

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan pada hasil penelitian dari analisis data sebelumnya, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa :

1. Strategi pelayanan prima yang dijalankan Bank BNI Syariah KC Banjarbaru yaitu dengan memberikan pelayanan terbaiknya kepada nasabah, adanya pelatihan untuk pegawai Bank BNI Syariah KC Banjarbaru sehingga pegawai tersebut sudah tahu bagaimana cara melayani nasabah dengan baik dan selain itu bank BNI Syariah juga menjalankan strategi menawarkan produk kepada nasabah yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.
2. Kendala yang dihadapi oleh Bank BNI Syariah KC Banjarbaru yaitu Kurangnya pemahaman masyarakat tentang perbankan syariah yang beranggapan bahwa bank syariah sama dengan Bank Konvensional dan juga kendala yang dihadapi BNI Syariah KC Banjarbaru yang terakhir yaitu kehadiran bank lainnya yang juga menggunakan pelayanan prima
3. Mengalami offline jaringan dan kurangnya pemahaman dari nasabah Meminimalisir jaringan yang terkadang bisa eror, hampir semua lembaga keuangan terkadang mengalami yang namanya offline jaringan. Kurangnya pemahaman nasabah juga membuat para pegawai Bank BNI Syariah KC Banjarbaru harus melakukan penjelasan dengan pelan bahkan penjelasan diulang kembali

B. Saran

1. Bagi bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru. Diharapkan bisa lebih mengenalkan tentang pelayanan prima kepada para nasabah dan masyarakat yang belum memahami .
2. Bagi pelayanan prima di Bank BNI Syariah KC Banjarbaru diharapkan lebih ditingkatkan lagi agar semakin bertambah nasabah di Bank BNI Syariah KC Banjarbaru dan pelayanannya pun membuat nasabah merasa nyaman sehingga nasabah tidak beralih ke Bank lain.
3. Bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian agar dapat memperluas objek penelitiannya pada aspek lain, misalnya dari segi analisis atau tentang pengaruh digitalisasi terhadap peningkatan jumlah nasabah.