BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan beberapa hal pokok yang telah dibahas dalam bab - bab sebelumnya dan penelitian yang telah dilakukan pada Bank BTN Syariah Cabang Dionegoromaka saya dapat memberikan kesimpulan dan saran kepada Bank BTN Syariah sebagai objek penelitian laporan Tugas Akhir saya.

3.7 Kesimpulan

Perbankan merupakan lembaga yang memiliki peranan penting dalam perekonomian suatu negara. Tugas utamanya yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tersebut kepada peminjam, kemudian digunakan untuk ditanamkan pada sektor produksi atau investasi, disamping digunakan untuk aktivitas membeli 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 kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada nasabah.

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

1. Customer Service sangat berperan penting dalam kelangsungan hidup bank. Customer Service juga sebagai ujung tombak keberhasilan suatu

bank. Karena pentingnya peranan Customer Service di suatu bank, oleh karena itu keberadaannya sangat diperhitungkan.

2. Customer Service harus bersedia 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 pelayanan yang diberikan.
3. Ketika menemui hambatan, seorang Customer Service juga harus bisa menyelesaikan hambatan- hambatan tersebut hingga selesai tanpa meninggalkan rasa penasaran dan kecewa para nasabah.

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 risiko 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, kegiatanBank akan sangat terganggu atau tidak terlaksana sebagaimana mestinya.

Yang terpenting dalam bekerja, Customer Service harus melakukan secara *service excellent*yaitu memberikan yangterbaik dengan selalu menjaga kualitas produk dan kepuasan pelanggandemi kelangsungan Indosat. Karena dengan adanya *service excellent*, makacitra Bank BTN Syariah Cabang Diponegoroakan semakin baik di mata nasabah. Hal ini dapat ditunjukkan dengan banyaknya nasabah yangenggan beralih ke bank lain karena telah merasanyaman dengan service yang diberikan oleh Bank BTN Syariah Cabang Diponegoro.

Dengan peraturan yang telah distandarkan oleh Bank yangtelah dapat diuraikan diatas maka dengan itulah wujud dari *Service Excellent*Bank BTN Syariah Cabang Diponegoro

.

5.2 Saran

Dalam praktiknya, pelaksanaan Customer Service yang ada pada Bank BTN Syariah Cabang Diponegorodapat berjalan dengan baik. Akan tetapi dalam pelaksanaan tersebut Bank BTN Syariah CabangDiponegoro tetap mengalami hambatan. Untuk kemajuan dan perkembangan Bank BTN Syariah CabangDiponegorokhususnya dalam pelayanan yang diberikan Customer Sservice, saya mempunyai saran yang dapat dijadikan sebagai pertimbangan untuk melakukan perbaikan, yakni :

1) Pemberian training terhadap *Customer Service*mengenai produk-produk tentang syariah sangatlah perlu dan akan lebih baik jika pemberian training diberikan sesering mungkin atau secara berkala untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap para nasabah di Bank BTN Syariah Cabang

Diponegoro. Selain itu training yang dilakukan juga harus menyangkut tentang pelayanan secara islami, penataan kantor dan ruangan secara islami. Pemberian wacana- wacana atau musik- musik islami juga diperlukan untuk menarik nasabah apabila melihat dan datang ke Bank BTN Syariah Cabang Diponegoro.

2) Dalam menghadapi nasabah yang berbagai macam karakter sifatnya, seorang Customer Service harus pintar menghadapinya dalam keadaan apapun. Terlebih kepada nasabah yang kurang memahami besarnya bagi hasil pada bank syariah. Sebagai seorang 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.

3) Perlunya waktu yang cukup untuk memberikan pemahaman kepada Customer Service mengeni 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 BankBTN Syariah CabangDiponegoro untuk masa yang akan datang serta dapat menambah wawasan bagi pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

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

Kasmir, 2010. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya.* Edisi Revisi, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Abdullah, Thamrin dan Tantri Francis, 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Kautsar Riza Salman. 2012. *Akuntansi Perbankan Syariah: Berbasis PSAK Syariah*. Edisi Pertama. Padang: Penerbit Akademia Permata.

www.bankbtn.co.id

Pengertian-Prinsip-Bank Syariah (http://abdrizalsmile.blogspot.com/2013/04/bank-syariah-pengertian-prinsip tujuan.html), diakse 06 Desember 2013, 10.15 WIB)

Ferdinand Wisnu, 2013. Pengertian Bank, Jenis- jenis Bank, Fungsi Bank, dan ReformasiBank,(http://ferdinandwisnu.wordpress.com/2013/03/10/pengertian-bank-jenis-jenis-bank-fungsi-bank-dan-refformasi-bank, diakses 02 Desember 2013

DiskripsiKerja-Tugas-TanggungJawab-CustomerService,(Online),(http://jobdeskripsi.blogspot.com/2013/02/deskripsi-kerja-customer-service-tugas-tanggungjawab.html) diakses 07 Desember 2013, 16.40 WIB