

BAB 4

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan di Bank Jatim Cabang Utama Surabaya dan pembahasan hasil yang telah jelaskan sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penerapan budaya layanan prima pada Bank Jatim Cabang Utama Surabaya masih ada yang belum melaksanakan sesuai dengan standart layanan yang ditetapkan oleh Bank Jatim.
2. Penerapan nilai-nilai budaya layanan prima pada Bank Jatim Cabang Utama Surabaya tentang objektivitas masih ada yang belum menerapkan sesuai dengan pedoman yang ada di Bank Jatim.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil pengamatan mengenai “Penerapan Budaya Layanan Prima Terhadap Nasabah di Bank Jatim Utama” masih terdapat beberapa kekurangan maka penulis menyarankan :

1. Semua *service assistant* lebih menguasai produk yang ada, agar saat nasabah bertanya dapat menjelaskan, dan nasabah tidak perlu menunggu terlalu lama karena *service assistant* bertanya kepada rekan kerja yang lebih mengerti. Diharapkan pada saat breafing atau diluar jam pelayanan bertanya dan memahami produk, tidak saat proses pelayanan bertanya.

2. Menerapkan budaya layanan tanpa memandang latar belakang nasabah, mempunyai kedudukan atau tidak harus benar-benar dilayani menurut nomor antrian yang telah diambil atau disediakan di pintu masuk.
3. Kerjasama antara kantor pusat, cabang utama dan cabang pembantu ditingkatkan, agar nasabah tidak kebingungan karena informasi yang berbeda dari cabang utama dengan cabang pembantu.