

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan dari pembahasan yang telah dilakukan personalisasi layanan pelanggan CSO BCA KCP Cibitung komunikasi verbal yang dilakukan oleh CSO kepada nasabah yaitu menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, menggunakan intonasi yang lembut dan sopan. Sedangkan komunikasi non verbal yang digunakan yaitu CSO memakai seragam yang telah ditentukan oleh pihak BCA dan juga selalu terlihat segar, rapih serta bersih, CSO juga memiliki *attitude* yang baik, serta selalu tersenyum ramah kepada nasabah.

Terdapat dua elemen layanan yang dipersonalisasi yaitu kemampuan mengantisipasi kebutuhan pelanggan dengan cara pada saat memanggil nasabah langsung menggunakan nama, tidak lagi memanggil dengan menyebutkan nomor antrian, lalu CSO juga mengetahui transaksi apa yang ingin dilakukan oleh nasabah dikarenakan pada nomor antrian yang diterima oleh CSO sudah dituliskan oleh *Duty Officer* (DO) mengenai transaksi yang ingin dilakukan nasabah.

Kemampuan terhubung secara emosional dengan nasabah yaitu CSO bersikap empati kepada nasabah dengan cara mendengarkan keluhan yang disampaikan nasabah tanpa memotong pembicaraannya dan menatap nasabah dengan fokus, bisa menenangkan hati nasabah dengan cara meminta maaf atas kendala yang terjadi lalu dengan cepat memberikan tindakan solusi apa yang harus dilakukan.

Staff CSO menunjukkan emosi dalam dua hal yaitu akting dipermukaan (*surface acting*) dengan cara tetap tersenyum ramah kepada nasabah walaupun tidak merasakan hal yang sebenarnya dan akting mendalam (*deep acting*) mengacu pada perasaan yang sebenarnya seperti bersikap empati kepada nasabah, dapat merasakan apa yang dialami oleh nasabah secara natural.

## 5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

Hasil dari penelitian bahwa nasabah yang bertransaksi ke CSO BCA KCP Cibitung merasa puas dengan pelayanannya maka dari itu CSO harus tetap mempertahankan kualitas pelayanannya agar pelanggan tetap ingin bertransaksi di BCA KCP Cibitung, namun beberapa nasabah masih kurang puas terhadap pelayanan CSO dikarenakan mengganggu terlalu lama antrian saat dipanggil oleh CSO, maka dari itu CSO BCA KCP Cibitung harus lebih memperbaiki pelayanan yang diberikan sehingga nasabah dapat lebih meningkat kepuasannya, misalnya dengan memberikan pelatihan kepada CSO sehingga mampu meningkatkan kinerjanya.

