

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Dari uraian dan penjelasan diatas, maka pada bagian ini penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Untuk meningkatkan kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada PT Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung dengan cara melakukan perbaikan dalam pelayanan, memberikan pendekatan kepada nasabah agar nasabah dapat lebih loyal dan merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung.
- 2) Dalam rencana kegiatan untuk menambah lokasi mesin ATM PT Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung maka pihak bank sedang berusaha untuk mencari lokasi yang strategis sehingga dapat dengan mudah untuk dijangkau oleh nasabah.
- 3) Dalam kegiatan promosi PT Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung melakukan berbagai kegiatan antara lain memasang spanduk, pembuatan brosur, kalender, promosi melalui media massa serta iklan di televisi dan memberikan hadiah-hadiah kepada nasabahnya setiap tanggal 1 September. Promosi ini sudah cukup lama dilakukan.
- 4) Dapat dilihat dari uraian yang telah dijelaskan sebelumnya dapat dilihat usaha PT Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung untuk meningkatkan jumlah nasabah untuk menabung dengan menyediakan berbagai jenis

simpanan dan berbagai fasilitas yang ada serta berusaha untuk meningkatkan pelayanan jasa perbankannya agar dapat melayani kebutuhan dan memuaskan para nasabahnya. PT Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung telah mempunyai segmen pasar yang dijadikan sasaran penawaran produknya seperti pedagang kecil, menengah, pegawai, karyawan, pelayar, badan usaha koperasi dan sebagainya. Dengan letak PT Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung yang mudah dijangkau maka masyarakat lebih tertarik untuk menabung atau meminjam kredit di PT Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung.

5.2 SARAN

5.2.1 Saran Bagi Instansi

- 1) PT Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung hendaknya mempertahankan atau meningkatkan beberapa kebijakan pemasaran yang telah ditempuh guna meningkatkan realisasi pemasaran atau meningkatkan jumlah nasabah yang akan datang.
- 2) Dalam hal pelayanan kepada nasabah pihak PT Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung harus meningkatkan kualitas pelayanan dalam rangka memberikan tingkat kepuasan yang lebih tinggi kepada nasabah.
- 3) Dalam rangka menarik calon nasabah baru pihak PT Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung mencoba untuk menjalankan kegiatan promosi melalui media massa, brosur, iklan di televisi, dan lain sebagainya.

- 4) Selanjutnya kerjasama dengan institusi pemerintah, lembaga pendidikan, yayasan, koperasi dan sebagainya hendaknya perlu ditingkatkan lagi guna mencari nasabah baru.
- 5) Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat atau nasabah hendaknya pihak PT Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung meningkatkan penggunaan teknologi, sehingga pelayanan lebih cepat dan nasabah menjadi lebih puas.

5.2.2 Saran Bagi Fakultas Ekonomi Institut Bisnis dan Informatika Darmajaya

- 1) Perlu adanya peningkatan sosialisasi dan bimbingan lebih lanjut kepada setiap mahasiswanya yang akan mengikuti Kerja Praktek, sehingga mahasiswa sekiranya lebih siap dan tidak canggung dalam menghadapi kerja praktek di instansi.
- 2) Perlu diadakannya peningkatan forum terbuka berupa kelas tambahan pada saat akan mengambil mata kuliah Kerja Praktek agar pada saat proses pelaksanaan Kerja Praktek dimana forum tersebut tiap mahasiswa sudah pernah melakukan Kerja Praktek bisa menjadi narasumber bagaimana sebaiknya persiapan menyelesaikan Kerja Praktek agar berhasil dengan baik.

5.2.3 Saran Bagi Mahasiswa

- 1) Dalam melaksanakan Kerja Kepraktek, sebelum terjun langsung ke instansi kita sudah harus memiliki bekal materi tentang apa yang akan dipraktikan, baik itu didapat dari referensi-referensi maupun bertanya secara langsung kepada dosen pembimbing.
- 2) Kita harus memperhatikan keaktifan untuk memperoleh keterangan apa saja yang masih belum kita ketahui dengan bertanya kepada pembimbing
- 3) Memanfaatkan waktu senggang untuk membaca buku-buku atau referensi-referensi yang ada di PT Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung
- 4) Selama kerja praktek hendaknya melaksanakan pekerjaan dengan ikhlas, disiplin, dan giat untuk mencapai hasil yang optimal.

5.2.4 Saran Bagi Pembaca

- 1) Semoga melalui Laporan Kerja Praktek yang penulis susun dapat menjadi masukan yang benar-benar berharga dan bekal bagi para mahasiswa yang sedang atau akan mengambil Kerja Praktek, sehingga agar lebih siap dalam menjalani Kerja Praktek.