

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan pada *Customer Service Officer* Bank Central Asia Kantor Cabang Abdul Rivai Bandung dalam Komunikasi Pelayanan Program *Smart Solution* Bank adalah :

1. Bentuk Komunikasi Pelayanan Program *Smart Solution* Bank adalah diawali dengan memberikan senyum, sapa, dan salam kepada nasabah sehingga membuat para nasabah dan calon nasabah merasa nyaman dan diterima dengan baik oleh *Customer Service Officer*. Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah tentunya seorang *Customer Service Officer* harus proaktif dan inisiatif untuk menggali kebutuhan nasabah karena akan berpengaruh terhadap penilaian cabang dan kepuasan nasabah nantinya. Disamping itu *Customer Service Officer* juga harus peka dan mengerti apa yang dibutuhkan oleh nasabah, memberikan perhatian dan informasi sejelas mungkin mengenai berbagai produk dan jasa yang ingin diketahui dan diminati kepada nasabah atau calon nasabah. Seorang *Customer Service* juga harus antusias dalam melayani kebutuhan nasabah beserta segala transaksinya sesuai dengan standar pelayanan program *Smart Solution*. Nasabah menyukai *Customer Service Officer* yang menunjukkan kepedulian serta keramahan sebagai kesan pertama mereka dalam bertransaksi sehingga nasabah akan terus menggunakan layanan bank karena

mengingat pelayanan yang telah diberikan juga menjadikan nasabah menjadi loyal (*customer engagement*).

2. Proses komunikasi pelayanan program *Smart Solution* meliputi seorang *Customer Service Officer* yang harus mampu memberikan solusi keuangan, menyelesaikan keluhan nasabah, fleksibel, dan *multitasking*. Proses komunikasi dalam memberikan pelayanan tentunya *Customer Service Officer* harus mengutamakan pemberian solusi keuangan. Salah satunya bisa dinilai dengan pemberian solusi optimal yang sesuai dengan kebutuhan yang harus terpenuhi agar nasabah merasa mendapat kepuasan pelayanan dari *Customer Service Officer* sehingga memberikan dampak yang bagus untuk penilaian cabang juga dapat meningkatkan *customer engagement* (loyalitas nasabah), hal ini juga berpengaruh terhadap keyakinan nasabah untuk bertransaksi di BCA. Selama proses transaksi *Customer Service Officer* memberikan pelayanan terbaik sesuai program *Smart Solution*. Pelayanan yang diberikan melebihi ekspektasi nasabah merupakan point plus untuk *Customer Service Officer* dan perusahaan. Begitu pula pada setiap permasalahan yang dihadapi oleh nasabah selalu saja ada jalan keluarnya, selalu dapat terpecahkan dan ada solusi yang tepat dari *Customer Service Officer*, dengan demikian nasabah masih tetap percaya dan nyaman dalam melakukan transaksi di Bank Central Asia.. Semua *CSO* selalu melakukan *follow up* serta fokus dalam memenuhi kebutuhan nasabah yang dimana hal tersebut bisa dilihat dari penilaian yang diberikan oleh atasan mengenai standar pelayanan *Smart Solution* dari masing-masing *Customer Service Officer*. Setiap nasabah yang datang dan akan melakukan transaksi maka harus diberikan solusi yang sesuai dan kebutuhannya terpenuhi agar nasabah merasa mendapat kepuasan pelayanan serta melakukan transaksi secara berkelanjutan dan menjadi nasabah yang

loyal (*customer engagement*) serta cabang juga mendapatkan penilaian terbaik yang berpengaruh terhadap citra Bank Central Asia.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Saran Filosofis**

1. *Customer Service Officer* Bank Central Asia kantor cabang Abdul Rivai Bandung dapat dijadikan contoh dalam menerapkan komunikasi pelayanan program *Smart Solution*.

2. Bank Central Asia sebagai bank swasta peringkat pertama di Asia Tenggara, dapat menjadi contoh dalam mengembangkan pelayanan dengan program *Smart Solution*.

### **5.2.2 Saran Akademis**

1. Diharapkan dapat memberikan suatu kontribusi terhadap ilmu pengetahuan, khususnya ilmu komunikasi dalam hal pelayanan *Customer Service Officer* Bank Central Asia sesuai program *Smart Solution*.

2. Diharapkan dapat mengembangkan kajian komunikasi pelayanan dalam membentuk standar pelayanan yang fleksibel, fokus, dan solutif sesuai program *Smart Solution*.

3. Diharapkan dapat dijadikan bahan referensi penelitian di bidang komunikasi berikutnya.

### **5.2.3 Saran Praktis**

Saran praktis pada penelitian ini adalah:

1. Masukan bagi *Customer Service Officer* dalam meningkatkan standar pelayanan sesuai program *Smart Solution*.
2. Masukan bagi BCA cabang Abdul Rivai Bandung dalam mempertahankan pelayanan dan penilaian nasabah terhadap cabang sesuai standar *Smart Solution*.
3. Masukan bagi peneliti berikutnya yang membahas tentang komunikasi pelayanan program Smart Solution Bank.