

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka terdapat kesimpulan berdasarkan pengamatan secara wawancara maupun data yang telah diberikan serta uraian-uraian pada bab sebelumnya antara lain Standart Operasional yang diterapkan Bank BPR UMKM Jawa Timur Surabaya sudah sesuai dengan standart operasional pada umumnya yaitu berpakaian rapi, bersikap sopan, mampu menjelaskan produk yang dimiliki Bank BPR UMKM Jawa Timur namun ada sedikit perbedaan pada pakaian yang dikenakan setiap harinya karena Bank BPR UMKM Jawa Timur mempunyai aturan baju yang dimana senin selasa memakai pakaian business look, rabu kamis memakai pakaian batik, dan jumat memakai pakaian casual.

Bank BPR UMKM Jawa Timur Surabaya mampu meningkatkan jumlah nasabahnya pada bulan maret dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya melalui customer service yang tidak lepas dari usaha usahanya untuk memberikan yang terbaik kepada nasabahnya. Selain pelayanan yang diberikan customer service pun melakukannya dengan teknik “menjemput bola” yaitu dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat yang mempunyai bisnis UMKM

tentang produk Bank BPR UMKM Jawa Timur. Namun, dari beberapa usaha yang dilakukan customer service tidak lepas dari kendala yang sering alami yaitu kurangnya fasilitas mbanking, kurang lengkapnya persyaratan yang diberikan oleh nasabah, dan adanya nasabah yang telat datang pada saat pencairan kredit.

5.2 Saran

Adapun saran ini diberikan kepada peneliti selanjutnya agar mendapatkan hasil yang maksimal dan sebaiknya melakukan penelitian berulang kali agar hasil yang didapat pun lebih sempurna. Jika peneliti selanjutnya menggunakan topik dan judul yang sama sebaiknya menggunakan bank yang berbeda agar tidak terjadi kesamaan dan menimbulkan *plagiarism*.

5.3 Implikasi

Implikasi penelitian bagi Bank BPR UMKM Jawa Timur Surabaya kedepannya agar tetap menjaga pelayanan terbaik yang diberikan kepada nasabah, selalu membuat nasabah merasa aman dan nyaman saat dilayani oleh customer service Bank BPR UMKM Jawa Timur Surabaya, memberikan fasilitas yang terbaik kepada nasabahnya, selalu mengikuti trend terbaru khususnya di bidang perbankan, cepat tanggap dalam melayani masalah yang dikeluh kesahkan oleh nasabah, dan memberikan solusi terbaik untuk kendala yang dihadapi oleh nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan*.
- BAB, I. (2020, April 14). *repository.trisakti.ac.id*. Retrieved from <https://scholar.google.com/>.
- Buku Pedoman Tugas Akhir D3 STIE PERBANAS SURABAYA. (2020). Surabaya
- 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). Diunduh dari <http://eprints.perbanas.ac.id/>
- Hutabalian, Y.H., Kalangi, Y.S. (2015). Peran customer service dalam meningkatkan mutu pelayanan Di pt. Bank rakyat indonesia (persero) tbk unit politeknik. Diunduh dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/7572%20diakses%2014%20april%202020>
- IBI. (2017). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pusaka Utama
- Modul Laboratorium Operasional Bank. (2019). Surabaya
- Putri, d. E. (2017). Strategi dan peran customer service dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah tabungan mabrur di bank syariah mandiri kc ajibarang banyumas (strategy and the role of customer service in an effort to increase customer quantity on savings mabrur at bank syariah mandiri branch office's ajibarang banyumas) (doctoral dissertation, iain purwokerto). Diunduh dari <http://repository.iainpurwokerto.ac.id/2462/>
- Pramadieswara, Dearlingga Cyndi (2019) *Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Melalui Tabungan Junio Pada Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya*. Diploma thesis, STIE Perbanas Surabaya. Diunduh dari
- Soendari, T. (2012). Metode Penelitian Deskriptif. *Online*) <https://academia.edu/jurnal-metode-penelitian-deskriptifpdf.html> (diakses 15 Juni 2017).

BANK BPR UMKM JAWA TIMUR. (2019). Diakses dari www.bprjatim.co.id

BI. (2020). BANK INDONESIA (ID). Diakses dari www.bi.go.id

OJK. (2020). Otoritas Jasa Keuangan. Diakses Dari Www.Ojk.Go.Id

