi nasabah, dan service excellent.

Dalam memberikan pelayanannya kepada nasabah tentunya *customer service* menghadapi hambatan. Hambatan – hambatan yang ditemui *customer service* Bank “ABC” Cabang Gubeng Surabaya adalah emosi dari masing-masing *customer service*, kemampuan masing-masing *customer service*, standarisasi pelayanan Bank “ABC” Cabang Gubeng Surabaya, dan emosi atau moed nasabah.

Dalam setiap hambatan atau masalah yang dihadapi saat memberi pelayanan nasabah pasti ada alternatif penyelesaiannya, yaitu melatih diri agar tidak mudah emosi, menjaga moed, dan bersikap professional, memberikan pelatihan khusus untuk *customer service*, memberikan pengertian kepada nasabah atau calon nasabah dan bersabar dalam menghadapi moed nasabah.

Mengingat pentingnya *customer service* bagi bank dalam usaha memberikan pelayanan terhadap nasabah dan calon nasabah sesuai harapan dan tujuan bank maka penyusun tertarik untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul “Peranan *Customer Service* terhadap Image Bank pada Bank ABC Surabaya Cabang Gubeng”. Definisi dari judul Tugas Akhir adalah suatu bagian dari unit organisasi yaitu *customer service* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank ataupun nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk bank dan memiliki peranan dalam menjaga image Bank “ABC” Surabaya Cabang Gubeng.

Dengan hasil penelitian yang diuraikan diatas maka penulis dapat mencapai tujuan yang daharapkan yaitu dapat mengetahui dan bisa menerapkan tentang tugas dan wewenang *Customer Service*, etika dan sikap *Customer Service* dalam melayani nasabah, mengetahui upaya bank dan *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan, hambatan dan solusi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah.

5.2 SARAN

Setelah melakukan penelitian mengenai “Peranan *Customer Service* terhadap Image Bank pada Bank ABC Cabang Gubeng Surabaya”, saya bermaksud memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat berguna bagi pihak Bank ABC Cabang Gubeng Surabaya dalam memberikan suatu wujud pelayanan prima kepada nasabah yaitu sebagai berikut :

1. Sebaiknya *Customer Service* Bank “ABC” Cabang Gubeng Surabaya dalam pemberian refreshing mengenai pentingnya pelayanan yang prima dan service excellent melalui work shop, dan lain – lain lebih ditingkatkan lagi.
2. Sebaiknya dalam memberikan pengertian kepada nasabah tentang standarisasi pelayanan yang memang harus dilakukan lebih ditingkatkan lagi agar nasabah lebih mengerti dan dalam menjelaskan lebih bersabar.
3. Sebaiknya *Customer Service* lebih meningkatkan kemampuan dalam mengenal nasabah baik dilihat dari tingkah lakunya ataupun dari gaya bicaranya, sehingga mereka lebih mampu menghadapi nasabah yang pastinya memiliki tingkat emosi yang berbeda beda.

DAFTAR PUSTAKA

Jusuf.Jopie.2008.*Panduan Dasar Untuk Account Officer*.Versi.3.0

Kasmir.Se, M.M.2012.*Pemasaran Bank*.Jakarta.Prameda Media

Kasmir.Se,M.M.2008.*Etika Customer Service*.Edisi Revisi.Jakarta: PT.Raja Grafindo
Prasada.

Kasmir.Se,M.M.2008.*Manajemen Perbankan*.Edisi Revisi

Taswan.2008.Akutansi Perbankan.STIM YICPN