

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan rumusan masalah mengenai pelayanan *customer service* pada produk tabungan BTN Batara di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas Kalibutih Surabaya dengan tujuan penelitian tugas akhir yang telah di bahas pada bab empat, maka tujuan yang pertama yaitu mengetahui persyaratan dan ketentuan tabungan BTN Batara, tujuan yang kedua dan ketiga yaitu memahami tugas, tanggung jawab dan peran yang dilakukan *customer service* dalam memberikan pelayanan produk tabungan BTN Batara kepada nasabah, tujuan keempat untuk mengetahui *standart operasional procedur* pemberian pelayanan kepada nasabah dalam penggunaan tabungan BTN Batara, tujuan yang terakhir yaitu memperoleh bukti dari hambatan yang dihadapi *customer service* dalam memberikan pelayanan produk tabungan BTN Batara kepada nasabah serta alternatif penyelesaian dari hambatan tersebut.

Sesuai dengan tujuan penelitian di bab satu dan hasil penelitian serta pembahasan di bab empat, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

Persyaratan dan ketentuan dalam pembukaan tabungan BTN Batara PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas Kalibutih Surabaya yaitu dapat digunakan untuk perorangan (WNI/WNA) ataupun lembaga. Untuk setoran awal bagi perorangan yaitu minimal Rp 50.000, dan menyerahkan *foto copy* identitas

diri, SIUP, TDP dan NPWP. Serta mengisi permohonan pembukaan tabungan BTN Batara (CIF).

Tugas yang dimiliki *customer service* cukup banyak dan tidak mudah. Dalam memberikan pelayanan, *customer service* memiliki tugas melayani nasabah yang datang ke bank antara lain untuk pembukaan rekening baru, penutupan rekening, *handling complain* atau menangani keluhan nasabah. Selain memiliki tugas, *customer service* juga memiliki tanggung jawab antara lain memberikan informasi dan pelayanan terbaik kepada nasabah terkait dengan berbagai produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank. Pelayanan terbaik *customer service* dapat diwujudkan dengan menangani keluhan nasabah dengan sebaik-baiknya. Dalam melayani nasabah, *customer service* memiliki tanggung jawab atas kepuasan nasabah terhadap pelayanannya. *Customer service* juga bertanggung jawab atas terjalinnya hubungan baik dengan nasabah.

Peran *customer service* dalam melayani produk tabungan BTN Batara yaitu memberitahukan informasi mengenai tabungan BTN Batara sebelum nasabah melakukan pembukaan rekening. Informasi tersebut meliputi manfaat produk tabungan BTN Batara, biaya yang melekat pada produk tabungan BTN Batara antara lain biaya administrasi Rp 12.500 per bulan, biaya penutupan rekening tabungan BTN Batara Rp 50.000, biaya penggantian buku tabungan rusak/hilang Rp 15.000, biaya rekening pasif Rp 5.000 per bulan, biaya cetak rekening koran Rp 5.000 per lembar, biaya penggantian kartu ATM Rp 15.000.

Setiap perusahaan atau perbankan pastilah memiliki *Standart Operational Procedure* atau disebut juga SOP dalam menjalankan kegiatannya, begitu juga

dengan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas Kalibutih Surabaya. SOP ini merupakan *standart customer service* dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Dengan SOP ini *customer service* dapat memberikan pelayanan yang tepat dan maksimal kepada nasabah, *standart* pemberian pelayanan antara lain sikap dalam melayani nasabah, sikap saat menginterupsi penjelasan dari nasabah, ketrampilan dalam menanggapi permintaan nasabah, kemampuan dalam menjelaskan informasi yang dibutuhkan nasabah dengan baik, jelas dan sopan serta kemampuan melakukan *handling complain* terhadap nasabah. Selain itu, penampilan berbusana *customer service* juga harus diperhatikan dan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Kondisi lingkungan *counter customer service* juga harus bersih, rapi dan terjaga dengan baik. Sementara itu, untuk pelaksanaan pelayanan SOP pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas Kalibutih Surabaya meliputi sikap awal melayani nasabah, sikap akhir dalam melayani nasabah serta penggalian kebutuhan nasabah sudah dapat terlaksana dengan baik.

