

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan langsung yang dilakukan penulis dilapangan tentang Peranan *Customer Service* atau Jasa Pelayanan dalam Aktivitas Operasional Bank pada Bank Nagari Cabang Pembantu Kantor Gubernur, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Semakin bagus pelayanan yang diberikan kepada nasabah maka kemungkinan bank tersebut untuk mendapatkan keuntungan lebih atau laba akan semakin tinggi.
2. *Customer Service* bertujuan untuk membuat nasabah merasa puas dengan pelayanan yang bermutu sehingga dapat memenuhi kebutuhan nasabah tersebut.
3. Hubungan antara *customer service* dengan nasabah harus berjalan dengan baik agar pelayanan yang diberikan oleh *customer service* berjalan dengan baik juga.
4. Fungsi *Customer Service* adalah sebagai berikut
 - a. Sebagai *Salesman*, yaitu orang yang menjual atau memasarkan produk perbankan, mengadakan pendekatan, serta mencari calon nasabah baru
 - b. Sebagai *Komunikator*, yaitu orang yang berhubungan langsung dengan nasabah sebagai penyedia informasi tentang segala sesuatu nya yang berhubungan bank ataupun nasabah.
 - c. Sebagai *Resepsionis*, yaitu orang yang pertama kali menerima tamu saat datang ke bank.
 - d. Sebagai *Deskman*, yaitu orang yang memberikan pelayanan kepada nasabah tentang berbagai aplikasi yang diajukan oleh nasabah.

Aktivitas yang dilakukan oleh *Customer Service* adalah:

1. Pembukaan rekening dan penutupan rekening, seperti:

- a. Deposito Berjangka, yang berisikan pemberitahuan kepada nasabah terkait persyaratan dan prosedur atau langkah-langkah pembuatan serta penutupan rekening deposito berjangka, serta memberikan penjelasan terkait deposito berjangka.
 - b. Rekening Giro, yang berisikan pemberitahuan kepada nasabah terkait persyaratan dan prosedur atau langkah-langkah pembuatan serta penutupan rekening giro, serta memberikan penjelasan terkait rekening giro.
 - c. Rekening Tabungan, yang berisikan pemberitahuan kepada nasabah terkait persyaratan dan prosedur atau langkah-langkah pembuatan serta penutupan rekening tabungan, serta memberikan penjelasan terkait rekening tabungan.
2. Pemesanan dan mencetak buku cek (bilyet giro), *Customer Service* harus paham dan mengerti apa saja langkah-langkah dalam pembuatan buku cek sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Bank Nagari.
 3. Penyerahan buku cek (bilyet giro), *Customer Service* harus paham dan mengerti apa saja langkah-langkah pada saat akan menyerahkan buku cek (bilyet giro) sesuai ketentuan yang berlaku pada Bank Nagari.
 4. Penggantian Buku Tabungan, yang mana dapat dilakukan jika buku tabungan rusak atau hilang oleh nasabah dan buku tabungan yang sudah habis.
 5. Mencetak saldo pada buku tabungan, *Customer Service* harus memahami dan menghafal apa saja langkah-langkah dalam mencetak saldo pada buku tabungan sesuai ketentuan yang berlaku pada Bank Nagari.

5.2 Saran

Dari berbagai permasalahan ataupun kendala yang ditemui penulis pada saat di lapangan, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Apabila ada nasabah yang datang tiba-tiba dan langsung minta untuk diberikan pelayanan, *customer service* harus tegas dan meminta nasabah untuk antri terlebih dahulu sesuai dengan nomor antrian yang diberikan.
2. Apabila *customer service* ada keperluan yang membuat *customer service* meninggalkan mejanya seperti mem-foto copykan persyaratan-persyaratan

yang diberikan nasabah, baiknya dilakukan oleh satpam yang sedang bertugas ataupun anak magang yang sedang berada di tempat, untuk lebih menghemat waktu dalam melayani nasabah.

Berdasarkan pendapat pribadi penulis, *Customer Service* Bank Nagari Capem Kantor Gubernur cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, tetapi alangkah baiknya lagi ditingkatkan agar dapat sesuai atau melebihi standar yang telah ditetapkan oleh Bank Nagari. Kemudian, sebaiknya Bank Nagari Cabang Pembantu Kantor Gubernur menyediakan kotak saran untuk mengetahui apakah nasabah puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Bank Nagari Capem Kantor Gubernur.

