

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mulai dari latar belakang program kerja praktek pada bab 1 hingga hasil pada bab 4, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tulang Bawang dapat dikatakan baik. Hanya saja reliability (kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan) belum dilakukan dengan baik.
- Antrian nasabah yang akan melakukan transaksi di teller masih tetap ada, namun diharapkan dapat berkurang dengan adanya rancangan prosedur pelayanan yang baru yang telah dipaparkan pada bagian pembahasan.
- Antrian nasabah harus diatasi dengan baik karena hal ini berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tulang Bawang.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan terhadap sistem pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tulang Bawang adalah sebagai berikut :

- PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tulang Bawang diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.
- Penulis menyarankan bahwa dalam melayani nasabah frontliner harus bersikap ramah agar nasabah Penulis menyarankan adanya tambahan petugas frontliner yang bertugas sebagai maker gritter, untuk mengarahkan nasabah yang akan melakukan transaksi.
- merasa senang dalam melakukan proses pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tulang Bawang.