

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan dan analisis yang telah dilakukan, dapat ditarik simpulan guna menjawab rumusan masalah. Adapun simpulan penelitian ini tentang pelayanan pembiayaan untuk UMKM pada PT. bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Batulicin yaitu pembiayaan yang diberikan adalah produk pembiayaan al-Qardhul Hasan iB yang pelayanannya sama dengan pelayanan pembiayaan lain tanpa ada diskriminasi pelayanan. Pelayanan yang dilakukan dan diterapkan di PT. Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Batulicin untuk pembiayaan UMKM terbagi menjadi mengawali layanan dengan sambutan kepada nasabah dan salam, ketika melayani dengan menunjukkan komunikasi serta interaksi formal yang sopan, mengakhiri layanan dengan telah terpenuhinya kebutuhan nasabah, dan menangani masalah/situasi sulit (*complant* oleh nasabah) dengan cepat, tanggap, dan sigap yang semua aspek pelayanan tersebut telah sesuai dengan SOP pelayanan PT. Bank Kalsel Syariah serta telah sesuai dengan etika dan norma Islam.

B. Saran

1. Kepada PT. Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Batulicin, untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, agar kepuasan dan loyalitas nasabah menjadi semakin kuat serta menjadikan PT. Bank Kalsel Cabang

Pembantu Syariah Batulicin sebuah Bank Syariah yang handal dan kredibel.

2. Kepada peneliti berikutnya, dapat melakukan penelitian lanjutan yakni berupa penelitian berkisar pada persepsi atau tanggap maupun sikap nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Syariah.