

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan tentang peran *customer service* sebagai fungsi *public relations* dalam mengatasi *handling complaint* di Bank Syariah Indonesia KCP Rangkasbitung. Peran *customer service* sebagai fungsi *public relations* sangat berperan penting dalam mengelola citra positif sebuah perusahaan sebagai komunikator, Peran *customer service* sebagai fungsi *public relations* antara lain: 1). Membangun hubungan positif dengan nasabah 2). Menangani umpan balik dari nasabah 3). Meningkatkan citra perusahaan 3). Menjaga kepercayaan nasabah 4). Meningkatkan brand awareness.

Peran *customer service* dalam mengatasi *handling complaint* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Rangkasbitung sudah berjalan dengan baik. *Customer service* seyogyanya dapat memberikan penjelasan, dan solusi atas apa yang menjadi permasalahan nasabah atau dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah. Peran *customer service* dalam mengatasi *handling complaint* antara lain: 1). Memahami masalah yang sedang dihadapi nasabah 2). Merespons dengan cepat keluhan nasabah 3). Memberikan solusi yang efektif dan memadai 4). Menjaga komunikasi terbuka dengan nasabah 5). Membangun kembali kepercayaan nasabah.

B. Saran

Adapun saran yang diajukan oleh peneliti dalam penelitian yang telah dilakukan adalah:

- 1) *Customer service* sebagai orang terdepan (*frotliner*) yang pertama dijumpai oleh nasabah hendaknya meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi dari pelayanan yang sebelumnya agar terciptanya kepuasan nasabah dan lebih meningkatkan lagi hal-hal yang dianggap perlu dalam usaha menciptakan kepuasan nasabah, antara lain senantiasa memberikan informasi yang jelas kepada nasabah, selalu memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, serta selalu menjaga hubungan baik dengan nasabah.
- 2) Pentingnya diberikan penghargaan *reward* dari pihak perusahaan kepada petugas *customer service* yang mampu memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, sehingga *customer service* lain juga termotivasi untuk meningkatkan prestasi kerjanya.