

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang Peranan dan Pelaksanaan *Customer Service* Pada Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda maka dapat ditarik kesimpulan yaitu :

Peranan *Customer Service* Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda yaitu sebagai pihak yang langsung berhadapan dengan nasabah sehingga berperan penting dalam mempertahankan nasabah dan membangun citra baik perusahaan.

Tugas, wewenang, dan tanggung jawab *Customer Service* yaitu melayani dan mengelola data nasabah dengan baik. *Customer Service* berwenang mengambil keputusan atas solusi yang diberikan kepada nasabah. Tanggung jawab *Customer Service* yaitu menjaga nama baik perusahaan dan menjaga kerahasiaan data tentang nasabah serta menjalankan tugas dan wewenang dengan baik.

Persyaratan untuk menjadi *Customer Service* Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda yaitu WNI jika wanita tinggi badan 155 cm dan jika laki-laki tinggi badan 160 cm serta memiliki berat badan proporsional, berpenampilan menarik dan belum menikah. Usia maksimum 24 tahun, pendidikan terakhir D3, dan *fresh graduate*.

Prosedur Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda dalam memberikan pelayanan yaitu sesuai dengan ketentuan perusahaan

Hambatan yang dihadapi oleh *Customer Service* Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda yaitu perbedaan pendapat dengan nasabah dan adanya kendala teknis. Solusi dari hambatan tersebut yaitu Memberikan waktu kepada nasabah untuk mengutaran opininya dan memastikan perbaikan sesegera mungkin.

## **5.2 Saran Dan Implikasi Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda, peneliti memberi saran dan implikasi untuk dijadikan pertimbangan.

### **5.2.1 Saran**

Dari kesimpulan diatas, maka terdapat beberapa saran yang ditujukan untuk peneliti selanjutnya, yaitu:

1. Apabila ada peneliti yang akan melakukan penelitian dengan pembahasan maupun judul yang sama sebaiknya dilakukan di bank berbeda dikarenakan ketentuan dan syarat antar bank bisa saja berbeda.
2. Apabila ada peneliti yang akan melakukan penelitian pada bank yang sama yaitu di Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda lebih baik mencari pembahasan dan topik yang berbeda
3. Apabila ada peneliti yang akan melakukan penelitian dengan topik serta pembahasan yang sama pada Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda Sebaiknya menggunakan aturan-aturan terbaru yang berlaku pada tahun tersebut.

### 5.2.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, adapun beberapa implikasi penelitian sebagai berikut:

1. Melakukan pengecekan sistem atau jaringan sebelum Bank beroperasi agar tidak ada kendala teknis saat melayani nasabah.
2. *Customer Service* harus memahami dengan baik produk-produk dan jasa yang ditawarkan oleh Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda agar permasalahan nasabah dapat diselesaikan oleh *Customer Service* dengan baik.

