

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

##### 1. Peran *Customer Service*

- a. Menerima nasabah yang datang ke Bank Muamalat Tbk Cabang Banjarmasin dengan sikap yang ramah, sopan, dan menyenangkan.
- b. Melayani pertanyaan nasabah dan memberikan informasi tentang produk dan jasa Bank Muamalat Tbk Cabang Banjarmasin.
- c. Melakukan morning call yaitu menyapa nasabah yang kurang aktif bertransaksi serta menawarkan produk dan jasa Bank Muamalat Tbk Cabang Banjarmasin.
- d. Membina hubungan baik dengan nasabah dan menjaga image Bank Muamalat Tbk Cabang Banjarmasin.
- e. Menangani keluhan, keberatan, permasalahan nasabah.

##### 2. Prosedur penanganan nasabah *Handling Complaint*

Penanganan nasabah komplain sekarang bisa saja tidak mesti datang langsung ke kantor layanan Bank Muamalat dan tidak mesti harus pada *Customer Service* tergantung dengan masalah komplain maupun keluhan yang akan disampaikan nasabah. Penerimaan

pengaduan nasabah dapat menyampaikan pengaduan melalui sarana berikut. Email : [salammuamalat@bankmuamalat.co.id](mailto:salammuamalat@bankmuamalat.co.id) Official Whatsapp, Official Sosial Media (Centang Biru) : Instagram, FB dan Twiterr. Dan Website Bank Muamalat : [www.bankmuamalat.co.id](http://www.bankmuamalat.co.id) pada menu Hubungi Kami-Pengaduan Nasabah. Komplaintnya perihal masalah gagal tarik tunai, gagal setor tunai, gagal top up yang berhubungan dengan rekening masih bisa memalalui sarana pengaduan tersebut.

## **B. Saran**

1. Bagi Bank Muamalat TBK Cabang Banjarmasin
  - a. Dalam menghadapi nasabah yang memiliki berbagai macam karakter dan sifatnya seorang *Customer Service* harus memiliki kemampuan dan pintar dalam menghadapi keadaan apapun. Terlebih kepada nasabah yang kurang memahami besarnya bagi hasil Bank.
  - b. Walaupun tanggapan nasabah Bank Muamalat puas dengan pelayanan *Customer Service*, yang mana mereka selalu mendapatkan kepuasan atas jasa yang diberikan perusahaan, namun hendaknya perusahaan selalu melakukan perubahan-perubahan kearah yang lebih baik lagi, yaitu dengan adanya perubahan inovasi serta terus meningkatkan pelayanan, sehingga Bank Muamalat Tbk Cabang Banjarmasin dapat terus meningkatkan kepuasan dalam melayani nasabahnya.

- c. PT Bank Muamalat TBK Cabang Banjarmasin khususnya *Customer Service* harus tetap melayani nasabah secara maksimal dan sesuai SOP serta sabar dalam menghadapi berbagai macam karakter dan sifat nasabah.

## 2. Saran untuk Peneliti Selanjutnya

- a. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk meningkatkan ketelitian dalam kelengkapan yang akan diteliti.

Serta penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan penelitian selanjutnya tanpa merubah nilai keaslian dalam penelitian dibidang perbankan, khususnya penelitian yang bersangkutan dengan *Customer Service*