

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan 4 rumusan masalah, maka kesimpulan yang didapat adalah sebagai berikut :

Seorang *Customer Service* Bank Mandiri memiliki tugas sehari-hari untuk membantu pelayanan nasabah seperti pembukaan dan penutupan rekening, mengganti kartu ATM, melakukan *cross selling* , pendaftaran mandiri *online* dan *handling complain*.

Untuk menjadi *Customer Service* yang mampu dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab tersebut, maka Bank Mandiri menetapkan persyaratan untuk para pelamar *Customer Service* yaitu pendidikan minimal D3 dan bukan lulusan dari kesehatan maupun keagamaan, berpenampilan menarik, dapat berkomunikasi dengan baik, dan memiliki badan yang ideal.

Standard *Service Excellence* yang diterapkan oleh Bank Mandiri sudah sesuai dengan ketentuan, seperti memiliki 3 tahap mengenai *skill* layanan yang wajib diterapkan *Customer Service* yaitu sikap awal layanan seorang *Customer Service* wajib memberikan senyum salam dan sapa kepada nasabah, yang kedua sikap saat melayani nasabah seorang *Customer Service* wajib menanyakan keperluan nasabah serta mendengarkan keluhan nasabah, dan sikap mengakhiri

nasabah yaitu *Customer Service* wajib menawarkan bantuan kembali kepada nasabah dan mengucapkan terimakasih.

Penerapan *Service Excellence* yang diterapkan *Customer Service* sebagai peningkatan kepuasan nasabah, berpengaruh pada kepuasan nasabah. Penilaian dari nasabah sudah cukup membuktikan bahwa pelayanan *Service Excellence* bank mandiri sudah baik, dilihat dari hasil penilaian beberapa indikator pelayanan yaitu kecepatan, keramahan, ketepatan dan kenyamanan.

Dalam melakukan tugasnya *Customer Service* biasanya mengalami beberapa hambatan dalam pelayanan. Hambatan *Customer Service* Bank Mandiri saat menjalankan *Service Excellence* yaitu berupa sarana prasarana yang kurang memadai karena kondisi nasabah sedang ramai dan antri, sedangkan kursi tunggu nasabah terbatas, minimnya pengganti petugas *Customer Service* ketika ada *Customer Service* yang tidak masuk, adanya gangguan teknis yang menyebabkan listrik mati dan server tidak bisa digunakan oleh *Customer Service*. Adapun solusi yang harus dilakukan oleh *Customer Service* salah satunya selalu tetap fokus dan tenang ketika nasabah dalam keadaan ramai dan tetap melayani nasabah dengan sebaik mungkin walaupun dalam keadaan *offline* agar nasabah tetap nyaman dan merasa tidak kecewa.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran untuk peneliti selanjutnya yaitu :

1. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan judul maupun pembahasan yang sama sebaiknya dilakukan di bank lain yang berbeda mengenai standard pelayanan *Customer Service* karena bisa saja berbeda standar pelayanannya.
2. Bagi penelitian yang akan melakukan penelitian dengan topik serta pembahasan yang sama pada PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya. Sebaiknya, menggunakan aturan-aturan terbaru yang berlaku pada tahun tersebut.

## 5.3 Implikasi

Berdasarkan dari berbagai saran dan kesimpulan di atas maka diharapkan dapat memberikan implikasi dan manfaat bagi Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya sebagai berikut :

1. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya dapat melakukan pengecekan secara berkala terhadap sistem pelayanan bank yang digunakan agar kinerja *Customer Service* dapat lebih maksimal untuk meminimalisir hambatan yang akan diterima.
2. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya dapat melakukan pengoptimalan kepada seluruh karyawan untuk membantu tercapainya *Service Excellence* bank yang baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia Gita. (2014). *Pelaksanaan Service Excellence Bagi Customer Service Pada Bank Jatim Cabang Sidoarjo*. (Tugas Akhir, STIE Perbanas Surabaya, indonesia).
- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo. hal 30.
- (2006). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo: hal 20.
- Bank Mandiri. ([www.bankmandiri.co.id](http://www.bankmandiri.co.id)) diakses pada tanggal 8 Juli 2019.
- Febrianto, M. (2016). *Aplikasi Prinsip Service Excellence Oleh Customer Service Pada Bri Syariah Kcp Sragen* (Doctoral Dissertation, IAIN Salatiga).
- Ikatan Bankir Indonesia dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta
- Juliansyah Noor. (2011). *Metode Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Jonathan Sarwono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Edisi Pertama*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Kasmir. (2004). *Pemasaran Bank*. Jakarta : Kencana Prenada Media Grup. hal 202.
- (2014). dalam buku Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta.
- Maddy, Khairul. (2009) *Peran pelayanan prima (service excellence) terhadap kepercayaan (trust) nasabah di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Malang*. Undergraduate thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim. (Skripsi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang 2015)
- Makruflis, M. (2014). *Penerapan Konsep Service Excellence Perbankan Syariah Pada Pt. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru Riau* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Sarif Kasim Riau).

Moleong. (2000). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya: Bandung.  
hal :9

Philip Kotler. (2003). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Hal 464

Rahmayanti Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima (Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

----- (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rosady Ruslan. (2001). *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*, Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Syofian Siregar. (2010). *Statistika Deskriptif*. Jakarta : Raja Grafindo Persada

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

----- (2011). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

----- (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

