

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan penjelasan mengenai pelaksanaan *service excellence* oleh *Customer Service* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Persyaratan untuk menjadi seorang *Customer Service* pada Bank Rakyat Indonesia kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yaitu memiliki penampilan yang menarik, pandai berkomunikasi, ramah, santun, murah senyum, dan berwawasan luas.
2. Tugas seorang *Customer Service* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yaitu melayani nasabah atas segala keperluan nasabah seperti pembukaan dan penutupan rekening tabungan, deposito, giro, pembukaan *mobile banking*, pengaktifan Kartu ATM, pencetakan buku tabungan, mengerjakan semua laporan BRI yang berkaitan dengan pembukaan serta penutupan rekening tabungan, giro, dan deposito nasabah, serta pembukaan *mobile banking*, dan juga mengerjakan laporan yang berkaitan dengan kredit, melakukan penanganan terhadap *complain* nasabah dan melayani nasabah yang ingin melakukan konsultasi dengan *Customer Service*, memberikan pelayanan kepada nasabah atau calon nasabah pinjaman, mengelola penyimpanan berkas-berkas pinjaman. Selain

memiliki tugas, *Customer Service* juga memiliki tanggung jawab terhadap Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yaitu dapat mengenal karakteristik dan sifat nasabah dengan baik sehingga dapat menjalin hubungan baik kepada nasabah dengan tujuan agar nasabah tersebut tetap setia terhadap Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan, memberikan informasi kepada nasabah mengenai produk serta jasa yang ditawarkan oleh Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan, serta memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan.

3. Bentuk dari pelayanan prima (*Service Excellence*) yang diberikan oleh *Customer Service* kepada nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan terdapat beberapa aspek diantaranya dari segi sikap, kemampuan, *performance*, serta kondisi meja kerja. Adapun dari segi sikap, wujud dari pelayanan prima yang diberikan kepada nasabah yaitu menekankan kepada sikap *Customer Service* yang melayani nasabah dengan baik sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan. Sedangkan dari segi kemampuan, wujud dari pelayanan prima yang diberikan kepada nasabah yaitu menekankan kepada kemampuan *Customer Service* untuk dapat menjelaskan secara detail mengenai produk maupun jasa yang dimiliki oleh Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan, melakukan *cross selling* dengan

baik, dan menanggapi *complain* nasabah dengan memberikan solusi yang tepat dan akurat. Dari segi *performance* dan kondisi meja kerja, wujud dari pelayanan prima yang diberikan kepada nasabah yaitu menekankan kepada *performance* serta kerapian meja kerja *Customer Service* di dalam melayani nasabah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan. Selain hal-hal tersebut, wujud dari pelayanan prima yang diberikan *Customer Service* kepada nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yaitu dengan memberikan pelayanan berupa kunjungan langsung kepada nasabah pensiun yang sedang berhalangan untuk hadir pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan, sedangkan untuk waktu kunjungan langsung yang dilakukan oleh *Customer Service* pada nasabah pensiun tersebut dilaksanakan diluar jam kerja (*service hour*) dari *Customer Service* tersebut. Disamping itu, bentuk lain dari pelayanan prima (*service excellence*) yang diberikan oleh *Customer Service* kepada nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yaitu apabila terdapat nasabah pinjaman yang jaminan kreditnya lunas, namun nasabah pinjaman tersebut berhalangan untuk hadir dan mewakilkan seorang kerabat atau pihak keluarganya untuk mengambil jaminan tersebut, maka *Customer Service* tidak diperkenankan memberikan jaminan tersebut kepada selain pihak yang bersangkutan melainkan *Customer Service* akan pergi ke kediaman nasabah pinjaman yang jaminannya lunas tersebut.

4. Usaha *Customer Service* Untuk Tetap Memberikan Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Kepada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yaitu secara otodidak, tidak ada *training* atau pelatihan khusus untuk mengembangkan kemampuan *Customer Service* dalam memberikan *service excellence*. Hanya saja, segala hal bentuk pelayanan prima atau *service excellence* yang diberikan oleh *Customer Service* kepada nasabah semuanya harus berdasarkan ijin dari pihak atasan, dan *Customer Service* di dalam melakukan pelayanan prima atau *service excellence* kepada nasabah, seperti kunjungan langsung ke kediaman nasabah pensiun yang berhalangan hadir ke bank untuk mengambil dana pensiunnya dan mengembalikan jaminan nasabah pinjaman yang jaminannya telah lunas ke kediaman nasabah tersebut dikarenakan nasabah berhalangan hadir ke bank untuk mengambil jaminannya yang telah lunas, semua hal tersebut tidak diperkenankan untuk dilakukan oleh *Customer Service* seorang diri, melainkan harus terdapat pihak lain yang menemani *Customer Service* di dalam melakukan pelayanan prima kepada nasabahnya tersebut, baik dari pihak sesama *Customer Service* sendiri, maupun rekan kerja pada bagian lain. Disamping itu, *Customer Service* juga ditunjang dengan adanya pendidikan profesi yang diadakan oleh Bank Rakyat Indonesia yang dilaksanakan di Universitas Bank Rakyat Indonesia.
5. Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap Peningkatan Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yaitu menjadikan nasabah Bank Rakyat Indonesia

Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan menjadi lebih puas, hal ini tercermin dari ekspresi nasabah setelah *Customer Service* memberikan pelayanan prima kepada nasabah, ekspresi nasabah tersebut menampilkan wajah yang gembira dengan terus mengucapkan terima kasih kepada *Customer Service* perihal pelayanan prima yang telah diberikan oleh *Customer Service* tersebut. Disamping itu, nasabah tersebut juga akan terus memberikan kepercayaan kepada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit gondang Wetan Pasuruan dengan terus menanamkan dananya pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit gondang Wetan Pasuruan tersebut.

