

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Bagaimana Peranan *Customer Service* dalam Mengatasi Keluhan Nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Tbk Cabang Km 3,5 Palembang yaitu :

1. Dengan jumlah 95 responden, rata-rata nasabah merasa puas dengan pelayanan dan kinerja dari Peranan *Customer Service* dalam mengatasi Keluhan Nasabah yang diberikan bank tersebut dibuktikan pada skor kuisioner. Mengenai kinerja *Customer Service* dalam melayani keluhan nasabah, berdasarkan hasil yang telah diteliti rata-rata responden menjawab sangat setuju dengan peranan *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah yang dilakukan Bank Syariah Indonesia. Karena *Customer Service* Bank Syariah Indonesia sangatlah bertanggung jawab dalam memberikan solusi kepada nasabah yang memiliki keluhan.
2. Akan tetapi berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan bagian *customer service* ada beberapa faktor yang menghambat dalam mengatasi keluhan nasabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Km 3,5 salah satunya adalah pengetahuan nasabah yang kurang paham dengan informasi persyaratan yang telah dijelaskan oleh *customer service* untuk pengaduan baik yang dilakukan secara *online* maupun *offline*, sehingga memperlambat proses pengaduan.
3. Adapun untuk penilaian kinerja karyawan yang baik dapat membuat nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Km 3,5 Palembang merasa sangat puas. Bank syariah menghadirkan sederet solusi untuk mempermudah nasabahnya dalam menilai kinerja karyawan salah satunya dengan menciptakan fitur *service ultimate* yaitu *website* yang dapat diakses menggunakan *smartphone* di antaranya *website* penilaian kinerja

karyawan atau yang di kenal dengan *Costumer Satisfaction Survey* (CSS).

Pada

website ini nasabah dapat menilai kinerja karyawan dengan cara menscan barcode yang tersedia di meja teller, *customer service*, maupun di meja tulis nasabah dan pada saat ini BSI km 3,5 sebagai kantor cabang juga sudah menerapkan penggunaan *website* tersebut dalam penilaian kinerja karyawannya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini maka penulis menyarankan untuk peranan *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah yaitu

1. Diharapkan *Customer Service* pada Bank Syariah Indonesia cabang km 3,5 Palembang dapat terus mempertahankan kualitas pelayanan dan kinerja yang diberikan kepada nasabah dalam memberikan solusi atas keluhan nasabah tersebut.
2. Mengenai faktor penghambat dalam mengatasi keluhan nasabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Km 3,5 diharapkan untuk nasabah agar lebih memperhatikan lagi persyaratan-persyaratan pengaduan yang dijelaskan oleh bagian *Customer Service* Bank Syariah Indonesia baik secara *online* ataupun *offline* agar cepat dalam penanganan keluhan nasabah.
3. Sistem penilaian tersebut diharapkan agar tetap digunakan untuk mempermudah nasabah dalam memberikan penilaian kinerja karyawan ataupun *Customer Service* sehingga memperoleh dampak yang positif pada loyalitas pelanggan/nasabah, Reputasi kualitas produk dan pelayanan perusahaan akan menjadi lebih baik di mata konsumen maupun nasabah, dengan menggunakan metode ini perusahaan akan mendapatkan keuntungan.