

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pada saat saya magang di Bank Nagari Capem Niaga Padang, saya telah mengamati juga bagaimana pelayanan prima yang ada pada Bank Nagari ke pada nasabah secara langsung, Berdasarkan pembahasan pengamatan saya sesuai dengan tujuan pengamatan yang telah dilakukan di Bank Nagari Capem Niaga Padang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan *service excellence* oleh *customer service* Bank nagari capem niaga sudah sangat baik serta sudah melayani nasabah sesuai dengan SOP perusahaan yaitu, melayani nasabah berdasarkan prosedur yang ada, dan dapat memuaskan nasabah dan tidak membuat nasabah merasa kecewa.
2. Selama proses penerapan *service excellence* kepada para nasabah, *customer service* harus bisa menghadapi masalah baik itu dari nasabah maupun dari pihak Bank Nagari nya sendiri. Dengan adanya masalah dan sedikit hambatan yang terjadi, maka pemecahan masalah yang dapat diambil oleh *customer service* adalah memperbaiki dan mengevaluasi kesalahan – kesalahan yang ditimbulkan supaya dalam melaksanakan *service excellence* kepada nasabah dapat diminimalisir keadaan yang tidak diinginkan.

5.2 Saran

Dari pengamatan yang sudah saya lakukan selama magang, Ada beberapa saran untuk Bank Nagari Capem Niaga Padang yang memberikan manfaat bagi bank tersebut :

1. Bank Nagari Capem Niaga Padang harus meningkatkan lagi cara kerja customer service dengan melakukan survei langsung ke nasabah
2. kotak surat dan meminta pertolongan ke pada nasabah agar mau memberi saran ke pada *customer service* apakah pelayanan yang di berikan *customer service* sudah memuaskan nasabah atau belum.
2. Cara agar nasabah lebih merasa puas dengan layanan bank ini maka ada bagusnya dari pihak bank menambah fasilitas yang dibutuhkan oleh nasabah, misalnya seperti menyediakan permen, bacaan ,dan pemutaran film dan lainnya agar nasabah yang menunggu tidak merasa jenuh.
3. Seharusnya para *customer service* dan semua karyawan bank nagari capem niaga lebih menerapkan lagi SOP kepada nasabah, sehingga citra bank nagari tidak buruk dimata nasabah.

