

BAB IV

PENUTUP

IV.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pengamatan penulis selama melaksanakan praktek kerja lapangan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan customer service sudah sesuai dengan standar pelayanan petunjuk kerja Bank bjb. Customer service dalam pelayanannya sudah memperhatikan dan menyimak keluhan nasabah dengan baik. Selain itu, customer service mempunyai sikap yang responsif dalam membantu menyelesaikan permasalahan nasabah dengan cepat.

IV.2 Saran

Di era digitalisasi ini sebaiknya bank dapat mengikuti perkembangan teknologi dalam mengupayakan penggunaan aplikasi digital dalam pengisian formulir pembukaan rekening secara online. Nasabah tidak perlu lagi mengisi formulir secara manual, pengisian dapat dilakukan satu hari sebelum nasabah datang ke bank. Nasabah saat datang ke bank hanya perlu membawa kartu identitas asli dan menandatangani formulir yang telah di print.