

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai “Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Nasabah PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Padang”, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *customer service* di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Padang telah berjalan dengan baik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta menerapkan dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*), yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, sehingga pelayanan yang diberikan bersifat sistematis, profesional, responsif, serta mampu meningkatkan kepuasan nasabah.
2. Faktor pendukung kinerja *customer service* meliputi fasilitas pelayanan yang memadai, kompetensi sumber daya manusia, serta sistem operasional yang baik, sedangkan faktor penghambat meliputi tingginya jumlah nasabah pada waktu tertentu, keterbatasan jumlah petugas *customer service*, serta gangguan sistem, yang secara keseluruhan memengaruhi kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *SERVQUAL*.
3. Tantangan yang dihadapi *customer service* dalam memberikan kualitas pelayanan meliputi kemampuan dalam mengelola antrean nasabah, menjaga konsistensi pelayanan di tengah keterbatasan waktu dan jumlah petugas, serta menghadapi berbagai karakter dan kebutuhan nasabah yang beragam.
4. Upaya yang dilakukan *customer service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan meliputi penerapan SOP secara konsisten, peningkatan kualitas komunikasi dan

sikap profesional, pemberian pelayanan yang cepat dan tepat, serta penerapan dimensi *SERVQUAL* secara optimal guna menciptakan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan dan kepercayaan nasabah.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Padang disarankan untuk terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia, khususnya *customer service*, melalui pelatihan yang berkelanjutan dalam hal komunikasi, pelayanan prima, serta pemahaman produk agar mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional dan responsif kepada nasabah.
2. Pihak bank disarankan untuk menambah jumlah *customer service* atau mengatur jadwal pelayanan secara lebih efektif, terutama pada jam-jam sibuk, guna mengurangi antrean nasabah dan meningkatkan kecepatan serta kenyamanan dalam pelayanan.
3. Bank diharapkan dapat meningkatkan dan menjaga kestabilan sistem operasional serta teknologi perbankan agar meminimalkan gangguan yang dapat menghambat proses pelayanan kepada nasabah.
4. *Customer service* diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan menerapkan dimensi *SERVQUAL* (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) secara konsisten, terutama dalam menghadapi berbagai karakter nasabah, sehingga tercipta pelayanan yang lebih optimal dan mampu meningkatkan kepuasan serta kepercayaan nasabah.