

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Bank Jatim Cabang Sidoarjo dan telah dibahas pada bab IV sebelumnya<sup>2</sup> sehingga, dapat disimpulkan bahwa :

- 1) Persyaratan untuk dapat menjadi *Customer Service* tidaklah mudah. Karena *Customer Service* merupakan bagian frontliner yang akan berhadapan langsung (*face to face*) kepada nasabahnya. Segingga, mereka akan selalu dituntut untuk tampil yang terbaik dan profesional. Oleh karena itu, Bank menetapkan persyaratan yang wajib dipenuhi untuk para pelamar *Customer Service* yaitu pendidikan minimal S1 (Strata 1), berpenampilan menarik, berkomunikasi dengan baik, lancar dalam berbahasa Inggris, dan memiliki badan yang ideal.
- 2) Sikap dan penampilan *Customer Service* juga harus diperhatikan. Agar nasabah tidak merasa nyaman saat berhadapan dengan *Customer Service*. Begitu juga bagi *Customer Service*, dengan adanya sikap dan penampilan yang baik menimbulkan efek percaya diri dan selalu siap untuk menghadapi nasabahnya dengan tenang dan ramah. *Customer Service* harus memiliki sikap tenang, ramah, komunikasi yang efektif dan selalu menerapkan 3S (Senyum, Sapa dan Salam). Begitupun juga dengan penampilannya, *Customer Service* harus berpenampilan menarik dan selalu tampil dengan fresh. Pakaian juga

harus rapi, bersih dan wangi. Memakai fantofel, rambut ataupun hijab harus tertata rapi, dan tidak memakai make-up yang tidak terlalu mencolok.

- 3) Tugas dan tanggung jawab *Customer Service* harus dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan prosedur pelaksanaannya. *Customer Service* memiliki tugas harian yaitu, melayani nasabah baik dalam hal pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro, dan deposito, kredit, melakukan *cross selling*, *mobile banking*, *e-banking*, dan *handling complain*. *Customer Service* juga memiliki tanggung jawab yang wajib dilaksanakan yaitu, memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabahnya agar nasabah tersebut tertarik dengan produk dan jasa Bank.
- 4) Untuk menerapkan *Service Excellence* kepada *Customer Service* juga ada manfaatnya, yaitu dengan adanya *Customer Service* yang profesional dapat menaikkan jumlah nasabah yang ingin bekerjasama sehingga menaikkan citra (*image*) bagi Bank, sehingga Bank mendapatkan laba yang banyak. Begitu juga disisi *Customer Service*, mereka menjadi lebih percaya diri dan tenang untuk menghadapi nasabahnya. Sedangkan disisi nasabah, mereka akan merasa senang dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan sehingga, dapat menimbulkan kesan positif dimata nasabah bagi Bank.
- 5) Bank untuk dapat mencapai visi dan misi yang diraih, Bank selalu akan siap akan adanya usaha atau upaya yang harus dilakukan. Upaya tersebut dibuat dan dilakanakan oleh semua pihak Bank agar kegiatannya dapat berjalan dengan lancar. Oleh karena itu, Bank memiliki upaya, yaitu :

- a. menerapkan peraturan untuk penampilan petugas Bank Jatim Cabang Sidoarjo dengan cara :
- Senin - Selasa : memakai etika Bank Jatim
  - Rabu – Kamis : memakai etika formal
  - Jumat : memakai batik
- b. Memberikan peraturan waktu kehadiran untuk semua petugas Bank Jatim. Sehingga kegiatan Bank Jatim dapat terlaksanakan dengan tepat waktu. Dan semua persiapan untuk kegiatan yang akan berlangsung dapat dipersiapkan terlebih dahulu. Peraturan pembagian waktu untuk petugas Bank Jatim Cabang Sidoarjo adalah :
- Senin – Jumat : 07.30 - 17.00 WIB (Kehadiran)
  - Selasa – Jumat : 07.30 - 07.45 WIB (*Briefing*)
  - Selasa – Jumat : 07.45 - 08.00 WIB (Persiapan kegiatan Bank)
  - Senin – Jumat : 08.00 WIB (Kegiatan Bank sudah dimulai)
- c. Mengadakan *training* atau *workshop* yang diadakan di Bank atau dari luar Bank. Untuk mendapatkan tenaga kerja yang memiliki kompetensi profesional. Bank harus menyediakan fasilitas *training* atau *workshop* kepada petugas Bank Jatim, terutama pada bagian *Customer Service* dan *teller*. *Customer Service* memiliki peran besar karena harus menarik nasabah dan menjelaskan produk dan jasa Bank kepada nasabahnya. Sehingga, *Customer Service* harus bisa berkomunikasi dengan lancar untuk dapat melakukan *cross selling* dan memiliki pengetahuan yang lebih luas. Bahkan, terkadang setelah kegiatan Bank selesai, Bank akan

membuat kegiatan *roleplay* untuk *frontliner*, agar mereka akan selalu terbiasa untuk menerapkan *Service Excellence* yang baik.

