

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dari pendahuluan sampai dengan pembahasan maka penulis mencoba untuk menarik beberapa kesimpulan, selain itu penulis juga mencoba memberikan beberapa saran sebagai bahan pertimbangan untuk perusahaan di masa yang akan datang. Adapun kesimpulan dan saran tersebut sebagai berikut:

1. *Customer Service* memiliki peran penting dalam produk Tabungan BTN Batara, maka *Customer Service* tersebut harus dibekali dengan berbagai keahlian sebagai penunjang untuk menjadi *Customer Service* yang baik ketika melayani nasabah sehingga hubungan antara bank dengan nasabah bisa berjalan dengan baik.
2. Tabungan BTN Batara adalah jenis simpanan atau tabungan yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu yang didukung dengan fasilitas *Channel*. Sasaran jenis tabungan ini adalah untuk semua kalangan yang mempunyai persyaratan untuk membuka rekening.
3. Pembukaan dan penutupan rekening dapat dilakukan dengan berbagai cara yakni langsung datang ke bank dan menemui *Customer Service* atau bisa melakukan pembukaan rekening Tabungan BTN Batara dengan cara online melalui *BTN Open Account*.

4. Penarikan atau penyetoran dapat dilakukan dengan berbagai cara yakni dengan setor tunai, pemindahbukuan, dan transfer melalui bank lain.
5. Perhitungan bunga tabungan dilakukan berdasarkan dengan saldo terendah dan saldo harian.
6. Dari pembahasan analisis responden diperoleh kesimpulan sebagai berikut:
 - a) Responden yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Sidoarjo yang didapat dengan menyebarkan kuesioner kepada 45 orang, dan yang kembali sebanyak 40 kuesioner. Data dari 40 responden inilah yang dijadikan fokus dalam penelitian ini, responden paling banyak adalah responden laki-laki 21 orang sebesar 53% hanya sedikit perbedaan dengan jumlah responden perempuan.
 - b) Dari kelima variabel yang terdapat di kuesioner, variabel yang mendapatkan mean terendah sebesar 3.86 adalah variabel *Tangibility* (Bukti Langsung) dan variabel yang mendapatkan mean tertinggi sebesar 4.13 adalah variabel *Assuance* (Asuransi).

5.2 Saran

1. Sebaiknya *Customer Service* Bank BTN Kantor Cabang Sidoarjo lebih memperhatikan kerapian meja kerja, karena kerapian meja kerja memiliki nilai terendah pada variabel *Tangibility* (Bukti Langsung).
2. Sebaiknya *Customer Service* Bank BTN Kantor Cabang Sidoarjo harus mampu memberikan solusi permasalahan yang baik kepada nasabahnya,

karena solusi permasalahan memiliki nilai terendah pada variabel *Reliability* (Keandalan).

3. Sebaiknya *Customer Service* Bank BTN Kantor Cabang Sidoarjo harus mampu memberikan bantuan seperti mengisi formulir yang baik kepada calon nasabah, karena bantuan yang diberikan *Customer Service* memiliki nilai terendah pada variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap).
4. Sebaiknya *Customer Service* Bank BTN Kantor Cabang Sidoarjo lebih memperhatikan ucapan terima kasih dan salam diakhir layanan yang harus diberikan kepada nasabah, karena ucapan terima kasih dan salam diakhir layanan memiliki nilai terendah pada variabel *Empathy* (Empati).
5. *Customer Service* harus mempertahankan pelayanan yang nyaman, tepat, dan teliti atau lebih meningkatkannya, karena pelayanan yang nyaman, tepat, dan teliti sudah mendapatkan nilai yang baik pada variabel *Assurance* (Jaminan).

5.3 Implikasi Penelitian

1. Bank seharusnya menerapkan kepada semua *Customer Service* Bank BTN kantor Cabang Sidoarjo untuk bertanggung jawab kepada meja kerja masing-masing dan menjaga kerapian meja kerja.
2. *Head Customer Service* seharusnya lebih memperhatikan bawahannya tentang kerapian meja kerja, cara berpakaian, dan tata rias yang digunakan pada saat melayani nasabah.

DAFTAR RUJUKAN

- Elsha Putrivia Arinda. 2014. “Pelaksanaan Pelayanan Customer Service Terhadap Produk Tabungan Btn Junior Pada Bank Btn Kcp Jemursari Surabaya”. TA Diploma tak Diterbitkan, STIE Perbanas Surabaya
- Fandy Tjiptono. 2006. Prinsip-Prinsip Total *Quality Service*. Andi. Yogyakarta
- Ikatan Bankir Indonesia dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan. 2013. *General Banking*. Jakarta
- Kasmir. 2004. *Manajemen Perbankan*. PT Rajagrafindo Perseda. Jakarta
- _____. 2005. *Customer Service Excellent*. PT Rajagrafindo Perseda. Jakarta
- _____. 2014. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. PT Rajagrafindo Perseda. Jakarta
- Rosady Ruslan. 2012. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Rajawali Pers. Jakarta
- Sigit Triandaru dan Totok Budisantoso. 2006. *Bank Dan Lembaga Keuangan*. Salemba Empat. Jakarta
- Syofian Sirega. 2010. *Statistika Deskriptif*. : Raja Grafindo Perseda
- Toni Wijaya. 2013. *Manajemen Kualitas Jasa*. Graha Ilmu. Jakarta