

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari uraian pembahasan masalah yang telah dijelaskan pada sub bab sebelumnya maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Tugas sebagai seorang *customer service* merupakan tugas yang sangat penting. *Customer service* ditugaskan untuk melayani segala kebutuhan nasabah dengan pelayanan yang baik dan prima. Baik dari segi sikap maupun cara berkomunikasi. Kemudian persiapan kerja perlu dilakukan oleh seorang *customer service* demi menunjang kegiatan-kegiatan pada saat melayani nasabah. Dengan persiapan kerja yang mantap dan percaya diri yang baik diharapkan *customer service* mampu melaksanakan tugasnya dengan baik.
2. Strategi yang dilakukan oleh PT. BPRS PNM Binama Semarang melalui *customer service* bertujuan untuk menarik nasabah dan calon nasabah agar mau menggunakan produk-produk yang tersedia di PT.BPRS PNM Binama Semarang khususnya menggunakan produk deposito *mudharabah*. Dengan adanya strategi yang baik, terutama strategi dalam hal penjualan produk maka akan berpengaruh pada peningkatan asset bank. Strategi *customer service* sendiri berisikan cara-

cara yang diterapkan *customer service* dalam melayani nasabah agar nasabah tertarik untuk membuka rekening di bank tersebut.

## **B. Saran**

Saran-saran yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut :

1. PT. BPRS PNM Binama Semarang
  - a. Dalam menjalankan bisnis syariah PT. BPRS PNM Binama Semarang supaya lebih memperhatikan lagi nilai-nilai syariah yang ada supaya bisnis tersebut benar-benar berjalan sesuai dengan syariah hukum islam.
  - b. Dalam hal pelayanan yang ada di PT. BPRS PNM Binama Semarang diharapkan agar mampu lebih ditingkatkan lagi agar nasabah dapat merasakan kepuasan atas pelayanan yang ada.
  - c. Dari segi Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya karyawan yang berada di *front liner* agar lebih memperhatikan cara berpenampilan yang baik dan sesuai dengan syariah islam.
  - d. Dalam hal fasilitas sarana dan prasarana agar lebih ditingkatkan baik dari segi fasilitas elektronik maupun fasilitas yang lain supaya nasabah merasakan kenyamanan pada saat melakukan transaksi di bank.

- e. Dari segi keamanan PT. BPRS Binama Semarang perlu merekrut adanya security tetap yang bertugas menjaga keamanan supaya nasabah merasakan keamanan dan kenyamanan pada saat bertransaksi.
  - f. Dalam hal pemasaran PT. BPRS PNM Binama Semarang perlu meningkatkan strategi-strategi tambahan untuk mempromosikan produk-produk yang ada PT. BPRS PNM Binama Semarang. Supaya masyarakat luas lebih mengenal produk yang ada baik produk penghimpun dana maupun produk penyaluran dana.
2. Masyarakat
- a. Diharapkan masyarakat mau menginvestasikan dananya melalui produk deposito, baik pada Bank Umum Syariah (BUS) maupun BPRS karena keamanannya sudah dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).
  - b. Mendepositkan dana dalam produk deposito *mudharabah* lebih baik dan adil, karena bagi hasil yang akan diterima kompetitif dan berdasarkan pendapatan bank setiap bulannya.

### C. Penutup

Demikian penyusunan dan penulisan Tugas Akhir ini dengan judul “Strategi *Customer Service* Dalam Melayani Nasabah Untuk Produk Deposito *Mudharabah* Pada PT. BPRS PNM Binama Semarang” sebagai tugas dan melengkapi persyaratan guna untuk memperoleh gelar Ahli Madya (D3) dalam bidang ilmu perbankan syari’ah. Puji syukur kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini sehingga selesai tepat waktu. Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, semua itu dikarenakan keterbatasan penulis dan pengetahuan serta pengalaman penulis sehingga membutuhkan proses dalam penyempurnaannya supaya menjadi lebih baik.

Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun diharapkan untuk penyempurnaan penulisan tugas akhir ini. Harapan penulis semoga penulisan tugas akhir ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Terimakasih.