

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **IV.1 Kesimpulan**

Setelah penulis melakukan praktek kerja lapangan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Utama Melawai Raya dan ditempatkan pada bagian *customer service*, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Petugas *customer service* mampu memberikan solusi ketika nasabah mendapatkan masalah yang berkaitan dengan produk/jasa Bank Negara Indonesia.
- b. Asisten pelayanan nasabah (PNC1) menawarkan produk Bank Negara Indonesia dengan cara memahami kebutuhan nasabah, sehingga nasabah dapat mengetahui produk yang benar-benar diinginkannya.
- c. Memiliki pengetahuan tentang produk dan jasa Bank Negara Indonesia sehingga mampu memberikan penjelasan secara baik kepada nasabah.

#### **IV. 2 Saran**

Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Utama Melawai Raya sudah baik, Namun rasanya perlu untuk menyampaikan beberapa saran yang dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas layanan pada Kantor Cabang Utama Melawai Raya. Berikut ini merupakan saran yang dapat penulis sampaikan, sebagai berikut:

- a. Kegiatan promosi melalui media masa baik cetak maupun elektronik dapat lebih tersebar dan dikemas lebih menarik agar dapat menarik minat para nasabah baru.
- b. Saat nasabah menunggu atau antre, siapkan majalah mengenai info BNI yang terbit setiap bulannya.

## DAFTAR PUSTAKA

Hidayati, S & Marlina (2013), *Jasa Perbankan dalam dan luar negeri*, Jakarta: Lembaga Penerbit UPN "Veteran" Jakarta

Ikatan Bankir Indonesia (2014), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Kasmir (2011), *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Kasmir (2011), *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Kasmir (2012), *Dasar-dasar perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Rangkuti, F (2013), *Customer Service satisfaction & call center*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

[www.bni.co.id/tentangkami/sejarah](http://www.bni.co.id/tentangkami/sejarah)

Sejarah Bank Negara Indonesia, Diakses 28 Mei 2016

