

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan apa yang telah diteliti dan dijelaskan pada bab-bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Tugas seorang *Customer Service* Bank UMKM Jawa Timur antara lain :
 - a. Memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap nasabah yang melakukan pembukaan rekening simpanan.
 - b. Melakukan *Cross Selling* dan memberikan informasi tentang kredit yang ada di Bank UMKM Jawa Timur.
 - c. Memberikan pelayanan ekstra, misalnya nasabah inti bisa melakukan transaksi tanpa harus datang ke bank jadi karyawan akan menemui nasabah diluar bank bahkan nasabah pun bisa melakukannya lewat telepon.
 - d. Melakukan pelayanan administrasi seluruh jenis tabungan, dari pembukaan sampai penutupan rekening tabungan maupun pelayanan administrasi Deposito, dari pembukaan Deposito, penempatan Deposito bahkan sampai pencairan Deposito.
2. Wewenang seorang *Customer Service* Bank UMKM Jawa Timur antara lain :

- a. Menyaksikan nasabah mengisi dan menandatangani formulir aplikasi pembukaan maupun penutupan rekening simpanan dan melakukan verifikasi tanda tangan.
 - b. *Customer Service* wajib menjaga kerahasiaan seluruh data nasabah yang ada di Bank.
 - c. Memberikan *souvenir* melalui disposisi *customer* untuk menjaga hubungan baik antara bank dengan nasabah.
3. *Customer Service* memiliki peranan yang sangat penting dalam usaha mempertahankan loyalitas nasabah Bank UMKM Jawa Timur, karena *Customer Service* berperan secara maksimal dalam melayani kebutuhan maupun keinginan nasabah demi terciptanya kepuasan nasabahnya. Selain itu, *Customer Service* juga menjembatani hubungan antara pihak bank dengan nasabah agar dapat saling berkomunikasi dengan baik.
 4. Sebagai seorang *Customer Service* tentunya memiliki etika khusus atau aturan dasar yang mendukung untuk meningkatkan pelayanannya terhadap nasabah agar nasabah tersebut merasa nyaman dan puas. Etika khusus atau aturan dasar tersebut bisa dilakukan dengan mengucapkan salam dan mempersilahkan nasabah duduk dan menanyakan apa keluhan nasabah dan tidak lupa mengucapkan terima kasih.
 5. Dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah, upaya yang bisa dilakukan oleh seorang *Customer Service* ialah harus lebih menguasai produk-produk maupun prosedur yang ada di Bank.

6. Untuk prosedur pembukaan maupun penutupan rekening simpanan tabungan atau deposito, setiap nasabah wajib untuk melengkapi syarat-syarat yang telah ditentukan oleh Bank UMKM Jawa Timur.
7. Dalam melaksanakan tugasnya, seringkali *Customer Service* mengalami hambatan sebagai berikut :
 - a. Secara teknis berkas pengajuan kredit maupun aplikasi tabungan yang diajukan nasabah tidak lengkap sehingga *Customer Service* tidak dapat melakukan input data ke sistem computer tidak bisa semaksimal mungkin dan bisa berpengaruh pada checking BI (Bank Indonesia).
 - b. *Customer Service* tidak berhak menentukan secara langsung negosiasi untuk bunga deposito dan tabungan nasabah.
 - c. *Customer Service* tidak dapat memberikan informasi jadwal realisasi kredit kepada nasabah secara langsung.
8. Dari hambatan diatas tersebut perlu dicari solusinya yaitu :
 - a. Meminta nasabah untuk melengkapi berkas pengajuan tersebut agar *Customer Service* dapat menginput data-datanya secara lengkap dan maksimal.
 - b. Yang berhak menentukan negosiasi bunga deposito maupun tabungan ialah melalui disposisi pimpinan cabang terlebih dahulu, jadi *Customer Service* tidak berhak untuk memberikan informasi negosiasi bunga tersebut kepada nasabah.
 - c. *Customer service* setidaknya memberikan informasi jadwal realisasi kredit kurang lebih dari 2 (dua) hari dari pengajuan kredit.

9. Penelitian dilakukan di Bank UMKM Jawa Timur Kantor Pusat Surabaya di jalan Musi No. 04 Surabaya. Dalam hal ini peranan *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan di Bank “Y” Cabang Surabaya menjadi bahan penelitian untuk Tugas Akhir.

5.2 Saran

Setelah melakukan penelitian mengenai peranan *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan di Bank “Y” Cabang Surabaya, saya bermaksud memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat berguna bagi pihak Bank UMKM Jawa Timur dalam memberikan pelayanan prima maupun *service excellent* kepada nasabah sebagai berikut :

1. Kinerja *Customer Service* dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah lebih ditingkatkan lagi, karena peranan *Customer Service* itu sangat penting untuk mendukung kegiatan operasional di Bank UMKM Jawa Timur dan menjembatani hubungan baik antara bank dengan nasabahnya.
2. Sebaiknya memberikan *training service excellent* agar *Customer Service* dapat memaksimalkan pelayanan terhadap nasabah dan diberikan form penilaian bagi nasabah untuk *Customer Service* agar mengetahui apa saja yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kinerjanya.
3. Apabila ada *Customer Service* yang kondisinya kurang fit saat melayani nasabah, hendaknya diberi kesempatan untuk beristirahat tetapi jika

kondisinya tidak memungkinkan untuk istirahat sebaiknya diberi izin untuk istirahat dirumah.

DAFTAR RUJUKAN

- Kasmir.(2008). Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Edisi Revisi. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kasmir.(2008). Manajemen Perbankan. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Kasmir.(2008). Etika Customer Service. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Kasmir.(2010). Dasar-dasar Perbankan. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Jusuf, Jopie, 2007. "*Account Officer*". UPP STIM YKPN, Jakarta.
- Taswan.(2010). Manajemen Perbankan. Yogyakarta UPPN STIM YKPN, Yogyakarta
- STIE PERBANAS. 2012. *Modul Laboratorium Operasional Bank*, Surabaya.
- Bank Indonesia Pasal 13 Undang-Undang No. 7, 1992 tentang Perbankan sebagaimana diubah dengan Undang-undang No. 10, 1998.