

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data dari penelitian kualitatif yang dilakukan peneliti yang menggunakan metode wawancara dan observasi untuk melihat bagaimana komunikasi organisasi yang ada pada layanan pengaduan ATM Nasabah Bank Jateng Cabang Utama maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Penyebab pengaduan nasabah pada kategori ATM merupakan pengaduan yang paling banyak jumlahnya dikarenakan faktor internal atau teknologi yang kurang memadai dan juga *human error* yang kadang terjadi
2. Proses komunikasi penyelesaian pengaduan ATM nasabah Bank Jateng dilakukan secara *vertical* dimana petugas CSR dapat melaksanakan tugas apabila mendapat persetujuan dari Kasie CSR yang memiliki wewenang penuh terhadap kinerja CSR
3. Melalui komunikasi informal Kasie CSR dapat memberikan informasi mengenai kebijakan, melakukan evaluasi kinerja karyawan dan melalui komunikasi informal petugas CSR dapat memberi masukan kepada kasie CSR maupun pimpinan mengenai hambatan dalam bekerja dan cara bekerja secara efektif agar tujuan bersama dapat di capai
4. Kasie CSR dan Kepala Bagian FO saling berkordinasi untuk pengambilan keputusan dalam setiap pengambilan pengaduan Nasabah Bank Jateng Cabang Utama

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti mengajukan beberapa saran antara lain :

1. Bank Jateng Cabang Utama perlu meningkatkan kualitas layanan khususnya pada bidang *Customer Service*
2. Keterbukaan informasi untuk nasabah perlu dilakukan agar nasabah mendapat informasi lengkap mengenai alur penanganan pengaduan
3. Pemimpin Cabang utama melakukan acara keakraban bersama karyawan agar komunikasi tidak terjadi secara sangat *structural*
4. Kesolidaritas dan kekompakan sesama maupun antar bagian perlu di tingkatkan untuk meningkatkan kualitas layanan.

