

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut: Pembukaan rekening dan penutupan rekening.

- Kegiatan pelayanan *Customer service* Bank Central Asia (BCA) KCP Palmerah Barat adalah pembukaan rekening dan penutupan rekening, pertanyaan saldo rekening giro tabungan, pemesanan dan mencetak buku cek/bilyet giro dan tabungan, penyerahan dan pengiriman buku cek/bilyet giro, pergantian kartu, melayani keluhan nasabah. Kegiatan yang dimiliki oleh perusahaan ini sangat penting. Karena pelayanan tersebut merupakan pelayanan sebelum nasabah menggunakan produk-produk yang dimiliki Bank central Asia (BCA) sedangkan pengaduan nasabah adalah pelayanan yang langsung di tujukan nasabah kepada masalah yang di alami nasabah untuk segera di tindak lanjuti oleh pihak Bank Central Asia. Tetapi dibenak para nasabah, pelayanan yang *Customer service* berikan kepada nasabah masih belum cukup memuaskan nasabah karena beberapa hal yang di nilai nasabah masih tidak membuat nasabah loyal.
- Dalam pelayanan yang dilakukan *Customer service*, ada beberapa hal yang menjadi kekuatan *Customer service* tersebut, yaitu jasa yang *Customer service* berikan setiap harinya. Selain kekuatan pasti ada kelemahan, kelemahan yang ada pada *Customer service* adalah kecepatan tanggapan

pada *Customer service* atas pengaduan nasabah, pengetahuan *Customer service* mengenai produk yang diberikan, serta kemampuan masing-masing *Customer service*, jumlah *Customer service* yang terbatas dan penyuluhan *Customer service* kepada nasabah mengenai bidang rekening seperti pembukaan dan penutupan rekening. Terdapat pula kesempatan yang di dapat *Customer service* dimana semakin banyak nya pelatihan-pelatihan atau seminar yang di selenggarakan oleh pihak di luar Bank Central Asia atau lembaga pelatihan profesional yang bisa di manfaatkan Bank Central Asia untuk mengirimkan para *Customer service* mengikuti pelatihan atau seminar tersebut. Walaupun *Customer service* menjadi ujung tombak perusahaan untuk memberikan informasi kepada nasabah maupun calon nasabah, ancaman yang ada pun akan timbul seperti hadirnya kemajuan teknologi yang semakin berkembang, bisa membuat ancaman bahwa jasa *Customer service* bisa saja terlupakan karena nasabah di luar sana lebih memilih mencari informasi yang di butuhkan tanpa harus mendatangi *Customer service* terlebih dahulu.

B. Saran

Saran yang dapat penulis berikan bagi perusahaan ini antara lain:

1. Untuk lebih meningkatkan lagi pelayanan yang diberikan perusahaan ini kepada nasabahnya. Jangan hanya mengutamakan kualitas produk saja. Pelayanan yang diberikan juga mempunyai peranan penting untuk mempertahankan dan memuaskan nasabah. Mengirimkan para *Customer service* untuk mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh pihak di luar

Bank Central Asia agar lebih menguasai mengenai produk-produk yang Bank Central Asia jual dan menambahkan kepedulian terhadap nasabah mengenai informasi tentang produk Bank Central Asia seperti pembukaan rekening baru atau penutupan rekening. Jadi perusahaan jangan hanya memperdulikan nasabah pada saat terjadinya transaksi menabung atau simpan pinjam.

2. Penanganan *complaint* pengaduan nasabah yang dialami oleh nasabah juga mempunyai proses yang panjang. Jadi membuat nasabah lama menunggu untuk mendapat tindak lanjut atas keluhan yang mereka berikan, hal tersebut secara tidak langsung tentu membuat nasabah merasa kesal dan kecewa terhadap bank ini. Jadi prosedur dari penanganan *complaint* pengaduan nasabah harus di evaluasi lagi agar tidak terulang lagi kesalahan yang sama.
3. Jumlah *Customer service* yang ada juga menjadi faktor yang membuat banyak nasabah merasa kecewa karena *Customer service* yang ada sering sekali lambat dalam pelayanan yang di berikan kepada nasabah. Jadi manajer harus mengevaluasi lebih lanjut untuk menambah jumlah *Customer service* yang ada agar pelayanan yang akan di berikan kepada nasabah lebih lancar dan para nasabah akan lebih merasa puas atas pelayanan yang *Customer service* berikan.