

BAB V

PENUTUP

A. SIMPULAN

Hasil pada penyajian data serta analisis data yang telah dibuat oleh penulis dengan judul strategi meningkatkan kualitas pelayanan nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin, bisa ditarik kesimpulan seperti dibawah:

1. Strategi kinerja pelayanan yang digunakan dengan sistem *service level agreement* (SLA), menciptakan pengalaman baik kepada nasabah, memberikan layanan secara online, memahami kebutuhan nasabah, komunikasi yang efektif, *care* atau peduli. Dalam melayani nasabah, *customer service* melakukan pelatihan sesuai dengan sistem *service excellent* (6A) yaitu, *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), *accountability* (tanggung jawab). Karakteristik dari Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin dalam melayani nasabah yaitu cepat, profesional, kompeten, bertanggung jawab, dan berintegrasi.
2. Kendala yang dihadapi, terdapat pada latar belakang nasabah yang berbeda maka dapat mempengaruhi tingkat pemahaman nasabah, Sifat emosional nasabah yang sering terjadi mungkin dikarenakan *ekspetasi* nasabah terhadap layanan yang diberikan tidak sesuai, Berhadapan dengan keluhan nasabah,

Merespon pesan yang masuk. Dengan ini maka *customer service* diharuskan untuk bersikap sabar dan ramah terhadap semua nasabahnya baik yang muslim dan non-muslim.

B. SARAN

Setelah mendapatkan kesimpulan diatas, sehingga peneliti bisa memberi saran seperti:

1. Kepada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.
 - a. Membuat akun media sosial, seperti instagram untuk melayani nasabah secara tidak langsung serta tempat *publikasi* informasi khusus PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin, dengan hal ini juga dapat memperkenalkan bank dan menarik perhatian semua kalangan terutama remaja dan nasabah yang berdomisili di kota banjarmasin.
 - b. Melakukan kegiatan *survey* minimal satu tahun sekali melalui nasabah untuk mengetahui pada *perspektif* dari penerima layanan, bagaimana layanan yang diberikan dan apakah nasabah puas dengan layanan tersebut. Dengan *survey* ini juga dapat dijadikan penilaian bagi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin untuk melihat apakah ada yang perlu perbaikan pada sistem layanan yang diberikan.

2. Kepada peneliti selanjutnya
 - a. Dapat dijadikan sebagai bahan untuk penelitian.
 - b. Peneliti selanjutnya bisa membuat hasil penelitian ini lebih mendalam lagi dari segi *frontliner* yaitu, *customer service*, *teller*, dan *security*.