

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan Kerja Praktik (KP) yang telah penulis lakukan, maka penulis dapat mengambil kesimpulan :

1. Menunjukkan sikap yang ramah dengan nasabah dapat menimbulkan rasa nyaman dari nasabah tersebut sehingga nasabah tersebut nyaman untuk menjadi nasabah yang loyal kepada bank tersebut.
2. Karyawan dapat mengimplementasikan apa yang sudah disarankan oleh penulis sehingga hal ini menyebabkan semakin meningkatnya kualitas layanan terhadap nasabah di PT Bank Mandiri Taspen Bnadar Lampung.
3. Setelah kegiatan ini berjalan dengan baik dan bedrhasil mencapai tujuannya yaitu meningkatkan kualitas layanan karyawan di PT Bank Mandiri Taspen Bandar lampung serta meningkatkan rasa percaya nasabah terhadap PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung. Hal ini berhasil membuat tujuan penulis tercapai yaitu meningkatkan kepuasan nasabah akan kualitas layanan dari karyawan tersebut.

1.2. SARAN

Pada kegiatan ini penulis mencoba memberikan saran kepada PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung selaku perusahaan yang bergerak di bidang perbankan untuk lebih sadar akan pentingnya kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah yang sering kali memiliki resiko seperti keluhan terkait layanan yang kualitasnya menurun sehingga :

1. Spoke di harapkan dapat menaruh perhatian lebih terhadap sistem layanan untuk lebih ramah kepada nasabah agar nasabah merasa nyaman dan puas akan layana yang di berikan.
2. Karyawan di harapkan lebih trasparan kepada pihak nasabah sesuai dengan Standar Operating Procedure (SOP) yang berlaku agar nasabah dapat mengerti dan lebih tenang ketika menunggu SK pensiun keluar.
3. Berikan peringatan kepada karywan yang lalay akan dalam memberikan layanan sehingga menyebabkan timbulnya keluhan dari nasabah.
4. Diharapkan seluruh jajaran karyawan dapat mengimplementasikan sistem pelayanan yang sudah disarankan oleh penulis dengan tujuan menghindari timbulnya keluhan dan meningkatkan kualitas layana terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung.