

## BAB V

### PENUTUP

Pada bab ini akan menjelaskan kesimpulan, saran dan implikasi dari penelitian penulis. Kesimpulan dibuat berdasarkan tujuan penelitian penulis dan hasil penelitian yang diperoleh. Saran dan implikasi penelitian ditujukan kepada perusahaan yang digunakan sebagai objek penelitian.

#### 5.1 Simpulan

Penulis memiliki beberapa tujuan yang digunakan dalam penelitian ini. Adapaun tujuannya yaitu untuk Untuk mengetahui tanggung jawab dan wewenang sebagai *Customer Service* serta ketentuan dan syarat sebagai *Customer Service* pada Bank Negara Indonesia, untuk mengetahui pentingnya peranan dan fungsi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap nasabah di Bank Negara Indonesia, untuk mengetahui upaya Bank Negara Indonesia meningkatkan *Customer Service* agar dapat memberikan pelayanan prima terhadap nasabah, untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap peningkatan kepuasan nasabah pada Bank Negara Indonesia, untuk mengetahui hambatan dan alternatif penyelesaian dalam pelaksanaan pelayanan prima oleh *Customer Service* pada Bank Negara Indonesia.

Setelah melakukan penelitian dapat disimpulkan bahwa

1. Dalam meningkatkan Pelayanan Prima Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gedangan Sidoarjo dengan menetapkan ketentuan dan syarat tertentu serta tanggung jawab dan wewenang untuk *Customer Service*.
2. Pelaksanaan *Service Excellent* pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang

Pembantu Gedangan Sidoarjo dilaksanakan berdasarkan ketentuan bank.

3. Peranan dan Fungsi *Customer Service* Bank BNI sangat berpengaruh dalam meningkatkan pelayanan prima BNI.
4. Upaya BNI dalam meningkatkan *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gedangan Sidoarjo dengan memberikan tempat kerja yang nyaman, *Morning Briefing*, Pembahasan materi dan suka duka pekerjaan serta *Roleplay*.
5. Dalam pelaksanaannya BNI memiliki beberapa cara untuk dapat memberikan pengaruh pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah nasabah baru, mempertahankan nasabah lama dan mengurangi adanya komplain nasabah terhadap Bank atas Pelayanan Prima yang diberikan oleh *Customer Service*.
6. Hambatan dalam melaksanakan Pelayanan Prima pada Bank Negara Indonesia dikarenakan minimnya pengetahuan nasabah mengenai pengurusan kartu ATM yang hilang, tantangan dalam menghadapi karakteristik nasabah yang bermacam-macam, dan nasabah tidak melengkapi formulir yang diberikan oleh satpam sehingga pelayanan terhambat.

## 5.2 Saran dan Implikasi Penelitian

Saran penulis untuk dapat mengatasi hambatan dalam melaksanakan *Service Excellent* pada Bank Negara Indonesia yaitu dengan diberitahukan diawal oleh Satuan Pengamanan memastikan berkas yang dibawa oleh nasabah sudah sesuai keluhan dan selalu memastikan nasabah sudah mengisi formulir sebelum dipanggil oleh *Customer Service*. Selain itu seorang *Customer Service* harus berlatih terus-

menerus dengan pegawai lainnya supaya dapat mengetahui bagaimana penanganan karakteristik nasabah yang berbeda-beda.

Implikasi penelitian yang penulis berikan kepada PT. Bank Negara Indonesia dalam rangka meningkatkan *Service Excellent* adalah dengan mendisiplinkan nasabah yang akan melakukan transaksi di *Customer Service* dilakukan oleh Satuan Pengaman dengan memastikan nasabah sudah mengisi formulir yang diberikan sebelum melakukan transaksi dan memberi arahan kepada nasabah dalam mengisi formulir apabila diperlukan sampai formulir benar-benar sudah diisi. Implikasi atas tantangan dalam menghadapi karakter nasabah yang berbeda dapat dilakukan dengan berlatih secara ters-menerus dirumah dengan keluarga ataupun ditempat kerja dengan rekan kerja (*Roleplay*) hal tersebut dilakukan untuk dapat melatih keterampilan berkomunikasi dan menghadapi berbagai macam karkterter.



## Daftar Pustaka

- Arif, M. N. R. A., 2010. Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah. *Google Cendekia*, p. 211.
- Banking, C., 2017. *Belajar Perbankan*. [Online] Available at: <https://bankingcentre.blogspot.com/2017/07/pelayanan-prima.html> [Diakses 31 Maret 2020].
- Fernandes, Y. D. & M. D., 2018. Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pasa PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. *Google Cendekia*, p. 5.
- Kristianto, 2011. *Psikologi Pemasaran*. Yogyakarta: Buku Seru.
- Mirawati, J. F., 2019. Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang. *Google Cendekia*, p. 4.
- Noor, H. C. M., 2017. Memberikan Pelayanan Prima Nasabah Bank Umum dan BPR. *Google Cendekia*, p. 15.
- Palopo, U. C., 2015. *Simple News 05*. [Online] Available at: <https://simplenews05.blogspot.com/2015/02/pengertian-dan-tugas-customer-service.html> [Diakses 31 Maret 2020].
- Rahmayanty, N., 2012. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Taswan, 2010. *Manajemen Perbankan Konsep, Teknik, dan Aplikasi*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Wahjono, S. I., 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Edisi Pertama penyunt. Yogyakarta: Graha Ilmu.