

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan mengenai peranan *Customer Service* terhadap kualitas pelayanan kepada nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo di bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Bukti atau bukti nyata *Customer Service* disimpulkan bahwa menurut responden pelayanan yang diberikan Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo kepada nasabah sangat baik yang meliputi penampilan *Customer Service* yang rapi, *Customer Service* selalu menjaga kebersihan tempat kerjanya sebelum bank beroperasi, serta peralatan yang digunakan *Customer Service* sudah modern.
2. Keandalan merupakan kemampuan bank dalam memenuhi janjinya kepada nasabah. Dapat disimpulkan bahwa *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo sudah baik dalam pemahaman produk perbankan dan ketepatan memenuhi keinginan.
3. Ketanggapan merupakan kemampuan bank memberi pelayanan yang cepat, tepat kepada nasabah dengan penyampaian informasi yang jelas. Dapat disimpulkan bahwa *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo kurang tanggapnya *Customer Service* dalam menangani masalah yang dikeluhkan nasabah.
4. Jaminan merupakan kemampuan bank dalam menumbuhkan rasa percaya nasabah. Disimpulkan bahwa *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Cabang

Waru Sidoarjo membuat rasa percaya dan aman yang tinggi kepada nasabah dalam bertransaksi.

5. Perhatian khusus atau *emphaty* merupakan kemampuan bank dalam memberikan kepedulian penuh terhadap nasabah seperti memahami kebutuhan nasabah. Dapat disimpulkan bahwa Customer Service Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo peduli akan kebutuhan nasabahnya.

6. Hambatan yang sering dialami *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah yaitu Terjadinya gangguan sistem (*offline*) pada komputer Bank Rakyat Indonesia Cabnag Waru Sidoarjo sehingga menyulitkan tugas dari *Customer Service* untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Hambatan selanjutnya adalah kurangnya wawasan yang luas *Customer Service*, saat mengatasi *complain* nasabah terhadap produk dan jasa, akibatnya *Customer Service* tidak dapat menyelesaikannya dengan solusi yang tepat, sehingga mengakibatkan nasabah menunggu lama dan antrian panjang.

Solusi dari hambatan saat terjadi gangguan sistem (*offline*) pada komputer Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo yaitu *Customer Service* akan melayani nasabah dengan cara mencatat keperluan nasabah secara manual dengan cepat dan tepat agar nasabah tetap merasa nyaman walaupun terjadi *trouble* pada sistem.

Solusi dari hambatan selanjutnya adalah kurangnya wawasan yang luas *Customer Service*, saat mengatasi *complain* nasabah terhadap produk dan jasa,

akibatnya Customer Service tidak dapat menyelesaikannya dengan solusi yang tepat, sehingga mengakibatkan nasabah menunggu lama dan antrian panjang yaitu tidak perlu panik, mencatat permasalahan nasabah yang belum teratasi dan setelah itu segera meminta bantuan kepada AMO (*Assistant Manager Operational*) secara langsung agar masalah atau complain nasabah bisa diatasi dengan cepat.

Sehingga simpulan secara keseluruhan setelah peneliti memahami mengenai segala hal yang berkaitan dengan *Customer Service* dan dalam kaitannya dengan Peranan *Customer Service* terhadap kualitas pelayanan kepada nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo yaitu Bank semaksimal mungkin berupaya memberikan pelayanan sebaik mungkin dan menciptakan *image* yang baik bagi Bank tersebut. Jika diamati dari bagaimana Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo melakukan seleksi kepada calon *Customer Service*, bukti nyata yang meliputi penampilan *Customer Service*, peralatan modern serta keadaan lingkungan kerja, kehandalan *Customer Service* dalam pemahaman produk perbankan dan ketepatan memenuhi keinginan, ketanggapan *Customer Service*, jaminan *Customer Service* membuat rasa percaya dan rasa aman yang tinggi kepada nasabah dalam bertransaksi, perhatian khusus *Customer Service* peduli akan kebutuhan nasabahnya, hambatan *Customer Service* di dalam memberikan kualitas pelayanan serta solusi dari hambatan tersebut, telah jelas terlihat bahwa Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo sangat memprioritaskan nasabahnya dalam hal pelayanan, agar nasabah merasa puas sehingga Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo menjadi sebuah Bank yang terpercaya dan memiliki *image* yang baik di kalangan masyarakat luas.

5.2 Saran

Adapun saran bagi Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo yang dapat diberikan demi kemajuan pelaksanaan Kualitas Pelayanan oleh *Customer Service* adalah sebagai berikut:

1. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo membuat schedul secara periodik untuk pengecekan sistem jaringan yang sering mengalami gangguan, agar proses operasional pada bagian *Customer Service* tidak terganggu.
2. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo mengadakan training pada petugas *Customer Service* secara periodik supaya petugas dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan standart operasional prosedur (SOP) Bank Rakyat Indonesia.

5.3 Implikasi Penelitian

Adapun implikasi penelitian bagi Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo untuk kemajuan kualitas pelayanan oleh *Customer Service* adalah sebagai berikut:

1. Untuk implikasi dari saran yang diberikan penulis kepada Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo agar dapat segera memperbaiki sistem jaringan yang sering mengalami gangguan, agar proses operasional pada bagian *Customer Service* tidak terganggu, penerapannya adalah menghubungi bagian teknisi untuk memperbaiki masalah tersebut.

2. Untuk implikasi dari saran yang diberikan penulis kepada Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo adalah mengadakan training pada petugas *Customer Service* secara periodik supaya petugas dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan standart operasional prosedur (SOP) Bank Rakyat Indonesia, penerapannya adalah diharapkan pihak Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo mengadakan pendidikan profesi kepada *Customer Service*.



DAFTAR RUJUKAN

- Kasmir. 2008. Etika Customer Service. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung Alfabeta
- Revika Sari. 2016. “Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Persepsi terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Tabungan Simpeda di Bank Jatim Cabang Surabaya”. Skripsi tak diterbitkan, STIE Perbanas Surabaya
- Sumarwan. 2011. Tingkat Kepuasan Pelanggan Dari Segi Kualitas Pelayanan. Jakarta: PT Anugrah Printing.
- Modul Klasikal Laboratorium Operasional Bank. 2016. Penerbit STIE Perbanas Surabaya.
- Mengelola Kualitas Layanan Perbankan. 2014. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.

