

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pengertian *customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Jadi intinya *customer service* melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi dengan nasabah. *Customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya.

Telah kita ketahui bersama bahwa tugas yang diemban oleh seorang *customer services* sangat berat. Oleh sebab itu, sebelum ditugaskan *customer service* harus terlebih dahulu harus memiliki persyaratan tertentu diantaranya yaitu :

1. Persyaratan fisik
2. Persyaratan mental
3. Persyaratan kepribadian
4. Persyaratan sosial

Sebagai seorang *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugasnya yang mana *customer service* harus mampu menjalankan tugas yang diberikan dengan baik dan benar yaitu :

1. Sebagai Resepsionis
2. Sebagai *Deskman*
3. Sebagai *Salesman*
4. Sebagai *Customer Relation Officer*
5. Sebagai Komunikator

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan di pahami oleh seorang *customer service* :

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
6. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya.
7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
8. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.
9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
10. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut telah ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.

Pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik berikut adalah ciri-ciri pelayanan yang baik :

1. Tersedianya Karyawan yang Baik.
2. Tersedianya Sarana dan Prasarana yang Baik.
3. Bertanggung Jawab Kepada Setiap Nasabah Sejak Awal Hingga Selesai.
4. Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat.
5. Mampu Berkomunikasi.
6. Memberikan Jaminan Kerahasiaan Setiap Transaksi.
7. Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan yang Baik.
8. Berusaha Memahami Kebutuhan Nasabahnya.
9. Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Nasabah.

B. SARAN

Saran yang dapat diberikan oleh penulis :

1. Untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan pelayanan disemua disektor bagian yang ada di dalam Bank Bukopin Syariah

KC Padang, terutama di sector *customer service* agar nasabah selalu merasa terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan.

2. Agar setiap divisi atau bagian yang ada di Bank Bukopin Syariah khususnya *customer service* untuk selalu mengingat serta berperan sesuai dengan fungsi dan tugas yang telah diberikan dan telah ditetapkan.

