

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada pembahasan-pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya maka dapat penulis ambil kesimpulan-kesimpulan antara lain:

Peran *Customer Service* sangatlah penting karena sangat berpengaruh pada pelayanan dan kepuasan nasabah sangat berkaitan erat, pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan bank, ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan nasabah serta kebutuhan mereka. Dan menurut penulis penilaian terhadap pelayanan prima (*Service Excellent*) pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya adalah Baik.

Dalam Tugas Akhir yang telah penulis buat, terdapat beberapa rumusan masalah yang diambil, berikut adalah kesimpulan dari pembahasan beberapa rumusan masalah yaitu

1. Tugas seorang *Customer Service* pada Bank Rakyat Indonesia adalah melakukan pelayanan pembukaan rekening (tabungan, giro, dan deposito), penutupan rekening, melakukan pelayanan informasi melalui telepon, pembuatan kartu ATM, menawarkan produk dan jasa yang ada pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya, *handling complain*, memberikan informasi saldo dan mutasi nasabah. *Customer Service* juga mempunyai tanggung jawab atas tugas yang diembannya yaitu Memberikan

informasi dan pelayanan terbaik kepada nasabah terkait dengan berbagai produk yang ditawarkan oleh bank, menjaga hubungan baik dengan nasabah atau pelanggan produk dan jasa bank agar nasabah menjadi loyal dan setia terhadap bank tersebut, *Customer Service* harus bertanggung jawab atas pelayanan dan kepuasan nasabah tersebut, serta harus responsif terhadap keluhan nasabah tersebut. Jadi tidak sembarang orang benar-benar dapat menjadi seorang *Customer Service*, ada syarat dan ketentuan tertentu dari masing-masing bank. Karena *Customer Service* berhubungan langsung dengan nasabah. Jadi harus mempunyai syarat tertentu untuk melakukan pelayanan prima kepada nasabah.

2. Peranan dan fungsi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan prima (*Service Excellent*) terhadap nasabah di Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya yaitu menjaga dan mempertahankan loyalitas serta kesetiaan nasabah terhadap Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya. Maka dari itu *Customer Service* harus dibekali berbagai keahlian sebagai penunjang untuk menjadi *Customer Service* yang baik ketika melayani nasabah. Kemudian fungsi dari *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya yaitu :
  - a. *Customer Service* tetap menjaga nasabah agar tetap setia terhadap Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya.
  - b. Mengenalkan program-program terbaik kepada setiap nasabah.

- c. Memberikan informasi seluas-luasnya mengenai BRI.
- d. Update mengenai produk *knowledge*.
- e. Membantu proses pembukaan rekening nasabah.

Setelah peranan dan fungsi dari *Customer Service*, bank juga memberikan upaya atau berbagai cara agar *Customer Service* dapat bekerja dan melayani nasabah dengan baik. Upaya tersebut dilakukan agar meningkatkan kinerja dari *Customer Service*.

- 3. Upaya bank meningkatkan karyawan agar dapat memberikan pelayanan prima (*Service Excellent*) terhadap nasabah yaitu :
  - a. Usaha pembinaan pendidikan dan pelatihan karyawan
  - b. Usaha dalam peningkatan jalur karir
  - c. Tunjangan Penampilan
  - d. Diberikan target pencapaian
  
- 4. Adapun pengaruh dari pelayanan prima (*Service Excellent*) terhadap peningkatan kepuasan pada nasabah yaitu pengaruh yang menilai apakah bank tersebut baik ataukah buruk. Pengaruh pelayanan prima (*Service Excellent*) terhadap peningkatan kepuasan pada nasabah salah satunya adalah dapat menambahkan dana pihak ketiga bagi bank dan meningkatkan hubungan baik antara bank dengan nasabah. Sedangkan nasabah tersebut juga mendapat kepuasan dalam segi pelayanan, serta nasabah merasa dihargai dan diperhatikan. Dari segi *Customer Service* salah satunya adalah menjadi acuan

agar *Customer Service* dapat berkembang lagi dan dapat lebih profesional lagi.

