

## BAB IV

### KESIMPULAN

#### 4.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari Kerja Profesi yang dilaksanakan oleh Praktikan pada bidang perbankan bagian *Customer Service* di wilayah Tangerang Ciputat yang dikelilingi dengan berbagai Universitas yang memegang prinsip Syariah sehingga BSI sangat diminati untuk bertransaksi dengan syariat islam, berikut merupakan kesimpulan yang bisa diambil oleh Praktikan adalah sebagai berikut:

- 1) Kerja Profesi dapat dijadikan sebagai tempat untuk mengimplementasikan ilmu yang diperoleh Praktikan selama perkuliahan terhadap dunia kerja, khususnya yang terkait dengan bidang ilmu Manajemen Pemasaran.
- 2) Meningkatkan kerjasama antara pihak kampus Universitas Pembangunan Jaya dengan perusahaan tempat Praktikan melaksanakan Kerja Profesi dimana perusahaan dapat melihat secara langsung kualitas dari mahasiswa di Universitas Pembangunan Jaya.
- 3) Menambah wawasan serta pengalaman kerja Praktikan di dunia kerja, khususnya aktivitas kerja pada bidang pemasaran bagian *Customer Service* pada jasa perbankan, berinteraksi dengan nasabah yang memiliki berbagai latar belakang,serta memberikan pengalaman untuk tampil secara profesional di hadapan nasabah.

#### 4.2 Saran

Praktikan memiliki beberapa saran berdasarkan pelaksanaan Kerja Profesi yang telah dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia kepada beberapa pihak sebagai berikut:

- 1) **Bagi Perusahaan**

- a) Perusahaan terutama bagian *Customer Service* sebaiknya mempersiapkan alur pembukaan rekening dengan memperhatikan maksimal lama waktu nasabah berinteraksi dengan CS saat memverifikasi data, hal ini berkaitan dengan panjangnya jumlah antrian dan keluhan yang disampaikan oleh beberapa nasabah karena cukup memakan waktu dalam pelayanan kepada setiap nasabah, sehingga menimbulkan kerumunan yang cukup panjang pada pelayanan nasabah.
- b) Pada masa pembukaan rekening perusahaan diharapkan untuk memberikan *public space* yang lebih luas dengan mengurangi isi ruangan seperti *banner* dan tanaman, Perusahaan sebaiknya membuat tenda khusus tunggu untuk nasabah sehingga nasabah yang menunggu di luar ruangan dapat tetap merasa nyaman.

## 2) Bagi Universitas

- a) Mempersiapkan mahasiswa dengan pembekalan materi terkait kerja profesi yang akan dilakukan oleh mahasiswa.
- b) Memperdalam materi yang berkaitan dengan penjurusan atau bidang yang diminati oleh mahasiswa, seperti ketika mahasiswa memilih penjurusan manajemen sumber daya manusia. Universitas harus memberikan materi lebih dalam mengenai bidang minatnya serta memberikan pilihan penjurusan yang lebih spesifik.
- c) Kurikulum kurang *update* sehingga terjadi kesenjangan antara materi yang diberikan di dalam universitas dengan kenyataan yang sebenarnya terjadi di dunia industri.

## 3) Bagi Mahasiswa

- a) Mahasiswa harus memperdalam *soft skills* yang dimilikinya, seperti tata cara berkomunikasi yang baik dan benar dalam

lingkungan formal maupun informal dan dapat mengoperasikan aplikasi komputer (Ms. Word, Ms. Power Point, dan Ms. Excel) yang sering digunakan dalam dunia kerja.

- b) Memiliki sikap dan berkepribadian yang baik, serta rasa ingin tahu yang tinggi agar terhindar dari kesalahan informasi yang disampaikan antar divisi atau bagian dalam perusahaan. Memahami materi yang telah dipelajari selama perkuliahan agar dapat diimplementasikan atau berguna saat melaksanakan kerja profesi.

