

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Bank BTN Cabang Pembantu Bukittinggi dalam memberikan pelayanan yang *excellent* kepada para nasabahnya sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Namun juga tidak terhindar dari yang namanya keluhan atau komplain nasabah. Komplain nasabah adalah ungkapan kekecewaan dan ketidakpuasan dari seorang nasabah yang disebabkan adanya kerugian secara finansial maupun non finansial. Karena adanya keluhan dan komplain tersebut, maka dibutuhkan cara bagaimana menangani keluhan nasabah tersebut agar tidak terjadinya kegagalan jasa selanjutnya.

Penanganan keluhan nasabah di Bank BTN Cabang Pembantu Bukittinggi mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan oleh pihak berwenang. Dalam menangani keluhan nasabah terdapat form pengaduan nasabah, terdapat batas waktu penyelesaian penanganan keluhan, serta keterlibatan dari atasan apabila *customer service* tidak mampu dalam menangani keluhan nasabah yang sedang terjadi.

Persepsi nasabah pada pemulihan jasa pada Bank BTN Cabang Pembantu Bukittinggi cenderung baik, hampir keseluruhan pemulihan layanan mulai dari prosedur, interaksi, dan penyelesaian masalah ditanggapi nasabah dengan baik. Sistem pemulihan layanan Bank BTN yaitu menjelaskan bagaimana kegagalan layanan yang terjadi untuk membuat nasabah lebih puas. Karyawan Bank terutama bagian *front-line* terutama *customer service* menangani keluhan nasabah dengan

proaktif, terencana, dan diberdayakan serta pemberian kompensasi kepada nasabah tersebut.

Adapun beberapa hambatan Bank BTN dalam menerapkan *service recovery* saat menangani keluhan nasabah yaitu, *customer service* tidak cepat dalam merespon komplain dari nasabah. Dengan lambatnya proses penanganan komplain nasabah ini akan berakibat pada bank tersebut. Serta tidak bersedianya *customer service* atau pihak bank dalam memperbaiki kesalahan yang terjadi.

## 5.2 Saran

Setelah melakukan kegiatan magang pada Bank BTN Cabang pembantu Bukittinggi dan mengamati *service recovery* yang diterapkan di Bank BTN yaitu dengan melakukan peningkatan kualitas layanan demi terciptanya kepuasan nasabah. Maka, adapun saran dari penulis untuk kemajuan Bank BTN Cabang Pembantu Bukittinggi sebagai berikut:

1. Penerapan disiplin kepada seluruh karyawan Bank BTN Cabang Pembantu Bukittinggi hendaknya tetap dipertahankan atau lebih ditingkatkan, sehingga dapat terciptanya SDM yang memiliki sinergi yang tinggi.
2. Mempertahankan serta terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, sehingga secara langsung akan membuat nasabah menjadi loyal dan merasa puas dengan pelayanan tersebut.
3. Mengadakan sosialisasi kepada para nasabah, mengenai keluhan yang tidak tersampaikan. Karena pada dasarnya keluhan atau komplain dari nasabah akan meningkatkan kualitas di perusahaan tersebut.