

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Teller mengucapkan salam ketika menyambut dan menyapa nasabahnya secara santun dan ramah. Selama berkomunikasi dengan nasabah teller selalu menyebut nama nasabahnya agar tercipta komunikasi yang hangat dan akrab. Sebelum melayani nasabah, teller selalu menawarkan bantuan kepada nasabah. Teller melakukan konfirmasi kepada nasabah ketika bertransaksi agar terhindar dari kesalahan dan ketidaksesuaian informasi antara teller dengan nasabah. Teller selalu mengucapkan kata maaf, tolong, dan terima kasih selama berkomunikasi dengan nasabah.

Senyum merupakan sikap layanan teller yang menjadi penanda keramahan dan ketulusan teller dalam melayani nasabah. Ekspresi wajah teller menunjukkan ungkapan perasaan teller saat melayani nasabah yang akan dimaknai dan dipersepsi oleh nasabah. Bahasa tubuh teller menunjukkan sikap, pribadi, dan karakter teller yang mengandung kesan dan pesan yang hendak disampaikan kepada nasabah. Kontak mata merupakan penanda kepedulian, kesiapan, ketanggapan, kepercayaan, dan kesopanan teller dalam berinteraksi dengan nasabah. Penampilan merupakan penampilan yang dipresentasikan melalui kondisi fisik diri teller dari rambut, wajah, dan semua benda yang menempel di tubuh teller selama melayani nasabah.

Simbol komunikasi verbal pelayanan teller bank yang meliputi salam, menyebut nama nasabah, konfirmasi transaksi, menawarkan bantuan, dan *magic word* (maaf, tolong, dan terima kasih) adalah komunikasi pelayanan teller yang dilakukan secara lisan kepada nasabah yang diucapkan secara santun, tulus, dan beretika. Sedangkan simbol komunikasi non verbal pelayanan teller bank yang meliputi senyum, ekspresi, bahasa tubuh, kontak mata, dan penampilan adalah komunikasi pelayanan teller yang dilakukan secara tidak langsung kepada nasabah melalui sikap tubuh yang dibentuk dan diatur sedemikian rupa yang dipresentasikan oleh teller selama melayani nasabah.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Saran Akademis**

1. Sebaiknya, komunikasi antarpribadi antara teller bank dengan nasabahnya dikembangkan lagi agar teller lebih memahami bagaimana cara membangun komunikasi yang baik dan efektif serta membuat nasabah nyaman berkomunikasi dengan teller demi tercapainya tujuan komunikasi pelayanan teller bank.
2. Sebaiknya dikembangkan kajian mengenai komunikasi pelayanan khususnya pada bidang perbankan.

### 5.2.2 Saran Praktis

1. Sebaiknya teller Bank OCBC NISP lebih konsisten dalam menyampaikan simbol komunikasi verbal dan non verbal sesuai dengan standar layanannya terhadap nasabah.
2. Sebaiknya teller Bank OCBC NISP lebih profesional lagi dalam bekerja, khususnya dalam menyampaikan simbol komunikasi verbal dan non verbal kepada nasabah sesuai dengan standar layanan yang berlaku.
3. Sebaiknya teller Bank OCBC NISP lebih memperdalam dan menguasai bagaimana cara menyampaikan simbol komunikasi non verbal yang baik dalam menghadapi nasabah komplain dan menangani ketidaknyamanan nasabah.
4. Sebaiknya Bank OCBC NISP lebih banyak lagi memberikan pembekalan bagi tellernya dalam berkomunikasi dengan nasabah. Baik melalui pelatihan secara langsung maupun melalui pembelajaran secara *online*. Dengan semakin baiknya kualitas komunikasi teller terhadap nasabah maka semakin baik juga kualitas pelayanan yang diberikan.