BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

1. Pelayan prima adalah kepedulian kepada nasabah dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada perusahaan.
2. Adapun hakikat Pelayanan nasabah dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada nasabah terus di kembangkan sedemikian rupa, sehingga sekarang ini program layanan / pelayanan telah menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan. Kepedulian kepada nasabah dalam managemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pola pelayanan terbaik yang disebut sebagai layanan prima atau Service Excellence.
3. Upaya memberikan layanan yang terbaik ini dapat diwujudkan apabila kita dapat mengembangkan budaya pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor Ac yaitu Ability (kemampuan), Attitude (sikap), Apparance (penampilan), Attension (perhatian), action (tindakan), dan Accountablility (tanggung jawab).
4. **Prinsip Sukses Pelayanan yang Prima pada PT Bank Jabar**
   1. Menjadi mitra yang sebenarnya
   2. Berbuat lebih dari pada yang diharapkan
   3. Selalu memberikan bukti nyata
   4. Sesuaikan kata dan perbuatan
   5. Perlakukan nasabah dengan benar dan tepat

4.2 Saran

1. Pelayanan pada PT. Bank Jabar Cabang Indramayu sudah berjalan dengan baik dan lancar, hal ini dikarenakan metode pelayanan prima yang diintruksikan oleh pimpinan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.Untuk lebih menyempurnakan didalam pelayanan kepada nasabah, penyusun akan coba memberikan saran yang mungkin akan bermanfaat bagi PT. Bank Jabar Cabang Indramayu yaitu dengan meningkatkan mutu pelayanan dengan cara memberikan penyuluhan kepada para pegawai agar dapat lebih lebih memaksimalkan pelayanan dengan ramah, baik, dan memahami karakter dari nasabah yang bermaneka ragam, baik dari latar belakang pendidikannya, maupun dari karakteristik dari tiap individu itu sendiri.
2. Untuk lebih memberi kepuasan dari nasabah sebaiknya sarana penunjang kegiatan dari bank lebih diperbaharui lagi seperti fasilitas ATM agar bisa digunakan kapan saja tanpa ada gangguan-gangguan teknis yang akan merugikan nasabah, kemudian transfer online yang sudah ada agar dapat dimaksimalkan lagi dalam operasi antar cabangnya agar tidak menghambat nasabah dalam penggunaan jasa tersebut, kedisiplinan dari para pegawaipun harus ditingkatkan lagi dengan memberikan penyuluhan kepada para pegawai dapat lebih memahami dan menyadari arti penting kedisiplinan, ataupun dengan cara memperketat pengawasan terutama pada jam kerja karena dari kenyataan yang lihat masih adanya pegawai yang terlambat. Dengan demikian pegawai yang menyalahi peraturan dapat diatasi sedini mungkin sehingga tidak menjadi kebiasaan bagi pegawai untuk melanggar peraturan yang berlaku.