

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Beberapa kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Tugas *Customer Service* Pada Bank Nagari Syariah Cabang Padang
  - a. Melayani Nasabah yang akan membuka rekening simpanan, membuat ATM, melaporkan buku tabungan/cheque/bilyet giro/ATM hilang,
  - b. Melakukan *entry* ke dalam program aplikasi OLIBS Data Identitas Diri Nasabah dan Data Keuangan Nasabah yang membuka rekening simpanan pada Kantor Cabang Syariah termasuk entry dalam rangka pengkinian data nasabah.
  - c. Mempersiapkan dokumen-dokumen dan warkat-warkat yang berkaitan dengan pembukaan rekening Giro, Tabungan, Deposito.
2. Untuk mengukur kinerja, dapat digunakan beberapa ukuran kinerja. Beberapa ukuran kinerja yang meliputi; kualitas kerja, pengetahuan tentang pekerjaan, kemampuan mengemukakan pendapat, pengambilan keputusan, dan perencanaan kerja.
3. Dari segi pelayanan, Bank Nagari Syariah Cabang Padang sudah mengikuti standar pelayanan dari pusat dan sesuai dengan SOP.
4. Upaya dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada Bank Nagari Syariah Cabang Padang adalah:

- a. *Customer Service* sebaiknya mampu selalu bersikap ramah, sopan, sabar dan memiliki hati yang tulus dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dalam situasi dan kondisi apapun.
- b. *Customer Service* memiliki strategi yang handal lagi untuk dapat membujuk dan mempertahankan nasabah yang ingin menutup buku rekening tabungannya.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan-kesimpulan yang dirumuskan, maka penulis mengemukakan saran yang terhadap kekurangan yang ditemui dalam perbaikan dimasa yang akan datang, diantaranya:

1. Kinerja sangat penting bagi organisasi karena dalam kinerja akan tercapainya tujuan kinerja yang diharapkan.
2. Lebih meningkatkan lagi hubungan baik antara unsur yang terkait dalam organisasi, baik pada pimpinan dan karyawan maupun antara karyawan dengan karyawan yang lain pada setiap bagian, dan juga hubungan dengan nasabah.
3. Dalam kinerja *Customer Service* sebaiknya teliti dan sesuai dengan standar yang digunakan, sehingga bisa mencapai hasil kinerja yang lebih baik.
4. Hindari ketidak puasan nasabah dengan semangat dan ikhlas, karena jika kinerja terbiasa dengan ketidak puasan nasabah maka peluang untuk meningkatkan pelayanan nasabah akan semakin berkurang.