# BAB V

# PENUTUP

## A. Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, mengenai strategi pelayanan *customer service* Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin dalam menangani keluhan nasabah, maka peneliti dapat memperoleh kesimpulan mengenai penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Dalam tahap persiapan Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin menyusun materi-materi untuk pembekalan *customer service* dalam mengikuti program pelatihan/training yang ditentukan. Informasi yang diperoleh adalah yang terkait dengan pengetahuan akan produk Bank Kalsel Syariah di dalamnya, informasi yang terkait juga di dalam alur kerja *customer service* Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin.
2. Dalam tahap perumusan strategi Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin terkait keluhan nasabah kepada *customer service* adalah cara menangani yang baik dari keluhan perkeluhannya, dilihat dari jenis keluhan nasabahnya itu sendiri yang biasa ditangani oleh *customer servicei* Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin, senior staf layanan nasabah dan unit-unit kerja yang terkait lainnya.
3. Dalam tahap implementasi Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin dalam menangani keluhan nasabah adalah siapapun nasabahnya dan apapun jenis keluhannya, yang dilakukan oleh tim layanan nasabah adalah

mendengar dan memahami kondisi nasabah yang sedang menyampaikan keluhannya (berempati), kemudian memahami masalahnya itu lalu mencoba untuk memberikan alternatif solusi dan menyampaikan penghargaan dan mengucapkan terima kasih atas keluhannya sehingga kualitas layanan Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin untuk kedepannya akan menjadi lebih baik.

4. Dalam tahap evaluasi strategi pelayanan *customer service* dalam menangani keluhan nasabah adalah mengevaluasi kinerja Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin dalam ruang lingkup kerja *customer service* dan pihak-pihak unit kerja yang terkait di dalamnya (bagian seksi pelayanan), pencapaian target sudah tercapai, *customer service* sudah konsisten dan fokus dalam kegiatan alur kerja mereka. Dari semua kegiatan alur kerja *customer service* pihak-pihak yang terkait di dalamnya berjalan dengan baik, selalu ada *monitoring* dari tiap-tiap unit kerja yang terkait, dan hasil evaluasinya sudah cukup baik sejauh ini.
5. Hasil analisis SWOT untuk strategi pelayanan *customer service* Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin dalam menangani keluhan nasabah dapat dilakukan dengan strategi SO yang memanfaatkan kekuatan dan peluang yang ada. Adapun strategi-strategi baru yang dihasilkan dalam pengembangan melalui analisis SWOT padaBank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin adalah sebagai berikut:
   a) Strategi SO (*Strenght Opportunities*)

Yakni, menggunakan media bantu tulisan untuk menjelaskan prosedur dan syarat-syarat penanganan keluhan, menggunakan media brosur untuk menjelaskan kepada nasabah yang tidak mengerti tentang produk.

b) Strategi WO (*Weakness Opportunities*)

Meliputi, selalu mengevaluasi kinerja *customer service, l*ebih Menyempurnakan strategi pelayanan yang sudah ada agar lebih baik lagi.

c) Strategi ST (*Strenght Threats*)

Yakni, memberikan pelayanan sebaik mungkin.

d) Strategi WT (*Weakness Threats*)

Yakni, membuat teknik berbicara yang lebih efektif, menciptakan ciri khas tersendiri agar membedakan pelayanan bank konvensional dengan bank syariah.

## B. Saran

Berdasarkan dari kesimpulan di atas, maka terdapat beberapa saran yang penelitian sampaikan sebagai berikut:

1. Kepada pimpinan hendaklah terus memberikan semangat dan lebih memberikan dorongan untuk melakukan kegiatan yang dapat meningkatkan pelayanan, serta lebih memberikan contoh yang berkaitan dengan pelayanan nasabah.

2. Untuk *customer service* agar lebih tanggap lagi terhadap setiap keluhan nasabah, agar nasabah merasa diperhatikan.