BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan berdasarkan hasil pengamatan penelitian, pengelolaan dan analisis data yang telah dilakukan dan diuraikan pada bab sebelumnya. Namun secara garis besar kesimpulan yang dapat penulis paparkan, antara lain:

1. Standar customer service PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Banyumanik dalam memberikan pelayanan ada dua kategori diantaranya standar pelayanan yang mendasar meliputi karyawan yang bertugaas di bagian *customer service* harus bersikap ramah, komunikatif, name tag yang selalu diperlihatkan. Sedangkan standar pelayanan utama meliputi kompetensi, percaya dan dipercaya, kontribusi, kejujuran, pelayanan prima, sosial dan peduli lingkungan dan yang terakhir adalah innovasi.
2. Adapun bentuk upaya yang dilakukan oleh *customer service* PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Banyumanik dalam meningkatkan jumlah nasabah adalah pertama menargetkan satu hari tujuh pembukaan rekening baru, kedua melakukan *cross selling* kepada nasabah, ketiga evaluasi berupa *roll play* yang dilakukan dengan nasabah

percobaan oleh sejumlah karyawan lainnya, dan keempat melakukan *shopper* kepada *customer service*.

B. Saran

Setelah penulis melakukan penelitian pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Banyumanik ada beberapa saran mengenai pelayanan yang diberikan oleh *customer service*, yaitu:

1. Lebih ditingkatkan lagi kecepatan dalam melayani nasabah ketika keadaan nasabah sendang banyak yang datang.
2. Pertahankan terus unsur-unsur pelayanan yang diterapkan oleh *customer service* yang meliputi keramahan, komunikatif, dan kerapihan dalam berpakaian.

C. Penutup

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan petunjuk-Nya pada penulis sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Shalawat serta salam tak lupa penulis aturkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa jalan kebenaran bagi umat manusia. Tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kebaikan Tugas

Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat dan dapat menjadi bahan referensi dalam bidang akademik.