

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Simpulan dari penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut:

1. Kinerja yang dihasilkan oleh karyawan Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi sampai saat ini baik, baik dari segi *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), dan *accountability* (pertanggungjawaban). Hal mendasar yang menggambarkan kinerja karyawan agar terciptanya pelayanan yang optimal kepada nasabah di Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi adalah faktor internal karyawan, yaitu: motivasi, pengalaman kerja, dan penampilan.
2. Ada beberapa kendala karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah, diantaranya adalah tingkat pemahaman nasabah yang berbeda-beda. Maksudnya ketika karyawan *front liner* seperti dibagian *teller* dan *costumer service* dihadapkan pada situasi apabila salah seorang nasabah berbelit-belit bertanya perihal produk ataupun jasa yang ditawarkan bank, namun setelah dijelaskan berkali-kali barulah si nasabah tersebut mulai paham. Atau ketika dihadapkan dengan nasabah yang mempunyai tingkat emosional yang berbeda. Di sinilah profesionalitas karyawan *front liner* diuji agar tetap melayani dengan sepenuh hati. Kendala lain yang dihadapi adalah diri karyawan itu sendiri, karena terkadang suasana hati masing-masing

individu berbeda-beda, jadi ketika dihadapkan dengan tugas kerjaan yang mereka emban, mereka diharuskan mampu menjalankannya dengan konsistensi dan mengesampingkan masalah di luar pekerjaan guna terciptanya pelayanan yang optimal kepada nasabah.

B. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, selanjutnya penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan dengan menambah fasilitas layanan mesin anjungan tunai mandiri (ATM) di sekitaran kantor kedai. Hal ini dilakukan agar mempermudah nasabah melakukan transaksi diluar jam operasional kantor, semisal ingin melakukan setor tunai, transfer, tarik tunai, dan lainnya.
2. Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi termasuk salah satu kedai yang mempunyai banyak nasabah. Namun yang menjadi perhatian peneliti adalah pengelolaan lahan parkir yang tergolong sempit, sehingga bagi beberapa mobil nasabah tidak muat untuk memarkirkan mobilnya di halaman, sehingga menempatkan mobilnya di pinggiran jalan raya. Akses penataan parkir tentunya juga akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi nasabah. Dengan demikian Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi diharapkan dapat meraih lebih banyak nasabah dan meningkatkan kompetensinya di dunia perbankan.