

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **1.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis selama pelaksanaan kegiatan magang di Bank Nagari Kantor Cabang Pariaman, dapat disimpulkan bahwa peran customer service sangatlah vital dalam mendukung kelancaran aktivitas operasional bank. Customer service berperan sebagai garda terdepan yang langsung berinteraksi dengan nasabah dan menjadi wajah dari institusi perbankan. Tugas-tugas yang dilaksanakan mencakup berbagai aspek pelayanan, mulai dari pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro, serta deposito, hingga penanganan keluhan, pemrosesan administrasi, dan pemberian informasi seputar produk serta layanan bank.

Customer service bertindak tidak hanya sebagai pelayan, tetapi juga sebagai komunikator, promotor, penghubung, dan pembina hubungan baik dengan nasabah. Keberhasilan mereka dalam menjalankan peran tersebut berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap Bank Nagari. Pelayanan yang ramah, informatif, tepat waktu, dan profesional menjadi faktor utama yang menunjang citra positif bank di mata masyarakat.

Dari hasil pengamatan di lapangan, bentuk-bentuk layanan customer service yang diberikan mencakup:

- a. Pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro, dan deposito.
- b. Penggantian buku tabungan karena rusak, hilang, atau habis.
- c. Penyerahan dan pencetakan buku cek/bilyet giro.

- d. Pencetakan saldo dan mutasi transaksi.
- e. Penanganan keluhan terkait transaksi gagal, kartu ATM hilang, hingga masalah pada aplikasi mobile banking.

Selain memberikan layanan secara teknis, customer service juga menunjukkan standar penampilan dan sikap profesional sesuai dengan ketentuan bank, seperti berpakaian rapi, bersikap sopan dan ramah, serta menggunakan bahasa yang baik dan jelas. Ini merupakan bagian dari upaya untuk menciptakan kenyamanan bagi nasabah selama berada di lingkungan bank.

Berdasarkan hasil analisis terhadap keluhan-keluhan nasabah, diketahui bahwa customer service mampu merespons secara cepat dan tepat, baik dalam menangani keluhan ringan seperti penggantian kartu ATM hingga kasus kompleks seperti transaksi gagal atau salah transfer. Hal ini menunjukkan bahwa customer service di Bank Nagari Cabang Pariaman telah menjalankan tugasnya secara efektif.

Namun demikian, dalam praktiknya customer service juga menghadapi beberapa kendala, yang terbagi menjadi dua jenis: kendala internal dan eksternal. Kendala internal meliputi keterbatasan infrastruktur, sistem yang kadang mengalami gangguan (offline), serta fasilitas pelayanan yang belum maksimal. Sedangkan kendala eksternal lebih banyak berasal dari pihak nasabah itu sendiri, seperti kurangnya pemahaman terhadap prosedur pelayanan dan ketidaksabaran dalam menghadapi proses layanan yang membutuhkan waktu.

Secara keseluruhan, kinerja customer service di Bank Nagari Kantor Cabang Pariaman dapat dikategorikan baik dan sesuai dengan standar operasional yang ditetapkan. Pelayanan yang diberikan telah mencerminkan profesionalisme, tanggung

jawab, serta komitmen untuk memberikan pengalaman terbaik bagi nasabah. Oleh karena itu, peran customer service sangat menentukan keberhasilan operasional perbankan dalam menjaga kepercayaan masyarakat dan mendorong pertumbuhan nasabah secara berkelanjutan.

## 1.2 Saran

Agar pelayanan customer service di Bank Nagari Cabang Pariaman semakin optimal dan dapat memenuhi harapan nasabah secara maksimal, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Apabila terdapat nasabah yang datang secara tiba-tiba dan langsung meminta untuk dilayani tanpa mengikuti prosedur, customer service sebaiknya bersikap tegas dengan mengarahkan nasabah untuk mengambil nomor antrean terlebih dahulu dan menunggu sesuai giliran. Hal ini penting untuk menjaga keteraturan proses pelayanan dan memastikan keadilan bagi seluruh nasabah.
2. Untuk menghindari kendala teknis seperti sistem offline, bank nagari kantor cabang pariaman perlu melakukan pembaruan perangkat lunak dan infrastruktur TI secara berkala. Dukungan teknologi yang kuat akan meningkatkan kecepatan dan keakuratan pelayanan, serta mengurangi keluhan nasabah terhadap keterlambatan transaksi
3. Disarankan agar Bank Nagari Cabang Pariaman terus memperbarui dan memperbaiki fasilitas pelayanan, seperti ruang tunggu yang nyaman, sistem antrean elektronik, dan area informasi yang mudah diakses. Fasilitas yang baik akan mendukung suasana pelayanan yang kondusif dan meningkatkan kepuasan nasabah.

4. Berdasarkan pengamatan dan pendapat penulis selama melaksanakan magang, pelayanan customer service di Bank Nagari Kantor Cabang Pariaman sudah tergolong cukup baik. Namun, akan lebih optimal jika pelayanan tersebut terus ditingkatkan agar dapat memenuhi bahkan melampaui standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Bank Nagari kantor cabang pariaman. Selain itu, disarankan agar Bank Nagari kantor cabang pariaman menyediakan kotak saran sebagai media bagi nasabah untuk menyampaikan kritik, saran, atau penilaian terhadap pelayanan yang diterima, sehingga pihak bank dapat melakukan evaluasi secara langsung terhadap kepuasan nasabah

