BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Seorang *customer service* harus bisa menjadi seorang konsultan bagi nasabahnya karena setiap nasabah yang datang ke customer service akan menanyakan mengenai masalah yang sedang dihadapinya sehingga customer service harus mengetahui bagaimana tahapan yang harus dilakukan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabah dengan cepat dan tepat tanpa nasabah harus menunggu lama. Sedangkan saat customer service sedang menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabah customer service juga sering mendapatkan kendala baik dari internal perbankan yang berasal dari sistem yang dimiliki oleh pihak perbankan sedangkan kendala yang berasal dari eksternal berasalah dari pihak nasabah sendiri karena nasabah kurang mengerti atau kurang memahami mengenai penjelasan dari customer service.

Pemberian solusi atas masalah yang dihadapi oleh nasabah akan diberikan oleh customer service dengan cepat dan tepat sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak perbankan sesuai dengan jenis permasalahan.

A. Saran

Dalam penelitian ini tentunya masih banyak kekurangan, oleh karena itu demi menyempurnakan hasil penelitian yang lebih baik perlu diadanya

penelitian lebih lanjut sebagai upaya untuk memajukan perkembangan perbankan khususnya dalam bidang penanganan complain untuk meningkatkan kepuasan nasabah, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Lembaga Perbankan

   Penanganan *complaint* yang dilakukan oleh nasabah perlu didengarkan dengan baik dan diselesiakan dengan cepat dan tepat sehingga nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, sehingga nantinya nasabah akan tetap loyal kepada bank.

2. Bagi *Customer Service*

   Diharapkan *customer service* mampu menguasai jenis permasalahan yang sering terjadi pada nasabah sehingga nantinya *customer service* dapat memberikan solusi dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat agar nasabah menjadi loyal kepada perbankan.

3. Bagi Nasabah

   Diharapkan nasabah sebelum memutuskan untuk menjadi nasabah perbankan syariah mereka sudah mengetahui apa itu perbankan syariah dan mengetahui bagaimana sistem kerja yang ada di perbankan syariah.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya agar dapat memperluas teori mengenai complain, sehingga nantinya dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perbankan baik konvensional maupun syariah untuk menangani complain nasabah dan diharapkan peneliti selanjutnya agar mengaji judul ini dengan menggunakan variable yang lain.