

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. KESIMPULAN

1. Pelayanan yang unggul dari pihak Bank mencakup tata cara, perilaku dan perilaku pegawai Bank serta penguasaan atas produk Bank, prosedur, cara menjual dalam rangka meningkatkan penjualan dan peningkatan pendapatan Bank serta dalam rangka pengamanan asset Bank.
2. Pelayanan yang baik kepada nasabah atau calon nasabah harus menjadi pegangan dan prinsip dari semua unsur yang ada di Bank. Hal ini disebabkan karena adanya keterkaitan satu sama lain dan juga menyangkut berbagai peralatan yang ada di Bank juga menyangkut keterampilan sumber daya manusianya.
3. Pada sebuah Bank elemen yang terpenting adalah pelayanan pada nasabah atau calon nasabah karena motto Bank adalah "Nasabah adalah Raja" maka pelayanan yang baik harus dilakukan baik oleh

divisi pelayanan nasabah juga oleg seluruh bagian organisasi itu.

4. Fungsi pelayanan pada nasabah dimaksudkan sebagai pelayanan yang diberikan secara terpadu sehingga keinginan nasabah dapat terpenuhi. Karena menyangkut nilai jual Bank.

5.2. SARAN

1. Fungsi pelayanan pada nasabah hendaknya terus ditingkatkan dalam hal ini customer service, sehingga pelayanan pada nasabah atau calon nasabah dapat terlihat nyata dan akan memberikan nilai lebih pada Bank kita.
2. Untuk lebih menarik perhatian nasabah dan calon nasabah, produk yang ditawarkan dapat bersaing dengan cara produk yang lebih variatif juga dengan syarat administratif yang ringan khususnya pada produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR-BTN).
3. Semua pihak hendaknya dapat saling membantu dalam memberikan pelayanan pada nasabah tanpa memandang tingkat atau bagian dan hendaknya

dalam melayani nasabah dapat melayani dengan baik dan cepat juga jumlah karyawan dapat ditambah bila antrian nasabah terjadi.