

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Bank Syariah Mandiri KC.Padang Panjang terhadap *Customer Service*, kesimpulan yang diperoleh penulis antaranya:

1. *Job Deskripsi* (uraian pekerjaan) adalah berisi tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan tugas dan wewenang orang yang memangku jabatan tersebut yang bertujuan untuk penyelesaian suatu pekerjaan. Sedangkan *Job Spesification* adalah persyaratan untuk menempati atau menduduki suatu jabatan.
2. Fungsi *customer service* adalah sebagai berikut:
 - a. Sebagai Resepsionis, yaitu berfungsi sebagai penerima tamu penerima tamu baik nasabah ataupun calon nasabah, *customer service* selalu menerapkan (3S) yaitu senyum, sapa dan salam kepada nasabah.
 - b. Sebagai Deksman, yaitu *customer service* berfungsi untuk melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Misalnya memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat, ciri-ciri produk, serta membantu nasabah dalam mengisi formulir aplikasi hingga tuntas.
 - c. Sebagai Salesman, memiliki tugas untuk menawarkan produk bank kepada setiap calon nasabah yang datang ke bank dengan menjelaskan keunggulan dari produk tersebut.

- d. Sebagai *Customer Relation Officer* *customer service* diharapkan dapat membina hubungan baik dengan semua nasabah termasuk merayu atau membujuk nasabah untuk tetap bertahan pada bank.
- e. Sebagai Komunikator seorang CS juga bertugas untuk menghubungi nasabah dalam memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah selengkap mungkin.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian ini maka peneliti mengemukakan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan *customer service* mampu mempertahankan kinerja dan fungsinya sebagai *customer service* sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut.
2. Diharapkan *customer service* untuk selalu siap dan siaga duduk dimeja *customer service* disaat kegiatan operasional bank berlangsung, agar nasabah tidak terlalu lama menunggu.

UIN IMAM BONJOL
PADANG