

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai bentuk layanan *Customer Service* (CS) dan penggunaan mesin DiGi CS pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Siteba, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan beragam, namun masih perlu peningkatan pada beberapa aspek agar lebih optimal.

Secara umum, *Customer Service* memiliki peran penting dalam memberikan layanan informasi, administrasi, penanganan keluhan, serta edukasi kepada nasabah. Selain itu, hadirnya mesin DiGi CS memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan karena nasabah dapat melakukan berbagai transaksi secara mandiri tanpa harus mengantre di *counter Customer Service*.

Adapun kesimpulan utama dari pembahasan mengenai *Customer Service* adalah sebagai berikut:

1. Layanan *Customer Service* mencakup informasi produk, administrasi, complaint handling, edukasi, dan *cross-selling* yang berperan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah.
2. Mesin DiGi CS membantu mempercepat proses layanan seperti pembukaan rekening, penggantian kartu, dan aktivasi layanan digital.

3. Penggunaan DiGi CS mampu mengurangi antrean dan meningkatkan efisiensi waktu pelayanan.
4. Masih terdapat beberapa kendala seperti rendahnya literasi digital nasabah, keterbatasan fitur mesin, dan gangguan teknis.
5. Pelayanan *Customer Service* masih perlu ditingkatkan terutama dalam hal kecepatan, komunikasi, dan pendekatan personal kepada nasabah.

Dengan demikian, baik layanan manual melalui *Customer Service* maupun layanan digital melalui DiGi CS memiliki peran yang saling melengkapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan perbankan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai layanan *Customer Service* dan penggunaan mesin DiGi CS pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Siteba, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pihak bank disarankan untuk terus meningkatkan kompetensi *Customer Service* melalui pelatihan rutin, terutama dalam hal komunikasi yang efektif, penanganan keluhan nasabah, serta peningkatan sikap pelayanan yang lebih ramah dan responsif. Selain itu, pengembangan mesin DiGi CS juga perlu terus dilakukan dengan menambah variasi layanan agar lebih banyak kebutuhan nasabah dapat diselesaikan secara mandiri tanpa harus mengantri di *Customer Service*.

Bank juga perlu lebih aktif dalam memberikan edukasi kepada nasabah mengenai penggunaan layanan digital, baik melalui sosialisasi langsung maupun media informasi seperti banner, video tutorial, atau pendampingan di

area layanan. Hal ini penting agar nasabah yang belum terbiasa dengan teknologi dapat lebih mudah beradaptasi. Di samping itu, perawatan dan

pemeliharaan sistem mesin DiGi CS harus dilakukan secara berkala untuk menghindari gangguan teknis yang dapat menghambat pelayanan.

Dengan adanya peningkatan pada aspek sumber daya manusia, teknologi, dan edukasi nasabah, diharapkan kualitas pelayanan di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Siteba dapat semakin optimal, sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan memuaskan bagi nasabah.

