

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan pada bab 4 mengenai hasil penelitian tentang pelayanan operasional pada Bank NTT cabang maumere dapat disimpulkan bahwa :

- pada Bank NTT cabang maumere sangat mementingkan pelayanan terhadap nasabah dengan motonya yaitu Melayani Lebih Sungguh kepada nasabah. Untuk menjadi petugas customer service pada bank NTT cabang Maumere, seseorang harus melakukan lamaran pekerjaan, apabila diterima maka pegawai tersebut harus bersedia mengikuti segala peraturan yang ada termasuk rolling pekerjaan.
- Secara umum tugas *customer service* pada bank NTT adalah menawarkan setiap produk dan jasa yang ada pada bank tersebut, melayani nasabah untuk membuka rekening baik rekening tabungan, giro, dan untuk membuka deposito, dan Menangani masalah yang terjadi pada nasabah, seperti kartu ATM tertelan, kartu ATM rusak, pin terblokir, buku tabungan hilang dan sebagainya.
- sikap dan penampilan dalam melayani nasabah harus sesuai dengan segala ketentuan yang telah ditetapkan oleh bank NTT dan lebih ditekankan untuk memperhatikan nasabah sehingga segala kebutuhannya harus dipenuhi oleh *customer service* apabila dimungkinkan dan sesuai dengan peraturannya.

- Karena bank NTT sangat mementingkan kepuasan nasabah maka untuk meningkatkan pelayanan dalam melayani nasabah seorang customer service diberi pelatihan dan juga diberi buku saku sebagaipedoman dalam melayani nasabah serta membuka *call center* 14013 untuk menerima keluhan nasabah
- Tidak ada hambatan khusus yang sangat mempengaruhi kinerja petugas *customer service*, hanya saja jumlah nasabah dalam satu periode sangat banyak sehingga petugas customer service harus melaporkannya pada pimpinan untuk mendapat perhatian pada keadaan tersebut untuk ditindaklanjuti.

5.2 Saran

Berdasarkan kendala yang dialami oleh petugas *customer service* dalam melayani nasabah maka :

- sebaiknya apabila pada saat tertentu ada banyaak nasabah yaang datang dan petugas yang ada tidak bisa mengatasi semuanya maka bisa meminta bantuan dari bagian lain yang pada saat itu pekerjaannya tidak terlalu banyak untuk bisa membantu melayani nasabah.
- Apabila keadaan tersebut sering terjadi maka bisa meminta pada bagian pusat untuk menyikapinya apakah mungkin dengan menambah pegawai baru atau mendapat tambahan dari cabang / unit lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Anneahira. 2013. Pengertian Pelayanan. *Artikel Pendidikan*, (Online),
(<http://www.anneahira.com/pengertian-pelayanan.html>
diakses 11 November 2013)
- “Buku Saku Standart Layanan Operasional”. 2012. Kupang: bank NTT.
- Eva nia. 2012. Pengertian standar dan standar pelayanan minimal. *Artikel pendidikan*, (online), (<http://www.proskripsi.com/2012/05/pengertian-standar-dan-standar.html> di akses tanggal 15 oktober 2013)
- Herman Darmawi. 2012. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Kasmir. 2008 *Etka customer service*. Jakarta: Penerbit Raja Grafindo Persada.
-2012.Manajemen Perbankan.Jakarta: PT. raja grafindo persada
-2012.Dasar-dasar perbankan.Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada
- Yosefa. Wawancara Personal di surabaya. 5 januari 2014.
- Zoeldhan Raden. 2012. Pengetian Pelayanan. *Info Manajemen*, (Online),
(<http://www.zoeldhan-infomanajemen.com/2012/07/pengertian-pelayanan.html> diakses 22 Oktober 2013).