

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Tugas akhir ini ditujukan untuk membahas *customer value* tabungan sikoci pada Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang. Untuk mencapai tujuan ini telah dilakukan observasi pada Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang. Observasi difokuskan kepada nasabah yang menggunakan tabungan sikoci pada Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang. Berdasarkan observasi tersebut maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Information*

Information berupa instruksi mengenai cara menggunakan produk, peringatan (*warnings*), persyaratan penjual/layanan, pemberitahuan tentang adanya perubahan.

2. *Consultation*

Consultation berupa pemberian saran, konseling pribadi dan konsultasi manajemen/teknis.

3. *Order taking*

Order taking meliputi aplikasi (keanggotaan di klub atau program tertentu), jasa berbasis kualifikasi (misalnya perguruan tinggi), jasa langganan, *order entry*, reservasi (tempat duduk, meja, ruang, *professional appointments*).

4. *Hospitality*

Hospitality diantaranya berupa sambutan, *food and beverages*, toilet dan kamar kecil, dan fasilitas menunggu.

5. *Safe keeping*

Safe keeping terdiri dari perhatian dan perlindungan atas barang milik pelanggan yang mereka bawa, serta perhatian dan perlindungan atas barang yang dibeli pelanggan.

6. *Exceptions*

Exceptions meliputi permintaan khusus sebelum penyampian produk, menangani complain/pujian/saran, penyelesaian masalah.

7. *Billing*

Billing meliputi laporan rekening periodic, faktur untuk transaksi individual, laporan verbal mengenai jumlah rekening, mesin yang memperlihatkan jumlah rekening, dan *self-billing*.

8. *Payment*

Pelanggan berinteraksi dengan personil perusahaan yang menerima pembayaran.



Pada observasi tersebut didapatkan:

1. Dari segi *service value*

Pada Bank Nagari karyawan melayani nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dari pihak Bank Nagari. Seluruh permintaan nasabah dilaksanakan oleh karyawan tetapi tidak keluar dari ketentuan yang berlaku.

2. Dari segi *price value*

Pada Bank Nagari memakai *price value* untuk bersaing dengan bank swasta atau bank negeri lainnya. Ini bertujuan untuk menarik minat nasabah untuk membuka rekening pada Bank Nagari.

3. Dari segi *product value*

Pada Bank Nagari menerapkan *produk value* berdasarkan “*the flower of service*” yaitu:

a) *Information*

Pada kelompok informasi ini karyawan menentukan jadwal kapan akan menyampaikan produk, harga instruksi serta persyaratan apa saja yang dibutuhkan pada produk tersebut. Karyawan juga memberikan informasi tentang adanya perubahan pada produk tersebut.



b) *Consultation*

Karyawan memberikan saran kepada nasabah tentang produk apa yang cocok untuk digunakan oleh nasabah dan memberikan konseling pribadi kepada nasabah terhadap apa yang dibutuhkannya.

c) *Order taking*

Misalnya, tempat duduk, meja, dan ruangan tunggu. Nasabah yang ingin menemui pimpinan pada Bank Nagari harus memiliki *professional appointments* sebelumnya dengan pihak bank. Biasanya nasabah yang akan melakukan *appointments* adalah nasabah yang bekerja sama dengan pihak bank.

d) *Hospitality*

Misalnya *food and beverages*, toilet dan pada ruang tunggu mendapatkan fasilitas menunggu seperti, majalah, hiburan, dan koran. Nasabah yang datang kelingkungan bank juga mendapatkan jasa keamanan. Misalnya, satpam pada lingkungan bank memberikan penjagaan yang sangat ketat. Biasanya satpam berdiri sambil berjalan dan berkeliling parkiran tempat nasabah memarkirkan kendaraannya.

e) *Safe keeping*



Merupakan perhatian dan perlindungan atas barang milik pelanggan yang mereka bawa. Misalnya, tas bawaan nasabah, dompet nasabah, dan lainnya. Kelamahan pada *safe keeping* adalah banyaknya nasabah yang tidak nyaman ketika akan memarkirkan kendaraannya. Karena tempat parkir yang disediakan pada Bank Nagari Pasar Raya ini tidak dikhususkan untuk nasabah bank saja.

f) *Exceptions*

Karyawan menjelaskan kelebihan dan kekurangan produk kepada nasabah. Karyawan juga menangani keluhan/pujian/saran yang dihadapi oleh nasabah. Penyelesaian masalah merupakan jaminan atas kegagalan nasabah memakai produk yang ditawarkan oleh konsumen atau asuransi yang didapatkan nasabah ketika mengalami kesulitan. Misalnya, ketika nasabah meninggal dunia maka seluruh pinjaman nasabah tersebut langsung dihapuskan oleh pihak bank.

g) *Billing*

Bank Nagari juga menyediakan fasilitas transaksi melalui internet banking. Akan tetapi banyak nasabah yang tidak menguasai cara penggunaan internet banking. Sehingga banyak nasabah yang datang ke bank mengakibatkan banyaknya antrian.

h) *Payment.*

Kelamahan pada *payment* ini adalah seperti, ketika nasabah ingin melakukan transaksi secara langsung, tetapi pada saat tertentu *customer service* di bank nagari hanya dilayani oleh satu orang saja, seharusnya nasabah dilayani oleh dua orang *customer service*. Sehingga mengakibatkan banyaknya antrian pada saat akhir bulan dan awal bulan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil observasi pada Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang, maka ada beberapa saran yang bisa dilakukan untuk memperbaiki dalam menjaga dan meningkatkan *customer value*. Dan caranya adalah sebagai berikut:

1. Perlunya tempat parkir yang khusus pada Bank Nagari Pasar Raya, sehingga satpam dan nasabah Bank Nagari dapat membedakan yang mana kendaraan nasabah dan yang mana kendaraan orang yang bertujuan ke Pasar Raya.
2. Bank Nagari sebaiknya memberikan arahan seperti adanya simbol tanda panah untuk memudahkan nasabah yang ingin menggunakan fasilitas toilet. Tanda tersebut sebaiknya di letakkan di dekat ruang tunggu sehingga nasabah mudah mengetahui dimana toilet tersebut.
3. Bank Nagari sebaiknya memberikan informasi kepada nasabah tentang adanya internet banking agar nasabah mudah dalam melakukan transaksi apapun tanpa harus ke bank.