

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

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

1. Sistem Pelayanan Prima sangat berperan penting dalam mempertahankan nasabah. Karena Sistem Pelayanan Prima yang diberikan oleh Customer Service akan memberikan kepuasan nasabah. Bank juga harus menjaga citra positif dimata para nasabahnya atau masyarakat sekitar. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk maupun pelayanan yang baik serta keamanan. Untuk meningkatkan citranya, bank perlu menyiapkan karyawannya untuk mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya.
2. Prosedur standard pembelian Pelayanan Prima yang harus dijalankan dengan baik oleh seorang Customer Service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di Bank BTN Cabang Surabaya. Mulai dari cara melayani tamu dengan baik dan penuh perhatian, menanggapi complain dengan bijaksana, merespon telepon masuk dengan benar. Etiket pelayanan harus dilakukan oleh semua komponen agar pelayanan yang diberikan benar-benar sempurna
3. Di dalam Bank BTN Cabang Surabaya tugas dan wewenang seorang Customer Service yaitu memberikan pelayanan dan informasi tentang

segala kebutuhan nasabah yang berkaitan dengan semua produk dan jasa yang dimiliki Bank BTN Cabang Surabaya.

Semua ini tidak terlepas dari tugas-tugas yang diemban oleh Customer Service pada Bank BTN Cabang Surabaya, antara lain :

- a. Memperkenalkan dan melakukan penawaran-penawaran terhadap produk dan jasa layanan perbankan yang dimiliki oleh Bank BTN Cabang Surabaya .
 - b. Menerima keluhan saran serta kritik yang disampaikan oleh nasabah
 - c. Menyetujui maupun menolak permintaan pembukaan rekening tabungan, rekening giro, dan rekening deposito. Apabila syaratnya tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
 - d. Memberikan pelayanan administrative kepada nasabah dalam bentuk simpanan maupun produk dan jasa yang dimiliki oleh Bank BTN Cabang Surabaya.
 - e. Menerima, melayani, dan mengatasi persoalan bank
 - f. Memelihara citra Bank di mata masyarakat dengan penerapan Sistem Pelayanan Prima dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya.
1. Customer Service melayani pembukaan dan penutupan rekening-rekening simpanan sesuai permintaan nasabah. Dalam pembukaan rekening Tabungan, Giro, maupun penempatan Deposito seorang Customer Service memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Nasabah harus memenuhi syarat yang telah ditentukan oleh bank seperti melengkapi formulir, identitas diri, serta

data pelengkap lainnya. Begitu pula dengan penutupan rekening Tabungan, Giro, serta pencairan Deposito pelaksanaannya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Mampu meyakinkan tentang kualitas dan keuntungan produk kita kepada nasabah.

2. Dalam keseharian seorang Customer Service di Bank BTN Cabang Surabaya, dituntut untuk senantiasa memperhatikan dan menerapkan berbagai aturan dalam memberikan sesuatu bentuk layanan prima bagi kepentingan nasabahnya. Customer Service yang sopan, baik dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah akan membuat para nasabah akan loyal kepada bank. Oleh karena itu, Sistem Pelayanan Prima harus selalu digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan tabungan di Bank BTN Cabang Surabaya yaitu:
 - a. Pada saat proses penginputan rekening atau data nasabah, tiba-tiba sistemnya offline sehingga menyebabkan ketidaksempurnaan pemberian service kepada nasabah. Hal ini menyebabkan terlambatnya waktu dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Sehingga dapat mengakibatkan akan kehilangan nasabah, karena nasabah tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.
 - b. Pada saat melayani nasabah terkadang seorang Customer Service sering tidak focus karena ada masalah pribadi, sehingga menyebabkan kurang perhatian pada pelayanan nasabah.

Adanya kendala yang dihadapi oleh Customer Service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, maka sangat diperlukan tindakan penyelesaian masalah tersebut, yaitu :

- a. Seorang customer harus meminta maaf dan menjelaskan kepada nasabah yang dilayaninya tentang system untuk proses input di Bank BTN Cabang Surabaya yang sedang offline, sehingga nasabah dapat kembali lagi esok hari. Customer Service hanya akan menginput kelengkapan data-data nasabah dengan data yang ada, dan melakukan maintenance kepada rekening nasabah tersebut.
- b. Karena masalah yang pada umumnya sering terjadi pada seorang Customer Service atau bahkan para karyawan lain. Maka, setiap hari diadakan briefing pagi di setiap unit dan seminggu sekali pada hari rabu dilakukan briefing yang dipimpin langsung oleh kepala cabang, sehingga setiap hari dan setiap minggu diberikan motivasi agar pelayanan prima tetap dilaksanakan dengan baik dan tidak terpengaruh dengan urusan pribadi pada diri petugas Customer Service.

5.2 Saran

Dalam hambatan-hambatan yang telah dikemukakan diatas yang dialami oleh Bank BTN Cabang Surabaya dalam mahasiswa Tugas Akhir ini, maka mahasiswa ingin memberikan beberapa saran atau masukan yang dapat bermanfaat bagi perusahaan atau pemegang kartu ataupun pembaca.

Saran-saran yang disampaikan mahasiswa adalah sebagai berikut :

1. Jika sering terjadi offline sebaiknya Bank harus segera memberikan alat yang baru atau segera memperbaiki penyebab-penyebab yang bisa menimbulkan terjadinya offline, baik dari segi mesin maupun sistemnya. Supaya tidak terjadi offline, maka dengan ini nasabah akan merasa senang dan puas karena telah mendapatkan Pelayanan Prima dari Customer Service Bank dengan baik.
2. Agar melakukan training kepada cs agar lebih meningkatkan pelayanan kepada nasabah, memberikan motivasi agar selalu focus bekerja melayani nasabah dengan baik dan mengenai produk-produk di Bank BTN Cabang Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrullah, Amin. 2013. *Panduan Menyusun Proposal Skripsi, Tesis & Disertasi*
Jakarta: Smart Pustaka
- Farid Alim Masruri. 2008. “Penerapan Sistem Pelayanan Prima Bagi Customer Service untuk Kepuasan Nasabah di Bank KCP IAIN Sunan Ampel Surabaya”. Skripsi Sarjana tak terbitkan. STIE Perbanas Surabaya
- Kasmir. 2010. *Etika Customer Service*. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- _____. 2012 *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo
- PT. Bank Tabungan Negara . 2014. *Panduan Standar Layanan*. Surabaya
PT. Bank Tabungan Negara