

## BAB V

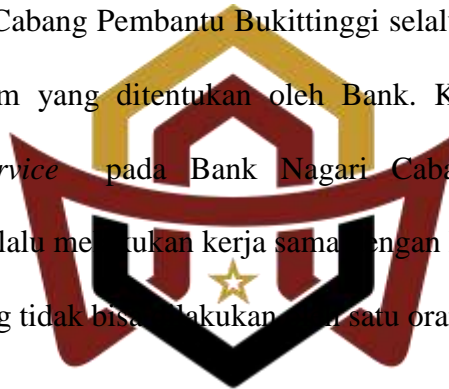
### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis kemukakan mengenai Mekanisme Pelayanan *Costumer Service* pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi, maka dapat disimpulkan bahwa Mekanisme Pelayanan *Costumer Service* pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi sebagai berikut :

- Dari Sikap pelayanan terhadap nasabah oleh *Costumer Service* pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi sudah seutuhnya memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP), akan tetapi ada beberapa yang tidak terpenuhi yaitu pada saat menunggu nasabah *Costumer Service* tidak senantiasa dimengerti dan slaga menunggu nasabah yang datang, dan kurang senyumnya *Costumer Service* saat melayani nasabah. Dalam penyampaian semua produk-produk dan manfaat serta fasilitas yang akan diberikan oleh bank kepada nasabah yang akan bertransaksi menurut penulis telah melakukan dengan sedetail mungkin akan tetapi menurut wawancara terhadap nasabah Bank masih belum bisa dimengerti. Dalam penampilan *Costumer Service* menampilkan penampilan yang rapi dan juga menyenangkan hati dan mata nasabah dalam bertransaksi.
- Dalam jumlah pekerjaan yang dikerjakan oleh *Costumer Service* pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi sesuai dengan

nasabah yang datang untuk melakukan transaksi maksimal nasabah yang datang 20 orang perhari dan minimal 1 orang perhari. Dalam kualitas pekerjaan *Costumer Service* pada Bank Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi melakukan dan menghasilkan kualitas pekerjaan semaksimalnya sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Ketetapan waktu yang dilakukan *Costumer Service* pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi dapat menyelesaikan tugasnya sesuai dan tepat pada waktu pekerjaan itu diselesaikan. Kehadiran *Costumer Service* pada Bank Nagari Cabang Pembantu Bukittinggi selalu hadir dan datang lebih awal pada jam yang ditentukan oleh Bank. Kemampuan kerja sama *Costumer Service* pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi selalu melakukan kerja sama dengan karyawan lainnya dalam pekerjaan yang tidak bisa dilakukan oleh satu orang saja.



## B. Saran

# UIN IMAM BONJOL PADANG

Selama melakukan penelitian pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi penulis ingin memberikan saran berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian sebagai berikut:

1. Diharapkan *Costumer Service* mampu mempertahankan dan meningkatkan Pelayanan yang sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut.
2. Diharapkan *Costumer Service* dapat memperhatikan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Costumer Service* yang belum terpenuhi.



**UIN IMAM BONJOL  
PADANG**