

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

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

1. *Information*

Information berupa menjelaskan mengenai sasaran dari variasi produk tabungan sikoci baik untuk sikoci rencana, sikoci pendidikan, sikoci bisnis dan sikoci pension, kemudian menjelaskan manfaat bagi nasabah ketika menggunakan variasi produk tabungan sikoci tersebut serta menjelaskan persyaratan dan fitur produk yang diperoleh.

2. *Consultation*

Consultation berupa menjelaskan manfaat variasi produk tabungan sikoci, pemberian saran penggunaan produk, 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, *proffesional 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 penyajian 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 untuk variasi produk tabungan sikoci mempunyai ketetapan biaya-biaya yang berbeda untuk setiap jenis tabungan baik sikoci rencana, sikoci pendidikan, sikoci bisnis maupun sikoci pension.

Ini bertujuan untuk menarik minat nasabah untuk membuka rekening pada Bank Nagari.

3. Dari segi *product value*

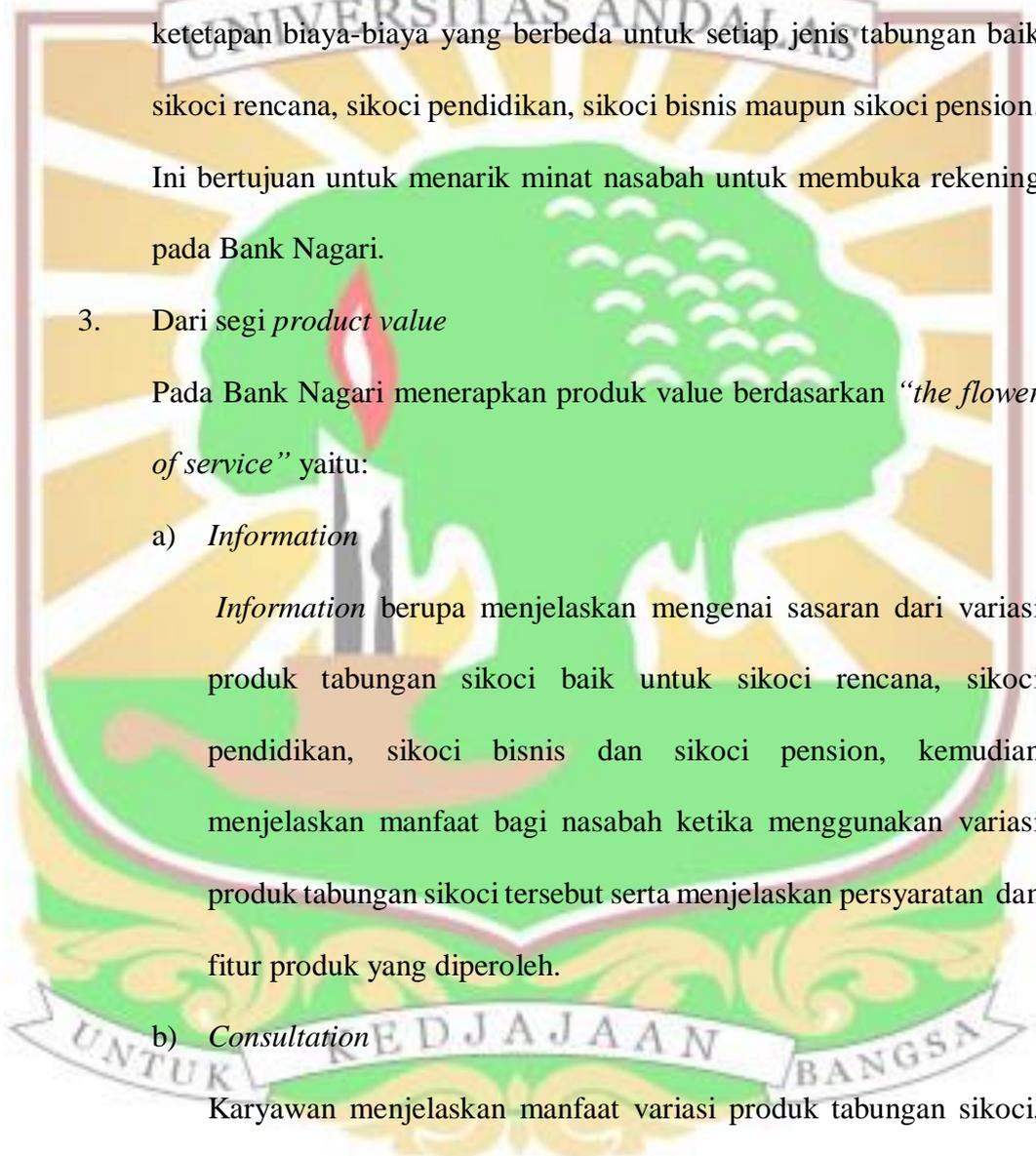
Pada Bank Nagari menerapkan produk value berdasarkan “*the flower of service*” yaitu:

