

BAB IV

PENUTUP

IV.1 Kesimpulan

Penulis telah melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Melawai Raya dibagian *Customer Service* (Unit Pelayanan Nasabah Cabang 2), maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Selalu bersikap ramah dan professional dalam setiap melayani nasabah Bank BNI, agar nasabah merasa nyaman dan aman dalam melakukan transaksi di Bank BNI.
- b. *Customer service* dapat memecahkan masalah/keluhan yang terjadi pada nasabah BNI Instan, *Save Deposit Box*, Bank Garansi, dan *Letter of Credit*.

IV.2 Saran

Untuk menciptakan kepuasan nasabah, maka yang perlu diperhatikan *customer service* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Melawai Raya yaitu Dibutuhkan optimalisasi dari sistem aplikasi yang digunakan oleh setiap unit, karena system sering down dan lambat sehingga kesulitan dalam menginput data.