

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Kemampuan staf *front office* berbahasa asing dalam memberikan pelayanan kepada nasabah asing di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dapat dikatakan sangat berperan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terlebih hal tersebut juga akan berdampak kepada reputasi bank tersebut.
2. Kendala yang dihadapi oleh para staf *front office* Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam memberikan pelayanan kepada nasabah asing ialah dalam hal bahasa. Meski dapat dikatakan lihai dalam berbahasa asing , tetapi hal tersebut bisa menjadi kendala karena bahasa yang digunakan bukanlah bahasa ibu melainkan bahasa yang telah ditetapkan untuk digunakan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah asing yaitu bahasa inggris.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis amati dan lakukan pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, maka penulis memberikan beberapa saran yaitu;

1. Bagi pihak BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, yaitu:
 - a. Hendaknya lebih memperhatikan dalam menyeleksi para pelamar yang akan ditempatkan di divisi *front office* apakah sudah cukup berkemampuan dalam berbahasa asing atau tidak.
 - b. Hendaknya lebih ditegaskan dalam pemakaian bahasa asing kepada sesama staf *front office* pada waktu kerja.
2. Bagi penulis selanjutnya, yaitu:
 - a. Sebaiknya melakukan penelitian lebih mendalam mengenai kemampuan berbahasa staf *front office* dan menganalisa keaktifan kemampuan berbahasa pada staf *front office*
 - b. Sebaiknya penulis mengetahui seberapa aktif kemampuan berbahasa asing staf *front office* agar lebih memudahkan dalam melakukan penelitian.