

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan dari hasil wawancara dan pengamatan penulis terhadap karyawan Bank BRISyariah KCP Teluk Dalam yaitu:

1. Pelayanan yang diberikan oleh *costumer service* sudah sesuai dengan standar operasional yang ada, dikarenakan karyawan *costumer service* pada Bank BRISyariah KCP Teluk Dalam sangat ramah dengan nasabahnya, sangat murah senyum dan sangat sopan dengan sikap mereka, berpenampilan rapi dan tidak berlebih-lebihan. Dan melayani dengan urutan kedatangan dan tidak membeda-bedakan nasabah yang ada, mereka juga melaksanakan tugasnya dengan baik. Selain itu pula, keseragaman jawaban para informan dengan teori yaitu *costumer service* telah melakukan berbagai upaya dan kinerja yang baik hal tersebut dapat dilihat dari kemampuan berkomunikasi dengan baik, memahami seluruh produk-produk Bank BRISyariah KCP Teluk Dalam dan mampu menggunakan alat komunikasi yang sudah sesuai standar.
2. Cara penanganan *costumer service* dalam menangani masalah atau komplain dari nasabah. Hal ataupun sikap yang harus dilakukan oleh *costumer service* adalah berprasangka baik kepada nasabah, lalu

mendengarkan setiap keluhan nasabah, berempati kepada nasabah dan memohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami nasabah, kemudian memberikan penjelasan yang masuk akal dan tidak menyalahkan nasabah, meyakinkan kepada nasabah bahwa masalah akan segera ditangani, apabila *costumer service* bukan pihak yang berkompeten atau tidak memahami dan tidak dapat menyelesaikan permasalahan nasabah, maka *costumer service* memohon maaf dan meminta nasabah untuk menunggu sebentar dan mohon ijin kepada nasabah untuk dikonsultasikan keatasan atau pihak yang berkompeten serta menguasai permasalahannya. *Costumer service* kemudian menyatakan kepada nasabah tentang kebutuhan lain yang diinginkan nasabah, setelah itu *costumer service* kembali mengucapkan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami oleh nasabah.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa penerapan prosedur pelayanan aplikasi *mobile banking* sangat memberikan pengaruh baik terhadap nasabah. Namun peneliti menyadari masih terdapat banyak kekurangan di dalamnya. Untuk itu, peneliti memberikan saran agar mendapat gambaran sebagai bahan pertimbangan dan penyempurnaan penelitian selanjutnya terkait dengan penelitian yang serupa.

Maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut.

#### 1. Bagi Lembaga Perbankan Syariah

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa penerapan prosedur pelayanan aplikasi *mobile banking* sudah sesuai dengan prosedur yang ada. Oleh karena itu, peneliti menyarankan kepada semua bank umum syariah agar memberi pengetahuan dan transparansi tentang bagaimana penggunaan aplikasi *mobile banking* yang diberikan kepada masyarakat luas.

#### 2. Bagi Akademisi

Penelitian ini sebagai tambahan referensi dan literatur tentang perbankan syariah. Dan diharapkan dapat lebih mengarahkan mahasiswa agar berkeinginan menjadi nasabah bank syariah.

#### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan memberikan tambahan referensi dan literatur bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian dengan topik yang sama. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat lebih mengembangkan lagi penelitian yang telah ada ini baik itu dengan tambahan variabel, secara teori maupun metode baru lainnya agar informasi yang diperoleh lebih lengkap dan jelas tentang penerapan prosedur pelayanan aplikasi *mobile banking*.