

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis dengan judul “ Prosedur Pelayanan *Customer Service* Dalam Pembukaan Tabungan Juara Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Lidah Wetan Surabaya” maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Dalam Tugas Akhir ini penulis akan mengambil salah satu produk simpanan dari PT. Bank Tabungan Negara yaitu Tabungan Juara, Tabungan Juara yaitu tabungan produk dana simpanan dari PT. Bank Tabungan Negara untuk generasi muda dengan harapan untuk generasi muda dapat membantu menanamkan kebiasaan menabung pada agar dapat memualia belajar hidup hemat untuk masa depan yang lebih baik.

Dalam pelayanannya ada beberapa prosedur yang dilakukan oleh *Customer Service* dalam melayani nasabah dalam pembukaan Tabungan Juara yaitu yang pertama *Customer Service* mempersilahkan nasabah duduk lalu menanyakan tentang kebutuhan seperti apa yang sesuai dengan kriteria produk yang dimiliki oleh BTN. Yang Kedua jika sudah mengetahui *Customer Service* memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai tabungan juara dan memberikan CIF(*Customer Information System*) lalu mempersilahkan nasabah untuk mengisi dan menyertakan berkas yang sudah menjadi syarat pembukaan rekening Tabungan Juara. Yang ketiga setelah

nasabah selesai melengkapi semua dokumen pembukaan rekening, maka *Customer Service* melakukan pengecekan, otorisasi data dan *Customer Service* menyerahkan semua berkas tersebut kepada *Cash Office Head* untuk meminta persetujuan pembukaan rekening. Yang keempat adalah setelah *Customer Service* membuatkan buku tabungan untuk nasabah dan menyerahkannya kepada nasabah beserta dengan kartu ATM. Yang terakhir adalah *Customer Service* mempersilahkan nasabah menuju teller untuk melakukan setoran awal, setelah itu *customer service* memasukan dokumen pembukaan rekening nasabah kedalam *Ordner file* berdasarkan nomor rekening atau nomor CIF(*Customer Information System*).

Adapun beberapa ketentuan dan syarat untuk nasabah yang harus dipenuhi oleh calon nasabah saat pembukaan rekening Tabungan Juara. Yang mana syarat dan ketentuan tersebut adalah penabung berkewarganegaraan WNI, usia yang dapat membuka tabungan ini sekitar 12 sampai batas usia 23 tahun, wajib melampirkan kelengkapan dokumen yang dibutuhkan, lalu nasabah mengisi formulir CIF(*Customer Information System*) pembukaan tabungan, bagi yang belum memiliki KTP, menyerahkan Surat keterangan KTP / Akte Kelahiran / Surat pernyataan orang tua sebagai *beneficiary*, jumlah setoran awal dan saldo minimal Rp 50.000,00 dan penyetoran selanjutnya Rp 20.000,00.

Tabungan Juara pada Bank Tabungan Negara memiliki beberapa fasilitas dan manfaat yaitu nasabah dapat melakukan penarikan dan penyetoran di semua cabang bank BTN di Indonesia, nasabah mendapatkan fasilitas ATM dimana jika ada lembaga-lembaga yang bekerja sama dengan BTN maka kartu ATM menjadi satu

dengan KTM (Kartu Tanda Mahasiswa) atau kartu pelajar, memiliki jumlah setoran yang dapat dijangkau oleh nasabah, memperoleh fasilitas *E-Channel*, kartu ATM yang digunakan bisa transaksi diseluruh mesin ATM yang berlogo, Bersama, *Link*, *Visa*, *Prima* dan *Plus*.

Kendala yang sering terjadi pada saat *customer service* melakukan pelayanan pembukaan rekening Tabungan juara adalah adanya kesalahan pada pengisian formulir CIF(*Customer Information System*) pada saat pembukaan rekening Tabungan Juara, emotional yang dimiliki nasabah, nasabah tidak membawa persyaratan yang dibutuhkan pada saat akan membuka Tabungan Juara, adanya permasalahan internal yaitu kendala teknis seperti jaringan yang tiba-tiba *offline*. Dari kendala-kendala tersebut *customer service* memiliki solusi yaitu *Customer Service* mengecek kembali dan mengkonfirmasi ulang kepada nasabah, sebagai *Customer Service* harus mempersiapkan mental, berusaha mendengarkan, berempati dan memberikan solusi yang tepat, jika ada nasabah tidak membawa berkas syarat pembukaan diperkenankan membawa pulang CIF tersebut dan hari selanjutnya dapat kembali lagi membawa persyaratan yang sudah ditentukan, atau nasabah bisa membuka rekening Tabungan Juara di lokasi BTN terdekat.

5.2 Saran dan Implikasi Penelitian

5.2.1 Saran

Ada beberapa saran yang ditujukan untuk peneliti agar dapat memberikan laporan yang lebih baik untuk kedepannya, yaitu :

1. Sebaiknya peneliti harus menggali informasi lagi di sumber-sumber lain yang terkait dengan yang akan dijadikan penelitian Tugas Akhir.
2. Peneliti seharusnya menetapkan tempat penelitian, judul yang disetujui oleh bank dan mengkonfirmasi dengan bank dari jauh-jauh hari terkait dengan pelaksanaan penelitian di bank tersebut.

5.3.2 Implikasi

Berdasarkan penelitian diatas ada beberapa masalah yang timbul pada Kantor Kas PT. Bank Tabungan Negara, adalah sebagai berikut :

1. Karena nasabah banyak yang tidak lengkap dalam pengisian formulir pembukaan rekening maka pada saat pengisian nasabah di dampingi dan dijelaskan poin-poin mana saja yang harus diisi.
2. Untuk informasi yang ada di *website* seharusnya lebih di *update* karena ada informasi yang tidak sesuai, yaitu biaya-biaya yang melekat di Tabungan Juara seperti biaya administrasi tabungan juara yang tidak ada di *website* tetapi oleh *customer service* dijelaskan bahwa ada biaya administrasi yang melekat pada Tabungan Juara, jadi agar nasabah akan membuka Tabungan Juara lebih mengetahui informasi yang sebenarnya tentang produk yang ditawarkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atik, R. (2005). *Manajemen Pelayanan disertai dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Drs. Ismail, M. A. (2010). *Manajemen Perbankan : Dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: KENCANA MEDIA GROUP.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Kasmir. (2008). *Bank dan lembaga keuangan lainnya*. Jakarta: PT. RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Kasmir. (2008). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Kasmir. (2014). *Bank dan lembaga keuangan lainnya*. Jakarta: PT. RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Moenir, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, S. (1988). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA, CV.
- Supranto. (2006). *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutrisno, H. (1990). *Metodologi Research Jilid 1*. Yogyakarta: Andi Offset.

Taswan. (2010). *Manajemen Perbankan, Konsep, Teknik, dan Aplikasi*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Terry, G. R. (2006). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.

Waworuntu. (1997). *Dasar-Dasar Keterampilan Melayani Nasabah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

www.btn.co.id (2020). *diakses pada tanggal 5 Juni 2020*

