

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Dari seluruh uraian diatas dapat diambil kesimpulan yang berupa gambaran menyeluruh mengenai hasil pembahasan dan dapat diungkapkan sebagai berikut :

1. Strategi pelayanan *customer service* di Bank Syariah Indonesia cabang Kantor Pembantu Hasan Basri Banjarmasin dalam meningkatkan loyalitas nasabah melalui program Pesta Hadiah meliputi beberapa pendekatan utama. Pertama, BSI menyediakan layanan yang ramah, responsif, dan personal, dengan *customer service* yang terlatih untuk memahami kebutuhan nasabah dan memberikan solusi cepat. Kedua, BSI menggunakan teknologi digital untuk memudahkan partisipasi dalam program melalui aplikasi mobile banking dan platform digital. Ketiga, informasi program disampaikan secara jelas dan transparan melalui berbagai saluran. Selain itu, BSI meningkatkan edukasi nasabah tentang layanan digital untuk memastikan kenyamanan dan kepercayaan mereka. Dengan strategi ini, BSI meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.
2. Analisis SWOT dari Strategi Pelayanan *customer service* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Hasan Basri Banjarmasin menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital dapat menyederhanakan program Pesta Hadiah dan meningkatkan efisiensi

melalui aplikasi mobile banking. Pendekatan personal berbasis teknologi dapat menjangkau milenial dan *Gen Z*, sementara integrasi elemen keberlanjutan menarik nasabah peduli lingkungan dan sosial. Edukasi dan komunikasi yang efektif tentang layanan digital dan regulasi akan mengurangi ketidakpastian nasabah. Peningkatan dukungan teknologi memungkinkan pelayanan yang lebih cepat dan efisien, meningkatkan kepuasan dan loyalitas. Strategi ini membantu BSI membedakan diri dari pesaing, membangun kepercayaan nasabah, dan mempertahankan keunggulan kompetitif.

## **B. Saran-saran**

1. Saran untuk Bank Syariah Indonesia (BSI) disarankan untuk meningkatkan pelatihan tim *customer service* agar lebih ramah, responsif, dan solutif. Pelatihan berkala yang fokus pada komunikasi, pengetahuan produk, dan pemecahan masalah akan meningkatkan interaksi dengan nasabah. BSI juga perlu mengembangkan aplikasi mobile banking yang lebih *user-friendly* dengan fitur-fitur canggih, serta meningkatkan transparansi dan komunikasi program melalui media sosial, situs web, dan materi cetak. Program edukasi berkelanjutan tentang layanan digital melalui workshop, webinar, dan tutorial online juga penting. Mengumpulkan dan menganalisis umpan balik nasabah secara aktif akan membantu BSI memahami kebutuhan dan meningkatkan layanan.

2. Penelitian lanjutan disarankan untuk mengevaluasi efektivitas jangka panjang program Pesta Hadiah terhadap loyalitas dan pertumbuhan nasabah baru melalui analisis kuantitatif dan kualitatif. Studi komparatif dengan program serupa di bank lain diperlukan untuk mengidentifikasi praktik terbaik. Penelitian tentang penggunaan dan inovasi teknologi digital dalam perbankan syariah, serta pengaruh faktor sosial dan demografis terhadap partisipasi nasabah, akan membantu BSI menargetkan program secara tepat. Selain itu, penelitian mengenai efektivitas uji coba inovasi layanan seperti program loyalitas berbasis blockchain dapat memberikan wawasan tentang peningkatan kepuasan dan loyalitas nasabah.