

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Ini merupakan bab terakhir yang penulis tuliskan dari uraian Peranan *Customer Service* Dalam Pelayanan Proses Transaksi Tabungan Junio Di Bank BRI KC. Waru, maka dapat ditarik kesimpulan :

Proses transaksi pada bank adalah aktivitas yang melibatkan beberapa pihak yang memiliki hubungan dan keterkaitan antara pihak pertama, pihak kedua, dan beberapa pihak yang menjalin kegiatan bisnis atau keuangan dan perbankan, dimana dalam kegiatan terkadi proses yang menghasilkan kesepakatan bersama yang saling mengikat antara seluruh pihak yang terlibat.

Kunci utama bagi sebuah organisasi yang berjalan dalam bidang jasa bisnis keuangan adalah kualitas pelayanan yang prima. Adapun faktor utama yang mendukung pemberian kualitas pelayanan pada Bank adalah sumber daya manusia yang diwakili oleh bagian *Customer service*. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dengan diikuti dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya karena *customer service* merupakan pintu gerbang utama sebuah bank

Tugas *customer service* dalam pelayanan proses transaksi *customer service* memiliki fungsi dan tugas utama sebagai jembatan penghubung terhadap berbagai kepentingan nasabah, hal ini didasarkan pada posisi *customer service* sebagai unit kerja yang pertama akan didatangi dan dihubungi oleh nasabah atau calon nasabah.

Customer service memiliki peranan penting dalam menunjang keberlangsungan kegiatan pelayanan Bank Rakyat Indonesia (BRI) KC Waru, hal ini dikarenakan *Customer service* merupakan tonggak kemajuan dan kesuksesan suatu Bank. Prosedur pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* bank BRI terhadap proses transaksi tabungan BRI JUNIO antara lain adalah, memberikan pelayanan dalam pembukaan rekening tabungan BRI JUNIO, penyetoran tabungan, penarikan tabungan dan penutupan tabungan apabila nasabah menginginkannya maka *customer service* akan memberikan pelayanan dengan baik sesuai ketentuan yang telah diatur oleh bank BRI.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa bisnis keuangan yang terkenal di Indonesia. Produk jasa yang ditawarkan oleh Bank BRI sangat beragam. *Customer service* merupakan unit bagian yang melayani secara langsung kegiatan pembukaan tabungan nasabah, karena tugas tersebut merupakan salah satu fungsi *Customer service* di Bank BRI.

Bank BRI JUNIO memberikan banyak kemudahan bagi nasabah dalam hal penarikan rekening tabungannya, akan tetapi ada prosedur resmi yang harus dilakukan oleh nasabah ketika akan melakukan penarikan rekening

tabungannya. Nasabah datang ke Bank BRI terdekat kemudian nasabah mengambil form slip penarikan yang telah disediakan oleh pihak bank. Dan mengisi form slip penarikan sesuai dengan identitas yang tertera di buku tabungan dan kemudian menyerahkan buku tabungan dan slip penarikan pada teller bank.

Customer service merupakan garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada para nasabah dan calon nasabah. Dalam menjalankan tugasnya *customer service* tidak bisa lepas dari kendala-kendala yang dapat menghambat jalannya tugasnya, misalnya rendahnya minat nasabah terhadap produk BRI JUNIO, pihak sekolah-sekolah terkadang sudah menjalin hubungan kerjasama dengan bank lainnya, ketidak sesuai atau tidak lengkapnya persyaratan yang sudah diberikan oleh pihak bank ketika bank BRI melakukan kolektif data ke sekolah-sekolah.

Customer service memiliki peranan yang sangat penting dan vital dalam meningkatkan citra baik bank BRI, dan upaya intensifikasi dana melalui tabungan, khususnya tabungan BRI JUNIO. *Customer service* sangat berperan aktif dalam meningkatkan pengguna nasabah BRI JUNIO melalui pemberian pelayanan transaksi yang maksimal kepada calon nasabah dan nasabah yang telah setia menabung di bank BRI.

Salah satu produk yang ditawarkan oleh bank BRI JUNIO adalah produk dana yang diperuntukan bagi segmen anak-anak agar mulai belajar menabung, untuk menunjang kemudahan dalam memberikan pelayanan pembukaan transaksi rekening tabungan dengan pemberian fasilitas kepada *customer service* seperti

brosur yang merupakan fasilitas yang diberikan oleh pihak bank untuk membantu *customer service* dalam memberikan penjelasan mengenai produk-produk jasanya. Form CIF merupakan lembar formulir aplikasi pembukaan yang harus diisi oleh nasabah dan ditandatangani sesuai dengan identitas diri masing-masing nasabah. Sistem pengelolaan ini adalah salah satu fasilitas yang diberikan oleh pihak bank BRI untuk memudahkan sistem kerja *customer service*. Buku tabungan adalah fasilitas yang diberikan pihak bank dalam membantu *customer service* untuk melakukan pengecekan saldo atau transaksi yang dilakukan oleh nasabah.

