

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab IV sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dilakukan di Bank bjb Cabang Surabaya maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Persyaratan menjadi seorang customer service di Bank bjb cabang Surabaya yaitu pendidikan minimal diploma (D3), memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik ,berpenampilan menarik,serta sehat jasmani dan rohani.
2. Seorang customer service di Bank bjb Cabang Surabaya memiliki tugas harian dan mingguan, bulanan dan insidentil yang memiliki fungsi sebagai penerima tamu , help desk bagi nasabah sales perusahaan dan perhubungan antara perusahaan dengan nasabah untuk meningkatkan service excellent peran customer service sangat penting yakni untuk mempertahankan nasabah agar tetap loyal kepada perusahaan dengan cara membina hubungan baik kepada nasabah serta mampu memikat nasabah baru dengan memperkenalkan produk dan layanan bank dengan baik sehingga nasabah akan tertarik untuk menjadi nasabah Bank bjb Cabang Surabaya.
3. Pelayanan prima (*service excellence*) adalah sebuah kepedulian oleh perusahaan terhadap para pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan

pelanggan, berdasarkan standart dan prosedur pelayanan untuk mewujudkan kepercayaan terhadap pelanggan agar mereka selalu puas, sehingga mewujudkan pelanggan yang memiliki loyalitas tinggi.

4. service excellent merupakan hal yang harus diperhatikan dengan baik karena pelayanan prima yang dibrikan kepada nasabah adalah gerbang utama untuk mampu mempertahankan loyalitas nasabah kepada bank dan menarik nasabah baru. Bank bjb Cabang Surabaya memiliki konsep service excellent yaitu tata cara dalam melayani tamu baik dalam menghadapi berbagai jenis karakter nasabah dan cara menghadapi permasalahan dengan nasabah, yang kedua yaitu etika dalam berpenampilan dengan menciptakan kinerja yang beretika pada karyawan dan menumbuhkan mental yang baik dengan memperhatikan sikap sopan, mandiri, dewasa, disiplin, saling menghargai, sabar dan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi. Selanjunya konsep dalam etika dalam berbicara dan bertelepon, komunikasi yang baik dengan nasabah merupakan ujung tombak dalam memberikan pelayanan prima karena dengan komunikasi, bank mampu mengetahui kebutuhan nasabah. jika kebutuhan nasabah dapat terpenuhi dengan baik maka bank akan mampu membrerikan pelayanan kepada nasabah.
5. Dengan memiliki konsep yang baik Bank bjb Cabang Surabaya mampu menerapkan service excellent yang baik kepada nasabanya. Ini dapat terlihat dari keseharian karyawannya terutama customer service dalam melayani nasabah yaitu dengan menyambut nasabah yang datang dengan

hangat, tidak lupa mengucapkan salam, memperhatikan kerapian pakaian, menguasai pengetahuan produk dan layanan bank, bersemangat dalam bekerja, fokus dengan menjaga kontak pandang dengan nasabah, serta memiliki sikap yang tenang dalam melayani dan menghadapi berbagai permasalahan tidak hanya sikap dalam melayani nasabah langsung dalam melayani nasabah via telepon juga sangat diperhatikan oleh Bank bjb Cabang Surabaya yaitu dengan tidak memberiarkan telepon berdering lebih 2-3 kali, menanyakan identitas nasabah, mencatat informasi atau permintaan dari nasabah yang kemudian diulang dan disimpulkan lagi ke nasabah, memberi tahu waktu konfirmasi, dan terakhir mengucapkan salam kembali.

6. Bank bjb Cabang Surabaya memiliki upaya dalam meningkatkan pelayanan ke nasabah yaitu dengan mengadakan pelatihan di kantor pusat tiga kali dalam setahun. Dengan adanya pelatihan tersebut mampu menciptakan sesuai dengan konsep yang telah ditetapkan sehingga pelayanan akan berjalan dengan baik dan terus mengalami peningkatan guna memberikan kepuasan kepada nasabah.
7. Hambatan yang dihadapi seorang customer service di Bank bjb Cabang Surabaya, dalam memberikan service excellent yaitu dalam melayani nasabah usia lanjut atau nasabah pensiunan karena kurang mampu mengungkapkan kebutuhannya sehingga membutuhkan kesabaran yang ekstra dalam melayani. Hambatan selanjutnya yaitu dalam menghadapi nasabah prima yang memiliki banyak kemauan dan menginginkan

pelayanan yang cepat, solusi untuk menghadapi permasalahan ini yaitu dengan terus membina hubungan yang baik dengan nasabah dan memberikan perhatian lebih sehingga nasabah akan merasakan puas karena merasa dihormati kepentingannya telah dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

