

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, penulis dapat menyimpulkan hasil penelitian sebagai berikut :

1. *Customer Service* Bank Bukopin Cabang Kelapa Gading melakukan bentuk komunikasi pelayanan prima guna menjaga kredibilitas perusahaan ditengah persaingan perbankan yang sangat ketat saat ini. Dengan melakukan bentuk komunikasi pelayanan prima dapat memberikan suatu kenyamanan dan keterbukaan antara perusahaan perbankan Bank Bukopin dengan nasabahnya melalui peran petugas *customer service*.
2. Dalam memberikan pelayanan prima, *Customer Service* Bank Bukopin Cabang Kelapa Gading melakukan teknik komunikasi pelayanan prima yang diperuntukan dalam membangun serta meningkatkan kepercayaan daripada nasabah kepada perusahaan Bank Bukopin mengenai produk serta pelayanan yang diterima nasabah dari petugas *customer service*.
3. Proses komunikasi pelayananan prima dilakukan oleh petugas *customer service* Bank Bukopin Cabang Kelapa Gading merupakan proses yang dilakukan guna memberikan kemampuan dalam menangani nasabah serta menjaga kelangsungan dan eksistensi perusahaan dimata nasabah melalui proses komunikasi pelayanan yang dilakukan petugas *customer service*.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Filosofis

1. Hasil penelitian ini dapat memberikan saran filosofis untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai pentingnya perusahaan perbankan dalam membantu masyarakat melakukan penyimpanan uang yang aman dan nyaman.
2. Hasil penelitian ini dapat memberikan saran filosofis untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai perusahaan perbankan digunakan untuk keamanan dalam melakukan transaksi keuangan baik melalui via online menggunakan *m-banking*, maupun offline dengan bertemu *customer service* secara langsung.
3. Hasil penelitian ini dapat memberikan saran filosofis untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai perusahaan perbankan diperuntukan dalam memberikan akses kemudahan dalam memenuhi kebutuhan transaksi masyarakat.

5.2.2 Saran Akademis

1. Hasil penelitian ini dapat memberikan saran akademis berupa sumbangan pikiran mengenai komunikasi pelayanan, khususnya mengenai pelayanan prima perusahaan perbankan.
2. Hasil penelitian ini dapat memberikan suatu kontribusi saran akademis terhadap ilmu pengetahuan, khususnya ilmu komunikasi dalam hal komunikasi pelayanan prima petugas *customer service* bank.

3. Hasil penelitian ini dapat memberikan saran akademis dapat menggali, melengkapi, dan menambahkan secara mendalam lagi mengenai komunikasi pelayanan, khususnya bagi komunikasi pelayanan prima petugas *customer service* bank.
4. Hasil penelitian ini dapat memberikan saran praktis agar menambah petugas *customer service* khususnya pada Cabang Kelapa Gading dalam memberikan pelayanan yang prima melalui petugas *customer service*.

5.2.3 Saran Praktis

1. Dalam mengefektifkan fungsi dari bentuk komunikasi pelayanan yang prima dari Bank Bukopin untuk dapat dilakukan dengan melalui peningkatan kegiatan pelatihan dan pembentukan karakter bagi *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat saat ini.
2. Bank Bukopin melakukan teknik komunikasi pelayanan prima dengan didukung oleh bentuk komunikasi pelayanan prima yang mana sebaiknya petugas *customer service* diberikan arahan setiap *morning briefing* untuk memberikan kesamarataan dalam melayani nasabah.
3. Dalam melakukan proses komunikasi pelayanan prima petugas *customer service* untuk dapat meningkatkan kembali kemudahan nasabah dalam menerima kebutuhan dan keinginannya sebagai nasabah.