

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Setelah penulis membahas serta menganalisis mengenai etika *frontliner* dalam memberikan pelayanan yang optimal beserta kendalanya pada BNI Syariah KCP Martapura, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Etika *frontliner* dalam memberikan pelayanan yang optimal pada BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura yang diwajibkan adalah senantiasa harus menunjukkan sikap yang ramah serta ekspresi wajah yang nyaman dipandang dan selalu mendoakan transaksi berkah dan hasanah. Dengan mengacu pada standar pelayanan khusus untuk *customer service* adalah cara melayani pembukaan rekening, penutupan rekening, penyelesaian keluhan nasabah, dan *cross selling*. Standar pelayanan yang dikhususkan untuk *Teller* adalah standar pelayanan untuk setoran tunai dan standar pelayanan untuk penarikan tunai. Sedangkan standar pelayanan khusus pada *security* adalah standar pelayanan pada pintu *bankinghall* dan pada *area banking hall*. Jadi, etika *frontliner* yang diberikan dalam pelayanan pada nasabah untuk hasil yang optimal berbeda-beda sesuai dengan bidang pekerjaan masing-masing dan telah sesuai dengan *job description frontliner*.
2. Kendala *frontliner* BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dalam memberikan pelayanan yang optimal adalah sebagai berikut:

- a. *Customer service*: Nasabah yang kadang berkas tidak lengkap dan komputer yang kadang sedang *error* sehingga pelayanan tertunda, disini lah perlu upaya *customer service* dalam memberikan pemahaman dan memberikan layanan sesuai keperluan.
- b. *Teller*: nasabah yang tidak bisa di ajak kerja sama dalam hal mengantri atau saat setoran uang yang belum terhitung. Sehingga *teller* memberikan penjelasan dan di edukasi mengenai uang.
- c. *Security*: banyak dari nasabah yang berkas kurang lengkap atau masih belum memahami konvensional dan syariah, sehingga disini upaya yang diberikan *security* adalah memberikan penjelasan dan edukasi serta menangani hal hal yang bisa ditangani seorang *security* sebelum diarahkan kepada *customer service* atau *teller*.

B. SARAN

Adapun beberapa saran yang bisa penulis berikan untuk hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi bank mampu meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah bertransaksi diperbankan, dan terus melakukan strategi-strategi pelayanan lainnya yang mampu membuat masyarakat lebih mengerti tentang pelayanan yang

optimal yang diberikan oleh bank sehingga akan meningkatkan jumlah nasabah di BNI Syariah KCP Martapura.

2. Bagi penulis diharapkan mampu mengaplikasikan pada dunia perbankan, ilmu-ilmu atau teori-teori yang didapat setelah melakukan penelitian ini.
3. Bagi masyarakat diharapkan lebih bijak menentukan pilihan melakukan transaksi pada perbankan.
4. Bagi peneliti selanjutnya, semoga skripsi ini bisa menjadi bahan acuan para pembaca untuk menulis karya-karya ilmiah yang lainnya yang ada hubungannya atau kaitannya dengan pembahasan yang penulis angkat. Semoga skripsi yang penulis terbitkan ini mampu memberikan pengetahuan baru untuk para pembaca.