BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Dengan melaksanakan kerja praktek ini penulis menyadari bahwa aktifitas dunia kerja nyata ternyata sulit dan membutuhkan keterampilan dan keahlian yang khusus. Ini dirasakan penulis setelah melaksanakan kerja praktek. Setelah melakukan survei dan berdasarkan uraian-uraian Bab sebelumnya maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa inti dari keberhasilan pelayanan nasabah adalah bagaimana kekompakan atau kerjasamanya karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

Dengan adanya perubahan pasar yang menjadi lebih kompetitif, bank dituntut untuk lebih dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan nasabah melalui peningkatan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Kesuksesan suatu bank tidak hanya ditentukan oleh jenis produk dan jasa yang bagus yang ditawarkan bank ataupun program promosi, undian hadiah yang besar-besar, akan tetapi juga ditentukan oleh pelayanan dari karyawan-karyawan bank tersebut.

Untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya PT. BPR Syari'ah TOAT harus dituntut bagaimana supaya nasabah merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan. Karena melihat persaingan perbankan pada saat ini sangatlah pesat dan saling menonjolkan produk-produk mereka. Dan bagi para nasabah/pelanggan tidak hanya tertarik pada penampilan luar yang berupa gedung, fasilitas-fasilitas perbankan, produk dan jasa bank, tetapi akan lebih mencari kepuasan pribadi yaitu

dengan cara mendapatkan pelayanan dan sambutan yang hangat dari para karyawan bank khususnya *Customer Service* dan *Teller*.

4.2 Saran

Untuk kemajuan PT. BPR Syari'ah TOAT ke depan di tengah persaingan dunia perbankan yang semakin tajam, juga agar kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan dapat memberikan kontribusi terhadap kepuasan nasabah, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Melihat betapa pentingnya pelayanan nasabah yang baik maka perlu diadakan pelatihan khusus tentang *Customer Service* dan *Teller*.
2. Meningkatkan kualitas tampilan fisik perusahaan. Karena tampilan fisik sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sebab selain tampak nyata secara fisik di mata nasabah, tampilan fisik sebuah perusahaan juga berpengaruh terhadap cara pandang masalah terhadap perusahaan. Tampilan fisik itu berupa, sarana parkir, kebersihan gedung dan ruang transaksi, keindahan interior ruangan.
3. Kualitas pelayanan kepada nasabah lebih ditingkatkan lagi, karena pelayanan yang baik merupakan cermin bahwa bank tersebut telah memberikan kepuasan atas pelayanan yang telah diberikan oleh bank tersebut.
4. Agar setiap nasabah yang datang merasa lebih nyaman dan lebih betah berada di lingkungan bank dan agar tercipta lingkungan kerja yang lebih nyaman, sebaiknya diadakan pembenahan dalam penataan ruangan baik itu ruang tunggu nasabah *(lobby)*maupun ruang kerja para pegawai.

5. Untuk mempertahankan dan untuk meningkatkan kualitas kerja yang baik hendaknya ditanamkan kedisiplinan yang tinggi kepada setiap pegawai. Setiap karyawan hendaknya memanfaatkan waktu kerjanya dengan sebaik mungkin dan bekerja sesuai dengan fungsi dan tangung jawab atas jabatannya.


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM