

## BAB V

### PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya serta berdasarkan data dan fakta yang diperoleh di lapangan, maka penulis dapat menyimpulkan dan memberikan saran yang diharapkan dapat membantu *customer service* untuk menjalankan tugas dan fungsinya dalam meningkatkan kepuasan informasi nasabah di PT.BNI Syariah Cabang Pekanbaru.

#### A. Kesimpulan

1. Peran *customer service* dalam meningkatkan kepuasan konsumen di PT. BNI Syariah Cabang Syariah Pekanbaru sudah berjalan dengan baik. *Customer service* seyogyanya dapat memberikan penjelasan, dan solusi atas apa yang menjadi permasalahan nasabah atau dapat memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah. Peran *customer service* dalam meningkatkan kepuasan konsumen antara lain: a) sebagai *resepsionis* memiliki peran sebagai penerima tamu dan memberikan informasi kepada nasabah dengan sikap ramah, dan beretiket baik, b) Sebagai *deskman* berperan dalam pemberian informasi dan memberikan bantuan kepada nasabah dalam pengisian aplikasi dari bank, c) sebagai *salesman* berupaya dalam menjual produk serta menyakinkan hati konsumen d) Sebagai *customer relations officer* membangun dan mengembangkan hubungan baik dengan nasabah, e) Sebagai *komunikator* berupaya memberikan informasi kepada nasabah dan masyarakat. Dengan melihat peran yang

dilakukan oleh *customer service* membuktikan bahwa *customer service* memegang peran yang sangat penting dalam bank. Jika *customer service* tidak bisa memberikan solusi bagi permasalahan informasi nasabah dan permasalahan lainnya, tidak bisa memberikan informasi yang jelas, tidak bisa melayani nasabah dengan baik, cepat dan nyaman serta tidak bisa menangani keluhan nasabah, tentu akan sulit menciptakan kepuasan nasabah/konsumen. Dan faktor yang menyebabkan terciptanya kepuasan konsumen juga adalah sumber daya manusia yang berkualitas, komunikasi lancar dari segala aspek, pelayanan cepat ramah dan nyaman, kemudahan memperoleh informasi serta menguasai informasi tentang produk-produk perbankan. Kelima faktor tersebut dianggap sangat mempengaruhi kepuasan nasabah/konsumen. Produk dan jasa bank yang dimaksud antara lain, tabungan haji dan umrah, tabungan anak-anak, deposito, giro, kredit, buka rekening, pengiriman dan penyetoran uang, *sms banking*, dan *mobile banking*.

## **B. Saran**

Dari hasil analisa yang penulis lakukan terhadap peran komunikasi *customer service* dalam meningkatkan kepuasan konsumen di PT.BNI Syariah Cabang Syariah Pekanbaru, maka selanjutnya penulis dapat memberikan saran-saran, antara lain:

1. *Customer service* sebagai orang terdepan (*frontliner*) yang pertama sekali dijumpai oleh nasabah hendaknya meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi dari pelayanan yang sebelumnya agar terciptanya kepuasan

konsumen dan lebih meningkatkan lagi hal-hal yang dianggap perlu dalam usaha menciptakan kepuasan nasabah/konsumen, antara lain senantiasa memberikan informasi yang jelas kepada nasabah, selalu memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, serta selalu menjaga hubungan baik dengan nasabah.

2. Pentingnya diberikan penghargaan (*reward*) dari pihak perusahaan kepada *customer service* yang mampu memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, sehingga *customer service* lain juga temotivasi untuk meningkatkan prestasi kerjanya.