a) *Information*

Information berupa menjelaskan mengenai sasaran dari variasi produk tabungan sikoci baik untuk sikoci rencana, sikoci pendidikan, sikoci bisnis dan sikoci pension, kemudian menjelaskan manfaat bagi nasabah ketika menggunakan variasi produk tabungan sikoci tersebut serta menjelaskan persyaratan dan fitur produk yang diperoleh.

b) *Consultation*

Karyawan menjelaskan manfaat variasi produk tabungan sikoci, pemberian saran penggunaan produk, konseling pribadi dan konsultasi manajemen/teknis.



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*

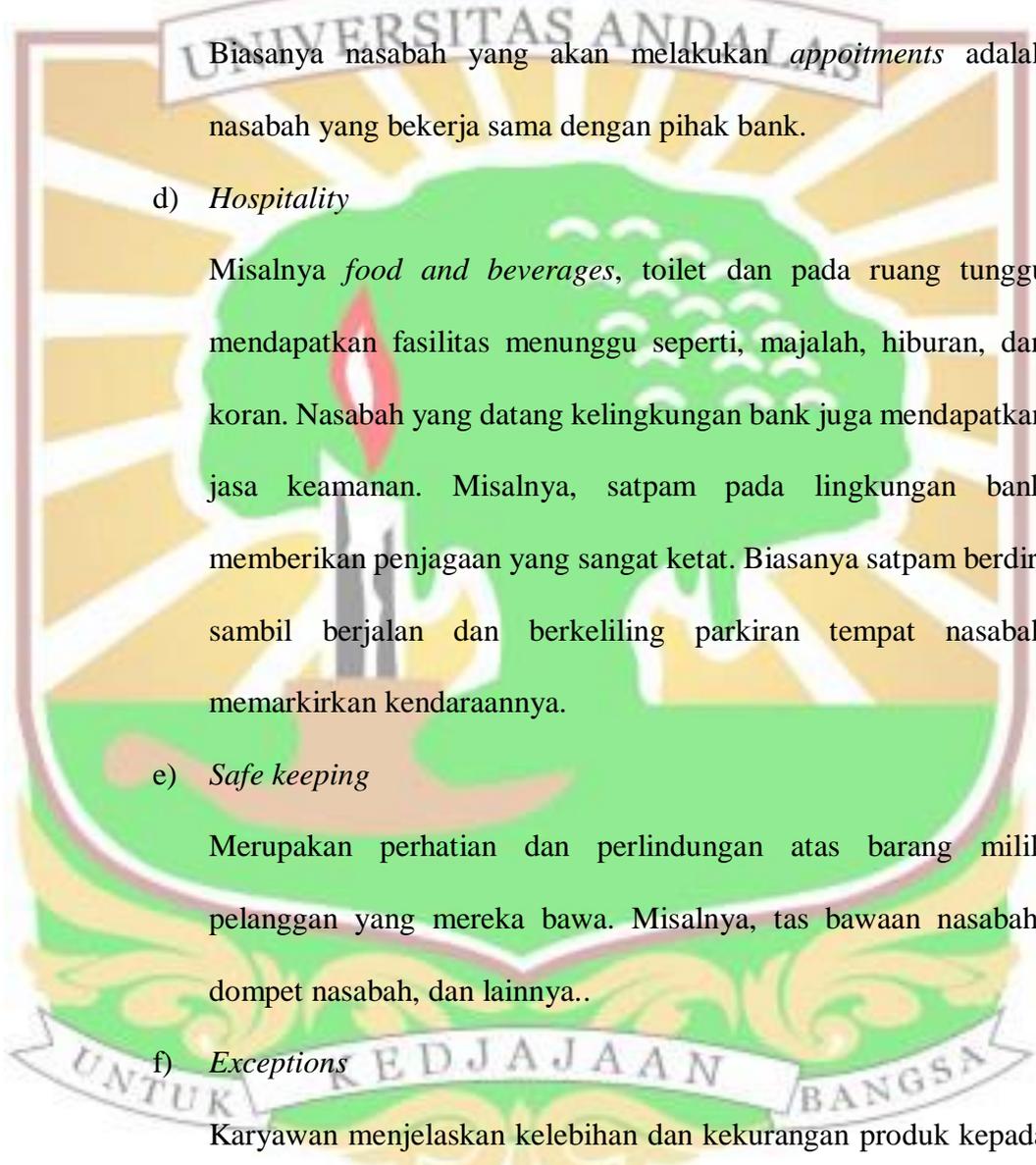
Misalnya *food and beverages*, toilet dan pada ruang tunggu mendapatkan fasilitas menunggu seperti, majalah, hiburan, dan koran. Nasabah yang datang kelingkungan bank juga mendapatkan jasa keamanan. Misalnya, satpam pada lingkungan bank memberikan penjagaan yang sangat ketat. Biasanya satpam berdiri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