Sebelum nasabaha melakukan pembukaan rekening baru terlebih dahulu harus memenuhi persyaratan yang diajukan oleh *customer service* terhadap nasabah yang akan membuka jenis tabungan Junio.

1. Informasi Persyaratan Pembukaan Produk Tabungan Junio BRI KC. Waru Sidoarjo :

Orang tua memiliki rekening tabungan BRI BritAma/Simpedes. Bagi orang tua yang belum memiliki rekening yang belum memiliki rekening di BRI dapat melakukan pembukaan rekening tabungan BRI BritAma/Simpedes terlebih dahulu. Mengisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening. Melampirkan fotocopy Kartu Keluarga/Akte Kelahiran calon nasabah Setoran awal Rekening Induk Rp. 250.000,- Usia maksimal pada saat pembukaan rekening dibawah 17 Tahun. Jenis mata uang (Rumah).

2. Prosedur-Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan Junio

Nasabah atau calon nasabah datang ke bank BRI KC.Waru Sidoarjo, Nasabah menerima CIF tersebut jika selesai diserahkan kembali kepada *customer service*, *customer service* melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan berkas pembukaan rekening tabungan, kebenaran pengisian formulir serta validasi spicemen tanda tangan pada formulir dan identitas pada buku tabungan, Penginputan identitas calon nasabah sesuai dengan data dan berkas formulir pembukaan rekening tersebut, Setelah itu, nasabah memperoleh nomor rekening calon nasabah setelah penginputan maka proses pembukaan rekening yang dilakukan *customer service* telah sesuai, Setelah menerima buku tabungan yang sudah ditandatangani nasabah mengisi slip setoran rangkap dua kemudian menyerahkan buku tabungan slip setoran tersebut beserta beserta uang setoran awal kepada teller. Pada bagian teller data setoran pada slip rangkap dua diinput ke komputer kemudian dicetak pada buku tabungan sesuai dengan nominal yang tertera pada slip setoran.

3. Bank BRI Tabungan Junio memberikan banyak kemudahan bagi nasabah dalam hal penarikan rekening tabungannya, akan tetapi ada prosedur resmi yang harus dilakukan oleh nasabah ketika akan melakukan penarikan rekening tabungannya.

Nasabah datang ke Bank BRI terdekat kemudian nasabah mengambil form slip penarikan yang telah disediakan oleh pihak bank. Dan mengisi form slip penarikan sesuai dengan identitas yang tertera di buku tabungan dan

kemudian menyerahkan buku tabungan dan slip penarikan pada teller bank.

4. Bagi nasabah yang ingin melakukan penutupan rekening tabungan tahapan yang harus dilakukan oleh nasabah apabila akan melakukan penutupan rekening pada Bank BRI Pertama nasabah datang ke bagian *customer service* dan menyerahkan buku tabungan dan slip penarikan keseluruhan, kemudian *customer service* mengecek jumlah saldo nasabah. *customer service* menginformasikan kepada nasabah bahwa pembukaan rekening dilakukan di cabang yang bersangkutan maka untuk transaksi penutupan dikenakan tambahan biaya sebesar lima puluh ribu rupiah sebagai biaya administrasi, lalu nasabah kemudian mengisi formulir penutupan rekening tabungan yang dilampiri dengan fotocopy kartu identitas. *customer service* akan melakukan verifikasi data nasabah dan memberikan stempel pada buku tabungan yang menandakan bahwa buku tabungan tersebut sudah tidak berlaku. Nasabah kemudian memberikan surat permohonan tutup tabungan, slip penarikan, dan buku tabungan kepada teller untuk diproses lebih lanjut. Teller akan melakukan tugasnya dengan menerima berkas yang diberikan nasabah, melakukan verifikasi tanda tangan atau aplikasi penutupan tabungan mencocokkan tanda tangan yang ada di buku tabungan nasabah dan kemudian melakukan pembayaran kepada penabung. Nasabah kemudian akan mendapatkan slip salinan yang menunjukkan jumlah keseluruhan uang yang ditarik saat melakukan penutupan buku rekening tabungan sebagai bukti.

