

BAB IV

PENUTUP

IV.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya mengenai Prosedur Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Jaminan Hari Tua pada PT. Bank BJB, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Arteri Pondok Indah maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

- a. Pelayanan dari *Customer Service* telah berjalan sesuai dengan tata aturan yang berlaku di Bank BJB. Hal ini dapat dilihat dari cara Handling Complain atau disebut juga penanganan masalah yang dilakukan dengan baik dan tepat sasaran terhadap nasabah atau peserta BPJS Ketenagakerjaan JHT yang ingin mencairkan dana JHT nya.
- b. *Customer Service* dalam menyampaikan informasi dan cara berkomunikasi menggunakan bahasa yang baik dan lugas, sehingga langsung dimengerti oleh nasabah atau peserta BPJS Ketenagakerjaan JHT yang ingin mencairkan dana JHT nya.
- c. Pelaksanaan standar proses pelayanan *Customer Service* dapat dinyatakan baik, karena nasabah yang melakukan transaksi memberikan loyalitas terhadap bank atas rasa kenyamanan dan kepuasan pelayanan sehingga menjadi nasabah prioritas atau tetap.
- d. Pelayanan dari semua bagian mulai dari Teller Service, Customer Service, Loan Service telah sesuai dengan tata cara dan aturan yang telah ditetapkan pada PT. Bank BJB, Tbk. Sehingga nasabah mendapatkan rasa nyaman dan nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan dari semua bagian departemen yang ada di Bank BJB.

IV.2 Saran

Untuk pengembangan selanjutnya, penulis memberikan saran yang sekiranya dapat membangun dan bermanfaat untuk Proses Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Jaminan Hari Tua pada PT. Bank BJB, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Arteri Pondok Indah sebagai berikut :

- a. Untuk pendaftaran peserta pencairan BPJS TK JHT dapat dilakukan pada jam operasional bank BJB, yaitu dengan mengisi buku untuk melakukan pendaftaran pencairan BPJS TK JHT dimana buku tersebut berisi hari/tanggal pendaftaran BPJS TK JHT, nama peserta BPJS TK JHT, nomor BPJS TK JHT, nomor *handphone*(HP) atau telepon peserta BPJS TK JHT yang dapat dihubungi, nama perusahaan, serta tanda tangan peserta BPJS TK JHT, agar nasabah tidak perlu mengantri sebelum jam operasional bank BJB KCP Arteri.
- b. Untuk meningkatkan pelayanan kepada peserta BPJS TK JHT, agar dapat menambahkan kuota peserta yang dapat memudahkan peserta BPJS TK JHT dalam melakukan pencairan BPJS TK JHT.

