

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan penjelasan mengenai peranan dan pelaksanaan *Customer Service* pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Persyaratan untuk menjadi seorang *Customer Service* pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya yaitu memiliki postur badan yang proporsional dengan tinggi minimal untuk wanita 155 cm dan pria 160 cm, penampilan yang menarik, pandai berkomunikasi, ramah, santun, murah senyum, dan berwawasan luas.
2. Peranan *Customer Service* sendiri bisa diartikan sebagai pihak yang langsung menjembatani antara pelanggan dengan perusahaan, dalam hubungannya dengan transaksi atau operasional sehari-hari. Peranan *Customer Service* bagi Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya sangatlah penting karena membantu Bank untuk dapat mempertahankan pelanggan mereka, membantu perusahaan dalam membentuk *image* yang baik di mata pelanggan dan harus mencerminkan nilai-nilai yang ingin ditampilkan oleh perusahaan.
3. Tugas dan Tanggung Jawab *Customer Service* yaitu melayani nasabah sehari-harinya dari awal sampai selesainya pelayanan tersebut, seperti pembukaan rekening tabungan, giro dan deposito, *mobile banking*, pengaktifan Kartu ATM, pencetakan buku tabungan, mengerjakan semua laporan Bank Jatim Syariah

Cabang Darmo Surabaya yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, dan deposito nasabah, *mobile banking*, serta pengaktifan Kartu ATM. Sedangkan Wewenang seorang *Customer Service* merupakan tugas secara lebih khusus terhadap pekerjaan sesuai dengan ketentuan yang diterapkan oleh Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya yaitu menyelesaikan setiap pekerjaan sampai tuntas dengan baik dan tidak ada masalah yang timbul dari pekerjaannya. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening bila tidak memenuhi syarat atau prosedur yang ditetapkan oleh Bank.

4. Prosedur Pelayanan *Customer Service* di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya dalam memberikan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan oleh Bank.
5. Upaya Bank Kepada *Customer Service* dalam meningkatkan Pelayanan di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya yaitu menjadikan nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya menjadi lebih puas, hal ini tercermin dari ekspresi nasabah setelah *Customer Service* memberikan pelayanan prima kepada nasabah, ekspresi nasabah tersebut menampilkan wajah yang gembira dengan terus mengucapkan terima kasih kepada *Customer Service* perihal pelayanan prima yang telah diberikan oleh *Customer Service* tersebut. Disamping itu, nasabah tersebut juga akan terus memberikan kepercayaan kepada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya.
6. Hambatan yang sering dialami *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya yaitu Terjadinya sistem *offline* atau gangguan sistem yang terjadi pada Bank Jatim Syariah

Cabang Darmo Surabaya yang menyulitkan tugas dari *Customer Service* untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah. Hambatan selanjutnya, *Customer Service* hanya ada satu saat sedang beroperasi mengakibatkan terjadinya tumpukan pekerjaan dan ramainya antrian nasabah pada meja *Customer Service*.

7. Untuk solusi dari hambatan saat Terjadinya sistem *offline* atau gangguan sistem yang terjadi pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya, *Customer Service* akan melayani nasabah secara manual terlebih dahulu dengan sigap dan cepat agar nasabah tetap merasa nyaman walaupun terjadi *trouble* pada sistem Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya. Sedangkan untuk solusi dari Hambatan, *Customer Service* hanya ada satu saat sedang beroperasi mengakibatkan terjadinya tumpukan pekerjaan dan ramainya antrian nasabah pada meja *Customer Service* yaitu meminta bantuan kepada rekan kerja pada bagian lain yang sedang tidak sibuk dengan tugasnya untuk sementara menggantikan tugas dari *Customer Service*.

Sehingga simpulan secara keseluruhan setelah penulis memahami mengenai segala hal yang berkaitan dengan *Customer Service* dan dalam kaitannya dengan Peranan dan Pelaksanaan *Customer Service* pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya yaitu Bank akan berupaya sebaik mungkin di dalam melayani nasabahnya dan dalam menciptakan *image* yang baik bagi bank tersebut, salah satunya dengan pelaksanaan pelayanan yang baik oleh *Customer Service* ini. Jika diamati dari bagaimana Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya melakukan seleksi kepada calon *Customer Service*, tugas, wewenang

dan tanggung jawab dari *Customer Service*, Peranan *Customer Service* dalam memberikan pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service*, Prosedur Pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk tetap memberikan pelayanan prima kepada nasabah, pengaruh dari pemberian pelayanan prima oleh *Customer Service* kepada nasabah, Upaya Bank kepada *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya, Hambatan *Customer Service* di dalam memberikan pelayanan serta solusi dari hambatan tersebut, telah jelas tergambar bahwa Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya sangat memprioritaskan nasabahnya terutama dalam hal pelayanan nasabah, agar nasabah tersebut merasa puas sehingga Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya menjadi sebuah Bank yang terpercaya dan memiliki *image* yang baik di kalangan masyarakat luas.

Mengingat pentingnya peranan dan pelaksanaan *Customer Service* berkaitan dengan pelayanan nasabah yang diterapkan oleh Bank dan penulis merasa mempunyai wawasan mengenai *Customer Service* serta ingin bekerja di Bank pada bagian *Customer Service*, maka penyusun tertarik menyusun Tugas Akhir dengan judul “Peranan dan Pelaksanaan *Customer Service* pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya”. Definisi dari judul tersebut adalah kegiatan seorang *front office* Bank yaitu *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah serta berinteraksi langsung sebagai perantara Bank dengan nasabah untuk meningkatkan loyalitas dan kualitas pelayanan di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya.

## 5.2 SARAN

Adapun saran bagi Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya yang dapat diberikan demi kemajuan pelaksanaan pelayanan oleh *Customer Service* adalah sebagai berikut :

1. Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya diharapkan dapat segera *done time*-nya semakin hari semakin berkurang dan setiap ada kejadian gangguan sistem *offline* berkurang lamanya.
2. Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya diharapkan tidak hanya memberikan sekedar pengetahuan kepada seluruh bagian yang bekerja di kantor cabang tersebut mengenai tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian, melainkan juga melakukan *training* kepada seluruh bagian agar menguasai tugas dan tanggung jawab dari seluruh bagian kerja di kantor cabang tersebut, tidak hanya menguasai pada bagian kerjanya saja. Sehingga, jika terdapat salah satu bagian yang membutuhkan bantuan, maka bagian kerja yang lain siap untuk membantu rekan kerjanya, termasuk jika *Customer Service* kebingungan saat melayani nasabah antrian panjang, terdapat bagian lain yang menggantikan *Customer Service* tersebut dengan sigap dan memberikan pelayanan yang baik.

## 5.3 IMPLIKASI PENELITIAN

Adapun implikasi penelitian bagi Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya untuk kemajuan *Customer Service* dalam memberikan pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Untuk implikasi dari saran yang diberikan penulis kepada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya agar segera *done time*-nya semakin hari semakin berkurang dan setiap ada kejadian gangguan sistem *offline* berkurang lamanya, penerapannya adalah sering menghubungi dan melakukan komunikasi secara intensif dengan tendor ISP (*Internet Service Provider*).
2. Untuk implikasi dari saran yang diberikan penulis kepada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya agar melakukan *training* kepada seluruh bagian agar menguasai tugas dan tanggung jawab dari seluruh bagian kerja di kantor cabang tersebut, penerapannya adalah diharapkan pihak Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya untuk mengadakan pendidikan profesi kepada karyawan sesuai dengan *job description* nya masing-masing serta memberikan pendidikan yang berisi pelatihan dan penjelasan mengenai tugas dan tanggung jawab dari bagian kerja lain, bukan hanya menjadi *job description* dari karyawan tersebut. Sehingga, karyawan yang berada pada seluruh bagian unit kerja di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya memahami dan siap untuk melaksanakan tugas secara kondisional, walaupun bagian yang dikerjakan bukanlah yang menjadi *job description* nya.

## DAFTAR RUJUKAN

- Achmad, 2012. Pengertian Bank Menurut UU Republik Indonesia, (Online). (<http://definisipengertian.com/2012/pengertian-definisi-bank-menurut-para-ahli/> 29 April 2017)
- B.N. Ajuha. 2016. *Pengertian Bank*, (Online). (<https://informasiana.com/pengertian-bank-sejarah-dan-fungsi-bank-menurut-ahli/> 29 April 2017)
- Dimas Kharisma Dimawan. 2012. “Peranan Costumer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Cabang Probolinggo”. Tugas Akhir, STIE Perbanas Surabaya
- 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 20 April 2017
- Jopie Jusuf, 2008, *Analisis Kredit untuk Account Officer*, Cetakan ketujuh, Penerbit Ikror Mandiri Abadi, PT. Jakarta
- Kasmir. 2004. *Etika Customer Service*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- \_\_\_\_\_, 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta : PT Raja Grafindo
- Tjipto. 2008. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Etika dasar *Customer Service*. Jakarta
- UU No.7.1992. “Pengertian bank”, (Online). (<http://blank-pengetahuan.blogspot.co.id/2013/03/tugas-11-pengertian-bank.html> )
- Wiroso. 2009. Fungsi Bank Syariah, (Online). (<https://gustani.blogspot.co.id/2012/11/fungsi-bank-syariah.html> 29 April 2017)
- Yuniasih Warjui. 2016. *Persyaratan menjadi Customer Service*, (Online). (<http://www.yuniasihwarjui.com/2016/02/syarat-menjadi-costumer-service-cs.html> 29 April 2017)