BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari pengamatan penulis yang langsung dilakukan dilapangan tentang peranan *Customer Service* atau Jasa Pelayanan dalam Aktivitas Operasional Bank pada Bank Nagari Cabang Pembantu Ulak Karang, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. *Customer Service* merupakan segala kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah yang dilakukan melalui pelayanan yang bermutu sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.
2. Agar pelayanan (s*ervice*) yang diberikan kepada nasabah berjalan dengan baik, maka hubungan antara nasabah dan *Customer Service* juga harus berjalan dengan baik.
3. Semakin bagus pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kepada para nasabah maka semakin besar peluang bank untuk memperoleh keuntungan atau laba yang tinggi.
4. Dalam praktiknya fungsi *Customer Service* adalah sebagai berikut :

a. Sebagai *Resepsionis* yaitu sebagai penerima tamu yang datang ke bank.

b. Sebagai *Deskman* yaitu memberikan pelayanan tentang berbagai macam aplikasi yang diajukan oleh nasabah atau calon nasabah.

c. Sebagai *Salesman* yaitu sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai *Cross Selling*, mengadakan pendekatan, dan mencari nasabah baru.

d. Sebagai *Komunikator* yaitu berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.

Aktifitas yang dilakukan oleh Customer Service pada Bank Nagari adalah

1. Pembukaan rekening dan penutupan rekening, seperti:

a. Rekening Tabungan, yang terdiri dari memberitahukan nasabah tentang apa saja yang menjadi persyaratan dalam pembuatan rekening tabungan di Bank Nagari, prosedur apa saja yang harus dilaksanakan, dan langkah-langkah apa saja yang harus dilakukan apabila nasabah ingin melakukan penutupan rekening tabungan.

b. Rekening Giro, yang terdiri dari penjelasan tentang keunggulan giro di Bank Nagari, memberitahukan nasabah tentang apa saja yang menjadi persyaratan pembukaan rekening giro di Bank Nagari, prosedur apa saja yang harus dilaksanakan dan langkah-langkah yang harus dilakukan apabila nasabah melakukan penutupan rekening giro.

c. Deposito Berjangka, yang terdiri dari penjelasan keunggulan deposito berjangka di Bank Nagari, memberitahukan nasabah tentang persyaratan dalam pembuatan rekening deposito berjangka, prosedur yang harus dilakukan dan langkah-langkah yang harus dilakukan apabila nasabah ingin melakukan pencairan deposito berjangka.

2. Pertanyaan tentang saldo rekening giro dan tabungan, yaitu setiap *Customer Service* harus bisa menjawab setiap pertanyaan nasabah mengenai rekening nasabah tersebut sesuai dengan peraturan Bank Nagari.
3. Pemesanan dan mencetak buku cek (bilyet giro), yaitu *Customer Service* harus memahami langkah-langkah apa saja yang harus dilakukan dalam pembuatan dan pemesanan buku cek (bilyet giro) yang sesuai dengan ketentuan Bank Nagari.
4. Penyerahan buku cek (bilyet giro), yaitu *Customer Service* melakukan langkah-langkah tertentu sesuai dengan ketentuan Bank Nagari dalam ketika akan menyerahkan buku cek (bilyet giro) kepada nasabah.
5. ATM Bank Nagari, yaitu menjelaskan tentang fasilitas jenis kartu ATM yang ada di Bank Nagari serta biaya administrasi perbulan dari setiap jenis kartu ATM Bank Nagari, menjelaskan prosedur pembuatan ATM baru di Bank Nagari dan bagaimana cara *Customer Service* dalam mengatasi ATM bermasalah seperti hilang, rusak dan tertelan mesin ATM.
6. Penggantian buku tabungan , yaitu dapat dilakukan apabila buku tabungan Bank Nagari rusak atau hilang oleh nasabah dan buku tabungan yang sudah habis.
7. Mencetak saldo pada buku tabungan, yaitu Customer Service harus mengetahui langkah-langkah yang akan dilakukan dalam mencetak

saldo pada buku tabungan nasabah sesuai dengan peraturan Bank Nagari.

5.2 Saran

Dari berbagai permasalahan yang terdapat di lapangan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya seorang *Customer Service* Bank Nagari Cabang Pembantu Ulak Karang ketika memberikan pelayanan terhadap nasabah harus tertib dan berurutan, yaitu dengan mengutamakan nasabah yang datang lebih dahulu dan melayani nasabah sesuai system nomor antrian pada loket *Customer Service*.
2. Apabila ada nasabah yang tiba-tiba datang dan meminta untuk segera dilayani, sebaiknya *Customer Service* meminta nasabah itu agar antri sesuai dengan nomor antrian.
3. Berdasarkan pendapat penulis, penilaian nasabah terhadap *Customer Service* Bank Nagari Cabang Pembantu Ulak Karang sudah baik, tetapi tetap perlu ditingkatkan lagi dalam hal pelayanannya, agar sesuai dengan standar pelayanan yang di Bank Nagari Cabang Pembantu Ulak Karang. Kemudian sebaiknya disediakan kotak polling atau kotak saran untuk mengukur kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service.*