

BAB IV

PENUTUP

IV.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari uraian pada bab-bab yang sebelumnya terkait dengan laporan tugas akhir, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelayanan dari departemen/bagian *Teller service*, *Customer service*, dan *Loan service* sebagai berikut:
 - a. Pelayanan dari semua bagian telah berjalan sesuai dengan tata aturan yg berlaku di bank BTN. Hal ini dapat dilihat dari cara *handling complain* atau disebut juga penanganan masalah dilakukan dengan baik dan tepat sasaran terhadap nasabah.
 - b. Penyampaian informasi dan cara berkomunikasi menggunakan bahasa yang baik dan lugas, sehingga langsung dimengerti oleh nasabah.
2. Pelaksanaan standar dan 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/tetap.

IV.2 Saran

Saran yang penulis dapat sampaikan dalam laporan penulisan tugas akhir yang mencakup 3 bagian bidang dalam perbankan yaitu: teller, customer service dan loan service adalah Layanan E-channel seperti debit BTN online, sms notifikasi, internet banking dan mobile banking. Menurut pengamatan penulis kelemahan dari e-channel bank BTN kurang fleksibel dan update dalam fitur aplikasi yang dibutuhkan dalam kemajuan teknologi masa kini. Sehingga, layanan E-channel tidak banyak dipergunakan oleh nasabah dalam bertransaksi. Oleh karena itu, penulis menyarankan untuk lebih mengupdate layanan E-channel dan menciptakan inovasi fitur baru dalam mengakses layanan penggunaannya.