

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini memuat Simpulan, Saran dan Implikasi Penelitian. Kesimpulan disusun berdasar hasil penelitian yang telah penulis peroleh. Saran dan implikasi penelitian ditujukan kepada perusahaan yang dijadikan sebagai objek untuk melakukan penelitian oleh penulis.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Bank BTN Kantor Cabang Surabaya, maka dapat penulis sampaikan kesimpulan Tugas Akhir ini beberapa hal. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan oleh *Customer Service* di Bank BTN terdapat beberapa langkah penting awal pelayanan yaitu *greeting* awal lengkap, *understanding customer needs*, informasi produk, konfirmasi sudah, penjelasan produk, *penjelasan e-channel* dan *go-simple with* BTN, administrasi/pengisian formulir *collecting data*, *customer relations management before cross selling*, kepatuhan, *integracy* layanan, *selling skill*, *follow up*, *selling more transaction*, informasi media komunikasi BTN, *greeting* akhir lengkap.

Hambatan yang dialami oleh *Customer Service* Bank BTN yaitu kurangnya personil *Customer Service* pada saat jam kerja. Hambatan kedua yaitu terjadi gangguan pada *system*. Hambatan ketiga yaitu *Customer Service* tidak sehat atau tidak enak badan. Hambatan keempat yaitu nasabah tidak memiliki perangkat yang cukup untuk membantu layanan.

Berdasarkan atas hambatan-hambatan yang dialami oleh *Customer Service* di atas digunakan empat alternatif penyelesaian. Alternatif penyelesaian pertama, jika terjadi kurangnya personil maka nasabah di arahkan untuk datang ke outlet BTN terdekat dari jarak rumah. Alternatif penyelesaian kedua, jika terjadi gangguan *system*, nasabah diharapkan untuk tetap menunggu hingga *system* dapat beroperasi kembali atau diharapkan datang ke outlet Bank BTN terdekat.

Alternatif penyelesaian ketiga, jika *Customer Service* tidak sehat yang harus dilakukan yaitu istirahat dan kondisi tidak dipaksakan. Alternatif penyelesaian keempat, jika nasabah tidak memiliki perangkat *gadget* yang cukup untuk bertransaksi, disarankan untuk meminta bantuan anggota keluarga atau rekan kerja, dan apabila nasabah tidak memiliki perangkat *gadget* disarankan untuk datang ke outlet Bank BTN terdekat untuk bertransaksi.

5.2 Saran dan Implikasi Penelitian

5.2.1 Saran

Saran penulis ini ditujukan untuk penelitian selanjutnya agar dapat menyusun penelitian secara terstruktur dengan penulisan yang lebih baik lagi dengan saran sebagai berikut :

1. Apabila nanti peneliti ingin mengambil topik dengan judul serupa agar meneliti prosedur pelayanan pada *Customer Service* lebih spesifik terkait pelayanan pada transaksi apa saja yang akan diteliti.
2. Apabila nanti peneliti ingin mengambil objek penelitian di tempat yang sama yaitu di Bank BTN agar mengambil topik yang berbeda dengan judul

yang berbeda dengan mencari referensi topik dan judul yang lebih menarik dan berbeda dari tahun sebelumnya.

3. Apabila hendak mencari objek penelitian sebaiknya mencari referensi yang banyak dan tidak hanya satu tempat terutama pada saat pandemi *Covid-19* seperti saat ini yang menyulitkan pencarian objek penelitian, dan tetap patuh protokol kesehatan guna memutus penyebaran virus *Covid-19*.

5.2.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, berikut merupakan implikasi penelitian :

1. Jika *skill Customer Service* dimatangkan lagi akan berdampak positif bagi pelayanan pada perusahaan agar lebih siap secara keseluruhan terutama pada saat melakukan pelayanan dan apabila terdapat pertanyaan yang diajukan oleh nasabah.
2. Jika edukasi kepada nasabah yang enggan menggunakan fasilitas jasa bank dan yang enggan memanfaatkan perangkat *gadget* lebih ditingkatkan maka akan berdampak positif bagi nasabah dalam bertransaksi dimana dapat mempercepat proses transaksi sehingga memudahkan nasabah sendiri serta diikuti dengan kemajuan teknologi dalam bertransaksi terutama pada saat pandemi seperti saat ini

DAFTAR PUSTAKA

- Bank BTN. (2019). *Bank BTN*. Retrieved from Bank BTN: <https://www.btn.co.id>
- BTN, B. (2021). *btn.co.id*. Retrieved Maret 31, 2021, from btn.co.id: <https://www.btn.co.id/id/Tata-Kelola>
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. (2012). *Manajemen Perbankan* (Vol. 11). Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- KBBI. (2016). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Retrieved Maret 21, 2021, from <http://kbbi.kemendikbud.go.id>
- Laksono, F. A. (2020). *PELAKSANAAN SERVICE EXCELLENT OLEH CUSTOMER SERVICE PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR TBK. KANTOR CABANG UTAMA SURABAYA*. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PERBANAS.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Subagyo, J. (2011). *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Retrieved from Metode Penelitian: <http://repository.unpas.ac.id/30693/7/BAB%20III.pdf>

Supriyati. (2011). *Metode Penelitian*. Bandung: Labkat Press Unikom.

