

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kertajaya Surabaya dapat disimpulkan beberapa hal, antara lain sebagai berikut:

- A. Standar *customer service* standar pelayanan keberhasilan bank dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah ditentukan oleh penampilan, layanan, pengetahuan, dan keterampilan mengenal produk dan jasa oleh bank Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kertajaya Surabaya. Standar Pelayanan pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kertajaya Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.

Seorang *customer service* harus mengenakan seragam dengan kombinasi yang menarik. Contoh penampilan seorang *customer service* untuk pria dan wanita yaitu menggunakan seragam sesuai ketentuan yang ada di bank rambut tersisir rapi (jika pria tidak melebihi kerah baju sedangkan wanita rambut digulung/dicepol) dan warna hitam, menggunakan sepatu pantofel normal berwarna hitam (untuk wanita pantofel dengan hak minimal 3 cm dan maksimal 7 cm) dan memakai asesoris seperti jam tangan.

2. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh senyum dalam melayani nasabah. Nasabah akan merasa nyaman dan puas apabila customer service melayani dengan sikap akrab seolah olah sudah mengenal dengan nasabah, percaya diri, dan tidak ragu-ragu dalam melayani nasabah.
 3. Menyapa dengan lembut, dan berusaha menyebutkan nama jika kenal. Pada saat nasabah datang, *Customer Service Officer* harus menyapanya dengan ramah terlebih dahulu dengan senyuman yang lebar. Sikap yang dilakukan *customer service* yaitu berdiri menyambut nasabah dengan senyum dan tulus, mengucapkan salam selamat pagi/siang/sore bapak/Ibu lalu menanyakan kebutuhan nasabah.
 4. Bersikap tenang, sopan, dan hormat tekun mendengarkan setiap pembicaraan. *Customer service* harus dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, ceroboh dan sopan santun dalam bersikap, tunjukkan sikap menghormati sekaligus mendengarkan dan memahami keinginan nasabah.
 5. Tekun mendengarkan setiap pembicaraan dan menerima keluhan dengan baik
- B. *Customer Service* harus mendengarkan dan memahami betul-betul yang diinginkan nasabah, berusaha menerima dan memberikan solusi alternatif yang baik.

1. Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar. Berbicara jelas menggunakan Bahasa Indonesia yang benar oleh nasabah hindari juga menggunakan istilah-istilah yang tidak dapat dimengerti oleh nasabah.
 2. Bergairah dalam melayani nasabah. Apabila dilayani dengan memberikan pelayanan yang prima dengan menunjukkan kemampuan dalam melayani dengan penuh gairah dan semangat membuat nasabah merasa tertarik dengan harapannya.
 3. Hindari menyela atau memotong pembicaraan nasabah. Pada saat nasabah berbicara berusaha mendengarkan jangan menyela atau memotong pembicaraannya dan menghindari kalimat sindiran atau teguran, dan berdebat dengan nasabah.
 4. Mampu meyakinkan serta memberikan kepuasan kepada nasabah. Meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang logis. *customer service* harus mampu memberikan kepuasan kepada nasabah atas pelayanan yang diberikan agar nasabah juga puas dan betah.
 5. Meminta bantuan kepada pihak lain apabila ada permasalahan yang tidak dapat ditangani.
- C. Upaya yang sudah dilakukan seorang *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kertajaya Surabaya yaitu:
1. Menawarkan berbagai produk menarik kepada calon nasabah.
Contohnya bagian marketing menawarkan produk tabungan seperti

simpedes, tabungan britama, tabungan haji, asuransi investasi emas, dan lain-lain kepada nasabah.

2. Memberikan kemudahan bagi nasabah dalam menyimpan dana di bank.
 3. Advertising yaitu sarana promosi yang digunakan untuk menginformasikan, menarik, dan mempengaruhi calon nasabah.
 4. Kunjungan nasabah Eksisting promosi penjualan atau sales promotion dilakukan untuk mencari nasabah membeli produk dan jasa bank. Kunjungan ke nasabah ekstising bertujuan menawarkan produk bank yang sudah tau mengenai Bank BRI.
 5. Jaminan keamanan dana yang disimpan. Nasabah selalu ingin jaminan keamanan dari dana miliknya yang nanti akan ditabung.
 6. Menggulirkan tabungan berhadiah. Biasanya bank memberikan persyaratan minimal dana yang di tabung. Kegiatan ini sangat dinanti oleh nasabah dan penabung.
- D. Dari beberapa upaya yang sudah dilakukan *customer service* dari hasil wawancara, rata-rata 30 transaksi setiap hari. Biasanya pada saat awal bulan terlihat ramai sedangkan mulai akhir bulan rata-rata transaksi menurun hingga 20 nasabah. Untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah harus tetap dipertahankan variabel-variabel yang digunakan terutama pelayanan pada pelanggan dan variabel produk. Disamping itu diawasi pihak sumber daya manusia serta melaksanakan intruksi-intruksi kerja yang ada dalam standar operasional prosedur

(SOP). Dalam melakukan tugas-tugasnya, petugas *customer service* seringkali mengalami hambatan-hambatan seperti:

1. Pelayanan yang tidak memuaskan.

Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik atau tidak diperhatikan, merasa disepelekan atau kadang merasa tersinggung karna diabaikan sehingga menyebabkan nasabah tidak puas.

2. Produk yang tidak baik.

Produk perbankan yang sesuai dengan keinginan nasabah kurang dan tidak memiliki kelebihan atau keunggulan. sehingga pilihan yang diminati nasabah tidak berkenan dihati.

3. Ingkar janji.

Petugas *customer service* tidak menepati janji seperti pada saat waktu pelayanan.

4. Biaya yang relatif mahal.

Biaya yang dibebankan kepada nasabah relatif mahal jika dibandingkan dari bank pesaing. Hal ini juga menyebalkan nasabah meninggalkan bank.

5.2 Saran dan Implikasi

Dari penelitian yang telah dilakukan, penulis mempunyai hambatan-hambatan yang dihadapi petugas *customer service* dalam melayani nasabah Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kertajaya Surabaya. Penulis akan

memberikan saran untuk pemecahan masalah yang terjadi yaitu, sesuai dengan keinginan nasabah yaitu:

1. Nasabah adalah raja kepuasan nasabah ditentukan dari pelayanan petugas, nasabah selalu menginginkan kebutuhannya dilayani sesuai yang nasabah butuhkan. Oleh karena itu petugas harus lebih hati-hati dalam melayani karena *type-type* setiap nasabah itu berbeda-beda.
2. Petugas harus menguasai betul-betul produk-produk bank sebelum menawarkan ke nasabah sehingga nasabah bisa memahami dan memilih jenis produk yang akan digunakan nasabah.
3. Hindarkan untuk tidak membohongi nasabah karena sangat fatal dan kepercayaan nasabah kepada bank hilang.
4. Jangan mencoba meminta biaya administrasi lebih dari yang ditetapkan bank misalnya ketika nasabah ingin menutup rekening tabungan, petugas harus benar-benar mengikuti prosedur yang ditetapkan bank.

Adapun hal-hal yang menjadi Implikasi mahasiswa STIE Perbanas Surabaya yang selanjutnya akan melaksanakan penelitian pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kertajaya Surabaya. ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi mahasiswa selanjutnya yang akan melakukan penelitian di bagian *customer service* harus benar-benar mempersiapkan diri sebelum melaksanakan penelitian, misalnya mencari tahu seperti apa prosedur pembukaan rekening, mempersiapkan mental dan juga meningkatkan kemampuan berkomunikasi sehingga mampu mendapatkan nasabah.

2. Pada saat pelaksanaan penelitian harus mengikuti prosedur yang ditetapkan tempat magang. Misalnya ketepatan waktu tiba di kantor, penggunaan pakaian yang rapi dan sopan.
3. Mahasiswa harus menunjukkan etika yang baik dan mampu menjaga nama kampus dan proses penelitian. Misalnya disiplin waktu sehingga tiba di kantor tepat waktu.
4. Mahasiswa harus efektif dan efisien. Misalnya teliti ketika sedang wawancara dengan petugas *customer service*.
5. Mahasiswa harus mengembangkan pengetahuannya mengenai bagaian *customer service*. Misalnya, aktif dalam bertanya seperti menanyakan nilai-nilai perusahaan, kegiatan usaha, produk-produk bank, fasilitas-fasilitas apa saja yang ada pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kertajaya Surabaya dan kendala yang sering dihadapi oleh petugas, pengalaman bekerja dan lain sebagainya.
6. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kertajaya Surabaya hendaknya dapat dengan cekatan membantu mahasiswa yang akan melaksanakan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- A Muwafik Saleh . 2010 .“ Manajemen Pelayanan “. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Aniek Maschudah. 2013. Modul Klasikal Laboratorium Operasional Bank. Surabaya: STIE Perbanas, Aniek Maschudah. 2014. Modul Klasikal Laboratorium Operasional Bank. Surabaya: STIE Perbanas
- Andi Prastowo. 2011. Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Anggraeni. Lutfiyana Riantika. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Universitas Brawijaya: Unit Mlarak Cabang Ponorogo.
- Chaffey Dafe. (2009). E-Business and e-commerce management :strategy Implimentation, and practice. Edition, Printece Hall.
- Daryanto, 2014. Pembelajaran Tematik, Terpadu, Terintegrasi Kurikulum 2013. Jogjakarta : Gava Media.
- Gunawan, Imam. 2014. Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik. Jakarta: Bumi Aksara Irawan, H. 2009. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kasmir. 2014. Analisis Laporan Keuangan. Edisi Satu. Cetakan Ketujuh. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2008. Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2 Jakarta: Indeks
- Kristanto, Jajat. 2011. Manajemen Pemasaran Internasional. Erlangga: Jakarta.
- Maddy, Khairul. 2009. Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima. Jakarta : Chama Digit.
- Moleong L. J. 2001. Metodologi Penelitian Kualitatif. PT Remaja Rosda Karya: Bandung, Moleong, L.J. (2011). Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rahmayanty, Nina. 2013. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Penerbit CV Alfabeta: Bandung, Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung:

Alfabeta, Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.

Tjiptono, Fandi dan Gregorius, Candra, 2012. Pemasaran Strategik. Yogyakarta. ANDI.

<https://bri.co.id/sejarah> di akses pada tanggal 12 Juli 2019

