

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. BSI KCP Martapura telah menerapka mulai dari *Ability, attitut, appearance, attetion, action, and accountability* dengan baik oleh bank, sehingga nasabah pun merasa terpuaskan dalam melakukan trransaksi. *Customer Service* di BSI KCP Martapura telah menerapkan SOP yang berlaku. Untuk *survey* kepuasan nasabah yang diisi langsung oleh nasabah tentang bagaimana layanan CS yang mana akan mempengaruhi nilai cabang dan CS itu sendiri. Untuk pembinaan atau pelatihan bagi *Customer Service* di BSI KCP Martapura yang dilaksanakan 1 tahun sekali dan monitoringnya dilaksanakan setiap hari melalui *survey* kepuasana nasabah.
2. Strategi pelayanan prima tidak terlepas dari dua strategi yang pertama ada 5 Strategi mengenai pelayanan prima yaitu Bentuk fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Kesigapan (*responsiveness*), Empati (*Empathy*), Jaminan (*Assurance*). Strategi pelayanan prima menurut perspektif bisnis Islam yang telah diterapkan oleh BSI KCP Martapura meliputi kesatuan, kehendak bebas, tanggung jawab, terakhir keseimbangan dan keadilan. Dengan demikian pelayanan yang diberikan BSI KCP Martapura termasuk dalam kategori yang baik sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah.

B. Saran

Setelah penulis melakukan penelitian pada BSI KCP Martapura ada beberapa saran mengenai pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service*, yakni:

1. Tetap mengadakan pelatihan-pelatihan dan pendidikan untuk karyawan terutama *Customer Service* agar dapat meningkatkan kinerja pegawai BSI KCP Martapura dan memahami produk serta layanan yang diberikan kepada nasabah agar waktu pelayanan lebih efektif dan efisien.
2. Pertahankan unsur-unsur pelayanan yang diterapkan *Customer Service* dan tingkatkan 3S (senyum, sapa, dan salam).
3. Tetap pertahankan atau ditingkatkan kembali pelayanan yang maksimal agar dapat mendatangkan ketenangan, kenyamanan dan juga dapat mendatangkan reputasi yang baik dan kepuasan nasabah terhadap perusahaan sehingga dapat menunjang kemajuan perusahaan dimasa yang akan datang.
4. Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan bisa meneliti tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *Customer Service* di BSI KCP Martapura.