

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian yang dilakukan oleh penulis pada Bank Tabungan Negara (BTN) Sidoarjo dalam berbagai aspek penelitian dengan cara membagikan kuesioner mengenai beberapa pertanyaan antara lain Penerapan Service Excellent, Pelayanan Pembukaan dan Penutupan produk, Pelayanan Pembukaan dan Penutupan Jasa, Tugas dan Tanggungjawab Customer Service yang mana bertujuan untuk memuaskan nasabah yang telah dijelaskan dalam bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan analisa deskriptif dari hasil kuesioner yang telah dibagikan kepada 38 responden diperoleh hasil tanggapan responden terhadap kualitas layanan Customer Service pada Bank Tabungan Negara (BTN) Sidoarjo. Hasil dari kuesioner yang telah responen isi inilah dihasilkan kesimpulan dalam peneilitan tentang kepuasan nasabah dalam menilai kualitas Customer Service.

Dari tanggapan responden penulis akan mengambil hasil jawaban mayoritas atau yang paling banyak dipilih oleh reponden. Dimana ada empat kategori yang setiap kategori memiliki pengelompokan pertanyaan yang berbeda-beda.

Pertama, pada kategori **Peranan Service Excellent**, ada lima pertanyaan sebagai berikut:

1. Pertanyaan tentang **Kecepatan dan Ketepatan Customer Service dalam melayani nasabah**, sebanyak 63,16% reponden memilih

jawaban baik (B), hal ini berarti layanan kecepatan dan ketepatan Customer Service dalam melayani nasabah pada bank BTN Sidoarjo sudah baik.

2. Pertanyaan tentang **Sikap baik, ramah, sopan Customer Service dalam berkomunikasi dengan nasabah**, sebanyak 52,63% responden memilih jawaban baik (B), hal ini berarti attitude Customer Service pada bank BTN Sidoarjo sudah baik.
3. Pertanyaan tentang **Produk Knowledge Seorang Customer Service**, sebanyak 44,74% memilih jawaban cukup baik (CB), hal ini berarti kemampuan seorang Customer Service dalam hal produk harus diperbaiki.
4. Pernyataan tentang **Customer Service menuntaskan masalah yang nasabah keluhkan dengan baik**, sebanyak 44,74% memilih jawaban cukup baik (CB) dan baik (B) hal ini berarti kemampuan tentang Customer Service menuntaskan masalah yang nasabah keluhkan dengan baik pada bank BTN Sidoarjo tidak merata antar petugas hal ini harus diseimbangkan dalam hal problem solving agar siapapun petugasnya mampu melakukan dengan baik.
5. Pernyataan tentang **Kemampuan Customer Service dalam menjawab pertanyaan nasabah**, sebanyak 44,74% memilih jawaban baik (B) hal ini berarti kemampuan menjawab seorang Customer Service pada bank BTN Sidoarjo sudah baik.

Kategori kedua tentang **Pelayanan Pembukaan dan Pelayanan penutupan Produk**, ada empat pertanyaan dalam kategori ini yaitu sebagai berikut :

1. Pertanyaan tentang **Pengetahuan Customer Service terhadap produk Tabungan (Tabungan BTN Batara, Tabungan e'Batarapos, Tabungan BTN Haji, Tabungan BTN Prima, Tabungan BTN Junior, Tabungan BTN Juara), Deposito berjangka (deposito rupiah dan deposito valas), Sertifikat Deposito**, sebanyak 68,42% responden memilih jawaban baik (B), hal ini berarti pengetahuan tentang produk saving BTN Sidoarjo sudah baik.
2. Pertanyaan tentang **Sikap Customer Service dalam melayani pembukaan produk Tabungan (Tabungan BTN Batara, Tabungan e'Batarapos, Tabungan BTN Haji, Tabungan BTN Prima, Tabungan BTN Junior, Tabungan BTN Juara). Deposito berjangka (deposito rupiah dan deposito valas), Sertifikat Deposito**, sebanyak 55,26% memilih jawaban baik (B), hal ini berarti layanan petugas Customer Service sudah baik.
3. Pertanyaan tentang **Customer Service menjelaskan prosedur dan ketentuan pembukaan dan kepemilikan produk di Bank**, sebanyak 47,36% reponden memilih jawaban cukup baik (CB), hal ini berarti harus ada peningkatan kemampuan menjelaskan petugas Customer Service di Bank BTN Sidoarjo.

4. Pertanyaan tentang **Sikap Customer Service dalam melayani penutupan produk Tabungan (Tabungan BTN Batara, Tabungan e'Batapos, Tabungan BTN Haji, Tabungan BTN Prima, Tabungan BTN Junior, Tabungan BTN Juara). Deposito berjangka (deposito rupiah dan deposito valas), Sertifikat Deposito**, sebanyak 52,36% memilih jawaban cukup baik (CB), hal ini berarti nasabah dalam penutupan produk Tabungan kurang merasa puas dan hal ini harus ditingkatkan.

Kategori ketiga tentang **Pelayanan Pembukaan dan Pelayanan penutupan Jasa**, ada tiga pertanyaan dalam kategori ini yaitu sebagai berikut :

1. Pertanyaan tentang **penjelasan Customer Service yang diberikan kepada nasabah terkait jasa Inkaso, Safe Deposit Box (SDB), dan atau fasilitas e-channel**, sebanyak 52.63% memilih jawaban cukup baik (CB),hal ini berarti nasabah dalam penutupan jasa yang ada di Bank BTN Sidoarjo kurang merasa puas dan hal ini harus ditingkatkan.
2. Pertanyaan tentang **sikap Customer Service dalam melayani pembukaan terkait jasa Inkaso, Safe Deposit Box (SDB), dan atau fasilitas e-channel**, sebanyak 47,53% memilih jawaban cukup baik (CB) hal ini harus ditingkatkan agar nasabah puas.
3. Pertanyaan tentang **Sikap Customer Service dalam melayani penutupan terkait jasa Inkaso, Safe Deposit Box (SDB), dan**

atau fasilitas e-channel, sebanyak 50,00% memilih jawaban cukup baik (CB) hal ini harus ditingkatkan agar nasabah puas.

Kategori keempat tentang **Tugas dan Tanggung jawab Customer Service** ada lima pertanyaan, antara lain sebagai berikut :

1. Pertanyaan tentang **Ketelitian Customer Service dalam pencocokan tanda tangan nasabah**, sebanyak 60,52% memilih jawaban baik (B), hal ini menunjukkan bahwa petugas Customer Service memiliki ketelitian yang baik.
2. Pertanyaan tentang **Customer Service menjaga penampilan tetap menarik serta tetap rapi dalam melayani nasabah**, sebanyak 55,26% memilih jawaban baik (B), hal ini menunjukkan bahwa Customer Service menjaga penampilan prima dalam melayani nasabah.
3. Pertanyaan tentang **Customer Service memiliki kemampuan meyakinkan dan dapat dipercaya oleh nasabah**, sebanyak 44,74% memilih jawaban baik (B) hal ini harus tetap dipertahankan oleh petugas Customer Service pada bank BTN Sidoarjo.
4. Pertanyaan tentang **Kelengkapan Identitas Customer Service (nama dada, papan nama di atas meja)**, sebanyak 60,53% memilih jawaban baik (B), hal ini harus tetap di pertahankan kaarena hal ini sangat dibutuhkan agar nasabah bisa tau dengan

siapa nasabah sedang dilayani dan agar perasaan nyaman pada awal berjumpa.

5. Pertanyaan tentang **Customer Service selalu ada di tempat yang disediakan dan tepat waktu**, sebanyak 55,26% responden memilih jawaban sangat baik (SB), hal ini menunjukan bahwa Customer Service di bank BTN Sidoarjo disiplin dalam hal ketepatan waktu dan hal ini harus terus dipertahankan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat oleh penulis. Dalam poin Penerapan Service Excellent pihak BTN Sidoarjo harus mempertahankan kecepatan dan ketepatan Customer Service, Sikap baik , ramah, sopan Customer Service dalam berkomunikasi, yang mana pernyataan tersebut didapat dari hasil kuesioner yang memuaskan nasabah. Untuk hal yang perlu di perbaiki adalah Customer Service harus bisa membantu nasabah menuntaskan masalah yang tengah dihadapi oleh nasabah, dimana pada pernyataan dalam kuesioner menyatakan “ Customer Service menuntaskan masalah yang nasabah keluhkan” . Saran yang mungkin bisa digunakan antara lain :

- a. Lebih memahami produk dan jasa yang dimiliki oleh bank, dengan berbekal produk knowledge diharapkan Customer Service dapat memberikan solusi sesuai dengan keluhan nasabah.
- b. Keterampilan mendengarkan, skill mendengarkan sangatlah dibutuhkan bagi seorang customer service dimana pemahaman tentang masalah nasabah dapat lebih mudah dimengerti dengan skill ini.

Pada poin pernyataan kedua adalah Pelayanan Pembukaan dan Penutupan Produk, dimana dalam poin ini hal yang harus di pertahankan oleh Customer Service adalah sikap Customer Service dalam melayani pembukaan produk di Bank Tabungan Negara Sidoarjo. Untuk hal yang perlu di tingkatkan kembali adalah penjelasan Customer Service untuk prosedur dan ketentuan pembukaan dan kepemilikan produk di Bank BTN Sidoarjo dan sikap Customer Service dalam melayani penutupan Produk. Saran pada poin ini adalah :

- a. Melakukan pelatihan yang berhubungan dengan produk *knowledge* agar pelayanan petugas *frontliner* dapat sesuai dengan pelayanan prima.
- b. Didampingi brosur, tak jarang seorang customer service lupa akan fasilitas, ketentuan, syarat yang dimiliki setiap produk di bank. Dengan membawa brosur hal ini akan sangat membantu seorang customer service menjelaskan sebuah produk tanpa ada yang terlewatkan.
- c. Untuk penutupan produk, bukan berarti nasabah ingin memutus penggunaan produk dan jasa dari bank tersebut, dengan tetap menjaga sikap baik, ramah dan sopan serta tetap melayani dengan pelayanan prima setiap penutupan transaksi, jika memungkinkan tawarkan pilihan alternatif untuk nasabah. Tidak lupa juga tetap fokus agar pelayanan yang diberikan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan nasabah. Layanan yang diberikan harus sesuai dengan layanan prima agar nasabah bisa nyaman etika melakukan transaksi.

pelayanan penutupan jasa dimana menurut hasil deskriptif menunjukkan rata-rata tertinggi. Saran yang perlu disampaikan adalah dalam hal pembukaan jasa perbankan pada bank BTN Sidoarjo, dalam pembukaan suatu jasa memanglah sangat kompleks penyebabnya nabah kurang puas. Berikut saran yang bisa dijadikan alternative untuk bank BTN Sidoarjo, antara lain:

- a. Pertahankan kecepatan petugas Customer Service dalam melayani nasabah, karena kecepatan waktu juga dirasa perlu untuk nasabah menilai kepuasan.
- b. Kelengkapan dokumen yang sudah diminta untuk nasabah lengkapi haruslah tidak ada yang tertinggal, jadi ketika pertama kali menjelaskan soal prosedur maupun kelengkapan suatu doumen dalam pembukaan suatu jasa di bank harus secara rinci agar tidak ada dokumen yang lupa nasabah lengkapi hanya karena penjelasan dari customer service yang tidak rinci.

Dalam poin terakhir untuk pernyataan “ Tugas dan Tanggung Jawab Customer Service” poin yang harus tetap dipertahankan adalah kedatangan customer service yang tepoat waktu dan tidak pernah meninggalkan tempat, karena memiliki nilai rata-rata yang paling tinggi untuk poin ini. Untuk saran sendiri ada pada poin tiga dan empat. Dimana menyangkut hal kerahasiaan dan kepercayaan. Menurut penulis nasabah di Bank BTN Sidoarjo yang memiliki keperluan ke bagian Customer Service memang sangat banyak. Dan ada tiga sampai empat meja untuk Customer Service. Dimana meja tersebut memiliki pembatas yang sangat kecil yang membuka peluang nasabah di samping mengerti

apa yang sedang di bicarakan atau di tulis. Memberikan ruangan yang memiliki pembatas agak lebih tertutup lebih membuat nyaman seorang nasabah.



5.3 Implikasi

Hasil yang penulis dapat dari penelitian ini adalah:

1. Kecepatan dan ketepatan seorang Customer Service pada Bank Tabungan Negara Sidoarjo sudah diterapkan dengan baik oleh petugas Customer Service .
2. Petugas Bank Tabungan Negara Sidoarjo memiliki sikap baik, ramah dan sopan.
3. Kemampuan mengerti dan memahami produk petugas Bank Tabungan Negara Sidoarjo dapat dikatakan cukup baik.
4. Petugas mampu menyelesaikan masalah nasabah dengan memberikan jawaban atas kebutuhan dan keinginan nasabah dengan baik.
5. Kemampuan menjawab pertanyaan yang nasabah berikan sudah baik.
6. Sikap petugas Customer Service dalam melayani pembukaan dan penutupan produk sudah baik.
7. Ketelitian yang dimiliki petugas Customer Service Bank Tabungan Negara Sidoarjo sudah baik
8. Penampilan petugas Customer Service pada Bank Tabungan Negara Sidoarjo memang sudah sangat baik, baik dari riasan ataupun perpaduan seragam yang rapi dan bersih.
9. Petugas Customer Service pada Bank Tabungan Negara Sidoarjo merupakan petugas yang sangat disiplin waktu.

DAFTAR RUJUKAN

- Daryanto dan Ismanto Setiabudi. 2015. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media. Jakarta
- Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia 1998. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.
- H Bahrul Kirom. 2014. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Pustaka Reka Cipta. Jakarta
- <http://www.btn.co.id/> Diakses pada tanggal 03 April 2018
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP) 2013. *General Banking*. Jakarta
- Kasmir. 2014. *Managemen Perbankan*. PT. Raya Grafindo Persada. Jakarta
- _____, 2015. *Etika Customer Service*. PT. Raya Grafindo Persada. Jakarta
- _____, 2017. *Customer Service Excellent*. PT. Raya Grafindo Persada. Jakarta
- Rusman. 2009. *Model- Model Pembelajaran*. Rajawali Pres. Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Prinsip –Prinsip total Quality Service*. Andi. Yogyakarta
- Triandu, Sigit dan Budisantoso, Totok. 2006. *Bank dan Lembaga Keuangan*. Salemba Empat. Jakarta