

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah dikemukakan pada bab bab terdahulu, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam hal pelayanan

Kualitas pelayanan lebih sulit dievaluasi konsumen dibanding dengan mengevaluasi barang bewujud, dan kriteria untuk mengevaluasinya akan lebih sulit pula untuk di tentukan.

2. Dalam ketersediaan SDM dalam manajemen PT. BPR Pagaruyung.

Nasabah tidak bisa disalahkan sepenuhnya dalam hal ini, karena ketersediaan SDM atau tenaga marketingnya juga harus memenuhi kriteria bank yang seharusnya.

3. Dalam hal etika saat menghadapi nasabah yang komplein.

Etika dalam menentukan kualitas pelayanan tersebut akhirnya dikembalikan kepada nasabah sendiri. Pandangan terhadap etika pelayanan di lihat bagaimana pemberi pelayanan itu dapat memenuhi harapan konsumen, kemudian dilanjutkan dengan bagaimana seharusnya pemberi pelayanan tersebut menampilkan performanya.

5.2 Saran

Setelah melihat etika penanganan keluhan nasabah untuk meningkatkan pelayanan pada PT. BPR Pagaruyung, penulis mencoba memberikan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi PT. BPR Pagaruyung:

1. Dalam hal pelayanan

- Menetapkan standarisasi pelayanan baik intern maupun ekstern.
- Melakukan monitoring agar kinerja pelayanan dapat berjalan dengan baik.
- Membuat suatu program untuk nasabah agar mereka merasa nyaman dan diperhatikan dan tidak keluar dari PT. BPR Pagaruyung.

2. Dalam ketersediaan SDM dalam manajemen PT. BPR Pagaruyung perlu memperbaiki kelemahan-kelemahan dalam kegiatan pelayanannya, dimana masih terdapat kekurangan dengan kegiatan personal selling yang tenaga marketingnya masih kurang. Maka lebih baiknya PT. BPR Pagaruyung menambah jumlah tenaga marketingnya, agar hasil dalam kegiatan pelayanan berjalan dengan lancar.

3. Dalam hal etika saat menghadapi nasabah yang komplein. Untuk itu perlu disarankan kepada manajemen PT. BPR Pagaruyung untuk lebih meningkatkan pengawasan dan pelatihan softskill.