

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Pada bab kesimpulan akan di jelaskan mengenai uraian singkat yang di jabarkan dengan baik dari hasil penelitian dan pembahasan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah di uraikan, maka pembahasan diatas dapat di ambil kesimpulan mengenai peranan *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah. Kesimpulan yang dapat diambil adalah Tugas, Wewenang dan Tanggung jawab seorang *Customer Service* pada bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah diantaranya adalah melayani nasabah dengan membantu nasabah untuk memenuhi segala kebutuhannya, membantu nasabah dalam membuka rekening tabungan, deposito, dan giro, memberikan pelayanan kepada nasabah dalam hal penggantian kartu debit, pelayanan pendaftaran *Mandiri On-line* dalam bentuk web dan aplikasi *Mobile* yang dapat mempermudah para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor, menyelesaikan komplain nasabah, kemudian melakukan tugas Marketing yaitu kegiatan mencari nasabah baru, *Cross selling*, dan *Maintenance* nasabah lama. *Customer Service* pada Bank Mandiri Cabang Pembantu juga memiliki wewenang yaitu: menyaksikan nasabah mengisi formulir pembukaan rekening, meminjam identitas nasabah dan mencocokkannya foto nasabah, meminta nasabah untuk menandatangani formulir pengajuan rekening, melakukan verifikasi tanda tangan nasabah, melakukan penolakan permintaan BG dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan,

melakukan penutupan rekening atas dasar permintaan dari nasabah, melakukan pemblokiran rekening nasabah baik atas permintaan nasabah atau pihak lain yang berwenang.

Dalam menjalankan tugas sebagai pemberi pelayanan kepada nasabah seorang *Customer service* memiliki tanggung jawab untuk menjalankan seluruh tugas dan wewenangnya dengan baik agar nasabah dapat merasakan kepuasannya dan setia untuk bertransaksi di Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah serta merasakan kenyamanan dalam bertransaksi. Untuk menjalankan tanggung jawabnya sebagai *Customer Service* diuntut untuk mengikuti semua peraturan yang telah di buat perusahaan sesuai dengan standar operasional antara lain adalah strategi pelayanan yang dilakukan oleh Customer Service dalam melayani nasabah diantaranya melakukan *Service Excellence* dengan maksimal kepada nasabah, dan kesiapan para Customer service dalam mengatai permasalahan yang muncul secara profesional. Untuk mewujudkan penerapan *Service Excellence* yang maksimal maka perusahaan telah menetapkan tiga kemampuan yang harus dilakukan, yaitu dengan sikap awal melayani nasabah dengan sapaan, mempersilahkan duduk dan berjabat tangan, yang kedua dengan sikap melayani nasabah, sikap yang harus dilakukan oleh *Customer Service* Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah melayani nasabah dengan cepat, tepat dan fokus, yang terakhir adalah sikap akhir setelah menyelesaikan tugas melayani nasabah yaitu dengan mengucapkan terima kasih dan menawarkan bantuan jika kemungkinan ada kebutuhan lain yang diinginkan oleh nasabah.

Strategi pelayanan yang dilakukan *Customer Service* di bandingkan pesaing diantaranya adalah dengan menggunakan standar pelayanan berdasarkan maksimal waktu untuk mempercepat tugas operasionalnya sehingga nasabah tidak terlalu lama dalam mengantri, pelayanan berdasarkan maksimal waktu digunakan untuk pelayanan pembukaan rekening selama maksimal tujuh belas menit dan lima menit maksimal dalam pelayanan pergantian kartu debit nasabah.

Hambatan-hambatan yang dialami *Customer Service* Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah antara lain adalah sarana prasarana yang kurang, contohnya adalah tempat duduk untuk mengantri. SDM yang kurang untuk *Customer Service*, timbulnya permasalahan maupun pengaduan komplain yang berbeda-beda setiap harinya, gangguan teknis dari perusahaan sendiri. Solusi yang dilakukan *Customer Service* dalam mengatasi hambatan yang dihadapi dalam melayani nasabah adalah dengan menyiapkan kotak saran untuk nasabah yang akan di tujukan kepada *Customer Service*, mengupdate atau mencari informasi melalui media masa, atau meminta bantuan kepada atasan seperti *Supervisor*.

5.2. Saran

Dari kesimpulan di atas penulis dapat memberikan saran penelitian yang ditujukan pada peneliti selanjutnya yang akan meneliti pada topik dan perusahaan yang sama. Saran dari penulis untuk peneliti selanjutnya yang akan meneliti topik tentang Penerapan pelayanan *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah adalah untuk melakukan observasi dengan jangka waktu yang lama misalnya dua minggu atau mungkin satu bulan terdapat empat kali observasi

yang dilakukan agar praktek langsung pelayanan operasional yang dilakukan oleh *Customer service* sesuai dengan hasil wawancara yang telah dilakukan bersama dengan *Customer Service* pada Bank tersebut. Untuk peneliti selanjutnya pada Bank Mandiri dengan cabang yang berbeda, saran yang dapat penulis berikan adalah membuat perbandingan apakah *Customer Service* pada Bank Mandiri kantor cabang maupun kantor unit dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya memiliki kesamaan standar operasional yang dilakukan dalam melayani nasabah.

5.3. Implikasi Penelitian

Selain memberikan saran, penulis juga dapat memberikan masukan kepada Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah agar pelayanan lebih baik lagi dan nasabah merasa nyaman untuk melakukan transaksi, saran yang dapat penulis berikan adalah tidak terlalu lama untuk menindaklanjuti saran-saran nasabah yang telah dituliskan di kotak saran dan membuatkan stiker atau papan penilaian bertuliskan puas dan tidak puas untuk nasabah yang kemudian di letakkan di kotak. Agar perubahan yang diinginkan oleh nasabah untuk Bank Mandiri segera terwujud untuk kenyamanan nasabah.

DAFTAR RUJUKAN

- Bank Mandiri.(www.bankmandiri.co.id) diakses pada tanggal 8 Juli 2019
- Fernandes.Y.D.& Marlius.D. (2018).”Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang”.
<https://osf.io/wrh3p/download/?format=pdf>
- Indonesia, Ikatan Bankir.(2014).”Mengelola Kualitas Layanan Perbankan”.Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama
- Instruktu Laboratorium Operasional Bank Stie Perbanas Surabaya Program Studi Sarjana dan Diploma Keuangan Perbankan.(2018)
- Kasmir. (2004).”Etika Customer Serrvice”.Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada
- Kusuma, D. (2010). “PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM PELAYANAN PRODUK DANA PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk CABANG SURAKARTA (Doctoral dissertation, Universitas Sebelas Maret Surakarta)”.
<https://eprints.uns.ac.id/4056/>.
- MIRAWATI, J. F. (2019). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang.
<https://osf.io/preprints/inarxiv/cq458/>
- Nasution.(1998).”Metode Naturalistik Kualitatif “.Bandung:Tarsito
- Nugrahani, F., & Hum, M. (2014). MetodePenelitianKualitatif. *Solo: CakraBooks*.
<http://digilibfkip.univetbantara.ac.id/materi/Buku.pdf>
- Sugiyono.(2015).”Memahami Penelitian Kualitatif “.Bandung:CV. Alfabeta
- Suryani,Tatik.,Prawitowati,Tjahjani.,Lindiawati.,Saleh,Laila.,Sistiyarini,Evi,
(2014)”Etika dan Pengembangan Kepribadian”.Eramedia Publisher