

BAB V

PENUTUP

Dari berbagai uraian penjelasan yang sudah dibahas pada bab-bab sebelumnya maka penulis dapat menarik kesimpulan, saran, dan implikasi dari pokok bahasan tersebut yang dijelaskan sebagai berikut:

5.1 Kesimpulan

Dari rumusan masalah yang sudah dijelaskan di atas maka kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menjadi *Customer Service* di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya maka harus memenuhi beberapa syarat yaitu : pendidikan minimal D3, IPK minimal 3,00, berpenampilan menarik, memiliki tingkat ketelitian yang tinggi, mampu berkomunikasi dengan baik (*good communication*), tinggi minimal 160cm (wanita), 170cm (pria), dapat menjalankan tugas dengan baik. Jika dibandingkan dengan bank lain, persyaratan menjadi *Customer Service* di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya ini cukup baik, dan juga bank ini menetapkan standar IPK yang cukup tinggi.
2. Tugas dan tanggung jawab seorang *Customer Service* di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya adalah sebagai berikut : untuk tugas seorang *Customer Service* yaitu memberikan pelayanan yang baik terhadap kebutuhan nasabah, mengatasi masalah atau keluhan yang disampaikan oleh nasabah dengan memberikan solusi yang tepat, mengadministrasikan CIF nasabah,

melakukan *cross selling* produk maupun jasa perbankan sesuai kebutuhan nasabah, menjaga nama baik Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya. Kemudian tanggung jawab *Customer Service* di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya adalah memahami semua produk dan jasa di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya agar bisa memberikan informasi yang tepat kepada nasabah mengenai produk dan jasa bank yang disediakan, menjaga kerahasiaan data nasabah dengan baik, menjaga kerapian dan kebersihan meja kerja agar selama memproses kebutuhan nasabah bisa berjalan dengan baik, menjaga keamanan *user – ID Customer Service* agar data yang ada tidak hilang atau dicuri, patuh terhadap peraturan perusahaan yang berlaku.

3. Dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah terdapat beberapa standar yang harus dilakukan oleh *Customer Service* Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya seperti budaya pelayanan terhadap nasabah yang harus dilaksanakan selama melayani nasabah, standar penampilan baik penampilan diri maupun area kerja yang harus bersih; rapi; dan menarik, prinsip dasar pelayanan nasabah dalam memproses kebutuhan nasabah, penanganan keluhan dengan memberikan solusi yang tepat, menggali kebutuhan nasabah agar bisa mengarahkan nasabah dalam membuka rekening yang tepat sesuai kebutuhannya, menawarkan produk lain sesuai kebutuhan nasabah, cara menerangkan brosur, dan hal-hal lain yang perlu diketahui *Customer Service* seperti pembukaan dan penutupan rekening. Standar pelayanan ini sangat berguna terhadap peningkatan pelayanan nasabah oleh *customer service*.

4. Upaya peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh *Customer Service* di Bank Syariah Bukopin cabang Surabaya meliputi menjaga sopan santun dan rasa hormat kepada nasabah tanpa membedakan nasabah, bersikap ramah dan selalu tersenyum agar nasabah selalu nyaman saat dilayani oleh *Customer Service*, memiliki rasa empati terhadap keluhan nasabah, selalu *care* kepada nasabah, tahu akan kebutuhan nasabah dengan cara menggali informasi dengan nasabah, menepati janji kepada nasabah, segera memproses klaim/komplain nasabah dengan cepat, mengedukasi nasabah terhadap produk baru dan kebijakan baru atau sesuatu hal yang nasabah belum paham, selalu mengkonfirmasi ulang permintaan nasabah agar tidak terjadi kegagalan komunikasi. Selain upaya dari *Customer Service* untuk meningkatkan pelayanan pihak Bank Syariah Bukopin sendiri juga melakukan upaya untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah yang dilakukan dengan cara pengadaan seragam khusus petugas *front office* (FO) agar terlihat serasi dan rapi, adanya *coaching/trainig* untuk petugas *front office* setiap bulan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, melakukan sosialisasi produk baru kepada para karyawan terutama bagian *front office* agar bisa menyampaikan informasi kepada nasabah dengan jelas, adanya *role play* untuk petugas *front office* untuk mengetahui sejauh mana kinerja *Customer Service* dalam pelayanan terhadap nasabah, adanya *quiz* dari pusat secara online untuk petugas *front office* tentang *produc knowledge* dan perbankan syariah setiap bulan untuk menilai sejauh mana pemahaman *Customer Service* dalam produk dan jasa yang disediakan, menugaskan petugas *office boy* (OB) untuk

mengkondisikan *banking hall* agar selalu rapi dan bersih, Mengadakan tutorial *make up* dan hijab agar penampilan *Customer Service* selalu menarik . Upaya yang dilakukan baik dari *Customer Service* maupun dari pihak bank sendiri sangat meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya.

