

## BAB V

### KESIMPULAN

#### 5.1 Kesimpulan

Sesuai dengan luaran penelitian yang telah diteliti dan dijelaskan oleh penulis dari hasil pembahasan mengenai Penanganan Complaint Nasabah Yang Dilakukan Oleh Customer Service Pada Bank BNI Cabang Menteng Jakarta, maka penulis menarik kesimpulan bahwa penanganan komplain yang dilakukan Customer Service sesuai dengan 5 tahap penanganan komplain dan sesuai dengan SOP yang berlaku.

Selain itu, peneliti juga menemukan temuan lain terkait Penanganan Complaint Nasabah yang berkaitan dengan tahapan penanganan komplain nasabah bahwa :

- a. Kunci utama saat penanganan keluhan nasabah adalah “mendengarkan”. Sikap ini adalah sebuah pondasi di dalam pemahaman hal yang menjadi kegelisahan dan kebutuhan nasabah. Di Bank BNI Cabang Menteng *Customer Service* selain sebagai komunikator, mereka juga diuntut sebagai komunikator agar komunikasi yang berlangsung mejadi dua arah. Komunikasi juga sebagai alat untuk membina hubungan baik dengan nasabah.
- b. Dalam melakukan penanganann komplain nasabah, *Customer Service* perlu menunjukkan rasa empati terhadap nasabah. Memposisikan diri sebagai mereka, sehingga hal tersebut akan memepermudah Customer Service berfikir dan berempati dengan

baik. Selain itu, Customer Service Bank BNI Cabang Menteng dapat disebut juga sebagai Problem Solving dengan memberikan solusi terbaik kepada nasabah serta selalu melakukan teknik komunikasi Sandwich, yaitu proses menjelaskan masalah ditengah, sementara bentuk empati dan solusi berada di akhir dalam menangani keluhan nasabah.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan setelah melihat dari penelitian ini, maka peneliti memberikan saran dan rekomendasi agar penanganan *complaint* nasabah yang dilakukan oleh *Customer Service* pada Bank BNI Cabang Menteng dapat menjadi lebih baik lagi :

### **5.2.1 Saran Akademis**

Secara akademis, peneliti berharap agar hasil penelitian ini dapat menjadi acuan riset dan penelitian selanjutnya, bagi penelitian yang berkaitan dengan penanganan *complaint* yang dilakukan oleh *Customer Service* pada Bank BNI Cabang Menteng agar melalui metode yang berbeda, yang salah satunya dengan menggunakan metode kuantitatif. Sehingga metode yang berbeda dapat menganalisis mengenai pengaruh penanganan *complaint* nasabah yang dilakukan oleh *Customer Service* pada Bank BNI Cabang Menteng. Dimana, melalui metode kuantitatif tersebut dapat dilakukan survey lebih lanjut kepada publik melalui pembagian kuesioner.

### 5.2.2 Saran Praktis

Saran yang dapat peneliti berikan kepada Bank BNI Cabang Menteng agar dapat meningkatkan kembali jumlah SDM agar tidak terjadi penumpukan antrian. Terkait *support system* yang ada saat ini dalam penyelesaian masalah yang membutuhkan jangka waktu agar dapat di persingkat menjadi 3-7 hari masa kerja saja supaya nasabah lebih merasa nyaman dalam bertransaksi selanjutnya. Saran lainnya permudah akses nasabah untuk dapat menghubungi BNI Call Center tanpa harus menunggu lama, bebaskan biaya pulsa saat nasabah menghubungi BNI Call Center atau maksimal dikenakan biaya pulsa Rp.350 untuk sekali menghubungi. Selain itu, di era digitalisasi yang semakin pesat ini diharapkan Bank BNI dapat meningkatkan kembali jumlah teknologi digital yang dapat memudahkan nasabah untuk menyelesaikan komplain dengan sendirinya karna saat ini masih ditemui teknologi digital yang ada masih sangat minim jumlahnya dan hanya ada di beberapa lokasi Cabang BNI saja dan belum menyeluruh.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA