

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan, wawancara, dan analisis yang penulis lakukan selama masa magang di BNI KCP Universitas Andalas, dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan SOP oleh *customer service* berkontribusi secara nyata dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah. SOP yang mencakup tiga aspek utama yaitu sikap, penampilan, dan keterampilan telah dijalankan dengan cukup baik oleh petugas *customer service* dalam keseharian pelayanan. Hal ini tercermin dari kemampuan petugas menjalankan lima perannya secara aktif, mulai dari mempertahankan nasabah lama, mendapatkan nasabah baru melalui kegiatan *orange zone*, membangun citra bank, meningkatkan penjualan melalui *cross selling*, hingga mengedukasi mahasiswa dalam penggunaan layanan digital. Penerapan SOP ini juga terbukti mendukung ketercapaian tiga indikator kualitas layanan internal BNI yaitu *Service Experience Index (SEI)*, *Handling Complain*, dan *Cleansing Data*. Meski demikian, ditemukan bahwa beberapa poin SOP masih diterapkan secara adaptif dan belum seragam antar petugas, serta terdapat celah prosedur dalam pengelolaan dokumen pelayanan yang perlu diantisipasi. Secara keseluruhan, konsistensi penerapan SOP oleh *customer service* menjadi kunci utama dalam menjaga dan meningkatkan kualitas layanan yang dirasakan nasabah di BNI Kantor Cabang Pembantu Universitas Andalas.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan dan kesimpulan yang telah diuraikan, penulis ingin menyampaikan beberapa saran yang semoga bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan:

1. Penulis mengamati bahwa terdapat perbedaan dalam penerapan gestur penyambutan nasabah antar petugas. Hal ini menjadi lebih nyata ketika pernah ada petugas *customer service* dari outlet BNI lain yang diperbantukan di BNI KCP Universitas Andalas untuk menggantikan petugas yang sedang pendidikan, petugas tersebut menerapkan SOP melipat tangan saat menyambut nasabah. Oleh karena itu, disarankan agar terdapat keseragaman pemahaman mengenai penerapan SOP penyambutan nasabah di seluruh petugas, sehingga standar layanan yang diterima nasabah tidak berbeda tergantung siapa yang bertugas.
2. Penulis mengamati bahwa masih banyak mahasiswa dan masyarakat umum yang belum familiar dengan layanan digital perbankan BNI, sehingga mereka harus datang ke kantor untuk hal-hal yang sebenarnya bisa diselesaikan secara mandiri melalui *Wondr by BNI*. Disarankan agar BNI KCP Universitas Andalas lebih aktif memanfaatkan media sosial sebagai sarana edukasi layanan digital perbankan, misalnya dengan memperbanyak konten video singkat yang menjelaskan cara menggunakan fitur-fitur *Wondr by BNI* secara sederhana dan mudah dipahami. Dengan meningkatnya literasi digital nasabah, beban pelayanan di kantor dapat berkurang dan petugas dapat lebih fokus melayani kebutuhan yang memang memerlukan interaksi langsung.
3. Terkait pengelolaan kartu tanda mahasiswa (KTM), disarankan agar disediakan wadah khusus untuk menampung KTM yang sudah diambil dari

kotak penyimpanan, agar terpisah dari berkas dan dokumen lain di meja pelayanan. Dengan adanya pemisah ini, risiko KTM terselip atau tertumpuk dapat diminimalkan sehingga proses pengambilan berjalan lebih tertib dan nasabah tidak perlu menunggu terlalu lama atau diminta datang kembali di lain waktu.