- 6) Dalam penerapan *Service Excellence* kepada *Customer Service*, Bank akan selalu membuat standar agar, pelayanan yang diberikan dapat memuaskan bagi nasabah. Standar *Service Excellence* penting bagi *Customer Service*, karena standar tersebut adalah SOP Bank yang harus ditaati agar tidak merugikan Bank. Standar *Service Excellence* tersebut dapat berupa standar *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Action* (tindakan atau ucapan).
- 7) Dalam menjalankan kegiatan yang sedang berlangsung, biasanya ada beberapa hambatan yang dialami *Customer Service*. Adanya hambatan tersebut dapat berdampak merugikan untuk nasabah, *Customer Service* maupun Bank jika hambatan tersebut masuk dalam kategori *high risk middle risk*. Hambatan yang didapat oleh *Customer Service* saat menjalankan *Service Excellence* dapat berupa jenis – jenis sifat nasabah yang berbeda, adanya complain nasabah yang ingin segera teratasi, *Customer* ingin merasa didahulukan karena dia mengenal siapa yang bertugas menjadi *Customer Service*, dan *Customer Service* kekurangan formulir KYC (*Know Your Customer*). Solusi yang harus dihadapi *Customer* salah satunya selalu memanfaatkan waktu sebaaik mungkin untuk mempersiapkan segala kebutuhan *Customer Service* dan selalu tenang dalam berhadapan dengan nasabahnya, tidak lupa dengan 3S (Senyum, Sapa dan Salam) agar nasabah tetap nyaman dan tidak merasa kecewa.

- 8) Dengan adanya hambatan yang terjadi oleh *Customer Service*, salah satunya yang paling penting yaitu dalam mengatasi *handling complain*. *Customer* harus bisa memberi keputusan terbaik untuk nasabahnya agar tidak merugikan nasabah dan pihak Bank.

Jadi, simpulan secara keseluruhan yang didapat oleh penulis dari adanya penjelasan diatas mengenai *Service Excellence* (Pelayanan Prima) terhadap *Customer Service* pada Bank Jatim Cabang Sidoarjo yaitu, Bank pasti akan melakukan upaya untuk dapat mencapai visi dan misi Bank tersebut. Salah satunya yaitu dengan adanya penerapan *Service Excellence* (Pelayanan Prima) oleh *Customer Service*. Sasaran Bank yang utama adalah mendapatkan nasabah yang loyalitas terhadap Banknya. Sehingga Bank akan berupaya sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan kepada nasabahnya. Sehingga dengan pelayanan yang profesional akan didapatkan keuntungan yang positif, seperti menciptakan citra (image) bagi Bank, Bank tersebut dapat dipercaya dan aman untuk dijadikan tempat menginvestasikan uang nasabah.

## 5.2 SARAN

Adapun saran yang dapat saya berikan untuk Bank Jatim Cabang Sidorjo demi kelancaran dan kemajuan bagi Bank, yaitu :

- 1) Untuk dapat menghadapi nasabah yang memiliki sifat berbeda setiap individu, terutama saat membantu nasabah dalam mengatasi complain (*handling complain*) yaitu sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia (PBI) menetapkan kebijakan dan prosedur terkait penerimaan pengaduan,

penanganan, penyelesaian serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.

- 2) Sedangkan untuk masalah *trouble* sistem jaringan komputer atau internet. Bank dapat melakukan pencarian provider yang lebih bagus dari sebelumnya. Walaupun harganya mahal, kemungkinan tidak masalah. Daripada harga murah namun koneksinya melambat. *Provider* sendiri adalah penyedia jasa – jasa layanan yang menyangkut internet atau biasa disebut juga dengan ISP (*Internet Service Provider*).
- 3) Sebaiknya Customer harus lebih mempersiapkan terlebih dahulu sebelum kegiatan dimulai. Semua kebutuhan yang akan diperlukan saat akan menghadapi nasabahnya agar nasabah tidak harus menunggu lama.