5. Dalam melakukan tugasnya dalam melayani nasabah maka berikut adalah hambatan yang dialami oleh *Customer Service* di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya yaitu adanya karyawan yang berhalangan hadir saat diadakan pelatihan yang akan mengurangi tingkat pelayanan terhadap nasabah terutama bagian *Customer Service*. Hambatan selanjutnya yaitu *Customer Service* terkadang lupa mengenai beberapa hal dalam produk maupun jasa yang ditawarkan sehingga dalam memberikan informasi juga sedikit kurang detil. Dalam menanggulangi masalah tersebut maka solusi yang dilakukan oleh pihak Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya adalah mengganti hari pelatihan agar semua karyawan bisa mengikuti pelatihan dan juga menyediakan buku pedoman bagi *Customer Service* untuk menanggulangi apabila *Customer Service* lupa beberapa hal mengenai produk yang ditawarkan dan juga agar *Customer Service* bisa lebih mudah dalam menyampaikan produknya kepada nasabah.

Dari berbagai kesimpulan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya sangatlah dibutuhkan dan berpengaruh dalam operasional perbankan, karena tanpa *Customer Service*

kegiatan operasional perbankan akan terhambat. Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik terhadap nasabahnya, hal ini dapat diketahui dari seleksi persyaratan untuk menjadi *Customer Service* yang lumayan tinggi, Jika dibandingkan dengan bank lain, persyaratan menjadi *Customer Service* di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya ini cukup baik, dan juga bank ini menetapkan standar IPK yang cukup tinggi, tugas dan tanggung jawab *Customer Service* dalam pelayanan yang sangat baik, penerapan standar pelayanan *Customer Service* yang sangat membantu dalam meningkatkan pelayanan dengan adanya budaya pelayanan, prinsip pelayanan, dan hal terkait dengan pelayanan nasabahnya, dengan diterapkannya standar pelayanan ini maka proses pelayanan terhadap nasabah pun juga bisa lebih baik dan meningkatkan kepuasan nasabah, upaya-upaya yang dilakukan oleh *Customer Service* maupun oleh bank sendiri yang selalu berusaha agar pelayanan tetap ditingkatkan dari berbagai aspek meliputi cara pelayanan dan penampilan, kemudian dengan adanya hambatan yang terjadi baik pihak *Customer Service* maupun pihak bank sendiri selalu berusaha untuk mengatasinya dengan baik sehingga pelayanan terhadap nasabah pun tetap bisa ditingkatkan. Dari berbagai hal tersebut jelas terlihat bahwa Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabahnya dan selalu mengutamakan pelayanan terhadap nasabahnya agar nasabah selalu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan bisa meningkatkan loyalitas nasabah. Dengan pelayanan yang baik maka akan meningkatkan citra maupun *image* Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya.

5.2 Saran

Dari berbagai permasalahan yang diuraikan di atas maka terdapat beberapa saran yang dapat diuraikan oleh penulis yaitu:

1. Untuk mengatasi karyawan yang tidak hadir dalam pelatihan mungkin sebaiknya pihak bank menerapkan sistem *punishment* pada karyawan yang tidak mengikuti pelatihan, disamping itu pihak Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya juga bisa memberika *reward* ataupun hadiah bagi karyawan yang mengikuti pelatihan dengan baik.
2. Untuk menanggulangi *Customer Service* yang lupa akan beberapa hal mengenai produk dan jasa bank yang disediakan maka pihak Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya bisa melakukan tes evaluasi produk dan jasa yang dilakukan setiap bulannya untuk mengetahui sejauh mana pemahaman dan daya ingat *Customer Service* terhadap produk dan jasa yang tersedia di Bank Syariah Bukopin.

5.3 Implikasi Penelitian

Dari beebagai saran di atas maka implikasi penelitian yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk pelaksanaan dari pemberian *punishment* dan juga *reward* untuk karyawan yang mengikuti training maka bisa dilakukan dengan cara: memberikan atau pengurangan terhadap point prestasi yang didapat. Dimana point prestasi itu merupakan *point* yang digunakan untuk menilai tingkat

kinerja karyawan. Point prestasi kerja juga bisa digunakan sebagai salah satu penilaian untuk promosi kenaikan jabatan.

2. Untuk pelaksanaan tes evaluasi maka dilakukan dengan melakukan tes secara lisan yang dilakukan sebulan sekali. Tes lisan ini dilakukan oleh MPO (Manager Pelayanan Operasi) terhadap *Customer Service* berkaitan dengan produk dan jasa di Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya, pelayanan terhadap nasabah, dan sekitar perbankan syariah.



DAFTAR RUJUKAN

- Amir Machmud dan Rukmana. 2010. *Bank Syariah “Teori, Kebijakan, dan Studi Empiris di Indonesia”*. Jakarta : Erlangga
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Instruktur Laboratorium Bank STIE Perbanas Surabaya. 2016. *Modul Klasikal Laboratorium Operasional Perbankan*. Surabaya.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Online. (online) (<http://kbbi.web.id> diakses pada 20 Februari 2017)
- Kasmir . 2011. *Etika Customer Service*. Jakarta : PT Raja grafindo Persada.
- _____. 2012. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Produk dan jasa Bank Syariah Bukopin .(online). (<http://www.syariahbukopin.co.id> diakses pada 15 April 2017).
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta
- _____. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Undang - undang pasal 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan (online). (www.hukumonline.com/pusatdata/downloadfile/lt4cce89fb14e43/parent/334 diakses pada 21 Februari 2017)
- Undang - undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah. (online) (http://www.bi.go.id/id/perbankan/syariah/Documents/UU_21_08_Syariah.pdf diakses pada 20 Juli 2017)