#### BAB V

#### **PENUTUP**

## A. Kesimpulan

Consumer Sales Exsecutive (CSE) merupakan karyawan outsourcing yang melakukan penjualan produk funding di cabang Bank Syariah Mandiri, perolehan CSE akan membantu cabang dalam meningkatkan pertumbuhan dana pihak ketiga, khususnya dana retail

Komplain merupakan suatu hal yang manusiawi sebagai bentuk reaksi atas apa yang diterima dan tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan dan diharapkan. Macam-macam Komplain nasabaha terhadap *Consumer Sales Exsecutive (CSE)* pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Ulak Karang Padang yakni, harapan nasabah yang tidak sesuai dengan penyampain *Consumer Sales Exsecutive (CSE)* pada saat melakukan prospek produk BSM, serta pelayanan yang tidak memuaskan, komplain terhadap *Consumer Sales Exsecutive (CSE)* yang tidak *on time*, kartu ATM rusak, dan *Consumer Sales Exsecutive (CSE)* yang kurang tanggap.

Cara menghadapi komplain tersebut pihak *Consumer Sales Exsecutive* (*CSE*) memberi solusi terbaik kepada nasabah serta lebih tanggap terhadap keluhan nasabah dan membiasakan diri untuk *on time* kedepannya.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

- Kedepannya bank dapat lebih meningkatkan lagi kualitas kinerjanya terhadap nasabah, terutama pada bagian Consumer Sales Exsecutive (CSE).
- 2. CSE usahakan lebih loyal lagi terhadap nasabah, dan melayani nasabah dengan sebaik mungkin. Serta mengembangkan beberapa inovasi-inovasi terbaru untuk menarik nasabah lebih banyak lagi.

# UIN IMAM BONJOL PADANG