### 5.3 IMPLIKASI

- 1) Praturan Bank Indonesia (PBI) menyatakan bahwa Bank Indonesia sebagai regulator dimana Bank akan menaruh perhatian lebih terhadap penyelesaian pengaduan nasabah oleh pihak perbankan. Dimana terdapat tahapan dalam menghadapi proses pengaduan nasabah, yaitu : Pertama, nasabah menyampaikan keluhan yang terjadi bisa datang ke Bank atau melalui *Call Center*; Kedua, *Customer Service* atau *Call Center* akan menerima pengaduan tersebut dan segera diidentifikasi kebenarannya; Ketiga, pengaduan dikirim kepada pihak departemen *Resolving Party* untuk dilakukan investigasi dan mencari jalan keluar (alternatif dan solusi yang terbaik). Lamanya investigasi tergantung dari jenis pengaduan dan perkiraan kerja yang dibutuhkan (*Service Level Agreement/ SLA*); Keempat, setiap SLA yang dilalui harus melalui

tingkatan pemberitahuan kepada tiap tingkatan manajemen di departemen yang bersangkutan; Terakhir, setelah dilakukan investigasi dan jalan keluar, pihak *Resolving Party* akan menghubungi bagian *Logger* bahwa pengaduan nasabah telah selesai ditindaklanjuti. Kemudian, bagian *Logger* akan menghubungi nasabah untuk memberitahukan bahwa pengaduan nasabah tersebut telah diinvestigasi dan menemukan jalan keluar yang terbaik.

- 2) Keberadaan ISP (*Internet Service Provider*) merupakan hal yang dibutuhkan, karena dengan ISP ini kecepatan koneksi internet akan sangat mempengaruhi. Kecepatan transfer data pada provider memiliki basis yang berbeda-beda. Untuk pemilihan yang lebih bagus, semakin cepat transfer data ISP akan cepat pula koneksi internet tersebut. beberapa hal yang harus diperhatikan untuk memilih ISP yang bagus selain transfer data yaitu, membandingkan bandwidth dengan ISP lain, semakin besar bandwidthnya maka kecepatan transfer datanya juga cepat ; pastikan layanan ISP ini memiliki keamanan data yang memiliki firewall bagus ; pemilihan hardware harus benar-benar terjamin keasliannya.
- 3) Saat Bank belum memulai kegiatan operasionalnya, semua petugas Bank diberikan jeda waktu 10 menit untuk mempersiapkan briefing dan 5 menit untuk mempersiapkan segala kebutuhan seperti formulir KYC, Pin ATM dan buku register nasabah. Briefing dilaksanakan oleh semua petugas Bank begitu juga dengan kepada cabangnya, dan didalam briefing akan dibahas masalah-masalah yang terjadi (jika ada) dan memberikan evaluasi sebentar. Setelah briefing dilakukan, jeda selama 5 menit terutama bagi *frontliner* harus memeriksa kebutuhannya dan jika kurang usahakan penuhi kebutuhan yang

kurang tersebut, jika waktunya tidak mencukupi bisa meminta bantuan bagian petugas lain.





## DAFTAR RUJUKAN

- Fandy Tjiptono. 2008. *Service Management* “Mewujudkan Layanan Prima”. Yogyakarta : Andi
- Herman Darmawi. 2012. Manajemen Perbankan “*Customer Service* dan Etika Perbankan”. Jakarta : Bumi Aksara
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Jatim. 2017. “Sejarah Bank Jatim” [www.bankjatim.co.id](http://www.bankjatim.co.id) diakses pada tanggal 06 April 2017
- LPPI. 2017. “Sertifikasi Keahlian Perbankan” Sumber : <http://www.lppi.or.id/index.php/module/Editorial/id/sertifikasi-kompetensi-bankir> diakses pada tanggal 04 April 2017
- Maddy. Khairul. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta : Kata Buku. Sumber : <http://globallavebookx.blogspot.co.id/2015/02/pengertian-pelayanan-menurut-ahli.html> diakses pada tanggal 02 April 2017
- Mas Jaya, SP. *Penyelia Pelayanan Nasabah di Bank Jatim Cabang Sidoarjo*. Sidoarjo. 14 Juli 2017
- Nina Rahmayanty. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Edisi 1. Yogyakarta : Graha Ilmu
- OJK. 2017. “Perbankan” Sumber : <http://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Bank-Umum.aspx> diakses pada tanggal 04 April 2017
- Rahardjo Adisasmita. 2011. *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Yogyakarta : Graha Ilmu. Sumber : <http://www.pengertianpakar.com/2014/12/pengertian-pengelolaan-perencanaan-dan.html> diakses pada tanggal 02 April 2017
- Rahmah Sari. 2013. “Pelaksanaan Service Excellence di PT. Bank Yudha Bhakti, Tbk Cabang Darmo”. Tugas Akhir, STIE Perbanas Surabaya
- Rozy Pratiwi Agustin. 2013. “Pelaksanaan Service Excellence oleh Customer Service pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya”. Tugas Akhir, STIE Perbanas Surabaya
- Training Center. 2017. “*Skill Communication*” Sumber <http://www.trainingcenter.co.id/communication-skill-7> diakses pada tanggal 04 April 2017