

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan apa yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan:

Peran *Customer Service Service* diharapkan dapat memberikan pelayanan yang cepat, akurat, baik dan ramah terhadap nasabah. Pelayanan baik, memuaskan dan maksimal yang diberikan oleh *Customer Service* memang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bank yang bersangkutan. Seorang *Customer Service* yang baik, tidak hanya dilihat dari segi fisik, namun juga dilihat dari segi nonfisik seperti kemampuan dan etika pelayanan.

Mengingat pentingnya peranan dan manfaat *Customer Service* berkaitan dengan pelayanan nasabah yang di terapkan oleh Bank dan penulis merasa mempunyai wawasan mengenai *Customer Service* serta penulis ingin bekerja dibank pada bagian *Customer Service* maka penyusun tertarik untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul “Pelaksanaan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah di Bank Jatim Cabang Probolinggo”. Definisi judul tersebut adalah kegiatan seorang *front office* bank yaitu *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, serta berinteraksi langsung sebagai perantara bank dengan nasabah untuk meningkatkan loyalitas dan kualitas pelayanan di Bank Jatim Cabang Probolinggo.

5.2 SARAN

- 1) Sebaiknya *Customer Service* diberi pelatihan tentang pentingnya pelayanan terhadap nasabah terkait *service excellent* agar nasabah merasapuas dan setia kepada bank.
- 2) Sebaiknya di bagian *Customer Service* diberikan kotak penilaian nasabah supaya *Customer Service* dapat introspeksi diri agar lebih meningkatkan kinerjanya.
- 3) Sebaiknya *Customer Service* lebih belajar untuk menguasai apa saja produk dan jasa yang ditawarkan supaya komplain atau masalah yang dihadapi nasabah dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

Jopie Jusuf (“Account Officer;2010;1)

PT Bank Jatim. 2009 Laporan Tahunan Annual Report. PT Bank Pembangunan

Daerah Jawa Timur, Surabaya

PT Bank Jatim 2010. Penduan Standar Layanan, Pasal Dua dan Tiga. PT Bank

Pembangunan Daerah Jawa Timur, Surabaya

PT Bank Jatim 2010.

([http://www.bankjatim.co.id/index.php?option=com_content&view=article&id=141
&Itemid=115](http://www.bankjatim.co.id/index.php?option=com_content&view=article&id=141&Itemid=115))

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia