

---

## BAB V

### KESIMPULAN dan SARAN

#### a. KESIMPULAN

Setelah menjalani Praktik Kerja selama 30 hari di Area dan Cabang Cilegon Anyer dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Bank Mandiri KC Cilegon Anyer secara umum telah menerapkan operasional cabang yang sesuai dengan standar yang berlaku di Bank Mandiri, dan menunjukkan pelayanan yang cukup memuaskan bagi nasabah, terbukti dengan banyaknya nasabah yang merasa terikat dan mengenal baik dengan pegawai Bank Mandiri Cabang Cilegon Anyer.
2. Proses peningkatan kualitas layanan di cabang terus dilakukan yakni dengan mengasah kemampuan sumber daya manusia di cabang melalui *role play* bagi para petugas *frontliner* seperti *Teller*, *CSR* dan *Security* satu kali dalam seminggu. Serta mengikuti *refreshment produk* bagi seluruh pegawai cabang satu bulan sekali untuk meningkatkan sales skill bagi tiap pegawai.
3. Prinsip *Know Your Customer* sudah dijalankan dengan sangat baik.
4. Kontrol terhadap transaksi-transaksi yang terjadi baik di *Teller* maupun di *customer service* sudah cukup baik.
5. *Dual custody* sudah terlaksana dengan baik sehingga uang dan surat berharga yang ada di dalam kluis juga pada ATM terjaga kemanannya.
6. *Segregation of duties* atau pemisahan kewenangan berjalan dengan baik antara yang melaksanakan pekerjaan, validasi, verifikasi, *completion*, dan yang memberikan *approval*.

#### b. SARAN

1. Mempelajari keunggulan dan kelemahan produk dan pelayanan yang dimiliki oleh Bank Mandiri KC Cilegon Anyer dibandingkan dengan produk dan pelayanan bank pesaing agar mempunyai *selling point* sehingga mampu menyakinkan nasabah *existing* untuk bertahan dan bahkan untuk menarik nasabah baru.

- 
2. Penerapan *account plan* untuk menggali potensi nasabah lebih mendalam sehingga potensi-potensi bisnis yang terkait dengan nasabah tersebut bisa menjadi peluang besar bagi Bank Mandiri untuk mendapatkan *revenue*.
  3. Memaksimalkan *tag on* dan *cross selling* di CS dan teller dengan *tag-on motivation*.
  4. Optimalisasi peran *Hunter* dan *Farmer* di Cabang untuk memisahkan peran operasional dan marketing. Sehingga karyawan menjadi lebih fokus dalam menjalankan *job desk* nya di cabang.
  5. Meningkatkan *rewards* bagi pegawai yang berhasil memasarkan produk perbankan, sehingga pegawai semakin merasa tertantang untuk mencapai target yang ditetapkan.
  6. Menjalankan *roleplay* secara rutin, agar standar layanan yang sudah ditetapkan bisa dilakukan secara konsisten.
  7. Perlu dilakukan rotasi dalam kurun waktu tertentu bagi para pegawai selain untuk menambah pengetahuan pegawai, juga untuk mengantisipasi pegawai-pegawai yang akan mengambil cuti atau bahkan *resign*. Selain itu, diperlukan penjadwalan rencana cuti secara terencana sebagai langkah antisipasi kurangnya SDM yang dapat menurunkan kualitas layanan cabang.
  8. Pemberian wewenang kepada Kepala Cabang untuk membuat sebuah program tematik yang sesuai dengan kondisi cabangnya. Hal ini terkait dengan berbedanya karakteristik antara satu cabang dengan cabang lainnya.
  9. Adanya sosialisasi secara langsung kepada Kepala Cabang atau CSO terkait produk, promo, dan program retensi. Selain itu, diharapkan program sosialisasi ini dapat dilaksanakan dua minggu sebelum proses *kick off* ke nasabah cabang.