

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan pada bab – bab sebelumnya, maka penelitian ini dapat disimpulkan :

Seorang *Customer Service* memiliki peranan penting dalam usahanya untuk mempertahankan loyalitas dari nasabahnya dan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang cepat, akurat, baik dan juga ramah terhadap nasabah. Karena sebagai *Customer Service* sangat berperan aktif dalam melayani keinginan dan kebutuhan nasabah demi terciptanya kepuasan nasabah. Selain itu, *Customer Service* juga harus bisa menjaga hubungan dan komunikasi dengan nasabah secara baik agar hubungan antara nasabah dan bank juga dapat terjaga serta berjalan dengan baik. *Customer Service* yang baik, tidak hanya dilihat dari segi fisiknya saja, namun juga dilihat dari segi nonfisik seperti kemampuan dalam melayani dan dalam etika pelayanannya

1. Tugas dan wewenang serta hamabatan *Customer Service* di Bank Jatim Cabang Mojokerto diantaranya yaitu :

a. Penerimaan Tamu

Dalam penerimaan tamu seorang *Customer Service* melakukan pelayanan kepada nasabah pada saat nasabah membutuhkan atau memerlukan sesuatu dapat melalui telepon maupun secara langsung (*face to face*) dengan nasabah.

Hal yang perlu diperhatikan dalam melayani nasabah yaitu :

1. Menyapa dan berbicara dengan nasabah secara lembut, ramah, sopan, santun, dan jelas.
 2. Meyakinkan nasabah dan memberikan kepuasan dalam setiap pemberian pelayanan.
 3. Percaya diri, penuh senyum dan bersikap akrab dalam melayani nasabah.
 4. Sebagai *Customer Service* yang berada dibagian front office juga harus berpenampilan dan berpakaian dengan rapi dan bersih.
 5. Setia mendengarkan pembicaraan nasabah dan menerima apapun keluhan yang disampaikan oleh nasabah dengan sabar dan tekun.
- b. Komunikator
- Sebagai seorang *Customer Service* juga bertugas sebagai pemberi segala informasi yang dibutuhkan oleh nasabah yang masih terkait dengan kebutuhan nasabah.
- c. Handling Complaint
- Seorang *Customer Service* juga bertugas sebagai penampung complain nasabah atau keluhan – keluhan dari nasabah dan juga menyelesaikan dengan baik dan benar.
- d. Membantu Memfasilitasi Nasabah
- Memberikan pelayanan seperti memberikan informasi tentang rekening tabungan ataupun giro apabila nasabah ingin mengetahui saldo tabungannya.
- e. Memasarkan Produk – Produk Bank

Selain tugasnya melayani dan memberikan pelayanan kepada nasabah, seorang *Customer Service* juga ikut serta dalam memasarkan produk.

Sebagai seorang *Customer Service* juga memiliki wewenang dalam menjalankan pekerjaannya seperti melakukan verifikasi tanda tangan nasabah atau lebih tepatnya menyesuaikan specimen tanda tangan nasabah dengan data yang sudah ada, melakukan penolakan ataupun penerimaan pembukaan buku rekening tabungan atau giro, membantu nasabah dalam pengisian form aplikasi atau CIF (*Customer Information File*), melakukan penutupan rekening nasabah baik atas permintaan nasabah maupun karena sebab yang lainnya sesuai dengan prosedur bank.

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, terdapat beberapa hambatan yang dilalui seorang *Customer Service*, diantaranya yaitu :

a. Tipe atau Karakter Nasabah

Karakter nasabah yang bermacam – macam merupakan salah satu hambatan yang dihadapi seorang *Customer Service*, dengan berbagai banyak karakter nasabah seorang *Customer Service* harus bisa memahami dan menghadapi berbagai macam tipe nasabah dengan sabar dan tekun.

b. Gangguan Sistem

Dalam pelayanan terhadap nasabah, terkadang gangguan sistem atau gangguan jaringan dapat muncul secara tiba – tiba, dengan begitu sebagai seorang *Customer Service* harus bisa memberikan pengertian kepada nasabah dan segera menyelesaikan pelayanannya apabila gangguan sistem sudah selesai.

2. Peranan *Customer Service* dalam pelayanan terhadap nasabah di Bank Jatim Cabang Mojokerto

Seorang *Customer Service* di bank sangatlah berperan penting, karena *Customer Service* adalah perantara antara bank dengan nasabah, menjaga hubungan bank dan nasabah akan tetap terjalin dengan baik dan juga agar nasabah mempertahankan kelayolitasannya kepada bank. Selain itu *Customer Service* juga berperan sebagai pemberi informasi atau pusat informasi bank yang biasa dibutuhkan oleh nasabah.