6. Hambatan Yang Sering Dialami Oleh *Customer Service* Dalam Memberikan Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Kepada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yaitu Terjadinya sistem *offline* atau gangguan sistem yang terjadi pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan. Sehingga dari hambatan tersebut, diperoleh solusi yaitu *Customer Service* akan melayani nasabah secara manual terlebih dahulu dengan sigap dan cepat agar nasabah tetap merasa nyaman walaupun terjadi *trouble* pada sistem Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan.

Sehingga simpulan secara keseluruhan setelah penulis memahami mengenai segala hal yang berkaitan dengan *Customer Service* dan *Service Excellence* dalam kaitannya dengan pelaksanaan *service excellence* oleh

Customer Service pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yaitu Bank akan berupaya sebaik mungkin di dalam melayani nasabahnya dan dalam menciptakan *image* yang baik bagi bank tersebut, salah satunya dengan pelaksanaan *service excellence* oleh *Customer Service* ini. Jika diamati dari bagaimana Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan melakukan seleksi kepada calon *Customer Service*, tugas dan tanggung jawab dari *Customer Service*, bentuk atau wujud dari pelayanan prima (*service excellence*) yang diberikan oleh *Customer Service*, upaya *Customer Service* untuk tetap memberikan pelayanan prima kepada nasabah, pengaruh dari pemberian pelayanan prima oleh *Customer Service* kepada nasabah, hambatan *Customer Service* di dalam memberikan pelayanan prima serta solusi dari hambatan tersebut, telah jelas tergambar bahwa Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan sangat memprioritaskan nasabahnya terutama dalam hal pelayanan nasabah, agar nasabah tersebut merasa puas sehingga Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan menjadi sebuah Bank yang terpercaya dan memiliki *image* yang baik di kalangan masyarakat luas.

5.2 **Saran**

Adapun saran bagi Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yang dapat diberikan demi kemajuan pelaksanaan *service excellence* oleh *Customer Service* adalah sebagai berikut:

Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan diharapkan dapat segera membentuk SOP untuk mengatur

sistem operasional saat jaringan pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan sedang *offline*, agar segala keperluan nasabah termasuk yang membutuhkan jaringan *online* dapat terselesaikan saat itu juga walaupun sistem pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan sedang mengalami gangguan.

5.3 Implikasi Penelitian

Adapun implikasi penelitian bagi Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan untuk kemajuan pelaksanaan *service excellence* oleh *Customer Service* adalah sebagai berikut:

Implikasi dari saran yang diberikan penulis kepada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan yaitu pihak Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan membentuk SOP untuk mengatur sistem operasional saat jaringan pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan sedang *offline* dengan cara mendapatkan persetujuan terlebih dahulu dari pihak Bank Rakyat Indonesia Cabang Pasuruan melalui rapat yang dihadiri oleh pimpinan dan staff. Setelah mendapatkan persetujuan dari pihak Bank Rakyat Indonesia Cabang Pasuruan maka Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan segera menerapkan SOP tersebut dengan melakukan *briefing* kepada karyawan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan atas pemberlakuan SOP baru tersebut, mengingat lokasi Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan berada pada pelosok desa yang memungkinkan

jaringan sering terganggu. Dan yang terakhir setelah SOP baru diterapkan, Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan mengadakan pemantauan dan evaluasi atas penerapan SOP baru tersebut guna untuk memperbaiki hal-hal yang dirasa kurang dari pelaksanaan SOP baru tersebut.



DAFTAR RUJUKAN

- Dahlan Siamat. Edisi kelima. *Manajemen Lembaga Keuangan “Kebijakan Moneter dan Perbankan”*. Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Della Anggrainy. 2015. “Peranan Customer Service Terhadap Nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Sidoarjo”. Rangkuman Tugas Akhir Diploma 3 Manajemen, STIE Perbanas Surabaya
- Dilla. Wawancara Personal di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gondang Wetan Pasuruan, 22 Mei sampai dengan 24 Mei 2017
- Fandy Tjiptono. 2012. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : ANDI
- Hendra Gunawan. 2014. *Pelayanan Customer Service Bank X Sangat Buruk*. (<http://rumahpengaduan.com/2013/12/19/pelayanan-customer-service-bank-x-sangat-buruk/>, diakses 3 Mei 2016)
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. Definisi Prima. (<http://kbbi.web.id/prima>, diakses 3 Mei 2016)
- Kasmir. edisi revisi 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*. Jakarta : Rajawali Pers
- Moleong, L.J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : ROSDA
- Pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992. 1992. Asas, Fungsi, dan Tujuan Perbankan. Jakarta : Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia
- Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992. 1992. Asas, Fungsi, dan Tujuan Perbankan. Jakarta : Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia
- Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) Nomor 31. 2000. Akuntansi Perbankan. Jakarta : Dewan Standar Akuntansi Keuangan.
- Rahardjo Adisasmita. 2011. *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Website resmi Bank Rakyat Indonesia. Sejarah Bank Rakyat Indonesia.
(<http://www.bri.co.id/>, diakses 3 Mei 2016)

Wikipedia. Profil Bank Rakyat Indonesia.
([https://id.wikipedia.org/wiki/Bank Rakyat Indonesia](https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Rakyat_Indonesia), diakses 13 maret 2017)

