

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan serangkaian penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal, antara lain yaitu:

1. *Customer service* merupakan setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.
2. *Customer service* memiliki peranan penting dalam usaha mempertahankan loyalitas nasabah PT.Bank Tabungan Negara (Persero). Kantor Cabang Surabaya, karena *customer service* berperan dalam melayani kebutuhan dan keinginan nasabah dengan maksimal demi terciptanya kepuasan nasabah. Selain itu *customer service* menjalin komunikasi dan hubungan yang dengan nasabah sehingga hubungan antara bank dengan nasabah bisa berjalan baik.
3. Tugas *customer service* PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Surabaya antara lain :
  - a. *Menghandle complain* dari nasabah dan menyelesaikan pengaduan tersebut secara cepat dan tepat.
  - b. Memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap nasabah yang melakukan pembukaan rekening simpanan.
  - c. Melakukan *cross selling*.

- d. Melakukan *monitoring* transaksi diatas Rp.100 juta melalui *KYCP* (*Know Your Customer Principle*).
4. Wewenang *customer service* diantara menyaksikan mengisi dan menandatangani formulir aplikasi pembukaan rekening simpanan, melakukan verifikasi tanda tangan nasabah, menjaga kerahasiaan seluruh data nasabah. *Customer service* berhak menolak segala jenis transaksi nasabah apabila tidak memenuhi persyaratan dan ketentuan serta apabila nasabah tercatat dalam daftar hitam Bank Indonesia.
  5. Untuk prosedur pembukaan rekening simpanan baik tabungan, giro, maupun deposito setiap nasabah harus melengkapi syarat-syarat yang ada pada Bank Tabungan Negara sesuai dengan produk simpanan yang akan dibuka. Untuk proses penutupan rekening harus melengkapi persyaratan dan sesuai dengan ketentuan yang ada pada Bank Tabungan Negara.
  6. Dalam melakukan tugasnya seringkali *customer service* mengalami beberapa hambatan sebagai berikut :
    - a. *Customer service* mengalami kerusakan peralatan dalam melayani nasabah, seperti kerusakan computer dll. Jadi ketika ada nasabah yang melakukan pembukaan rekening simpanansangat terhambat.
    - b. Pada saat *customer service* melakukan proses transaksi yang diajukan oleh nasabah, *customer service* sering mengalami gangguan sistem.
    - c. Hambatan dari dalam/internal *customer service* itu sendiri, misalnya kondisi *customer service* yang sedang sakit atau tidak fit pada waktu

sedang melayani nasabah, *customer service* tetap harus ramah dan melayani nasabah dengan baik.

7. Dari hambatan tersebut diperlukan solusi/ alternatif penyelesaian, diantaranya sebagai berikut :
  - a. Untuk kerusakan peralatan dalam melayani nasabah, hendaknya *customer service* meminta maaf kepada nasabah yang bersangkutan atas terhambatnya proses transaksi. *Customer service* selanjutnya bisa lebih mempersiapkan fasilitas yang dibutuhkan dalam melayani nasabah agar dapat memenuhi kebutuhan nasabah secara maksimal .
  - b. Apabila *Customer Service* mengalami gangguan pada sistem transaksi, hendaknya *Customer Service* segera memperbaiki sistem yang rusak tersebut, dan meminta maaf pada nasabah atas ketidak nyamanan nasabah.
  - c. Apabila *customer service* mengalami kondisi tidak fit pada saat melayani nasabah, maka sebagai *customer service* yang baik harus menunjukkan sikap profesional dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah dan tetap ramah dalam menghadapi komplain dari nasabah.
8. Penelitian dilakukan di PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Surabaya di jalan pemuda no.50 Surabaya. Dalam hal ini Peranan *Customer Service* Terhadap Nasabah di PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Surabaya menjadi bahan penelitian untuk Tugas Akhir.

## 1.2 SARAN

- 1) Sebaiknya *Customer Service* diberi pelatihan tentang pentingnya pelayanan terhadap nasabah terkait *service excellent* agar nasabah merasa puas dan setia kepada bank.
- 2) Sebaiknya *Customer Service* lebih belajar untuk memahami produk dan jasa yang ditawarkan supaya complain atau masalah yang dihadapi nasabah dapat terselesaikan.
- 3) Sebaiknya dibagian *Customer Service* diberikan kontak penilaian nasabah supaya *Customer Service* dapat introspeksi diri agar lebih meningkatkan kinerjanya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

<http://id.shvoong.com/social-sciences/economics/2195156-pengertian-dan-fungsi-customer-service/#ixzz1xBJPTA90> ( diambil pada 13 Juni 2012 )

<http://id.shvoong.com/social-sciences/economics/2195156-pengertian-dan-fungsi-customer-service/#ixzz1xBMZsje5> ( diambil pada 11 Juni 2012 )

<http://iwanda.blogspot.com/2010/03/customer-service-pelayanan-nasabah.html>  
( diambil pada 12 Juni 2012 )

<http://id.shvoong.com/social-sciences/economics/2195156-pengertian-dan-fungsi-customer-service/#ixzz1xBMZsje5> ( diambil pada 14 Juni 2012 )

[carapedia.com/pengertian\\_definisi\\_peran\\_info2184.html](http://carapedia.com/pengertian_definisi_peran_info2184.html)(diambil pada 15 Juni 2012).

[arisandi.com/pengertian-peran/](http://arisandi.com/pengertian-peran/) ( diambil pada 15 Juni 2012 )

<http://konsultan-sertifikasi-iso.blogspot.com/2011/03/pengertian-customer-dalam-iso-90012008.html> diambil pada 17 Juni 2012

<http://forum.vibizportal.com/showthread.php?t=31931> diambil pada 17 Juni 2012

<http://mirave21.wordpress.com/tag/pengertian-nasabah/> diambil pada 17 Juni 2012

<http://mirave21.wordpress.com/tag/pengertian-nasabah/> diambil pada 17 Juni 2012

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/27623/3/Chapter%20II.pdf>

Website

[www.btn.co.id](http://www.btn.co.id)