

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Setelah penulis membahas serta menganalisis upaya *front office* dalam meningkatkan pelayanan pada nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, maka penulis dapat menarik simpulan sebagai berikut:

1. Standar pelayanan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang diwajibkan kepada setiap *front office* adalah senantiasa harus menunjukkan sikap yang ramah serta ekspresi wajah yang nyaman dipandang. Standar pelayanan khusus untuk *Customer service* adalah cara melayani pembukaan rekening, penutupan rekening, penyelesaian keluhan nasabah, dan *cross selling*. Standar pelayanan yang di khususkan untuk *Teller* adalah standar pelayanan untuk setoran tunai dan standar pelayanan untuk penarikan tunai. Sedangkan standar pelayanan khusus untuk *Security* adalah standar pelayanan pada pintu *banking hall* dan pada area *banking hall*. Jadi, standar pelayanan *front office* berbeda-beda sesuai dengan bidang pekerjaan masing-masing dan telah sesuai dengan *job description front office*.
2. Upaya *Front Office* pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan pelayanan pada nasabah, yaitu :
 - a. Melayani nasabah dengan setulus hati yang artinya melayani nasabah bukan hanya dengan tutur kata yang bagus melainkan menunjukkan ekspresi wajah yang bisa membuat nasabah nyaman.

b. Semaksimal mungkin mengaplikasikan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Jadi, dengan memberikan pelayanan dengan setulus hati serta mengaplikasikan setiap ketentuan pada standar pelayanan sangat diyakini oleh *front office* akan dapat meningkatkan pelayanan pada nasabah.

B. Saran-Saran

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

1. Diharapkan *front office* Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah.
2. Diharapkan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin juga memiliki inisiatif sendiri dan menjadi pemberi inovasi baru dalam strategi mencapai layanan prima.
3. Dalam penelitian ini peneliti hanya meneliti upaya bank dalam meningkatkan pelayanan pada bagian *front office*, tapi tidak meneliti upaya keseluruhan bank dalam mencapai pelayanan prima misalnya dibagian *marketing*. Semoga dapat dijadikan penelitian buat peneliti lainnya.