

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pada bab kesimpulan akan dijelaskan mengenai uraian singkat dari hasil penelitian dan pembahasan.. Kesimpulan pertama yang dapat diambil adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Mojoanyar dibagi menjadi dua yaitu, Standar Operasional Prosedur (SOP) penampilan *Customer Service* dan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* saat melayani nasabah. Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* sebenarnya sudah sesuai namun, masih ditemukan beberapa hal yang menyimpang diantaranya jilbab yang belum rapi, *make up* belum rata dan menampilkan raut muka yang kurang menyenangkan.

Kesimpulan kedua persentase kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Mojoanyar sebesar 88% yang berarti nasabah hampir sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kesimpulan yang terakhir setiap Standar Operasional Prosedur (SOP) memiliki tingkat penilaian khusus dan tertutup untuk setiap perilaku yang dilakukan oleh *Customer Service* kepada nasabah yang berhubungan dengan pelayanan dan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Hal ini menyebabkan

hasil penilaian kinerja *Customer Service* sangat berpengaruh terhadap posisi pekerjaan.

5.2 Saran

Terkait dengan kesimpulan yang diperoleh pada saat melakukan penelitian maka dapat ditarik saran sebagai berikut :

A. Bagi Peneliti Selanjutnya

- Apabila mengambil topik penelitian yang sama bisa dengan membandingkan SOP antara Kantor Cabang dengan Kantor Unit
- Sebaiknya observasi dilakukan minimal tiga kali selama dilakukan penelitian guna memperoleh hasil yang maksimal
- Sebaiknya kuisisioner disebarakan melalui print out yang dititipkan kepada *Customer Service* agar lebih efektif dan efisien. Adapun untuk menjangkau nasabah lebih luas bisa pula dibuat dengan *google form* dan disebarakan melalui *platform digital*

B. Bagi Bank

- Guna meningkatkan kepuasan nasabah dapat didukung dengan adanya penambahan fasilitas. Contohnya : bangku tunggu
- Bank dapat lebih memperoleh kepercayaan dari masyarakat apabila menampung dan merealisasikan saran yang diberikan
- Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* hendaknya ditempel di dekat pintu masuk guna sebagai pengingat untuk para pegawai dan juga dapat membuat masyarakat tertarik dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

5.3 Implikasi Penelitian

Implikasi penelitian bagi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Mojoanyar adalah sebagai berikut :

A. Dampak Positif

Apabila Bank menerapkan Tingkat Kepuasan Nasabah sebagai Standar Penilaian Kinerja *Customer Service* maka kedepannya akan diperoleh dampak positif sebagai berikut :

1. Nasabah akan jauh merasa lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan, karena *Customer Service* akan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik
2. Pesan yang baik akan sampai kepada masyarakat apabila *Customer Service* yang berperan sebagai citra Bank apabila melakukan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku
3. Pelayanan yang diberikan akan menjadi nyaman dan lebih sistematis
4. *Customer Service* akan mengerahkan kemampuan yang terbaiknya sehingga dapat memberikan performa yang bagus
5. Nasabah akan jauh lebih diperhatikan dan dilayani dengan semaksimal dan sesempurna mungkin, yang mana hal ini akan menimbulkan kepuasan dan akan menghasilkan loyalitas nasabah

B. Dampak Negatif

Apabila Bank tidak menerapkan Tingkat Kepuasan Nasabah sebagai Standar Penilaian Kinerja *Customer Service* adalah sebagai berikut :

1. *Customer Service* akan cenderung mengabaikan nasabah dan bersikap sesukanya sendiri
2. Nasabah akan merasa sebal, sehingga menimbulkan ketidakpuasan yang membuat nasabah enggan untuk Kembali lagi
3. Nasabah akan menceritakan pelayanan buruk yang diperoleh kepada masyarakat lainnya yang lambat laun dapat menyebabkan penurunan nasabah atau bahkan kehilangan nasabah
4. Bank akan sulit dipercaya oleh nasabah/masyarakat, karena masyarakat/nasabah sudah kehilangan simpati terhadap Bank



DAFTAR PUSTAKA

- Alper, Deger and Adem Anbar. 2011. Bank Specific And Macroeconomic Determinants of Commercial Bank Profitability: Emprical Evidence from Turkey. *Journal Business and Economics*. Vol.2, Numb.2, pp: 139-152
- Adzany, Kurnia. 2014. "Pelayanan Prima". Tersedia pada http://kurniadzanyfib13.web.unair.ac.id/artikel_detail96329-Psikologi%20PelayananPelayanan%20Prima.html (diakses tanggal 15 Maret 2020).
- Atep, Adya Barata. 2011. *Dasar – dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Assauri, Sofjan. 2012. *Strategic Marketing*, Depok: PT. Rajagrafindo Pesada
- Griffin, Jill. 2010. *Customer Loyalty How To Earn it, How Keep It I*. Kentucky: McGraw Hill.
- Gambaran Subjek Penelitian diakses melalui website <https://bri.co.id/laporan> dan <https://bri.co.id/> diakses pada 30 Maret 2020
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ismail. 2011. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia diakses melalui website <https://kbbi.web.id> diakses pada 20 Maret 2020 pukul 20:36.
- Kasmir. 2014. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management*. Essex: Pearson Education Inc.
- MIRAWATI, J.F. 2019. *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang*.
- Mahmud. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Moh. Nazir. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Oliver, R. L. 2010. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Customer*. New York: McGraw-Hill.
- P. Joko Subagyo. 2011. *Metodologi Penelitian Dalam Teori Dan Praktek*. Jakarta : Aneka Cipta.
- Said, Rasidah Mohd and Mohd Hanafi Tumin. 2011. Performance and Financial Ratios of Commercial Banks in Malaysia and China. *International Review of Business Research Papers*. Vol.7, No.2, pp: 157-169.

Siswanto, Victorious Aris. (2012). Strategi dan Langkah-langkah penelitian. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Manajemen, Bandung: Alfabeta

_____. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods), Bandung: Alfabeta.

_____. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Supriyati. 2011. Metode Penelitian. Bandung : Labkat Press Unikom

UU No 10 Tahun 1998. Diakses melalui website <https://thidiweb.com/pengertian-bank/> . Pada tanggal 31 Maret 2019, pukul 18:52

Yuliana, Y., Usman, B., Nur, E. M., & Rizki, R. F. (2019). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN ACCOUNT OFFICER PADA PROSES PERKREDITAN PT. BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG SIGLI. Jurnal Manajemen Inovasi, 10(2).

Zaky. 2018. Fungsi Bank Umum Menurut Undang-Undang Perbankan (beserta Penjelasan). Di update pada 9 Mei 2018. Diakses melalui website <https://www.zonareferensi.com/fungsi-bank/> pada tanggal 13 Maret 2019 pukul 20:21