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.

Kendala dalam penerapan *customer value* variasi produk tabungan Sikoci pada PT. Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu UNP Padang dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Dari segi *service value*

Karyawan bank nagari yang bekerja pada PT. Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu UNP Padang jumlahnya terbatas untuk bagian pelayanan seperti

teller dan customer service. Dimana teller hanya berjumlah 3 orang dan customer service berjumlah 2 orang, sehingga ketika jumlah nasabah banyak menyebabkan antrian yang panjang.

2. Dari segi *price value*

Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu UNP Padang berada di lingkungan kampus UNP sehingga target utama penyaluran produk lebih banyak pada tabungan sikoci pendidikan dibandingkan variasi produk lainnya.

3. Dari segi *product value*

a. *Information*

Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu UNP Padang berada di lingkungan kampus UNP sehingga menyesuaikan dengan calon nasabah maupun nasabah yang ada maka informasi yang lebih banyak diberikan tentang variasi produk tabungan sikoci merupakan informasi mengenai sikoci pendidikan baik untuk persyaratan maupun fitur produk.

b. *Consultation*

Dibidang konsultasi dengan nasabah ini jarang dilakukan karena tidak terlalu banyak nasabah yang membuka rekening pada Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu UNP Padang. Namun jika ada nasabah membuka rekening kebanyakan nasabah sudah punya pilihan tabungan yang akan dipergunakan.

5.2 Saran

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

1. Bank Nagari sebaiknya hendaknya meningkatkan *customer value* dengan cara memberikan pemahaman variasi produk dan layanan Tabungan Sikoci yang dimiliki Bank Nagari kepada nasabah, agar terciptanya sikap loyal dalam diri nasabah beserta rasa puas dalam menggunakan variasi produk dari tabungan sikoci yang disediakan.
2. Bank Nagari sebaiknya memberikan pelayanan yang sesuai dengan kemampuan pegawai. Sehingga nasabah dapat loyal dan tetap setia menggunakan variasi produk tabungan sikoci bank nagari.
3. Bank Nagari sebaiknya memberikan informasi kepada nasabah tentang adanya internet banking agar nasabah mudah dalam melakukan transaksi apapun tanpa harus ke bank.

