

BAB IV

PENUTUP

IV.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penyusunan Tugas Akhir yang saya lakukan, maka dapat diambil kesimpulan :

1. Setiap bank akan memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabahnya. Bank juga akan terus melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas dan mutu layanan terhadap nasabah. Setiap bank memiliki standar pelayanannya masing-masing. Menurut Kepala Cabang Pembantu di Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cipulir standar pelayanan di Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cipulir adalah Service Experience yang diterapkan di Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cipulir. Sedangkan menurut Customer Service di Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cipulir cara meningkatkan pelayanan nasabah yaitu dari penilaian dari Mystery Shopper dan MRI (Marketing Research Indonesia) yang dinilai dari pelayanan nasabah oleh Customer Service, Teller dan juga Security.
2. Penilaian nasabah terhadap pelayanan merupakan salah satu hal penting bagi suatu bank untuk meningkatkan pelayanan mereka agar nasabah merasa nyaman juga tetap setia menjadi nasabah di bank tersebut. Bank BJB masuk kedalam daftar 10 Bank dengan performa terbaik di Indonesia menurut data yang diperoleh dari Marketing Research Indonesia (MRI) dan Infobank berdasarkan hasil riset Bank Service Excellent Monitor (BSEM).

Penilaian ini dilakukan oleh Mystery Shopping. Mystery Shopping yang mewakili penilaian nasabah membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh bank BJB sudah sangat baik seperti satpam yang bersikap ramah saat menyambut nasabah, keadaan mesin ATM yang berfungsi dengan baik, lingkungan disekitar bank BJB bersih dan juga nyaman, Customer Service melayani nasabah dengan baik saat nasabah membantu

nasabah menyelesaikan keluhannya, Teller yang ramah saat melayani transaksi nasabah.

3. Jumlah nasabah bank BJB KCP Cipulir yang menggunakan produk tabungan setiap tahunnya mengalami peningkatan dalam 4 tahun belakang yaitu dari tahun 2017-2020. Pada tahun 2017 jumlah nasabah baru yang menggunakan produk tabungan berjumlah 439 orang, lalu naik sebanyak 69 orang pada tahun 2018 menjadi 508 orang, dan tahun 2019 naik menjadi 529 orang, kemudian di tahun 2020 jumlah nasabah naik sebesar 144 orang menjadi 672 orang.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dilihat bahwa tabungan merupakan produk yang paling diminati atau dipilih oleh nasabah di Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cipulir dilihat dari meningkatnya jumlah nasabah yang menggunakan produk tabungan setiap tahunnya.

IV.2. Saran

Berdasarkan dari hasil kajian yang sudah dilakukan terdapat beberapa saran, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cipulir diharapkan mempertahankan kualitas pelayanan terhadap nasabah di Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cipulir.
2. Bagi Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cipulir diharapkan selalu berupaya meningkatkan pelayanan yang ada dengan mengedepankan kenyamanan nasabah saat bertransi maupun saat melayani keluhan nasabah.