Pelayanan yang dilakukan *customer service* juga memiliki beberapa hambatan dalam pelaksanaannya. Yang pertama, nasabah datang ke PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas Kalibutih Surabaya tidak membawa persyaratan yang lengkap, seperti tidak membawa kartu identitas (KTP), NPWP, maka solusinya apabila ada nasabah yang tidak membawa persyaratan lengkap pembukaan tabungan BTN Batara, maka *customer service* memberikan formulir pembukaan rekening (CIF) tabungan BTN Batara kepada nasabah, dan formulir tersebut dapat dibawa pulang untuk diisi di rumah oleh nasabah agar nasabah dapat

mengisinya dengan lebih teliti. Yang kedua, Nomor telepon yang tertera pada lembar formulir pembukaan tabungan BTN Batara tidak aktif dan tidak bisa dihubungi. maka solusinya *customer service* harus lebih dapat memastikan kepada nasabah saat nasabah melakukan pengisian formulir pembukaan rekening tabungan BTN Batara. Yang ketiga, Nasabah bersikap tidak ingin mengalah. Ketika nasabah datang ke BTN untuk melakukan pembukaan rekening tabungan BTN Batara. Terkadang nasabah membawa KTP yang tidak sesuai dengan alamat domisili saat ini. Ketika hal tersebut terjadi, terkadang nasabah menawar agar tetap diperbolehkan oleh *customer service* untuk tetap melakukan pembukaan tabungan BTN Batara, maka solusinya *customer service* harus sabar, tidak marah dan tetap tenang dalam mendengarkan nasabahnya.

5.2. Saran dan Implikasi Penelitian

Dari penelitian yang telah dilakukan dengan judul “Implementasi Pelayanan *Customer Service* Terhadap Produk Tabungan BTN Batara pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas Kalibutih Surabaya, maka pada tugas akhir ini diberikan saran dan implikasi guna membantu pihak bank dalam mengatasi permasalahan yang muncul.

5.2.1. Saran

Saran ini ditujukan untuk peneliti selanjutnya supaya menghasilkan penelitian yang jauh lebih baik lagi. Oleh karena itu disarankan sebagai berikut :

1. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian di bank yang sama, sebaiknya untuk memilih topik yang berbeda. Untuk tabungan sendiri pada Bank Tabungan Negara memiliki berbagai jenis produk

tabungan yang dapat ditawarkan kepada nasabah, serta dapat dijadikan sebagai topik penelitian untuk diangkat menjadi tugas akhir.

2. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan topik pembahasan yang sama, sebaiknya dilakukan pada bank yang berbeda, karena syarat dan ketentuan pada setiap bank pastilah berbeda.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian pada bank yang sama dan topik dalam pembahasannya juga sama pula, sebaiknya menggunakan aturan yang paling terbaru pada bank tersebut.

5.2.2. Implikasi

Masukan diberikan kepada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas Kalibutih Surabaya agar menghasilkan perubahan yang lebih baik dari sebelumnya adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diberikan oleh *customer service* kepada nasabah ketika melakukan pembukaan rekening tabungan BTN Batara sudah diterapkan dengan efektif.
2. *Standart operasional procedure* yang ada pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk telah diterapkan dengan baik oleh *customer service* ketika memberikan pelayanan kepada nasabah yang melakukan pembukaan rekening tabungan BTN Batara pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas Kalibutih Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Husain, U. (2009). *Metodologi Penelitian Sosial*. Bumi Aksara.
- Indonesia, I. B. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Indonesia, R. (1998). *www.bphn.go.id*.
- Ivanovich Agusta. (2014). Teknik Pengumpulan dan Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 02(1998), 1–11.
- Kasmir. (2008). *Etika Customer Service*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2012). *Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2014). *Manajemen Perbankan Edisi Revisi*. PT Raja Grafindo Persada.
- Nasution. (2004). *Pembelajaran Quantum Learning*. Aglesindo.
- Ratnasari, S. L. (2012). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. UPN Press.
- Saifuddin. (2010). *Panduan Praktis Pelayanan Kontrasepsi*. Tridasa Printer.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
- www.bi.go.id*. (2019). *diakses 26 desember 2019*.
- www.btn.co.id*. (2020). *diakses 21 februari 2020*.
- Zulfa, I. (2017). *Pelaksanaan Pelayanan Prima Oleh Customer Service Pt Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas Its Surabaya*. Tugas Akhir: STIE Perbanas Surabaya.