

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penulisan karya ilmiah ini disusun menggunakan metode deskriptif yang dengan pelaksanaannya dengan studi observasi dan kepustakaan. untuk memberikan suatu gambaran mengenai tentang peranan dan tugas *customer service*, Syarat – syarat bagi petugas *customer service* dan juga tantangan pekerjaan tersebut merupakan suatu pelaksanaan tugas pelayanan pada *customer service* PT. Ekuator Swarna Sekuritas yang beralamat di *office district 8, tower treasury* Lt 17, SCBD Lot. 28 Jl. Jendral Sudirman Kav. 52 -53, Jakarta Selatan 12190 di laksanakan pada 23 Juli 2019 – 23 September 2018. Karya Ilmiah ini berjudul “Analisis Pelaksanaan Tugas Pelayanan Pada *Customer Service* PT. Ekuator Swarna Sekuritas” Berdasarkan dari penelitian ini dapat disimpulkan beberapa hal:

1. Pelayanan yang diberikan oleh *customer service* PT. Ekuator Swarna Sekuritas belum baik karena belum bisa berkomunikasi secara tepat dan akurat saat melayani nasabah.
2. Beban kerja yang di tanggung *customer service* dikarenakan, kurangnya petugas *customer service* sehingga mengakibatkan tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.

Pelayanan yang baik sangat berpengaruh terhadap citra perusahaan karena dengan pelayanan kepada nasabah dengan baik nasabah merasa puas dan mempercayai perusahaan tersebut, serta penjelasan yang lengkap mengenai produk dan jasa perusahaan.

Apabila beban kerja yang tinggi tidak segera diselesaikan akan bisa menghambat pekerjaan kantor dan dapat mempengaruhi stress pada petugas *customer service*.

B. Saran

Penulis telah mengenali kasus yang timbul dalam pelayanan *customer service* pada PT. Ekuator Swarna Sekuritas penulis menganalisis kasus yang terdapat pada pembahasan sebelumnya. Penulis memberi saran yang bermanfaat untuk menyelesaikan kasus masalah tersebut. saran yang disampaikan penulis yaitu :

1. Petugas *customer service* pada PT. Ekuator Swarna Sekuritas membutuhkan pelatihan, seminar, ataupun workshop yang bertema komunikasi dengan nasabah guna meningkatkan kualitas dalam melayani nasabah.
2. Perusahaan PT. Ekuator Swarna Sekuritas sebaiknya menambah petugas *customer service* agar tidak adanya hambatan waktu dalam menyelesaikan tugas melayani nasabah maupun tugas administrasi internal perusahaan serta membuat uraian pekerjaan yang semestinya agar pekerjaan *customer service* lebih terfokus pada pelayanan nasabah.