

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Pada bab ini menjelaskan tentang simpulan, saran dan implikasi dari penelitian yang sudah dilakukan oleh penulis. Simpulan dibuat berdasarkan tujuan penelitian dan hasil penelitian yang telah diperoleh oleh penulis. Sedangkan saran dan implikasi dibuat dan ditujukan untuk perusahaan yang dijadikan objek penelitian penulis.

#### **5.1 Simpulan**

Terdapat beberapa tujuan penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini. Setelah dilakukan penelitian pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep dan dikaitkan dengan tujuan penelitian yang ada maka dapat disimpulkan bahwa dalam meningkatkan Pelayanan Prima atau *Service Excellent* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep dengan menetapkan syarat dan ketentuan , tanggung jawab serta wewenang yang ditujukan untuk *Customer Service*. Pengaruh peranan serta fungsi seorang *Customer Service* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep yaitu sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja dan pelayanan prima pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep. Penilaian nasabah tentang Penerapan Pelayanan Prima atau *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Bank. Upaya yang dilakukan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep dalam

meningkatkan pelayanan prima atau *Service Excellent* yaitu dengan melakukan kegiatan *coaching* dan *mentoring*, *briefing* pada pagi hari, penilaian serta *roleplay*, pengawasan rutin dan mewujudkan lingkungan kerja yang nyaman.

Penerapan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep terdapat beberapa cara agar dapat memberikan Pelayanan Prima atau *Service Excellent* untuk membuat nasabah lama bertahan, mengurangi komplain nasabah terhadap pelayanan prima yang diberikan oleh *Customer Service* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep, menarik minat dan kepercayaan nasabah serta meningkatkan jumlah nasabah baru. Dalam pelaksanaan Pelayanan Prima atau *Service Excellent* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep terdapat berbagai hambatan, yaitu meminimalisir *Handling Complaint* dan mengupdate *E- Channel* agar selalu inovatif dan bervariasi, tantangan dalam menghadapi berbagai karakteristik nasabah, serta tantangan waktu pelayanan dengan kondisi nasabah yang banyak.

## **5.2 Saran dan Implikasi**

Penulis memiliki beberapa saran untuk dapat mengatasi kendala atau hambatan yang terjadi pada *Customer Service* PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep dalam menerapkan Pelayanan Prima atau *Service Excellent*, yaitu *Customer Service* pada Bank Jatim KC Sumenep dapat memperkenalkan kepada nasabah tentang *call center* Bank Jatim dan selalu update *e-channel* Bank Jatim agar nasabah bisa bertransaksi sesuai kebutuhan

kapanpun dan dimanapun. *Customer Service* juga perlu berlatih atau melakukan pelatihan terus- menerus dengan pegawai lainnya agar dapat mengetahui berbagai macam karakteristik nasabah yang beraneka ragam dan cara penanganannya. Selain itu *Customer Service* bias melakukan *cross selling* dengan singkat dan jelas jika antrian nasabah sangat banyak.

Implikasi penelitian yang penulis berikan kepada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Kantor Cabang Sumenep dalam meningkatkan *Service Excellent* atau Pelayanan Prima, yaitu *Customer Service* pada Bank Jatim KC Sumenep dapat selalu memperkenalkan kepada nasabah tentang *call center* Bank Jatim yang selalu melayani 1x24 jam terhadap nasabah agar semua pengaduan nasabah dapat segera terselesaikan dan dengan selalu mengupdate *e-channel* yang dimiliki oleh Bank Jatim agar dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi hal tersebut dilakukan agar dapat meminimalisir serta mempermudah *Customer Service* dalam *Handling Complaint*. Implikasi atas tantangan dalam menghadapi berbagai karakteristik nasabah, *Customer Service* dapat terus berlatih atau melakukan pelatihan terus- menerus dimanapun dan kapanpun atau melakukan *roleplay* dengan rekan kerja lainnya hal tersebut dapat melatih keterampilan dalam berkomunikasi dengan nasabah dan agar dapat menangani nasabah dengan berbagai macam karakteristik nasabah yang beraneka ragam. Implikasi dalam tantangan waktu pelayanan dengan kondisi nasabah yang banyak yaitu *Customer Service* dapat berlatih terus- menerus bagaimana cara untuk manajemen waktu dalam memberikan layanan agar pelayanan yang diberikan cepat dan tepat serta agar dapat melakukan *cross selling* kepada nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Jatim, B. (2017). *Profil Bank Jatim*. (Tersedia pada <https://bankjatim.co.id/id/tentang-bankjatim/profil>). Diakses 22 Februari 2021
- Kasmir. (2014). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mirawati, J. . (2019). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang. 1–8. <https://doi.org/10.31227/osf.io/cq458>
- Nazir, M. (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia .
- Noor, H. C. (2017). *Memberikan Pelayanan Prima Nasabah Bank Umum dan BPR*. Google Cendekia, 15.
- Rahmayanty, N. (2012). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rusmawati, Y. (2018). *Analisis Pelayanan Cs ( Customer Service ) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Danamon Di Sukodadi Lamongan*. XIX, 1092–1100.