5.2 Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan, Adapun saran Bank bjb Cabang Surabaya , yaitu :

1. Hendaknya Bank bjb Cabang Surabaya memastikan jaringan yang tersedia supaya tidak menghambat kinerja seorang *Customer Service*.
2. Hendaknya di bagian customer service diberikan kotak penilaian dan saran maupun kritik-kritik untuk nasabah supaya customer service dapat mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah cukup maksimal atau belum serta sebagai sarana untuk introspeksi diri agar dapat lebih meningkatkan kinerjanya.

5.3 Implementasi

Sikap yang ditunjukkan oleh customer service di BankBjb Cabang Surabaya jika dilihat memang tidak kaku, customer service selalu ramah kepada siapa saja baik nasabah yang lama maupun baru. Baik nasabah yang sudah kenal maupun yang belum kenal. Dan customer service tidak segan di ajak diskusi mengenai hal apa saja pada saat tidak ada pekerjaan, tentunya selama diskusi tersebut masih dalam batas pekerjaan maupun kegiatan-kegiatanlain. Namun pada

point menyebutkan nama diri (customer service), mempersilahkan nasabah duduk dan menyampaikan keinginan untuk membantu terkadang tidak disampaikan oleh customer service. Hal tersebut terjadi karena, sebelum customer service menawarkan bantuan terkadang nasabah sudah mendahului menyampaikan kepada customer service tentang kebutuhannya datang ke Bank Bjb misalnya untuk mengajukan pembiayaan, atau untuk memperbarui buku tabungan dan kebutuhan lain. Faktor lain disebabkan karena jarak tempat tunggu nasabah dengan meja customer service hanya berjarak tiga langkah sehingga pergantian nasabah pertama ke nasabah selanjutnya, customer service tidak dapat memberikan sapaan dengan berdiri. Kekurangan lain akibat terlalu dekat jarak antara tempat tunggu nasabah dengan meja customer service sehingga semua pembicaraan nasabah dan customer service bisa di dengar oleh nasabah lain, oleh karena itu privasi nasabah tidak bisa di jaga oleh Bank Bjb. Kemudian pada saat menerima telepon, bahasa yang digunakan adalah Bahasa Indonesia tapi jika lawan bicara berbicara dengan Bahasa Jawa maka customer service wajib beralih ke Bahasa Jawa.

DAFTAR PUSTAKA

- Bintoro Tjokroamudjoyo, 2011. “*pembiayaan pembangunan daerah*” . Jakarta : PT. Gramedia
- DaryantodanSetyabudi, 2014. “*Pelayanan Prima*” . Jakarta : PT. Gava Media
- FebyantiPurti, 2014. Skripsi, PemberianIzinolehKepolisian di Kota Bandar Lampung, Universitas Lampung
- Judiari, Josina, 2010. PsikologiKonsumen, Buku Ajar (tidakdipublikasikan)
- IkatanBankir Indonesia, 2014. “*MengeolahKualitasLayananPerbankan*” . jakarat : PT. Gramedia
- Kasmir, 2011. “*EtikaCustomer Service*” . Jakarta : RajaGrafindo
- Kasmir, 2012. “*Bank danKeuangan*” . Jakarta : RajaGrafindo Pres
- Majid, 2011.“*PerencanaanPembelajaranMengembangkanStandar*” . Bandung : Alfabeta
- M.NurRiantoAlArif, 2010. “*Dasar-dasarPemasaran Bank Syariah*” . Bandung : Era Intermedika
- Rahmayanty,2013. “*ManajemenPelayanan Prima*” . Yogyakarta : Graha Ilmu
- Rahmayanty, 2013. “*StrategiPeningkatanRetribusi (Jasa) PasarNiagaDaya di Kota Makassar*” . Yogyakarta : Graha Ilmu
- Undang-undangPerbankan No 10 tahun1998 ,TentangPerbankan
- Wahjono. 2010. “*ManajemenPemasaran Bank*” . Yogyakarta : Graha Ilmu
- www.bjb.co.id