

## **BAB III PENUTUP**

### **3.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan bahasan sebelumnya penulis menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Bank bjb sudah sesuai dengan Undang – Undang No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana yang telah diubah dengan Undang – Undang No. 10 Tahun 1998, “ Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup dan Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.
2. Penulis mengetahui bahwa sebelum pembuatan rekening dan pembuatan kartu ATM, *customer service* menanyakan produk yang diinginkan kepada nasabah sesuai dengan kebutuhan dengan memberikan keunggulan dari tiap produk. Sesuai dengan definisi Menurut Tjiptono, *personal selling* adalah bentuk komunikasi langsung antara produsen dan konsumen untuk mengenalkan produk kepada calon pelanggan, memberikan pemahaman, agar mereka mencoba dan bersedia membeli produknya
3. Penulis mengetahui bahwa sebelum pembuatan rekening dan pembuatan kartu ATM, *customer service* menanyakan produk yang diinginkan kepada nasabah sesuai dengan kebutuhan dengan memberikan keunggulan dari tiap produk. Sesuai dengan definisi Menurut Tjiptono, *personal selling* adalah bentuk komunikasi langsung antara produsen dan konsumen untuk mengenalkan produk kepada calon pelanggan, memberikan pemahaman, agar mereka mencoba dan bersedia membeli produknya

### 3.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas dan masalah yang penulis hadapi, berikut masukan kepada Bank Jabar Banten Cabang Kopo Sayati Bandung yang penulis ajukan :

1. Jaringan dan sistem komputer sebaiknya secara rutin diperiksa agar nasabah tidak mengalami kendala proses.
2. Mesin fotokopi yang secara rutin diperiksa agar saat digunakan tidak terjadi eror.
3. Sebaiknya membuat data tentang penipuan nasabah agar jika terjadi penipuan terdapat bukti jelas dan tidak terjadi penipuan lagi.
4. Sebaiknya memberikan informasi kepada pihak bank yang di transfer agar menutup akun nasabah yang menipu agar tidak ada nasabah-nasabah lainnya yang tertipu oleh akun tersebut.
5. Letak pemberitahuan jam operasional sebaiknya lebih jelas agar nasabah lebih mengetahui jam operasional nasabah yang letaknya tidak tertutup oleh tembok.
6. Sebaiknya ada *briefing* untuk satpam baru ataupun lama agar nomor antrian selalu digunakan walaupun hanya *print* buku tabungan maupun menanyakan informasi singkat agar konsentrasi dari *customer service* tetap terjaga saat sedang melayani nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Kasmir.(2003). *Manajemen Perbankan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Kasmir.(2007). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi Keenam, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kotler.(2003). *Marketing Management*, 11<sup>th</sup> ed. Upper Saddle, NJ: Prentice-Hall, Inc. ,
- Kotler dan Armstrong, (2016). *Principles of Marketing*, 16<sup>th</sup> ed.America.Global Edition.
- Lewis, Barbara R., and Sotiris Spyropoulos. “*Service failures and recovery in retail banking : the customer’s perspective*”, *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 19/2001 p.34-47.
- Moekijat.(1997). *Administrasi Perkantoran.Cetakan Ketujuh*. Bandung: Mandar Maju.
- Nuraida, I.(2014). *Manajemen Administrasi Perkantoran. Edisi Revisi*. Yogyakarta. Kanisius.
- Spiro, R.L. dan B.A. Weitz.(1990). “*Adaptive Selling: Conceptualization Measurement and Nomological Validity,*” *Journal of Marketing Research*, Vol. XXVII, pp. 61-69 .
- The Liang Gie. (1996). *Administrasi Perkantoran Modern*. Cetakan Keempat. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandy.(1997). *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi.
- Undang- Undang RI No. 7 Tahun 1992 Sebagaimana Diubah Dengan Undang – Undang No. 10 Tahun 1998.

Website :

- <http://www.bankbjb.co.id>, diakses pada 5 November 2016
- <http://www.bankbjb.co.id/id/corporate-website/hubungan-investor/tentang-bank-bjb/sekilas-bank-bjb.html>, diakses pada 5 November 2016
- [https://id.wikipedia.org/wiki/Bank\\_BJB](https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_BJB), diakses pada 5 November 2016