

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan penjelasan pada bab-bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Peranan *Customer Service* dalam menghadapi komplain nasabah adalah sebagai pihak yang langsung berhadapan antara nasabah yang mengajukan komplain dengan pihak Bank yang akan menyelesaikan klaim tersebut (kartu ATM), *Customer Service* juga memegang peranan penting dalam menghadapi komplain, karena pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* kepada nasabah yang menyampaikan keluhannya akan berpengaruh terhadap penilaian nasabah pada Bank. Adapun beberapa peranan *Customer Service* dalam menangani nasabah yang melakukan komplain adalah :

- a. Mendengarkan keluhan nasabah
- b. Ikut perihatin dan berempati kepada nasabah
- c. Meminta maaf
- d. Menanyakan kepada nasabah bagaimana kronologi kejadiannya
- e. Usahkan membantu jangan menyalahkan
- f. Melakukan langkah konkrit untuk secepatnya menangani komplain
- g. Mengucapkan terimakasih

2. Hal-hal yang harus dihindari ketika nasabah komplain
  - a. Berdebat dengan nasabah
  - b. Memberikan respon yang lambat
  - c. Membeda-bedakan pelayanan
  - d. Memperlihatkan kegelisahan
  - e. Tidak menanggapi keluhan
  - f. Jangan menyela atau memotong pembicaraan
3. Hambatan yang dihadapi oleh *Customer Service* pada saat melayani nasabah, adalah terjadinya sistem *offline* atau gangguan sistem yang terjadi pada Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep yang menyulitkan tugas dari *Customer Service* untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah. Dan dari *Customer Service* itu sendiri, misalnya karena kondisi *Customer Service* sedang sakit atau merasa kurang sehat pada saat melayani nasabah.
4. Tugas, wewenang, dan tanggung jawab *Customer Service*.
  - a. Tugas dari seorang *Customer Service* Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep yaitu, memberikan pelayanan dan melayani nasabah atas keperluan nasabah dan membina hubungan baik dengan nasabah, misalnya memberikan pelayanan, mengatasi masalah atau keluhan yang disampaikan oleh nasabah, mengadministrasikan CIF nasabah, melakukan *Cross Selling* produk maupun jasa perbankan, dan menjaga nama baik Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep

- b. Wewenang dari seorang *Customer Service* Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep yaitu, menyaksikan nasabah mengisi formulir, aplikasi, perjanjian-perjanjian, melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening bila tidak memenuhi syarat atau prosedur yang di tetapkan oleh Bank, melakukan verifikasi tanda tangan nasabah, melakukan penolakan permintaan buku blyet giro dan cek apabila tidak memenuhi syarat, melakukan penutupan rekening baik atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya sesuai prosedur Bank
- c. Tanggung jawab *Customer Service*, memahami semua produk dan jasa di Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep, menjaga kerahasiaan data nasabah, menjaga kebersihan dan kerapian meja kerja, menjaga keamanan user –ID *Customer Service*

## 5.2 SARAN

1. Untuk hambatan saat terjadinya sistem *offline* atau gangguan sistem yang terjadi pada Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep, *Customer Service* meminta maaf kepada nasabah yang bersangkutan atas terhambatnya proses transaksi. Selanjutnya akan melayani nasabah secara manual terlebih dahulu dengan sigap dan cepat agar nasabah tetap merasa nyaman walaupun terjadi *trouble* pada sistem Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep.
2. Untuk hambatan saat terjadinya apabila *Customer Service* mengalami kondisi kurang sehat saat melayani nasabah, maka

sebagai *Customer Service* yang baik harus menunjukkan sikap professional dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah dan tetap ramah dalam menghadapi complain nasabah.



## DAFTAR RUJUKAN

<http://eprints.walisongo.ac.id/6329/1/132503050.pf>, diakses pada 24 Mei 2018

<https://pelatihanbank.wordpress.com/2012/12/22/apa-fungsi-tugas-wewenang-customer-service-bank/>, diakses pada 27 Mei 2018

<https://rosnelly.wordpress.com/2008/08/25/peran-costumer-service-dalam-memuaskan-pelanggan/>, diakses pada 27 Mei 2018

<http://www.definisimenurutparaahli.com/pengertian-komplain-atau-keluhan/>, diakses pada 24 Mei 2018

<http://www.bankjatim.co.id/>, di akses pada 22 Mei 2018

Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

Juvencio Ataide Soares. 2014. *Peranan Customer Service terhadap nasabah di Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk Surabaya*. Tugas Akhir, STIE Perbanas Surabaya.

Kasmir, 2004. *Etika Customer Service*. Raja Graffindo Persada, Jakarta.

\_\_\_\_\_, 2010, *Bank Dan Lembaga Keuangan*, Raja Graffindo Persada, Jakarta

\_\_\_\_\_, 2010, *manajemen perbankan*, Raja Graffindo Persada, Jakarta

\_\_\_\_\_, 2012, *dasar-dasar perbankan*, Raja Graffindo Persada, Jakarta

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 November 1998 tentang pengertian, fungsi, tujuan Bank