

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

Dari hasil penelitian, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Responden yang paling banyak adalah responden laki-laki yaitu dengan frekuensi 18 dari tiga puluh responden sebesar 60 persen dari 100 persen.
2. Responden paling banyak adalah menggunakan produk tabungan kredit daerah (takreda) yaitu dengan frekuensi 25 dari tiga puluh responden sebesar 83 persen dari 100 persen.
3. Kualitas *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro dalam melayani nasabah termasuk dalam kategori baik (B) yaitu dengan frekuensi 161 dari tiga ratus pilihan sebesar 54 persen dari 100 persen.
4. Kualitas *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro dalam melayani nasabah termasuk dalam kategori baik (B) yaitu memperoleh skor rata-rata 3,04. Yang mana kategori baik (B) berada di dalam rentan  $2,5 < n \leq 3,25$ .

Secara keseluruhan, *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro dalam memberikan pelayanan kepada nasabah adalah baik. *Customer service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro telah memenuhi *standard operation*

*procedure* (SOP) yang berlaku dan kriteria-kriteria yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

Kriteria yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap pelayanan *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro adalah ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti langsung (*tangibles*). Adapun berbagai hambatan dalam pelayanan yang sering dijumpai oleh *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro, adalah sebagai berikut :

- a. Ketika *Customer Service* melayani nasabah, hendaknya fokus terhadap nasabah yang sedang dilayani. Akan tetapi, tidak jarang terdapat nasabah yang mendadak datang dan meminta *Customer Service* untuk melayaninya.
- b. Telepon yang ada di *Customer Service* berdering secara tiba-tiba dan mengharuskan *Customer Service* harus mengangkat telepon tersebut sehingga membuat *Customer Service* terpaksa harus berhenti sejenak dalam melayani nasabah.
- c. Tingkat pendidikan nasabah yang bervariasi terkadang menjadi hambatan *Customer Service* dalam memberikan pelayanan. Misalnya adalah pendidikan nasabah yang rendah menimbulkan *Customer Service* wajib memberikan penjelasan lebih dari satu kali hingga nasabah tersebut mampu memahami informasi yang disampaikan dengan jelas.
- d. Tidak jarang usia nasabah yang berbeda – beda menjadi penghambat pelayanan *Customer Service* di bank. Contohnya adalah ketika melayani nasabah yang mana berusia lanjut tentu saja pendengaran maupun penglihatan nasabah tersebut

berkurang. Hal tersebut menimbulkan *Customer Service* wajib memberikan pelayanan yang lebih dari nasabah yang lain.

- e. Hambatan lain yang dihadapi oleh *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro yaitu ketika memberikan pelayanan kepada nasabah, dipanggil atasan karena terdapat keperluan yang bisa saja sangat penting. Akan tetapi tidak jarang atasan bersedia menunggu hingga *Customer Service* selesai dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah. Setelah semua itu selesai, selanjutnya *Customer Service* menemui atasan dan menutup sementara loket bagian *Customer Service*.

## 5.2 Saran dan Implikasi Penelitian

Berdasarkan hambatan yang sering ditemui oleh *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro, maka didapat saran dan implikasi penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagi PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro
  - a. *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro harus mempertegas kepada nasabah dengan memohon untuk mengambil nomor antrean dan menunggu ketika terdapat nasabah lain yang secara sengaja datang untuk meminta segera dilayani saat *Customer Service* sedang melayani nasabah.
  - b. *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro ketika sedang melakukan pelayanan kepada nasabah dan tiba-tiba telepon berbunyi, maka sebaiknya meminta izin dengan baik-baik kepada nasabah untuk

mengangkat telepon dikhawatirkan penting. Setelah selesai, kemudian *Customer Service* kembali melanjutkan pelayanannya kepada nasabah.

- c. *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro harus lebih sabar dan mengerti ketika terdapat nasabah yang sudah dijelaskan berulang kali tetapi belum juga mengerti (sulit menangkap informasi) maupun kepada nasabah yang berusia lanjut sehingga terbatas dalam penglihatan dan pendengaran. Maka sebagai *Customer Service* yang baik dan profesional, sebaiknya harus mengulang kembali penjelasan hingga nasabah mengerti serta memberikan pelayanan yang lebih untuk nasabah yang mengalami keterbatasan. Sehingga nasabah merasa senang dan puas.
  - d. *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro ketika mendapat panggilan mendadak dari atasan dan pada saat itu sedang melayani nasabah sebaiknya menyelesaikan tugasnya terlebih dahulu dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Setelah semuanya selesai, baru menghadap atasan dan menutup loket *Customer Service* untuk sementara.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
- Saran dan implikasi bagi peneliti selanjutnya dari penelitian ini adalah agar wilayah penelitian diperluas, jadi wilayah penelitian tidak terbatas. Selain itu, peneliti selanjutnya juga diharapkan untuk meningkatkan jumlah responden serta memperluas jangkauan obyek penelitian. Sehingga pendistribusian kuesioner dapat lebih banyak dan luas.

Implikasi setelah dilakukan penelitian terkait kualitas pelayanan pada *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro adalah *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro lebih terampil, tanggap, dan profesional dalam menjalankan pelayanan kepada para nasabah. Secara keseluruhan dengan adanya penelitian ini menjadikan pelayanan *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro lebih baik.



## DAFTAR RUJUKAN

- Binus Library*. (2011). Retrieved from <https://library.binus.ac.id/eColls/eThesdoc/Bab2/2011-2-00388>  
<https://meet.google.com/zsm-hope-zwc> <https://meet.google.com/zsm-hope-zwchttps://meet.google.com/zsm-hope-zwcmc%202.pdf> diakses pada 20 Maret 2020 pukul 19.30 WIB.
- Eprints Perbanas*. (2011). Retrieved from <http://eprints.perbanas.ac.id/1073/4/BAB%20II.pdf> diakses pada 23 Maret 2020 pukul 20.37 WIB.
- Repository Uin*. (2011). Retrieved from <http://repository.uin-suska.ac.id/6396/4/BAB%20III.pdf> diakses pada 25 Maret 2020 pukul 10.15 WIB.
- Abidin, L. Z. (2016). Upaya Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia. *Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya*.
- Adawiyah, A. J. (2015). Implementasi service excellence oleh customer service pada BMT Bismillah Sukorejo. *Doctoral dissertation, UIN Walisongo*.
- Damayanthi, V. R. (2013). Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan di Bank BPR Jatim (UMKM Jawa Timur) Cabang Utama Surabaya. *Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya*.
- Fernos, M. J. (2019). Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang.
- Nuh, H. (2014). Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah di Bank Mandiri Cabang Niaga Surabaya. *Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya*.
- OJK. (2017). *OJK*. Retrieved from OJK Website : <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Bank-PerkreditanRakyat.aspx> diakses pada 10 April 2020 pukul 20.49 WIB.

Sujarwo, S. (2010). Pengaruh Produk dan Kualitas Pelayanan Nasabah Tabungan Britama pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Semarang Pandanaran. *Doctoral dussertation, Diponegoro University.*

Victor, S. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah pada Loyalitas Nasabah pada Bank BRI Cabang Kertajaya di Surabaya. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Manajemen.*

*Bank Daerah Bojonegoro.* Retrieved from Bank Daerah Bojonegoro Website: <https://bankdaerahbojonegoro.com/> diakses pada 30 Maret 2020 pukul 08.00 WIB.

