

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

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

Peran seorang Customer Service sangat penting dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah. Seorang Customer Service harus bisa memberikan suatu pelayanan prima yang baik, ramah, dan dapat memberikan informasi apa saja yang benar, dan cepat tepat dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang baik, dapat memberikan kepuasan terhadap setiap nasabahnya, sehingga dapat menjaga kesetiaan dan kelayakan nasabah terhadap bank tersebut. Karena baik calon nasabah maupun nasabah baru, selalu mencari bank yang secara pelayanannya baik dan ramah. Jika nasabah tersebut merasa nyaman dengan segala jenis pelayanan, maka secara tidak langsung nasabah akan setia dan memakai produk – produk dari bank tersebut. Menjadi seorang Customer Service tidak hanya dilihat dari fisik, namun dapat dilihat juga dari segi kemampuan dan etika pelayanan yang baik atau pelayanan prima.

Melihat pentingnya peranan dari seorang Customer Service dalam memberikan pelayanannya terhadap nasabah, maka penyusun tertarik untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul “Pelaksanaan Service Excellent Oleh Customer Service Pada Bank BTN Kcp Wiyung Surabaya”. Definisi dari judul tersebut adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seorang petugas front liner

dalam melayani nasabah serta memberikan informasi tentang berbagai produk dan jasa yang lainnya. Dalam judul ini penulis membahas mengenai Service Excellent yang dilakukan oleh seorang Customer Service Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Surabaya. Dimana service excellent adalah pelayanan prima yang diberikan oleh Customer Service pada masing – masing bank. Serta suatu pelayanan prima yang diberikan untuk melayani nasabah, agar nasabah tetap setia kepada Bank Tabungan Negara. Menjaga loyalitas serta kesetiaan nasabah terhadap bank tersebut. Sehingga peran Customer Service sangat penting sekali dan menentukan kualitas dari bank tersebut.

Tidak hanya Service Excellent saja, tetapi Customer Service juga mempunyai arti yaitu orang yang bertugas untuk memberikan pelayanan informasi dan merupakan perantara antara bank dengan nasabah yang akan menggunakan produk bank tersebut, serta memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak.

Dalam Tugas Akhir yang telah penulis buat, terdapat beberapa rumusan masalah yang diambil, berikut adalah kesimpulan dari pembahasan beberapa rumusan masalah, yaitu yang pertama adalah Tugas dari Customer Service pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Surabaya yaitu :

- a. Membuka rekening antara lain : mengisi CIF, buku tabungan
- b. Melakukan atau membantu penutupan rekening nasabah
- c. Membuat Kartu ATM atau Kartu Plastik
- d. Handling Complain atau menangani segala masalah dari nasabah

- e. Menawarkan berbagai produk baik funding maupun lending

Tidak hanya tugas dari seorang Customer Service saja. Seorang Customer Service juga mempunyai tanggung jawab yang besar atas kegiatan atau pelayanan yang telah diberikan. Tanggung jawab dari seorang Customer Service yaitu memberikan pelayanan dan segala informasi kepada nasabah mengenai produk yang ditawarkan oleh Bank Tabungan Negara, serta menjaga atau menjalin hubungan baik dengan nasabah agar nasabah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Tabungan Negara, sehingga nasabah tetap setia terhadap Bank Tabungan Negara. Adapula syarat untuk menjadi Customer Service pada Bank Tabungan Negara, yaitu :

- a. Pendidikan minimal Diploma Tiga
- b. Berpenampilan menarik
- c. Mampu berkomunikasi dengan baik
- d. Minimal tinggi 158 untuk wanita dan untuk pria minimal 170
- e. Badan Proporsional
- f. IPK minimal 3 (tiga)
- g. Berlaku untuk semua jurusan

Jadi tidak sembarang orang benar – benar dapat menjadi seorang Customer Service, ada kriteria ataupun syarat tertentu dari masing – masing bank. Karena Customer Service berhubungan langsung dengan nasabah atau konsumen. Jadi harus mempunyai syarat tertentu untuk melakukan pelayanan prima kepada nasabah.

