

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Melalui hasil penelitian dimana sudah dijelaskan pada bab sebelumnya, penulis bisa mengambil kesimpulan:

1. Sistem pelatihan serta pengembangan SDM yang bertujuan untuk mengembangkan kemampuan Customer service di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka difokuskan pada pelatihan pengembangan keterampilan pelayanan. Pelatihan ini mencakup pelatihan komunikasi, pelatihan empati, pelatihan pemahaman produk, dan juga latihan peran (*roleplay*). Sistem pengembangan SDM di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka ini dengan sistem *sharing session* dengan para atasan yang bisa memberikan ilmu, pengetahuan, atau pengalaman. Setelah pelatihan dilaksanakan, dilakukan evaluasi terhadap hasil pelatihan pengembangan SDM Divisi *Customer Service*. Metode dimana dipakai pada sistem pelatihan serta pengembangan ini yakni *on the job training*, Metode ini mencakup latihan peran (*roleplay*) dan juga berbagi pengalaman (*sharing session*) yang terkait dengan pekerjaan. *Off the job training* berupa dengan pelatihan dimana di lakukan di luar KCP Banjarmasin Pasar cempaka.
2. Dampak dari pelatihan pengembangan SDM di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka sangat lah berdampak baik terhadap

peserta yang mengikuti pelatihan pengembangan SDM dan dapat meningkatkan keterampilan dalam bekerja melayani nasabah. tidak hanya itu *customer service* juga lebih memahami mengenai bidang/jabatan tersebut, pelatihan di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka mampu membuat *customer service* memiliki *skill* dalam dalam bekerja dibidangnya. Dampak nya juga dalam pelatihan pengembangan SDM tersebut *customer service* memiliki komunikasi yang baik, dalam melayani nasabah maupun berkomunikasi sesama karyawan. Dalam pelatihan dan pengembangan di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka juga membantu individu dalam mengambil keputusan yang benar, serta lebih memahami apa itu bidang *customer service* dan lebih percaya diri dalam melayani nasabah .

B. Saran

Adapun penulis mengungkapkan beberapa saran yang sekiranya dapat digunakan sebagai masukan yang positif bagi Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka. Saran dari penulis lebih memperbanyak program pelatihan pengembangan Divisi *Customer Service* untuk meningkatkan kualitas dan keahlian *Customer Service*, Dalam pelaksanaan pelatihan pada *Customer Service*. Sebaiknya pihak Bank Syariah Indonesia KCP Banjrmasin Pasar Cempaka dapat mempertahankan pelatihan-pelatihan yang telah dipelajari, dan memperbanyak promosi-promosi untuk nasabah yang di luar sana belum menggunakan rekening dari Bank Syariah Indonesia.