

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Tujuan penulisan ini adalah untuk menjelaskan isi dari bab sebelumnya tentang aktivitas *customer service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah selama pandemi covid-19 pada bank nagari padang, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bank Pembangunan Daerah (BPD) merupakan bank yang didirikan pada tanggal 12 Maret 1962 yang disahkan oleh Hasan Qalbi yang merupakan seorang notaris di Padang. Pendirian ini didukung oleh pemerintah daerah beserta tokoh masyarakat dan pemimpin bisnis swasta di Sumatera Barat.
2. *Customer service* merupakan suatu unit kerja yang memiliki kriteria dan standar layanan yang telah ditetapkan. *Customer service* bertugas memberikan informasi mengenai produk-produk yang terdapat pada bank dan melayani nasabah atau calon nasabah. Pelayanan yang diberikan harus baik dan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah agar memberikan kepuasan terhadap nasabah.
3. Seorang *customer service* dalam melakukan pekerjaannya harus menguasai informasi mengenai produk-produk yang dimiliki oleh bank nagari, kemudian menawarkannya kepada nasabah sesuai dengan kebutuhan atau keinginan nasabah. Dalam melakukan hal tersebut tentu disertai dengan pelayanan yang baik dan dapat memberi kepuasan kepada nasabah.
4. Dampak dari Covid-19 terhadap bank nagari yaitu terganggunya aktivitas *customer service* dalam melayani nasabah. Aktivitas *customer service* dalam melayani nasabah selama masa pandemi Covid-19 berjalan kurang efektif karena terbatasnya seorang *customer service* bertemu secara langsung dengan nasabahnya.

5. Untuk mengurangi penyebaran covid-19, bank nagari mewajibkan untuk setiap karyawan dan nasabah mematuhi protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Agar nasabah tidak ramai didalam bank, bank nagari juga memperluas tempat untuk nasabah dengan menyediakan tempat diluar kantor berupa tenda dan kursi yang telah berjarak masing-masing 1 meter.

6. Untuk memaksimalkan pelayanan yang diberikan, *customer service* memanfaatkan internet sebagai akses penghubung dengan nasabahnya. Aplikasi nagari mobile banking sangat membantu nasabah dalam mencari informasi, melakukan transaksi dan mengetahui informasi saldo yang dimiliki oleh nasabah tersebut. Selain itu bank nagari juga menerapkan sistem pembayaran dengan QR Code agar nasabah dapat mengurangi pemakaian uang tunai, karena uang tunai juga beresiko dalam penyebarancovid-19.

7. Jumlah pengunjung *customer service* selama pandemi covid-19 berkurang. Sebelum adanya covid-19 jumlah pengunjung *customer service* pada bank nagari yaitu sekitar 2.100-2.400 setiap bulannya. Tetapi setelah adanya covid-19 jumlah pengunjung customer service bank nagari menurun menjadi 1.200-1.400 perbulan.



5.2 Saran

Customer service bagaikan tiang bagi setiap bank, untuk itu *customer service* pada bank nagari harus bisa mempertahankan sikap baik dan pelayanan yang baik kepada nasabah. Meskipun dalam keadaan pandemi covid-19 seperti saat sekarang ini, *customer service* pada bank nagari harus tetap semangat dalam menjalani tugas dan tetap patuhi protokol kesehatan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. Pada saat pandemi covid-19 seperti saat sekarang ini, *customer service* pada bank nagari harus mampu menjalani tugas dengan baik dan tetap memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan nasabah agar tetap memberikan kesan yang positif bagi nasabah tersebut.



