

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pemaparan dalam penyajian data dan analisis data, kemudian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Manajemen pelayanan *customer service* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru dalam memberikan pelayanan yang mendasar yaitu Pertama, bersikap ramah agar nasabah merasa nyaman. Kedua, komunikatif yaitu harus menggunakan kata-kata yang mudah dipahami oleh nasabah serta gaya komunikasi jelas. Ketiga, *name tag* yang selalu diperlihatkan agar nasabah mudah mengenali. Manajemen pelayanan yang diberikan *customer service* BSI KC Banjarbaru dalam mengatasi keluhan nasabah yaitu Pertama, *customer service* mendengarkan dengan seksama keluhan yang disampaikan nasabah. Kedua, *customer service* menunjukkan rasa empati atas kondisi yang terjadi kepada nasabah. Ketiga, *customer service* menggunakan kata-kata yang sopan dan lemah lembut, dan Keempat, *customer service* memberikan solusi atau jalan keluar atas terhadap keluhan nasabah.
2. Kendala yang dihadapi dalam pelayanan *customer service* untuk mengatasi keluhan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru ada beberapa kendala yaitu Sering terjadi gangguan atau offline jaringan yang mengakibatkan pelayanan yang diberikan jadi

terganggu dan harus menunggu. Dan kurangnya pemahaman dari nasabah disebabkan faktor usia nasabah, pendidikan, dan pengalaman nasabah maka hal itu *customer service* harus memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami oleh nasabah tersebut.

B. Saran

Setelah dilakukannya penelitian di Bank Syariah Indonesia KC Banjarbaru ada dua saran mengenai pelayanan yang akan diberikan oleh *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah :

1. Pertahankan prosedur pelayanan yang diarahkan oleh kantor pusat dan *customer service* baik meliputi berikap ramah kepada nasabah, komunikatif, dan selalu memperhatikan kerapian.
2. Mengurangi terjadinya kendala jaringan yaitu gangguan pada sistem komputer agar dalam rangka menghindari keterlambatan atau ketidaknyamanan nasabah menjadi lama menunggu proses pelayanan.