

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah dalam tugas akhir ini, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa berdasarkan penjelasan penerapan standar operasional prosedur tentang pelayanan *customer service* pada bank syariah mandiri cabang padang panjang, dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan *customer service* masih belum sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada pada bank. Seperti dilihat dari pelayanan waktu dan cepat tanggapnya dalam melayani nasabah.

Akan tetapi sudah ada beberapa poin dalam pelayanannya yang sudah sesuai dengan standar operasional prosedur. Yaitu dapat dilihat dari penampilan *customer service*, keterampilan yang dimiliki *customer service* dan syarat-syarat yang dipenuhi oleh seorang *customer service*.

B. Saran

1. Disarankan kepada karyawan *customer service* yang ada pada bank syariah mandiri cabang padang panjang untuk lebih meningkatkan lagi kinerja dan pelayanannya terhadap nasabah.
2. Untuk *customer service* dalam bertugas harus lebih memperhatikan nasabah dan lebih menghargai waktu nasabah.

3. Disarankan kepada seluruh karyawan bank syariah mandiri cabang padang panjang untuk lebih ramah, peduli, dan tidak pelit dalam berbagi ilmu untuk siapa saja terutama untuk anak magang.