5. Hambatan dalam memberikan pelayanan prima (*Service Excellent*) serta solusi dalam menghadapi hambatan tersebut sebagai seorang *Customer Service* di Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya. Hambatan yang dialami *Customer Service* dalam memberikan suatu pelayanan prima (*Service Excellent*) yaitu :

- a. Jaringan internet yang mudah eror sehingga layanan *internet banking* BRI mudah bermasalah
- b. Menangani nasabah jika terdapat nasabah yang *complain* atau mempunyai masalah contohnya seperti adanya transaksi mencurigakan.
- c. Nasabah yang tidak sabar untuk mengantri meski sudah disediakan nomor antrian

Maka dapat diberikan solusi dari hambatan yang dialami oleh seorang *Customer Service* yaitu :

- a. Agar jaringan internet tidak mudah eror coba menggunakan *Local Area Network* (LAN) yang kompeten dan handal dan gunakan perangkat komputer berspesifikasi tinggi.
- b. Jika terdapat nasabah yang *complain* atau sedang mengalami masalah maka yang harus dilakukan oleh *Customer Service* adalah menyapa atau memberi salam terlebih dahulu dengan ramah dan tersenyum kemudian menanyakan masalah nasabah tersebut setelah itu jika terdapat masalah transaksi mencurigakan maka *Customer Service* dapat mempersilahkan

nasabah untuk mengisi surat pernyataan tentang transaksi mencurigakan tersebut sejumlah berapa setelah itu *Customer Service* harus bisa meyakinkan kepada nasabah bahwa masalah tersebut akan segera diproses agar nasabah tidak merasa resah dan tetap nyaman bertransaksi di Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya. Sehingga nasabah tidak kecewa dengan pelayanan yang diberikan.

- c. *Customer Service* harus bisa bekerjasama dengan keamanan yang bertugas sebagai penerima tamu dan memberikan petunjuk yang jelas kepada nasabah untuk mengambil nomor antrian. Sehingga nasabah dapat mengetahui ketentuan di Bank tersebut dan dapat menerapkannya.

## **5.2 Saran**

Setelah melakukan penelitian mengenai “Pelaksanaan *Service Excellent* Oleh *Customer Service* Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya”, penulis bermaksud memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat berguna bagi pihak Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya dalam memberikan suatu wujud pelayanan prima kepada nasabah yaitu sebagai berikut :

- a. Untuk menghadapi kendala sistem jaringan yang mudah eror maka *Customer Service* dituntut untuk bisa responsif misalnya dengan segera melaporkan kepada *Supervisor* agar segera diupayakan solusinya dan menginformasikan kepada nasabah apa yang sedang terjadi dan meminta maaf kepada nasabah atas kendala yang terjadi sesuai ketentuan yang berlaku di Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya.

- b. Sebaiknya *Customer Service* diberikan kotak saran nasabah agar *Customer Service* dapat mengetahui bagaimana pelayanan yang telah diberikan kepada nasabah apakah memuaskan atau belum serta sebagai tolak ukur terhadap kemampuan kerjanya dan untuk introspeksi diri agar dapat meningkatkan kerjanya.
- c. Menjelaskan kepada nasabah bahwa harus sesuai dengan nomor antrian. Serta memberikan atau membuat nomor antrian secara digital yang ditempelkan di dinding agar nasabah dapat melihat nomor antrian berapa yang selanjutnya akan dilayani oleh *Customer Service* dan menciptakan suasana yang nyaman di ruang tunggu agar nasabah yang menunggu giliran merasa nyaman dan tidak jenuh

## DAFTAR RUJUKAN

Kasmir. 2008. *Etika Customer Service*. Edisi Pertama. Jakarta: PT. Raja Grafindo

Persada

Pedoman Penulisan Tugas Akhir. STIE Perbanas Surabaya. 2015

Permadi. Wawancara Personal di Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam

Surabaya, Desember 2015.

Bank Rakyat Indonesia

(<http://www.bri.co.id>)

<http://www.google.com/>