

## BAB V

### PENUTUP

Pada bab terakhir ini akan menguraikan kesimpulan yang telah didapat dari keseluruhan pembahasan yang disajikan pada bab-bab sebelumnya, kemudian dilanjutkan dengan pemberian saran yang mungkin dapat bermanfaat bagi mahasiswa agar mampu mengembangkan kemampuannya dan untuk lebih memahami mengenai penerapan *service recovery* untuk menunjang kepuasan nasabah PT. Bank Negara Indonesia cabang Padang.

#### 5.1. Kesimpulan

Pemulihan layanan (*service recovery*) pada Bank Negara Indonesia cabang Padang diberlakukan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan pihak Bank Negara Indonesia kantor pusat. Oleh karena itu penulis memberikan beberapa kesimpulan :

1. Salah satu syarat utama pemuliham layanan dilakukan yakni, nasabah harus melengkapi persyaratan yang diminta dan mengisi formulir keluhan dan permintaan nasabah.
2. Kegiatan pemulihan layanan hanya diterima oleh *customer service* dan disetujui oleh pejabat bank terkait.
3. Permasalahan-permasalahan yang dialami nasabah yaitu kartu ATM tertelan mesin ATM, kartu ATM terblokir akibat salah input PIN,kegagalan transaksi akibat jaringan error.
4. Pihak Bank Negara Indonesia cabang Padang mengharapkan kepada nasabah bila ada keluhan yang terjadi haruslah berurusan *customer service* bukan dengan pihak lain. Sebab penyelesaian keluhan nasabah merupakan tugas

*customer service* yang nantinya disetujui oleh pihak Bank Negara Indonesia cabang Padang, jika tidak berurusan dengan *customer service* maka pihak Bank Negara Indonesia cabang Padang tidak akan bertanggung jawab apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Hal ini dapat merugikan nasabah sendiri, karena meyalahi prosedur dan ketentuan yang berlaku oleh pihak Bank Negara Indonesia cabang Padang

5. Dalam penerapan pelaksanaan pemulihan layanan pada Bank Negara Indonesia cabang Padang, hampir semua nasabah menjalani prosedur pemulihan layanan sesuai dengan ketentuan yang diberlakukan sebagaimana yang diharapkan oleh pihak Bank Negara Indonesia cabang Padang, yakni terciptanya layanan yang aman, nyamanan, dan peduli dengan keputusan nasabah.

## **5.2. Implikasi**

Berdasarkan hasil magang tersebut, penulis dapat mengemukakan implikasinya sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil magang di PT.Bank Negara Indonesia cabang Padang dengan tujuan mengetahui penerapan *service recovery* untuk menunjang kepuasan nasabah pada saat pandemi Covid-19, maka hasil magang ini diharapkan bisa memberi manfaat sebagai informasi untuk mengetahui *service recovery* di PT.Bank Negara Indonesia cabang Padang serta bisa menjadi referensi untuk magang berikutnya.
2. Dari hasil temuan dapat diketahui bahwa keluhan nasabah memberi bank suatu peluang untuk memperbaiki masalah yang mungkin tidak diketahui oleh bank. Hal ini dapat memulihkan hubungan dengan nasabah yang menyampaikan keluhan dan memperbaiki kepuasan dimasa mendatang bagi

nasabah.

3. Para nasabah diharapkan bisa mengikuti protokol kesehatan dan melakukan pelayanan online. Nasabah juga diharapkan dapat menyampaikan keluhannya melalui *website* yang sudah disediakan atau dapat datang langsung ke kantor cabang terdekat. Hal ini bisa mendorong pihak bank untuk melakukan pelayanan yang terbaik untuk nasabah demi kenyamanan bersama.

### 5.3. Saran

Untuk semakin meningkatnya penerapan *service recovery* untuk menunjang kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) cabang Padang, Sumatera Barat. Maka penulis ingin memberikan beberapa saran yaitu:

1. Bank Negara Indonesia cabang Padang diharapkan lebih gencar dalam melakukan pelatihan dan penyuluhan pemulihan layanan kepada setiap karyawan bank agar mengurangi gangguan yang ada.
2. Mempertahankan kepercayaan yang telah diberikan nasabah dan lebih meningkatkan pengembangan dan pelayanan pada nasabah pengguna jasa perbankan.
3. Memperbaiki fasilitas terutama mesin ATM agar tidak terulang kembali kesalahan yang sama seperti kejadian pada Bank Negara Indonesia cabang Padang.
4. Bank Negara Indonesia cabang Padang harus mempertahankan kekuatan yang sudah dimiliki, dengan meningkatkan kerjasama dan pelayanannya dengan pihak-pihak yang dapat membantu Bank Negara Indonesia cabang Padang.