

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. KCP Cibiru, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan dari Customer Service yang telah Bank Rakyat Indonesia Kcp Cibiru cukup efektif dengan terpenuhinya kebutuhan nasabah dengan baik. Pola komunikasi yang digunakan customer service adalah 2 arah yang dimana satu orang memberikan informasi dan satu orangnya lagi mendapatkan informasi.

Pesan yang diberikan oleh customer service berupa verbal maupun nonverbal yang juga termasuk kedalam symbol-simbol atau lambang-lambang yang digunakan. Maka dengan itu informasi yang diberikan bisa membuat nasabah mengerti dan memahami apa saja yang sudah dijelaskan oleh customer service PT Bank Rakyat Indonesia Kcp Cibiru. Hal ini dapat peneliti disimpulkan berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada nasabah Bank Rakyat Indonesia Kcp Cibiru, bahwa penilaian pelayanan customer service menunjukkan, nasabah cukup merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh customer service. Customer service merupakan tugas yang sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan kegiatan perbankan. Sehingga customer service perlu mempertahankan dan meningkatkan kemampuannya dalam melayani nasabah. Karena hal ini berdampak sangat positif bagi sebuah bank dengan meningkatnya jumlah nasabah serta loyalnya nasabah lama terhadap Bank Rakyat Indonesia Kcp Cibiru.

Peran Customer Service dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah di Bank Rakyat Indonesia Kcp Cibiru adalah bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Customer Service PT Bank Rakyat Indonesia Kcp Cibiru telah termasuk dalam kategori yang baik dan telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah sehingga mendapatkan penilaian yang positif dari nasabah, SPV, teller, maupun satpam.

Beberapa hal yang dilakukan seorang Customer Service dalam melayani nasabah untuk meningkatkan pelayanan terbaik diantaranya:

1. Bersikap rama
2. Melayani secara cepat dan tepat
3. Melayani dengan penuh kesabaran dan menghargai nasabah
4. Jika nasabah bertanya dijawab dengan jelas dan sesuai SOP tentunya dengan senyum, sikap sopan, ramah, dan selalu tenang.

5.2 Saran

Setelah peneliti melakukan penelitian pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. KCP Cibiru, ada beberapa saran mengenai pelayanan yang diberikan oleh customer service, yakni:

1. Lebih ditingkatkan lagi kecepatan dalam melayani nasabah ketika keadaan nasabah sedang banyak yang datang.
2. Mempertahankan aturan-aturan pelayanan yang sudah diterapkan oleh customer service seperti keramahan, komunikatif, kecepatan dan ketepatan.
3. Lebih tepat waktu dalam hal jam buka kantor
4. Mempertahankan protocol kesehatan dan juga kebersihan yang sudah dilakukan.