3. Aturan dasar dan etika khusus *Customer Service* dalam pelayanan terhadap nasabah di Bank Jatim Cabang Mojokerto

Pada saat pemberian pelayanan kepada nasabah sehari – hari, seorang *Customer Service* hendaknya selalu menerapkan dan memperhatikan aturan dasar dan etika dalam cakap, sikap dan berpakaian. Berikut adalah beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu :

- a. Kerapian dalam berpakaian.
- b. Senyum, sapa, salam, dan jangan lupa selalu ucapkan “*maaf*” apabila melakukan kesalahan dan akhiri dengan “*terima kasih*”.
- c. Hindari kebiasaan buruk, seperti memainkan handphone, berbicara kasar, dan sebagainya.
- d. Berbicara dengan jelas, tegas, ramah dan sopan.

4. Upaya *Customer Service* dalam pelayanan terhadap nasabah di Bank Jatim Cabang Mojokerto

Upaya yang dilakukan seorang *Customer Service* bertujuan untuk menjaga kesetiaan dan kepercayaan nasabah kepada bank, sehingga upaya yang dilakukan oleh *Customer Service* harus dilakukan dengan baik dan tepat. Berikut upaya – upaya yang dapat dilakukan seorang *Customer Service* :

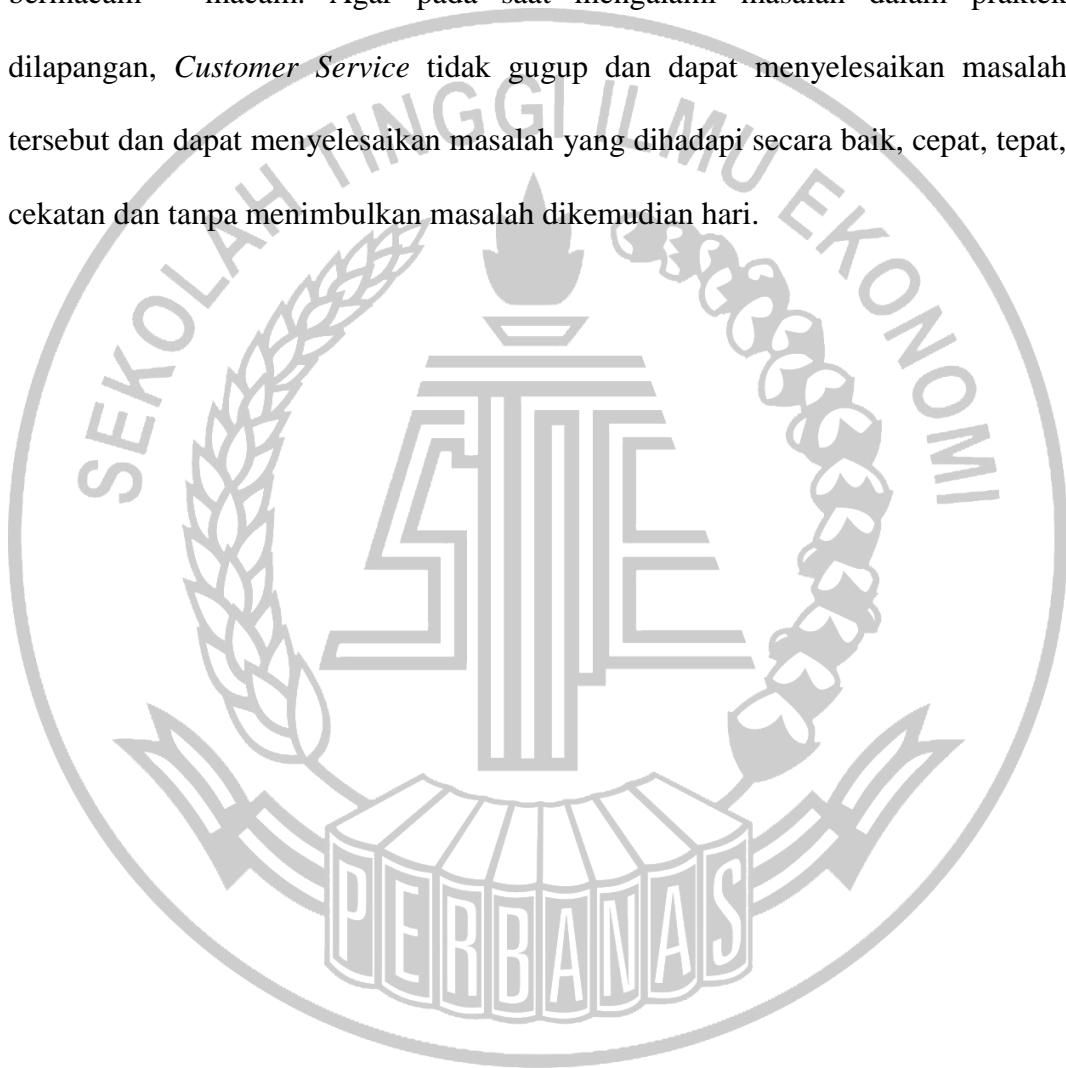
5.2 Saran

Berikut ini adalah saran yang dapat dilakukan dalam menghadapi dan menyelesaikan hambatan – hambatan yang dialami seorang *Customer Service* :

