

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang penulis buat mengenai pelaksanaan pelayanan terhadap nasabah oleh *customer service* di Bank Nagari Syariah Padang dapat disimpulkan bahwa :

1. Dalam pelaksanaan pelayanan terhadap nasabah oleh *customer service* pada Bank Nagari Syariah Padang sudah memberikan pelayanan yang terbaiknya. Pelayanan yang diberikan ialah pelayanan yang memang memberikan kepuasan kepada nasabah. *Customer service* juga sudah berupaya memberikan pelayanan sebagaimana yang sudah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) Bank Nagari Syariah. Berdasarkan pengalaman penulis ketika magang, lebih banyak nasabah yang senang dengan pelayanan yang diberikan, itu terlihat dari bertambahnya nasabah *customer service* setiap harinya.
2. Bagi nasabah yang membutuhkan informasi mengenai produk-produk bank, keluhan dan masalah-masalah mengenai buku tabungan atau ATM, nasabah bisa langsung dilayani oleh *customer service*, sedangkan untuk masalah pembiayaan, nasabah akan di arahkan oleh *customer service* untuk langsung menemui bagian pembiayaan. Sementara untuk nasabah yang akan melakukan penyetoran atau penarikan, maka nasabah dapat langsung menemui bagian teller.

B. Saran

Selama penulis melakukan kegiatan magang di Bank Nagari Syariah Padang, ada beberapa kekurangan yang terdapat di Bank tersebut, sehingga penulis ingin memberikan saran sebagai berikut :

1. Menyediakan snack untuk nasabah yang sedang menunggu atau mengantri apabila terjadi sistem bermasalah, sehingga nasabah tidak merasa bosan atau kurang nyaman selama menunggu.
2. Perlunya penambahan karyawan khususnya *customer service*, mengingat semakin tingginya jumlah nasabah, sedangkan *customer service* di Bank tersebut hanya satu orang.
3. Pentingnya komunikasi sesama karyawan seperti komunikasi antara satpam dengan *customer service*, sehingga tidak terjadi salah paham antara nasabah dengan *customer service*.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
IMAM BONJOL
PADANG