

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, industri perbankan harus mempunyai sumber daya manusia yang kompeten dan handal, dan mampu menangani berbagai kebutuhan nasabahnya. Sumber daya manusia ini sangat mempengaruhi keberhasilan dan citra diri dari suatu bank. Kualitas SDM suatu bank atau perusahaan dapat diketahui dari kemampuan yang dimiliki karyawannya yang berorientasi pada daya pikir dan penguasaan ilmu yang luas, penguasaan dalam ilmu tertentu, kedisiplinan dan rasa tanggung jawab yang tinggi.

Sumber daya manusia yang menjadi ujung tombak dari industri perbankan adalah *customer service*. Kualitas dari seorang *customer service* terlihat dari keprofesionalannya saat bekerja, standar sikap yang diterapkan sesuai dengan peraturan bank yang berlaku dan melakukan tugas dan tanggungjawabnya dengan benar.

Industri perbankan yang sukses senantiasa meningkatkan kualitas sumber daya manusianya, tetapi pada dasarnya semua tergantung pada masing-masing individu dari karyawannya. Begitu pula dengan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya, di mana kegiatan penelitian penulis dilakukan di perusahaan ini yang mana memiliki program pengembangan sumber daya manusia sehingga sumber daya manusianya dapat melayani nasabahnya secara optimal.

Dalam pelaksanaan penelitiannya, penulis diberikan data sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditulis di bab sebelumnya. Data yang diberikan berupa dokumen tertulis dan informasi hasil tanya jawab antara penulis dengan pihak bank. Data tersebut diantaranya, keterangan tentang tugas dan tanggung jawab *customer service*, dokumen kualifikasi *customer service*, dokumen pedoman perilaku yang memuat kode etik pegawai, dokumen dan keterangan tentang program pengembangan sumber daya manusia, keterangan tentang indikator penilaian kualitas *customer service*, dan keterangan tentang hambatan beserta penyelesaiannya yang dilakukan oleh *customer service* PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya.

Berikut adalah hasil penelitian yang dilakukan :

1. Untuk memenuhi kebutuhan nasabah, *customer service* harus menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara penuh. Tugas dan tanggung jawab tersebut terkait dengan pemberian informasi produk dana, jasa dan administrasi, permohonan pembukaan, pemeliharaan dan penutupan rekening, pengaduan nasabah, menjaga kerahasiaan nasabah dan bank, serta patuh terhadap peraturan yang berlaku.
2. *Customer service* berperan sebagai garis terdepan dalam perbankan dan perantara antara nasabah dan bank, sehingga dalam aplikasinya PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk menetapkan beberapa syarat/kualifikasi yang harus dipenuhi, diantaranya batas minimal Indeks Prestasi Kumulatif 2.75 skala 4, berpenampilan menarik serta tidak memiliki

hubungan darah dengan pegawai dari PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

3. PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk mengatur perilaku yang patut dan tidak patut dilakukan oleh para pegawainya. Selain itu, terdapat pula etika bisnis yang harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh seluruh insan PT Bank Tabungan Negara (Persero). Aturan tersebut dipaparkan secara lengkap pada *Code of Conduct* 2015.
4. Dalam meningkatkan kompetensi pegawainya, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk memiliki program pelatihan yang dilakukan satu kali dalam setiap tahun untuk kinerja periode 1 Januari sampai dengan 31 Desember. Pelatihan tersebut diberikan kepada seluruh level jabatan baik perempuan maupun laki-laki. Jenis pelatihan yang diberikan disesuaikan dengan jabatan yang diemban oleh pegawainya, salah satu diantaranya adalah pelatihan yang berupa *case study* untuk *customer service*.
5. Indikator yang digunakan dalam mengukur atau menilai kualitas sumber daya manusia di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya meliputi pengetahuan *customer service* terhadap deskripsi dan analisa jabatan dan produk beserta fasilitas yang melekat di dalamnya, keterampilan terhadap pelayanan kepada nasabah, pengoperasian peralatan yang melekat serta dalam penanganan pengaduan nasabah, kemampuan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya dan hubungan dengan bagian-bagian terkait, serta

kepatuhan customer service terhadap kode etik yang berlaku dan keikutsertaan dalam program pengembangan kemampuan yang ada.

