

BAB IV

PENUTUP

IV. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas, maka penulis dapat menarik simpulan sebagai berikut :

Kata *Customer Service* berasal dari dua kata yaitu “*Customer*” yang berarti pelanggan, dan “*Service*” yang mengandung arti pelayanan. *Customer Service* adalah sebuah bagian atau unit kerja yang bertugas untuk melayani nasabah secara langsung, melakukan kegiatan atas permintaan nasabah, memberikan solusi atas keluhan nasabah dan merupakan bagian atau unit kerja yang sangat penting dalam suatu bank karena di bagian atau unit inilah yang akan menjadi tolak ukur baik buruknya pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah.

Jasa *Safe Deposit Box* (SDB) pada PT. Bank X (Persero), Tbk. yaitu perjanjian sewa menyewa yang harus memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan oleh PT. Bank X (Persero), Tbk. serta mempunyai peraturan yaitu calon penyewa harus memiliki rekening pada Bank X (Persero), Tbk. sehingga mempermudah transaksi-transaksi pembayaran dan penyewa juga dapat berupa perorangan ataupun badan hukum.

IV.2 Saran

Perlu adanya penambahan *box*, karena *box* yang tersedia pada Bank X hanya 250 *Box*, jika mengingat banyaknya nasabah yang ingin menyimpan barang berharganya di jasa *safe deposit box* pada Bank X. sehingga calon penyewa tidak menunggu lama antrian untuk menyewa *box* pada Bank X.