

BAB 3

KESIMPULAN DAN SARAN

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan kegiatan praktek kerja yang penulis lakukan di Bank Mandiri dan pembahasan dalam Bab 2, penulis menyimpulkan bahwa:

1. Dengan melakukan kegiatan perekapan *customer appreciation*, penulis menjadi mengerti dan memahami bahwa apresiasi dari *customer* atau nasabah Bank Mandiri merupakan hal yang penting bagi perusahaan, sebab mengetahui kepuasan *customer* atau nasabah tersebut terhadap pelayanan yang diberikan dan menjadi catatan bagi perusahaan agar hal tersebut bisa ditingkatkan serta dipertahankan.
2. Dengan ditempatkannya penulis sebagai *Service Quality staff*, penulis jadi mengerti pentingnya dari *scenario* yang akan diberikan kepada karyawan, karena *scenario* tersebut bisa menjadi panduan karyawan yang lain sebagai panduan dalam memberikan pelayanan yang baik. Penulis juga merasa bahwa *scenario* yang diberikan Bank Mandiri kepada karyawannya sudah baik.
3. Penulis jadi lebih memahami bahwa sistem informasi yang baik sangat dibutuhkan oleh setiap bagian pada suatu perusahaan. Menurut penulis sistem informasi di Bank Mandiri belum memadai, karena masih adanya kendala dalam mengakses *email* dari Bank Mandiri yang terkadang diharuskan untuk menunggu teknisi terlebih dahulu.
4. Penulis jadi lebih memahami bahwa peran *Service Quality* diperlukan karena berguna untuk memastikan kepuasan nasabah dari Bank Mandiri
5. Dengan ditempatkannya penulis sebagai *Service Quality staff* adalah penulis jadi mengetahui jika dengan melakukan *On site review (OSR)* juga merupakan cara memastikan kepuasan nasabah dengan cara merasakan secara langsung bagaimana pelayanan yang diberikan.

3.2 Saran

1. Sistem perekapan bisa dilakukan dengan cepat jika sudah menentukan penanggung jawab masing-masing cabang untuk di hubungi, sebaiknya bisa bank mandiri area surapati bisa menentukan penanggung jawab masing-masing cabang untuk mempermudah perekapan dan perekapan bisa dilakukan lebih cepat.
2. Perangkat komputer yang digunakan sering *error*, sebaiknya perangkat komputer yang digunakan bisa diperbaiki dan juga menyediakan laptop cadangan yang bisa menjadi alternatif lain agar pekerjaan yang dilakukan tidak terhambat.
3. Selain dalam menghubungi penanggung jawab, sebaiknya bisa menentukan seseorang yang juga bisa diberikan tugas untuk mengawasi dan menilai kinerja mereka yang sedang melakukan kegiatan praktik kerja sekaligus sebagai penghubung antara pekerja atau staf Bank Mandiri dengan pekerja lepas atau yang melakukan kegiatan praktik kerja di Bank Mandiri.

DAFTAR PUSTAKA

Buku dengan Nama Pengarang

Nuraida, Ida. (2014). *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.

Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.

Document from website

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Pengertian rekapitulasi. Diakses dari <https://kbbi.web.id/rekapitulasi> pada 18 Juli 2021.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Pengertian rekapitulasi. Diakses dari <https://kbbi.web.id/digitalisasi> pada 18 Juli 2021.