

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan peneliti yang telah dijabarkan pada bab-bab sebelumnya dengan judul penelitian Analisis Layanan *Payroll* di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus pada Pegawai Negeri Sipil di MIN 1 Kotabaru).

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah :

1. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan Layanan *Payroll* yang diberikan oleh Bank BSI KCP Kotabaru kepada nasabah dinilai sudah baik mereka memberikan pelayanan salah satunya yaitu dengan metode pelayanan “jemput bola” yang dimana dalam pelayanan tersebut nasabah tidak perlu datang langsung ke kantor Bank BSI KCP Kotabaru, pihak dari Bank BSI yang datang langsung ke tempat nasabah. Selain itu nasabah yang sudah terdaftar sebagai nasabah *Payroll* juga bisa langsung mengajukan pembiayaan melalui BSI-Mobile, yang mana aplikasi BSI-Mobile ini juga sangat membantu nasabah *Payroll* dalam melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun.
2. Berdasarkan analisis SWOT terhadap layanan *Payroll* pada Bank BSI KCP Kotabaru yang telah dilakukan peneliti maka dapat diketahui kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman, yang mana dari hal tersebut dapat dilihat bahwa layanan *Payroll* pada Bank BSI KCP Kotabaru berada pada posisi *Growth and Build*. Dari hal tersebut maka dihasilkan 4 alternatif strategi yang mana strategi ini diharapkan bisa membantu Bank BSI KCP Kotabaru dalam mempertimbangkan langkah strategi yang akan digunakan selanjutnya, yaitu :

- 1) Strategi SO (*Strenght- Opportunity*) Yaitu, Menggunakan Strategi pengembangan pasar (*Market Development*), Mempertahankan dan meningkatkan pelayanan dengan memberikan pelayanan yang professional oleh tenaga-tenaga yang professional, dan Mengoptimalisasi teknologi.
- 2) Strategi WO (*Weakness- Opportunity*) Yaitu, Meningkatkan fasilitas untuk lebih mempermudah nasabah, Membuat strategi untuk mempertahankan nasabah, dan menggunakan Strategi Diversifikasi Horizontal
- 3) Startegi ST (*Strenght- Threats*) Yaitu, Membangun loyalitas nasabah, dan Mempertahankan ciri khas produk dengan berlandaskan syariah.
- 4) Strategi WT (*Weakness- Threats*) Yaitu, Memberikan kemudahan pelayanan dengan cara menambah sarana dan prasaranan yang menunjang, dan Meningkatkan SDM yang menunjang pelayanan kepada nasabah dengan menamba jumlah SDM yang memiliki keahlian dalam bidang yang diperlukan

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah dijelaskan diatas, maka saran yang dapat penulis berikan yaitu

1. Kepada pihak Bank BSI KCP Kotabaru, untuk tetap mempertahankan pelayanan yang dianggap nasabah sangat membantu dalam pelayanan *Payroll* ini dan diharapkan lebih bisa meningkatkan pelayanan yang dianggap kurang dalam pelayanan *Payroll* baik dari segi fasilitas ataupun lainnya sehingga nantinya produk *Payroll* yang ada di BSI KCP Kotabaru tetap dapat bersaing dan semakin banyak

menarik perhatian berbagai instansi untuk bermitra dengan Bank BSI KCP Kotabaru.

2. Kepada para nasabah *Payroll* Bank BSI KCP Kotabaru khususnya dalam penelitian ini yaitu PNS di MIN 1 Kotabaru untuk tetap menggunakan Bank BSI sebagai mitra *Payroll* dan apabila ada terjadi kendala yang membuat nasabah bingung atau ragu, untuk segera bisa menghubungi pihak BSI KCP Kotabaru, maupun datang langsung ke lokasi Bank BSI KCP Kotabaru untuk dibantu dijelaskan ataupun di bantu dalam memecahkan masalah tersebut.
3. Kepada peneliti selanjutnya, diharapkan dapat melakukan penelitian yang lebih mendalam tentang analisis layanan *Payroll* pada Bank Syariah Indonesia dengan menggunakan metode analisis penelitian yang lain sehingga hasil penelitian lebih luas. Dan diharapkan hasil penelitian ini bisa menjadi pembandingan dan bisa dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya