

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari data-data yang telah penulis sajikan, maka dapat disimpulkan bahwa tugas pokok perbankan adalah memanfaatkan dana masyarakat yang telah dihimpun untuk disalurkan kembali kepada masyarakat. Selain itu juga menyimpulkan secara keseluruhan dari hasil yang penulis peroleh selama penelitian.

Adapun hasil dari kesimpulan yang penulis peroleh selama penelitian yaitu:

1. Pelaksanaan Pelayanan Prima (*Service Excellent*) pada *Customer Service* di PT. Bank BRISyariah KC. Banjarmasin

Pelayanan prima atau *service excellent* adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan nasabah. Bagi bank *service excellent* sangat penting untuk mempertahankan loyalitas nasabahnya dan dapat membantu perkembangan bisnisnya dimasa yang akan datang. Sedangkan bagi staf bank, *service excellent* dapat memberikan rasa bangga terhadap mereka apabila penerapan dan pelaksanaan *service excellent* bisa berjalan sesuai prosedur yang berlaku yang akhirnya bisa menimbulkan rasa kepuasan tersendiri dan loyalitas nasabah terhadap PT. Bank BRISyariah KC. Banjarmasin.

Pelaksanaan *service excellent* yang diterapkan *customer service* Bank BRISyariah KC. Banjarmasin adalah melayani nasabah sesuai dengan prosedur, dengan hati dan dapat melampaui harapan nasabah. Pelaksanaan pelayanan prima

(*service excellent*) pada *customer service* dapat dilihat dari kemampuan berkomunikasi dengan baik, menghargai, tulus dan senang dalam melayani nasabah, bersikap sopan dan ramah terhadap semua nasabah, berpenampilan rapi sederhana namun mampu merefleksikan kepercayaan, kredibilitas, kehormatan diri dihadapan nasabah, memberikan perhatian dengan menanggapi permasalahan nasabah, memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, dan memiliki tekad kuat untuk memenuhi semua hak nasabah seperti tidak melakukan kesalahan,, berusaha memberikan informasi yang jujur serta memberikan penjelasan tentang produk-produk yang sesuai dengan keinginan nasabah.

2. Kendala *customer service* dalam mewujudkan pelayanan prima

- a. Adanya kendala dalam pengoperasionalan komputer yang disebabkan karena jaringan komputer yang lamban. Hal ini berdampak pada lamanya dalam memasukkan data nasabah sehingga dalam memberikan pelayanan prima tidak berjalan sebagaimana mestinya.
- b. Keterbatasannya karyawan *customer service* yang hanya ada 2 orang.
- c. Kurangnya pemahaman nasabah terhadap penjelasan yang diberikan oleh *customer service*.

B. Saran

1. Perlu ditingkatkan lagi penerapan terhadap standar pelayanan prima yang ada oleh *customer service*, jika pelayanan sudah baik maka nasabah akan puas dan loyal sehingga pendapatan PT. Bank BRISyariah KC. Banjarmasin juga akan meningkat.
2. Perlu adanya sanksi atau teguran saat *customer service* tidak memenuhi standar pelayanan prima yang sudah ditetapkan oleh PT. Bank BRISyariah KC. Banjarmasin.
3. Untuk menghadapi kendala pada pengoperasian komputer yang disebabkan karena jaringan komputer yang lamban *customer service* juga dituntut untuk bisa bergerak cepat misalnya dengan segera menginformasikan kepada nasabah tentang apa yang sedang terjadi dan apa yang sedang diupayakan oleh manajemen. Sementara itu pihak bank ada baiknya untuk menambah fasilitas seperti dengan menyediakan TV, buku bacaan atau yang lainnya guna mencoba mengalihkan perhatian nasabah ketika sedang menunggu .
4. Untuk peneliti selanjutnya agar dapat meneliti lebih mendalam lagi mengenai pelayanan prima (*service excellent*), misalnya pengaruh pelayanan prima dan tingkat kepuasan terhadap loyalitas nasabah.