

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan kegiatan magang yang telah dilakukan penulis di Kantor Kas BCA Sungailiat, dapat disimpulkan bahwa penulis telah melakukan dan menyelesaikan kegiatan-kegiatan yang perlu dilakukan oleh seorang *Customer Service Officer (CSO)* pada sebuah bank. Kegiatan CSO ini sendiri sesuai dengan yang diinstruksikan oleh pembimbing lapangan kegiatan magang kerja penulis.

Selain itu, penulis juga mempelajari standar sikap yang harus ada dalam melayani, seperti memberikan senyuman, mengucapkan salam, memperkenalkan diri, menyatakan siap membantu, menggali informasi terkait kebutuhan nasabah, menjelaskan produk dan fasilitas sebagai solusi dari kebutuhan, memproses permintaan nasabah, menindaklanjuti keluhan nasabah, melakukan *cross selling*, dan diakhiri dengan mengucapkan terimakasih.

Tidak lupa, penulis juga mendapatkan pengalaman tentang bagaimana suasana di dunia kerja yang sesungguhnya, wawasan, dan keterampilan baru yang nantinya dapat dimanfaatkan dalam dunia kerja di mana pengalaman tersebut sebagian besar tidak dapat diperoleh saat perkuliahan.

5.2 Saran

Tidak banyak saran yang dapat diberikan penulis dikarenakan pengalaman penulis di dunia kerja pun masih sangat baru. Jikalau diperbolehkan, penulis menyarankan kepada para adik kelas untuk terus meningkatkan kompetensi dan memaksimalkan nilai tambah pada diri masing-masing. Hal ini akan sangat berguna dan sangat dibutuhkan bagi para adik kelas ketika mengikuti kegiatan magang kerja bahkan terlibat di dunia kerja yang sesungguhnya sekalipun.