BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah mengumpulkan data-data dan informasi yang berhubungan dengan penulisan laporan tugas akhir ini serta mempelajarinya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa peran customer service dalam meningkatkan mutu pelayanan pada Bank Syariah Mandiri Lubuk Basung adalah yang pertama sebagai Resepsionis yaitu *Customer Service* berfungsi sebagai penerima tamu. Kedua sebagai Deskman yaitu *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi. Ketiga Sebagai salesman berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling.* Keempat Sebagai Customer Relation Officer *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah. Kelima Sebagai Komunikator, yaitu berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan selama penulis melakukan penelitian di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Lubuk Basung, penulis ingin memberikan saran kepada pihak Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Lubuk Basung :

1. Peran Customer Service dalam meningkatkan mutu pelayanan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Lubuk Basung dalam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI IMAM BONJOL PADANG

kategorinya sudah baik maka disarankan agar tetap dipertahankan dan tetapberupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya.

2. Untuk meningkatkan mutu pelayanan pada nasabah, Bank Syariah Mandiri Lubuk Basung harus memperhatikan terlebih dahulu aspek internal dari Bank Syariah Mandiri Lubuk Basung itu sendiri, terutama dari segi karyawan karena tidak efektif kalau hanya 1 orang teller dan 1 orang costumer service.
3. Customer Service dan Teller harus lebih cepat melayani nasabah agar nasabah tidak terlalu lama menunggu antrian pada Bank Syariah Mandiri Lubuk Basung.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
IMAM BONJOL
PADANG