

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan tentang peran customer service pada BMT Arta Bina Kota Serang dalam menangani komplain nasabah, peneliti menyimpulkan bahwa peranan customer service dalam menangani komplain nasabah adalah sebagai perantara nasabah kepada pihak BMT untuk mengajukan komplain agar nasabah mendapatkan jawaban atas keluhan tersebut. Pada dasarnya customer service memegang peranan penting dalam melayani nasabah karena pelayanan yang diberikan customer service dapat mempengaruhi kualitas penilaian terhadap BMT.

Beberapa peranan customer service pada BMT Arta Bina dalam menangani nasabah yang melakukan komplain adalah:

1. Memberikan arahan kepada nasabah, agar nasabah mau menceritakan keluhannya seperti apa
2. Memberikan pemahaman kepada nasabah mengenai sistem BMT.
3. Meyakinkan kepada nasabah bahwa uangnya akan diterima tepat pada waktunya.
4. Berempati kepada nasabah/anggota.

5. Menyampaikan maaf untuk situasi tersebut.
6. Mengucapkan terima kasih atas keluhan yang disampaikan.

B. Saran

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

- 1) BMT Arta Bina sebaiknya juga melakukan penanganan komplain secara daring misalnya dengan menyediakan call center terhadap nasabah yang ingin mengajukan keluhan, agar nasabah yang tidak bisa datang ke kantor BMT juga bisa dengan cepat menyampaikan keluhannya.
- 2) Sebaiknya petugas customer service BMT Arta Bina Kota Serang terus meningkatkan kualitas pelayanan dalam menangani keluhan nasabah untuk lebih meningkatkan kepercayaan, kepuasan dan loyalitas dari nasabah.
- 3) Diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat mengembangkannya dengan melakukan pembahasan aspek yang lebih luas, misalnya pra sarana.

