

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penjelasan tentang prosedur pelayanan *customer service* diatas, maka dapat diambil kesimpulan, yaitu :

1. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Gubeng adalah suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat, serta mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah. Selain itu, Bank BRI Syariah Cabang Gubeng juga memiliki berbagai macam produk simpanan yang banyak diminati oleh para nasabah diantaranya yaitu Tabungan Haji BRI Syariah, Tabungan BRI Syariah, Tabungan impian BRI Syariah, Giro BRI Syariah, dan Deposito BRI Syariah.
2. Pelayanan yang baik adalah impian semua perusahaan khususnya dalam bidang perbankan. Dengan memberikan pelayanan yang maksimal dapat menarik banyak nasabah dalam membuka rekening atau menjadikan bank tersebut untuk tempat menyimpan harta yang berharga, sehingga bank mendapatkan nilai positif di hati nasabah.
3. Customer service adalah setiap kegiatan yang ditujukan atau diperuntukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah

4. Tabungan adalah simpanan pihak ke tiga yang penarikannya hanya dapat dilakukan dengan syarat tertentu yang sudah di sepakati
5. Giro adalah simpanan pihak ke tiga yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu waktu dengan syarat tertentu menggunakan media cek, atau sarana perintah bayar lainnya
6. Deposito adalah simpanan pihak ke tiga yang penarikannya dapat dilakukan sesuai dengan perjanjian menggunakan sertifikat deposito

## 5.2 Saran

Setelah melakukan penelitian dan mempelajari permasalahan-permasalahan yang telah diutarakan sebelumnya, penulis mencoba memberikan saran yang berkenaan dengan “ prosedur pelayanan *customer service* pada PT Bank BRI Syariah Cabang Gubeng Surabaya” sebagai berikut :

1. Sebaiknya pihak bank memberikan perangkat yang dapat menunjang kinerja *customer service*, seperti perangkat kuosioner yang di isi nasabah setelah melakukan pelayanan dengan *customer service*
2. Sebaiknya pihak bank terus meningkatkan keahlian dan kemampuan *customer service* dengan diadakan pelatihan khusus untuk *customer service*.
3. Pihak bank harus aktif memberikan informasi mengenai produk bank yang sekiranya ada perubahan dalam prosedur pembukaan.
4. apabila ada masalah atau pengaduan dari nasabah tentang produk atau jasa, *customer service* agar bersabar mendengarkan segala keluhan nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bank BRI Syariah. 2009. *Buku pedoman karyawan Bank BRI Syariah*. Jakarta
- Eva nur fadilah. 2014. “Pelaksanaan Tabungan Haji Pada PT Bank BRI Syariah Cabang Pembantu Rungkut Surabaya” LKP Diploma tak diterbitkan, STIE Perbanas Surabaya
- <http://iwandah.blogspot.co.id/2010/03/customer-service-pelayanan-nasabah.html>  
di akses 21 November 2015
- <https://availbunda.wordpress.com/2013/02/17/standar-operasional-prosedur-bagi-petugas-pelayanan-pelanggan/> di akses 20 November 2015
- Ismail. 2010. *Manajemen perbankan, "dari teori menuju aplikasi"* Jakarta :  
kencana prenada media group
- \_\_\_\_\_. 2014. *Perbankan syariah*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Kasmir. 2012. *Dasar – dasar perbankan*. edisi revisi. Jakarta : PT. Rajagrafindo  
persada
- \_\_\_\_\_. 2012. *Manajemen perbankan*. Edisi revisi. Jakarta : PT. Rajagrafindo  
persada