

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat yang membutuhkan. Industri perbankan telah mengalami perubahan besar dalam beberapa tahun terakhir. Industri ini menjadi lebih kompetitif karena deregulasi peraturan. Bank yang baik dapat dilihat dari *customer service* dalam melayani nasabah. *Customer service* adalah seseorang yang bekerja di bank yang mempunyai tugas untuk melayani nasabah, serta mengetahui segala bentuk atau macam-macam produk dari bank tersebut. Sedangkan *service excellent* adalah pelayanan yang baik atau pelayanan prima yang dilakukan oleh *customer service* dalam melayani nasabah.

Sesuai dengan tujuan penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya dari Pelaksanaan Service Excellent oleh Customer Service pada bank Jatim Cabang Jombang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tugas seorang customer service pada Bank Jatim Cabang Jombang yakni melakukan pelayanan informasi melalui telepon, memberikan pelayanan pembukaan rekening, handling complain, memberikan informasi saldo, dan menawarkan produk dan jasa yang ada pada Bank Jatim Cabang Jombang. Customer service pada juga mempunyai tanggung jawab atas tugas yang

diembannya yakni, memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah terkait produk yang ditawarkan oleh customer service.

2. Peran customer service pada Bank Jatim Cabang Jombang yaitu, harus bisa menjaga hubungan baik antara bank dan nasabah dan mempertahankan loyalitas serta kesetiaan nasabah terhadap Bank Jatim cabang Jombang. Fungsi dari Customer Service dalam upaya meningkatkan pelayanan prima terhadap nasabah pada Bank Jatim Cabang Jombang yakni, memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah, menjaga kesetiaan nasabah, mengenalkan jenis-jenis produk, membantu nasabah yang membuka ataupun menutup rekening, menerima keluhan nasabah, dan memberikan solusi atas masalah tersebut.
3. Pengaruh pelayanan prima (service excellent) terhadap peningkatan kepuasan nasabah pada Bank Jatim Cabang Jombang ada tiga yakni pengaruh bagi bank, nasabah dan customer service.
4. Dalam melakukan tugasnya seringkali customer service mengalami beberapa hambatan seperti, masih belum ada nomer antrian pada layanan Customer Service, hanya ada satu orang customer service, customer service kurang menguasai produk dan jasa serta pengetahuan perbankan diluar kegiatan customer service misalnya tentang kredit multiguna, dan berikut solusi yang dilakukan yaitu yang pertama customer service minta tolong satpam untuk mengatur antrian nasabah, yang kedua, customer service mempercepat kinerja dalam melayani nasabah, dan yang ketiga

customer service menanyakan kebagian kredit melalui telepon untuk mendapat informasi tersebut.

## 5.2 Saran

Setelah diadakannya penelitian mengenai Pelaksanaan Service Excellent Oleh Customer Service Pada Bank Jatim Cabang Jombang dan melihat permasalahan-permasalahan yang di hadapi customer service dalam memberikan pelayanan prima (service excellent) kepada para nasabah, berikut ini saran-saran yang diharapkan dapat berguna bagi Bank Jatim Cabang Jombang:

1. Hendaknya pihak bank menyediakan nomer antrian untuk layanan customer service, sehingga pihak customer service tidak merasa kebingungan nasabah mana yang dilayani dahulu dan menciptakan suasana yang nyaman dirung tunggu agar nasabah yang menunggu giliran merasa nyaman.
2. Harusnya pada Bank Jatim Cabang Jombang menyediakan dua orang customer service, karena bank jatim yang berada di Jombang merupakan kantor Cabang jadi nasabah bank tersebut banyak. Jika customer service pada Bank Jatim Cabang Jombang lebih dari satu orang maka tidak ada nasabah yang menunggu lama untuk mengantri mendapatkan pelayanan dan menyediakan ruang tunggu yang nyaman dan diberi bacaan-bacaan seperti tabloid dan koran-koran terbaru sehingga nasabah tidak jenuh saat menunggu.

3. Harusnya customer service minimal mengetahui tentang semua produk-produk dan jasa yang dimiliki jadi jika ada nasabah yang bertanya bisa menjawab dan jika nasabah terus bertanya bisa menyarankan nasabah untuk bertanya langsung ke bagian yang terkait agar lebih jelas dan pihak bank harusnya mengadakan pelatihan dan seminar tentang produk dan jasa yang dimiliki oleh bank jatim.

## DAFTAR PUSTAKA

Amrullah, Amin. 2013. *Panduan Menyusun Proposal Skripsi, Tesis & Disertasi*.

Jakarta: Smart Pustaka

Darmawi Herman. 2011. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara

Fandy, Tjipto. 2008. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Indonesia. Andi Offset

Jusuf, Jopie. 2007. *Panduan Dasar untuk Account Officer*. Yogyakarta: Unit

Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN

Kasmir. 2017. *Dasar-dasar perbankan*. Edisi Pertama. Jakarta: PT. Raja Grafindo

Persada

\_\_\_\_\_. 2008. *Etika Customer Service*. Edisi Pertama. Jakarta: PT. Raja

Grafindo Persada

\_\_\_\_\_. 2012. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

PT. Bank Jatim. 2010. *Panduan Standar Layanan*, Pasal Dua dan Tiga. Surabaya.

PT Bank Jatim

Taswan. 2006. *Manajemen Perbankan*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Dinar Andayani Priono Putri. 2007. "Pelaksanaan Customer Service Dalam

Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah dan Calon Nasabah di Bank

M Cabang Surabaya". Skripsi Sarjana tidak diterbitkan, STIE Perbanas

Surabaya.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan