

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bank Nagari Cabang Pembantu Belimbing terus berupaya untuk melakukan pelayanan terbaik kepada nasabah. Pelaksanaan pelayanan prima yang dilakukan oleh Bank Nagari Cabang Pembantu Belimbing sudah dilakukan dengan baik dilihat dari konsep A6 yaitu *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), *Accountability* (tanggung jawab) dan sesuai dengan pedoman dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam kegiatan sehari-harinya tidak luput dari pelayanan masyarakat, demi menghasilkan citra yang baik bagi masyarakat.
2. Berdasarkan pengamatan penulis pelayanan prima pada Bank Nagari Cabang Pembantu Belimbing telah mengalami peningkatan dari beberapa aspek. Karyawan bank telah terlatih dengan baik untuk memberikan pelayanan yang ramah dan responsif terhadap nasabah. Selain itu fasilitas yang disediakan, seperti ruang tunggu yang nyaman walaupun terkadang jumlah nasabah tidak menentu yang menyebabkan kursi ruang tunggu habis dan sistem antrian diatur secara efisien. Bank Nagari Cabang Pembantu Belimbing juga telah

memperkenalkan aplikasi teknologi terbaru untuk mempercepat proses transaksi nasabah. Dengan semua upaya ini Bank Nagari Cabang Pembantu Belimbing dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya demi kepuasan nasabah.

3. Hambatan yang terjadi pada penerapan pelayanan prima pada Bank Nagari Cabang Pembantu Belimbing diantaranya kurangnya pengetahuan nasabah dalam budaya antrian, menghadapi karakteristik nasabah yang berbeda-beda, adanya kendala jaringan rusak, dan kurangnya petugas layanan. Diantara hambatan tersebut, solusi yang telah diberikan mencakup edukasi nasabah tentang pentingnya budaya antrian, pelatihan petugas karyawan untuk menghadapi karakteristik nasabah, peningkatan infrastruktur jaringan serta melakukan penilaian terhadap kebutuhan layanan setiap cabang.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang di dapatkan, ada beberapa saran yang dapat penulis berikan sehingga menjadi bahan pertimbangan Bank Nagari Cabang Pembantu Belimbing sebagai berikut:

1. Dalam penerapan pelayanan prima, peningkatan pelayanan dilakukan agar karyawan dapat melayani dengan sabar saat menghadapi jumlah nasabah yang banyak.

2. Melakukan penerapan sistem antrian yang efektif seperti penggunaan nomor antrian digital dan speaker untuk memberitahukan kepada nasabah nomor antrian yang berikutnya, untuk mengurangi kebingungan nasabah dan memastikan bahwa nasabah dilayani sesuai urutan yang dipanggil.
3. Sebaiknya pihak bank menambah jumlah sumber daya manusia (SDM) untuk mengurangi hambatan yang terjadi, seperti antrian panjang dan layanan yang tidak optimal, dengan menambah SDM, bank dapat meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses layanan dan akan mengurangi waktu tunggu nasabah.
4. Pihak bank perlu memberitahukan permasalahan yang sedang terjadi kepada nasabah agar mereka dapat memahami situasi dan kondisi. Dengan ini nasabah akan lebih mengerti alasan dibalik hambatan pelayanan yang mereka alami, seperti gangguan jaringan atau kekurangan petugas, sehingga dapat meningkatkan kesabaran dan pengertian mereka dalam menghadapi situasi tersebut.