1. Dalam menghadapi berbagai macam karakter nasabah, seorang *Customer Service* harus bisa mengontrol emosi dan banyak bersabar dalam menjalankan tugas, karena seorang *Customer Service* adalah jembatan antara nasabah dan bank. Terima semua keluhan – keluhan nasabah, bersikap simpati dan empati, mendengarkan apapun yang dikatakan nasabah dengan lapang dada, kemudian memberikan solusi terbaik untuk pemecahan permasalahan yang ada secara baik dan tepat, agar tidak menimbulkan masalah dikemudian hari.
2. Pada saat terjadi gangguan sistem, otomatis pelayanan terhadap nasabah akan terhambat, sisitulah tugas seorang *Customer Service* harus diterapkan seperti memberikan pengertian kepada nasabah mengenai gangguan sistem dan memberikan fasilitas ditempat seperti memberikan snack maupun minuman.

5.3 Implikasi

Dalam hal ini, sebagai *Customer Service* harus melakukan pendalaman berbagai macam karakter nasabah, dalam arti harus mengetahui dan paham apa yang harus dilakukan apabila menghadapi berbagai karakter nasabah yang bermacam – macam. Agar pada saat mengalami masalah dalam praktek dilapangan, *Customer Service* tidak gugup dan dapat menyelesaikan masalah tersebut dan dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi secara baik, cepat, tepat, cekatan dan tanpa menimbulkan masalah dikemudian hari.



DAFTAR ISI

	Halama
n	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK/RINGKASAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Penjelasan Judul.....	3
1.3. Rumusan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.6. Metode Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Pengertian Bank dan Fungsi Bank	
2.1.1 Pengertian Bank.....	8
2.1.2 Fungsi Bank.....	9
2.2. Sifat Industri Perbankan.....	10
2.3. Sumber Dana Bank.....	11
2.4. Customer Service Bank	
2.4.1 Pengertian Customer Service Bank.....	12
2.4.2 Peranan Customer Service Bank.....	13
2.4.3 Fungsi Customer Service Bank.....	13
2.5. Tugas Customer Service Bank	
2.5.1 Pengertian Tugas Customer Service.....	15
2.5.2 Tugas – Tugas Customer Service Bank.....	15
2.5.3 Produk – Produk Yang Ditawarkan Seorang Customer Service.....	17
2.5.4 Syarat – Syarat Seorang Customer Service Bank....	21
2.6. Sikap Melayani Nasabah.....	23
BAB III GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN	
3.1 Sejarah Berdirinya Bank Jatim.....	31

3.2	Visi dan Misi Bank Jatim	34
3.3	Struktur Organisasi	36
3.4	Job Description	37
3.5	Profil Perusahaan	
3.5.1.	Aktivitas Bank	44
3.5.2.	Semboyan Bank	44
3.5.3.	Logo Bank.....	45
3.5.4.	Produk – Produk Bank.....	45
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN		
4.1.	Tugas dan Wewenang Customer Service Dalam Pelayanan Terhadap Nasabah di Bank Jatim Cabang Mojokerto	
4.1.1.	Tugas Customer Service di Bank Jatim Cabang Mojokerto.....	56
4.1.2.	Wewenang Customer Service di Bank Jatim Cabang Mojokerto.....	60
4.1.3.	Hambatan Customer Service Di Bank Jatim Cabang Mojokerto.....	63
4.2.	Peranan Customer Service Dalam Pelayanan Terhadap Nasabah di Bank Jatim Cabang Mojokerto	64
4.3.	Aturan Dasar dan Etika Khusus Dalam Pelayanan Terhadap Nasabah di Bank Jatim Cabang Mojokerto	
4.3.1	Aturan Dasar Dalam Pelayanan Customer Service .	65
4.3.2	Etika Khusus Customer Service Dalam Pelayanan Nasabah.....	67
BAB V PENUTUP		
5.1.	Kesimpulan	68
5.2.	Saran	72
5.3.	Implikasi	73
DAFTAR RUJUKAN		
LAMPIRAN		