

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan pada bab satu sampai bab empat mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan di bagian *customer service* PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak- Surabaya. Maka dapat disimpulkan beberapa hal, yaitu :

Terdapat dua jenis persyaratan untuk menjadi petugas *customer service* pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak berupa syarat umum maupun syarat administrasi. Syarat umum bagi pria maupun wanita dapat dilihat dari segi pendidikan minimal D3 atau S1, umur maksimal 25 tahun, tinggi badan pria 165 cm serta tinggi badan wanita 155 cm, ipk minimal 2.75 skala 4.00, mampu mengoperasikan komputer (Ms Word, Ms Excel, dan Ms Power Point), dapat berkomunikasi dengan baik dan lancar, sehat rohani maupun jasmani, serta ramah, sopan, dan santun. Adapun syarat administrasi meliputi surat lamaran, *Curriculum Vitae*, Copy Kartu Tanda Penduduk, Copy Ijazah, Copy Transkrip Nilai, Copy SKCK yang dilegalisir, Copy Kartu Keluarga, dan menyiapkan Pas foto 4x6 lembar.

Prosedur pembukaan rekening tabungan, giro serta deposito bagi setiap nasabah harus melengkapi persyaratan yang ada pada PT. Bank Rakyat Indonesia sesuai dengan rekening yang ingin dibuka. Untuk penutupan rekening tabungan, giro dan pencairan deposito bagi setiap nasabah harus melengkapi persyaratan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Rakyat Indonesia.

Hambatan dari dalam (internal) yang dihadapi oleh petugas *customer service* pada PT. Bank Rakyat Indonesia misalnya kondisi *customer service* tidak fit atau sedang sakit saat melayani nasabah, mengalami kerusakan peralatan pada saat *customer service* sedang melayani nasabah seperti ketika nasabah yang melakukan pembukaan rekening simpanan menjadi terhambat dikarenakan rusaknya *EDC Merchant*, dan saat *customer service* melakukan proses transaksi yang diajukan oleh nasabah sering terjadi gangguan sistem pada personal komputer.

Alternatif untuk mengatasi hambatan yang dihadapi oleh petugas *customer service* pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak- Surabaya yaitu jika *customer service* mengalami sakit atau kondisi yang tidak fit pada saat melayani nasabah, *customer service* dapat bersikap profesional dengan cara menunjukkan pelayanan yang diberikan telah maksimal kepada nasabah dan selalu ramah pada saat mengalami komplain dari nasabah. Jika terjadi kerusakan peralatan *EDC Merchant* pada saat melayani nasabah maka terlebih dahulu *customer service* mengucapkan permintaan maaf untuk nasabah atas terhambatnya

proses saat bertransaksi dan segera menghubungi atau memberitahu ke bagian teknisi agar segera datang memperbaiki kerusakan peralatan serta *customer service* wajib mempersiapkan fasilitas yang dibutuhkan dalam melayani nasabah agar dapat terpenuhinya kebutuhan nasabah secara maksimal dengan cara meminjam *EDC Merchant* ke *customer service* sebelumnya, dan Jika *customer service* mengalami gangguan pada sistem transaksi, hendaknya *customer service* memberitahukan pada bagian informasi teknologi agar sistem yang rusak segera diperbaiki dan selalu mengucapkan permohonan maaf pada nasabah atas ketidaknyamanan yang dialami oleh nasabah.

Peranan *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak dapat dilihat pada saat *customer service* mengedukasi serta menjelaskan secara rinci mengenai produk-produk terbaru kepada nasabah yang ada pada Bank Rakyat Indonesia, untuk target pembukaan rekening diberikan waktu beberapa minggu maka sebagai *customer service* dapat berbagi cara maupun ide untuk bisa menyelesaikan lebih cepat daripada target yang diharuskan, *customer service* mengenali apa yang menjadi kebutuhan nasabah, memberikan pelayanan yang memuaskan, membina hubungan baik dengan nasabah, serta *customer service* melakukan *role play* saat menangani nasabah di depan umum setiap hari senin dan rabu, fungsinya agar *customer service* dapat meningkatkan *skill* maupun pengetahuan produk (*product knowledge*)

kemudian *customer service* lainnya akan memberikan masukan mengenai standar pelayanan yang baik itu seperti apa sehingga pelayanan yang masih dibawah standar akan ditingkatkan standar pelayanannya.