Berdasarkan uraian diatas, maka dalam mengukur kualitas sumber daya manusia yang ada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya khususnya pada bagian *customer service* memang dapat dilakukan dan dapat diteliti. Hal ini membuktikan bahwa pelaksanaan pekerjaan *customer service* dapat dijadikan sebagai tolok ukur kualitas suatu sumber daya manusia dalam industri perbankan. Serta, pelaksanaan pekerjaan *customer service* dapat mempengaruhi keberhasilan dan citra diri dari suatu bank.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, berikut adalah beberapa saran yang penulis berikan yang mungkin dapat dijadikan input yang positif bagi pihak yang bersangkutan :

1. Menempelkan kertas di area kantor bank dan atau memposting peringatan di media sosial bank (*twitter, instagram, facebook*) kepada nasabah untuk menyimpan dan tidak memberitahukan pin dan password kepada orang lain serta tidak lalai dalam menyimpan kartu ATM.
2. Menempelkan sebuah kertas yang berisi tata cara pengurusan ATM tertelan pada dinding terdekat mesin ATM, dan menempelkan kertas yang berisi panduan agar ATM tidak tertelan.
3. Menuliskan pemberitahuan pada web bank atau media *online* milik bank seperti *twitter, instagram* maupun *facebook*, serta memberikan pesan

secara otomatis kepada nasabah apabila terjadi masalah gangguan jaringan pada bank.

4. Perlunya peningkatan keterampilan pegawai/*customer service* khususnya yang berkaitan dengan pelayanan terhadap pencairan atau pemindahbukuan pewaris dari nasabah pemilik rekening yang sudah meninggal dunia, sesuai hasil yang diperoleh bahwa *customer service* mengalami kesulitan dalam pelayanan tersebut.

### 5.3 **Implikasi**

Sehubungan dengan penelitian yang dilakukan, maka implikasinya adalah sebagai berikut :

Hasil penelitian mengenai pelaksanaan pekerjaan *customer service* yang dapat dijadikan tolok ukur kualitas sumber daya manusia di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk menunjukkan bahwa antara pelaksanaan tugas dan tanggung jawab serta kemampuan dalam menanganinya, kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku dan keikutsertaan dalam program pengembangan yang diberikan, dengan penentuan kualitas suatu sumber daya manusia memiliki hubungan yang saling berkaitan.

Sehingga pelaksanaan pekerjaan *customer service* yang ada di bank tersebut sangat mempengaruhi citra bank dihadapan nasabahnya dan masyarakat luas.

## DAFTAR RUJUKAN

- Bank Indonesia. 2005. Peraturan bank Indonesia No. 7/6/PBI/2005 tentang  
Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi  
Nasabah.
- \_\_\_\_\_. 2018. Kamus Perbankan, (<http://www.bi.go.id/id/Kamus.aspx>,  
diakses pada 10 Maret 2018).
- Bank Tabungan Negara. 2015. Pedoman Etika Bisnis dan Perilaku. Surabaya :  
Direksi PT Bank Tabungan Negara (ersero) Tbk.
- \_\_\_\_\_. 2016. Laporan Berkelanjutan. Bank BTN Menjalin  
Sinergi Mengukir Prestasi Membangun Negeri. Surabaya.
- \_\_\_\_\_. 2017. BTN Info, (<http://www.btn.co.id>, diakses 26  
Septeember 2017).
- Dahlan Siamat. 2005. Manajemen Lembaga Keuangan. Jakarta : Lembaga  
Penerbit fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Hal. 47.
- Deputy Branch Manager*. 2017. Struktur Organisasi Kantor Cabang Bank BTN,  
(*Deputy Branch Manager.doc*). Surabaya.
- Dessler, Gary. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Diterjemahkan oleh  
Diana Angelica. Jakarta : Salemba Empat. Hal. 4.
- Freddy Rangkuti. 2017. Customer Care Excellence. Jakarta : Gramedia Pustaka  
Utama. Hal. 15-16.
- Hendra Mokodompis. 2015. “Pengaruh Kualitas Sumber Daya Apatur terhadap  
Peningkatan Kinerja di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Bolaang  
Mongondow Utara”. Hal. 5.

- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. Mengelola Kualitas layanan Perbankan. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- KBBI. 2018. Arti Pelaksanaan, (<http://kbbi.web.id/pelaksanaan>, diakses 10 Maret 2018).
- Mudrajat, Kuncoro dan Suhardjono. 2016. Manajemen Perbankan. Yogyakarta : BPFE. Hal. 65.
- Priyono Marnis. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Surabaya : Zifatama Publisher. Hal. 3.
- Republik Indonesia. 1998. Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 atas Perubahan Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan.
- Rust, Roland T, Schneider dan Susan. 2004. *Service Quality*. London : Sage Publications Ltd.
- Syafaruddin Alwi. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : BPFE. Hal. 6.
- Veithzal, R.Z, Mansyur Ramly, Thoby Mutis dan Willy Arafah. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan. Jakarta. : Raja Gafindo Persada. Hal. 4
- Westerman, John, dan P.Donoghue. 1994. Pengelolaan Sumber Daya Manusia. Diterjemahkan oleh Suparman. Jakarta : Radar Jaya Offeset. Hal. 15.
- Wood, Ivonne. 2009. Layanan Pelanggan. Yogyakarta : Graha Ilmu. Hal. 5.