

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Setelah penulis membahas serta menganalisis strategi *service excellent* dengan metode *Role Play* (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin), maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi mencapai *service excellent* dengan metode *role play* yang dijalankan di bank tersebut sesuai dengan arahan oleh kantor pusat dan harus dilaporkan setiap hari setelah melakukan *role play*. *Role play* dilakukan oleh bagian *front liners* dan juga nasabah yang dilakukan oleh pegawai Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin.

Role play yang digunakan dalam perbankan juga memiliki keuntungan yang sama dalam teori pembelajaran. Dalam teorinya *role play* digunakan oleh siswa melatih dirinya untuk memahami dan mengingat isi bahan yang akan diperankan. Sebagai pemain harus memahami dan menghayati isi cerita secara keseluruhan, terutama untuk materi yang harus diperankannya. Sedangkan dalam praktek di dalam Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batulicin *role play* digunakan untuk menghayati perannya sehari-hari dalam menangani masalah yang dihadapi atau akan dihadapi dalam pelayanan. Melakukan pelatihan secara rutin

agar nantinya dalam pelayanan sehari-hari *front liners* dapat memberikan pelayanan yang melebihi harapan nasabah.

2. Kendala saat *role play* berlangsung pada Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin adalah sebagai berikut:

- a. Kurangnya komunikasi. Bahwa pada saat *role play* berjalan bagian *front liners* (CS, Teller, dan Satpam) dan nasabah yang melakoni hanya diberi tema. Sehingga tidak ada yang tahu hasil yang diinginkan dari *role play* tersebut kecuali si penguji.
- b. *Human Error*. Tidak terlepas dari kesalahan dari individu itu sendiri. Jangankan pada saat *role play* bahkan dalam keseharian pun ini tidak dapat terlepas karena itu *role play* dilakukan agar meminimalisir hal tersebut terjadi sehari-hari.

B. Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan berkaitan dengan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan strategi-strategi yang digunakan dalam Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin membuat nilai plus bank tersebut dibanding dengan bank lain di kota Batulicin.

2. Diharapkan Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin juga memiliki inisiatif sendiri dan menjadi pemberi inovasi baru dalam strategi mencapai *service excellent*.
3. Diharapkan hasil pada saat *role play* dapat didiskusikan lagi dengan seluruh karyawan. Agar dapat diketahui apa kendala yang dihadapi si *front liners* pada saat materi tersebut dan dicarikan solusinya.
4. Dalam penelitian ini peneliti hanya meneliti strategi bank dalam mencapai *service excellent* bagian *front liners* tapi, tidak meneliti strategi keseluruhan bank dalam mencapai *service excellent* misalnya dibagian *marketing*. Semoga dapat dijadikan penelitian buat peneliti lainnya.