

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada pembahasan yang telah diuraikan diatas dapat diambil kesimpulan berdasarkan hasil penelitian di Bank BTN Cabang Surabaya Pemuda.

Kesimpulan yang di dapat diambil:

- a. Tugas, wewenang dan tanggung jawab *Customer Service* pada Bank BTN Cabang Surabaya diantaranya adalah melayani nasabah dalam pembukaan tabungan, pembukaan giro, pembukaan Deposito, melayani pengaduan nasabah. Wewenang *Customer Service* yaitu menyelesaikan pekerjaan dan tugas sampai tuntas dengan baik. Adapun wewenang tersebut antara lain:
 1. Menyaksikan nasabah mengisi dan mendatangi formulir
 2. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening
 3. Melakukan verifikasi tanda tangan nasabah apakah sesuai dengan aslinya
 4. Melakukan penutupan rekening baik atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya
 5. Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan

Dalam menjalankan tugasnya *Customer Service* bertanggung jawab secara penuh untuk melayani nasabah sehingga nasabah merasakan kepuasan, merasa nyaman dalam berhubungan dengan pihak bank. Tanggung jawab di Bank

BTN harus sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) tidak boleh melanggar aturan.

1. Strategi pelayanan yang dilakukan *Customer Service* pada Bank BTN Cabang Surabaya diantaranya menggunakan standar layanan namanya SAS (*Service Assurance Staf*). Dan melakukan kegiatan *roleplay* setiap hari selesai pekerjaan di Bank BTN yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan.
2. Strategi *Customer Service* pada bank BTN Cabang Surabaya dibanding bank pesaing diantaranya menggunakan strategi dengan mengeluarkan varian produk baru, undian berhadiah, penawaran tingkat suku bunga yang rendah, kampanye melalui media massa, pembukaan kantor cabang, gratis administrasi untuk pembukaan tabungan. Strategi tersebut diharapkan dapat menarik nasabah untuk nabung di bank BTN.
3. Hambatan *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan yaitu terjadinya komplek nasabah tarik tunai uangnya tidak keluar, komputer *error*, dan kemampuan berkomunikasi.
4. Solusi yang tepat untuk menghadapi nasabah yaitu bank BTN akan mengembalikan uangnya dalam tiga hari kerja, melakukan mengisi manual, diadakan latihan berkomunikasi.

5.2 **Saran**

Dari beberapa hal-hal tersebut diatas, maka dapat dapat disarankan antara lain:

- a. Nasabah datang ke kantor cabang terdekat untuk mengatasi permasalahan yang sedang di hadapi

- b. Menggunakan cara pengisian manual
- c. Agar diadakan latihan berkomunikasi bagi *Customer Service*

5.3 Implikasi penelitian

Pelaksanaan yang sudah direncanakan dan di susun secara matang antara lain:

- a. semua permasalahan yang di hadapi nasabah sebaiknya di bicarakan di *Customer Service* agar diberikan masukan yang baik dan benar
- b. Komputer merupakan alat yang saat penting dalam pelayanan *Customer Service* karena untuk menginput data nasabah yang menabung di bank BTN. Agar tidak terjadi *error* pada saat bertransaksi komputer wajib di cek minimal satu bulan sekali.
- c. Dalam pelayanan terhadap nasabah *Customer Service* harus pintar berkomunikasi dengan baik dan benar. *Customer Service* wajib mengikuti latihan yang diselenggarakan Bank BTN yang bertujuan mengasa komunikasi terhadap nasabah.

DAFTAR RUJUKAN

Mengelola kualitas layanan perbankan. 2014. PenerbitPT. Cipta Adi Pustaka

Kasmir. 2015, *Etika Customer Service* PT Raja Grafindo Persada, Jakarta

Tutut. *Customer Service* bank BTN. Surabaya ., 15 juni 2017

Instruktur Laboratorium Bank Stie Perbanas Surabaya Program Studi S1

Menejemen. 2014. *Modul Klasikal Laboratorium Operasional Bank*. Jakarta Stie Perbanas Surabaya

Kasmir, *Etika Customer Service* PT Raja Grafindo Persada, Jakarta

<http://www.btn.co.id/> di akses tanggal 14 juni 2017