5.2 SARAN

Peneliti memiliki beberapa saran untuk Bank BRI KC. Waru Sidoarjo diantaranya adalah :

1. Memberikan promosi dan pengenalan produk tabungan Junio selain promosi di sekolah-sekolah dapat juga melakukan promosi di Mall atau tempat-tempat keramaian yang memungkinkan untuk memperkenalkan Produk Tabungan Junio kepada masyarakat umum. Dengan begitu tujuan utama anak-anak dapat dipenuhi serta lebih meningkatkan pelayanan kepada nasabah.
2. Bank BRI dapat memberikan buku tabungan dengan karakter yang disukai anak-anak sehingga dapat menarik perhatian orang tua dan anak-anak untuk menabung. Serta ketika Bank melakukan promosi Bank dapat memberikan souvenir untuk dibagikan kepada nasabah atau dibagikan pada saat hari tertentu misalnya Hari Anak.
3. Seharusnya ketika melakukan promosi hendaknya dilakukan kepada orang tua siswa bukan hanya kepada siswanya saja. Sebelum melakukan promosi hendaknya pihak sekolah dan bank dapat berunding untuk mengumpulkan orang tua mereka pada hari tertentu, agar informasi yang disampaikan serta syarat-syarat yang sudah ditentukan dapat terpenuhi ketika nasabah membuka rekening baru serta tujuan bank dalam memperkenalkan produk tabungan BRI Junio dapat diketahui oleh orang tua dan juga dapat memberikan pembelajaran untuk mereka dalam hal menabung sejak dini.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex. Media Komputindo.
- Brinx, P.J., Wood, M.J. 2000. *Langkah Dasar Dalam Perencanaan Riset Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Baker, Michael, J., Saren, Michael. 2011. *Marketing: Theory A Student Text*. London: SAGE Publication.
- Hutabalian, Y.H., Kalangi, J.S. 2015. Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Unit Politeknik. *e-journal "Acta Diurna"*, Volume IV. No.3. Tahun 2015.
- Hermawan, A. 2005. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Irianto, M. 2007. *Prosedur Audit Operasional Bank*. Jakarta: pt. Gramedia Pustaka Utama.
- Karim, Rashed Al., Chowdhury, Tabassum. 2014. Customer satisfaction on service quality in private commercial Banking sector in Bangladesh. *British Journal of Marketing Studies*, Vol.2, No.2, pp.1-11, June 2014.
- Kartajaya, H., Yuswohady. 2005. *Attracting Tourists, Traders, Investors: Strategi Memasarkan Daerah di Era Otonom*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Leon, Boy., Ericson, Sonny. 2007. *Manajemen Aktiva Pasiva Bank Non Devisa*, Jakarta : PT. Grasindo.
- Lumbantobing, V.M. 2015. Peranan Komunikasi Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Lintas Semesta Surabaya. *Jurnal Komunikasi*, Vol. IX, No. 01, Maret 2015.
- Malik, Muhammad, E., Ghafoor, Muhammad, M., Iqbal, Hafiz, K. 2012. Impact of Brand Image, Service Quality and Price on Customer Satisfaction in Pakistan Telecommunication Sector. *International Business and Social Science*. Vol. 3, No.23 December 2012, pp.123-129.
- Manimpurung, L., Nangoy, S. C., & Mangantar, M. 2014. Analisis Kinerja Keuangan Dengan Menggunakan CAMEL Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) tbk. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(1).

- Moeljono, D. 2006. *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Moleong, Lexy. J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Nazrian, A., Hidayat, P. 2012. . Studi Tentang Keputusan Nasabah Dalam Menabung di Bank Sumut Cabang USU Medan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP). *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, Vol. 1, No. 1, Desember 2012.
- Otoritas Jasa Keuangan. 2015. *Statistik Perbankan Indonesia*. Vol. 1, No. 1, Desember 2015.
- Prayoga, D. 2015. Fungsi Komunikasi Antarpribadi Customer Service dalam meningkatkan kepuasan nasabah penabung di PT.Bank Danamon Indonesia Cabang Sudirman Samarinda. *eJournal Ilmu Komunikasi*,3 (3), 2015:1-13.
- Rangkuti Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Saghier, Niveen El., Nathan, Demyana. 2013. Service Quality Dimension and Customer Satisfaction of Banks in Egypt. *Proceedings of 20th International Business Research Conference 4 - 5 April 2013*, Dubai, UAE, ISBN: 978-1-922069-22-1.
- Sudarso, Andriasan. 2016. *Manajemen Pemasaran Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Suyatno, dkk. 2007. *Kelembagaan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Tangkilisan, Hessel, N, S. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Tohar, M. 2007. *Membuka Usaha Kecil*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Widyastuti, R.S., Armanto, B. 2013. Kompetisi Industri Perbankan Indonesia. *Buletin Ekonomi Moneter dan Perbankan*, April 2013.
- Wiyono, Slamet. 2005. *Cara Mudah Memahami Akuntansi Perbankan Syariah Berdasarkan PSAK dan PAPSII*. Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Wilardjo, S.B. 2005. Pengertian, Peranan dan Perkembangan Bank Syari'ah di Indonesia. *Value added*. Vol. 2, No. 1, September 2005.