

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, mengenai strategi *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah pada Bank Sumsel Babel Cabang Lahat. Maka peneliti dapat memperoleh kesimpulan mengenai penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Strategi yang diterapkan oleh *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah sesuai dengan standar pelayanan yang ada di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat dengan standar layanan yaitu (1) mengawali layanan, menyapa dan membantu nasabah, (2) verifikasi data, (3) berikan solusi, (4) arahkan nasabah untuk mengisi form pengaduan nasabah, (5) akhir layanan dengan mengucapkan terimakasih dan dengan penuh perhatian. Pelayanan yang maksimal pada akhirnya juga mampu meningkatkan image perusahaan dan citra perusahaan dimata nasabahnya terus meningkat pula. Dengan demikian citra yang baik sega yang dilakukan perusahaan akan dianggap baik.
2. faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam strategi mengatasi keluhan nasabah di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat, (1) hambatan mengenai sistem yang lambat atau pada saat melayani nasabah sistem jaringan offline, (2) nasabah yang baru datang ingin cepat di layani terlebih dahulu, (3) keterbatasan tempat pelayanan. Cara mengatasinya Meminta maaf atas system yang terjadi, cara mengucapkanya, Maaf pak/ibu atas ketidak nyamannya, bank sedang

dalam peningkatan kapasitas system. Berikan senyuman kepada nasabah agar nasabah mengerti dengan keadaan yang sedang terjadi.

5.2 Saran

- 1) Bagi *customer service*, sebaiknya meningkatkan pelayanan kearah yang lebih baik lagi terutama dalam hal pelayanan terhadap keluhan nasabah sehingga nasabah tetap loyal menabung atau melakukan transaksi di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat.
- 2) Bagi STEBIS IGM dapat meningkatkan hubungan kerja sama antar lembaga, agar peneliti selanjutnya mudah untuk mencari tempat penelitian di perbankan syariah.
- 3) Bagi peneliti berikutnya hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi peneliti yang lain untuk dapat dijadikan penunjang dan pengembang penelitian yang relevan dengan penelitian ini.