2. Peranan dan fungsi Customer Service dalam meningkatkan pelayanan prima (service excellent) terhadap nasabah di Bank Tabungan Negara Cabang Kantor Cabang Pembantu Surabaya, antara lain :

Peranan dari Customer Service dalam meningkatkan suatu pelayanan prima (service excellent) pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Surabaya, yaitu menjaga dan mempertahankan loyalitas serta kesetiaan nasabah terhadap Bank Tabungan Negara. Maka dari itu Customer Service harus dibekali berbagai keahlian sebagai penunjang untuk menjadi Customer Service yang baik ketika melayani nasabah. Kemudian fungsi dari Customer Service dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap nasabah Bank Tabungan Negara (BTN) yaitu :

- a. Customer Service tetap menjaga nasabah agar tetap setia terhadap Bank BTN.
- b. Mengenalkan program – program terbaik kepada setiap nasabah.
- c. Memberikan informasi seluas – luasnya mengenai Bank BTN
- d. Update mengenai produk knowledge
- e. Membantu proses pembukaan rekening nasabah

Setelah peranan dan fungsi dari Customer Service, bank juga memberikan upaya atau berbagai cara agar Customer Service dapat bekerja dan melayani nasabah dengan baik. Upaya tersebut dilakukan agar meningkatkan kinerja dari

Customer Service. Upaya bank meningkatkan karyawan agar dapat memberikan pelayanan prima (service excellent) terhadap nasabah yaitu :

- a. Diberikan tunjangan penampilan.
- b. Diberikan jadwal rutin roleplay (1 minggu 3 kali) menjadi nasabah, yang dilakukan pada saat pulang.
- c. Diberikan target pencapaian pembukaan rekening, target dana, target pembuatan kartu ATM, dan target kartu kredit. Semuanya berjumlah 100 juta.
- d. Diberikan training mengenai produk knowledge (2 hari) agar mengerti segala jenis produk pada Bank BTN.

Adapun pengaruh dari pelayanan prima (service excellent) terhadap peningkatan kepuasan pada nasabah. Pengaruh ini yang menilai apakah bank tersebut baik ataupun buruk. Pengaruh pelayanan prima (service excellent) terhadap peningkatan kepuasan pada nasabah salah satunya adalah dapat menambahkan pihak ketiga bagi bank dan meningkatnya hubungan baik antara bank dengan nasabah. Sedangkan nasabah tersebut juga mendapat kepuasan dalam segi pelayanan, serta nasabah merasa dihargai dan diperhatikan. Dari segi Customer Service salah satunya adalah menjadi acuan agar Customer Service dapat berkembang lagi dan dapat lebih profesional lagi. Hambatan dalam memberikan pelayanan prima (service excellent) serta solusi dalam menghadapi hambatan tersebut sebagai seorang Customer Service di Bank Tabungan Negara Surabaya. Yang pertama adalah hambatan yang dialami Customer Service dalam memberikan suatu pelayanan prima (service excellent) yaitu :

- a. Setiap nasabah selalu ingin dilayani secara cepat , jadi customer service lebih terkesan atau terlihat buru – buaru.
- b. Semua nasabah ingin didahulukan, walaupun sudah disediakan nomer antrian.
- c. Menangani nasabah, jika terdapat nasabah yang complain atau mempunyai masalah, contohnya tabungan terdebit.

Maka dapat diberikan solusi dari hambatan yang dialami oleh seorang Customer Service, yaitu :

- a. Hendaknya Customer Service harus bekerja dengan baik. Jika Customer Service satu belum selesai melayani nasabah, maka dapat dialihkan ke Customer Service dua.
- b. Customer Service harus pintar atau mampu bekerja sama dengan keamanan atau satpam yang bertugas sebagai penerima tamu utama dan memberikan nomer antrian. Sehingga nasabah benar – benar mendapat nomer antrian dan nomer antrian tersebut harus benar – benar dicanangkan atau diterapkan.
- c. Jika ada nasabah yang complain atau sedang mengalami masalah, maka Customer Service harus menyapa atau memberi salam terlebih dahulu dengan ramah, kemudian menanyakan masalah dari nasabah tersebut, setelah itu jika terdapat masalah ATM terdebit, maka Customer Service mempersilahkan nasabah untuk mengisi surat pernyataan ATM terdebit, sejumlah berapa dan untuk transaksi apa, setelah itu Customer Service harus benar – benar

meyakinkan kepada nasabah bahwa akan segera diproses, agar nasabah tidak merasa resah dan tetap nyaman bertransaksi di Bank Tabungan Negara.

Dengan hasil penelitian yang diuraikan diatas maka penulis dapat mencapai tujuan yang diharapkan yaitu dapat mengetahui dan bisa menerapkan tentang tugas dan tanggung jawab dari Customer Service, syarat menjadi seorang Customer Service, mengetahui upaya bank dalam meningkatkan karyawan agar dapat meningkatkan pelayanan serta pengaruh pelayanan prima (service excellent), hambatan dan solusi Customer Service dalam memberikan pelayanan prima (service excellent) terhadap nasabah.

1.2 Saran

Setelah melakukan penelitian mengenai “ Pelaksanaan Service Excellent Oleh Customer Service Pada Bank Btn Kcp Wiyung Surabaya “, penulis bermaksud memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat berguna bagi pihak Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Wiyung Surabaya dalam memberikan suatu wujud pelayanan prima kepada nasabah yaitu sebagai berikut :

1. Agar tidak terlihat atau terkesan buru – buru, maka Customer Service hendaknya dapat bekerja lebih cepat dan tepat dalam melayani nasabah, dan berbicara dengan baik kepada nasabah serta meminta maaf karena sudah membuat nasabah menunggu lama.

2. Menegaskan dan menjelaskan kepada nasabah bahwa harus sesuai dengan nomer antrian. Serta memberikan atau membuat nomer antrian secara digital yang ditempelkan di dinding dengan ukuran besar, agar nasabah dapat melihat nomer antrian berapa yang selanjutnya akan dilayani oleh Customer Service.
3. Sebaiknya pada bagian Customer Service diberikan kotak penilaian nasabah supaya Customer Service dapat mengetahui apakah pelayanan yang telah diberikan sudah cukup maksimal atau belum serta sebagai sarana untuk instropeksi diri agar dapat lebih meningkatkan kinerjanya lagi.

DAFTAR RUJUKAN

- Darmawi Herman.2011.Manajemen *Perbankan*.jakarta :Bumi Aksara
- Kasmir . 2012. *Manajemen perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
-2012.Dasar-dasar perbankan.Jakarta :PT.Raja Grafindo Persada
- Modul Perbankan. STIE Perbanas Surabaya. 2013
- Peraturan Bank Indonesia NO.9/7/PB1/2007
- UU RI No. 10 Tahun 1998 tentang definisi bank.
- wulandari, nena .Wawancara Personal di Bank BTN kantor Cabang pembantu
wiyung..Surabaya,21 & 22 Desember 2013.
- Tugas Akhir Mega Purnamasari Bachtiar (2008110208). Peranan Customer
Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Pt. Bank Tabungan Negara
Cabang Surabaya
- Tugas Akhir Nur Faizah (2010110033). Peranan Customer Service Dalam
Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Di Bank Tabungan Negara
Cabang Surabaya
- Tugas Akhir Farid Ali Masruri (2008110259). Penerapan Sistem Pelayanan Prima
Bagi Customer Service Untuk Kepuasan Nasabah Di Bank Btn Kcp Iain
Sunan Ampel Surabaya
- PT. Bank Tabungan Negara (Persero). Tbk
(<http://www.btn.co.id>)
(<http://www.btn.co.id/Produk/Produk-Dana.aspx>)
- http://dswindav.blogspot.com/2012_04_01_archive.html
- <http://ekhardhi.blogspot.com/2010/12/pelaksanaan.html>
- <https://www.google.com/>