Untuk *customer service* pada PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak diperlukan adanya peningkatan standar pelayanan berupa kemampuan *customer service* memberikan solusi masalah, penguasaan suatu fitur produk atau *product knowledge* bagi *customer service* agar lebih ditingkatkan lagi untuk menghindari ketidakpuasan nasabah.

5.2 Saran dan Implikasi

5.2.1 Saran

Saran dari peneliti ditujukan untuk penelitian selanjutnya agar lebih baik lagi dan dapat dijadikan bahan pertimbangan, yaitu :

1. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan judul maupun pembahasan yang sama pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak-Surabaya. Sebaiknya dilakukan pada bank berbeda dikarenakan prosedur antar bank bisa saja berbeda
2. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian pada bank yang sama, sebaiknya memilih judul pembahasan yang berbeda karena pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang

Tanjung Perak-Surabaya mempunyai berbagai jenis produk-produk bank yang dapat dijadikan sebagai judul Tugas Akhir

3. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan topik serta pembahasan yang sama pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak-Surabaya. Sebaiknya, menggunakan aturan-aturan terbaru yang berlaku pada tahun tersebut.
4. Dengan adanya penelitian ini, peneliti mengharapkan peningkatan pelayanan dari pihak bank terkhususnya *customer service* berupa waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, kemampuan *customer service* memberikan solusi masalah, penguasaan suatu fitur produk atau *product knowledge* bagi *customer service* agar lebih ditingkatkan lagi untuk menghindari ketidakpuasan nasabah.

5.2.2 Implikasi

Berdasarkan kesimpulan dan saran dari penelitian mengenai peranan *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah diharapkan dapat memberikan implikasi atau dampak bagi PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak-Surabaya seperti:

1. Adanya penelitian pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak-Surabaya dapat memberikan masukan positif bagi bank terkhususnya bagian *customer service* terkait dengan standar pelayanan yang diberikan apabila masih dibawah standar maupun

tidak berdasarkan prosedur yang ditetapkan maka perlu ditingkatkan standar pelayanan berupa kemampuan *customer service* memberikan solusi masalah, penguasaan suatu fitur produk atau *product knowledge* bagi *customer service* agar nasabah merasa nyaman, puas dan semakin loyal terhadap bank tersebut.

2. PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak-Surabaya dapat melakukan pengawasan serta lebih mengoptimalkan pengawasan secara bertahap ataupun berkala dalam menangani kinerja *customer service* agar kinerja yang diperoleh *customer service* dapat ditingkatkan sesuai dengan tujuan yang diharapkan dan lebih efektif.
3. Pimpinan Cabang PT. Bank Rakyat Indonesia diharapkan untuk selalu memberi dukungan serta motivasi bagi karyawan-karyawan misalnya dengan memberikan kenaikan gaji, memberikan tunjangan ataupun uang lembur sesuai dengan pekerjaan yang telah diselesaikan agar timbulnya kepuasan kerja dan motivasi kerja dari karyawan sehingga dengan cara tersebut dapat meningkatkan kinerja kerja setiap karyawan.

DAFTAR RUJUKAN

- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta :
Gaya Mediakualitas.
- Herman, D. (2011). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kasmir. (2012). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kasmir. (2014). *Manajemen Perbankan*. Jakarta :
PT Raja Grafindo Persada.
- Mahmoedin. (2010). *Melacak Kredit Bermasalah*. Jakarta :
Pustaka Sinar Harapan.
- Maryanto, S. (2010). *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung :
PT Remaja Rosdakarya.
- Mudrajad, K. d.-Y. (2016). *Manajemen Perbankan Teori dan Aplikasi*.
Yogyakarta: BPFE. Anggota IKAPI.
- Sinambela, D. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta :
PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,
Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, N. S. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan. Cetakan ke 7*.
Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 3/10/PBI/2001. Penerapan Prinsip
Mengenal Nasabah.
- PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Sejarah dan visi misi Bank Rakyat
Indonesia. Diunduh tanggal 20 Juni 2019 dari (<https://bri.co.id/>)
- Thamrin, A. D. (2013). *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta :
Rajawali Pers.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor10. (1998). Tentang
Perbankan. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Utama, I. B. (2013). *Memahami Bisnis Bank*. Jakarta :

PT.Gramedia Pustaka Utama.

Waworuntu, B. (1997). *Dasar-dasar Keterampilan Melayani*

Nasabah Bank. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama

Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta:

Penerbit: PT INDEKS

