BAB V
PENUTUP

A. SIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis sesuai dengan judul yang diteliti oleh penulis , maka penulis menyimpulkan bahwa:

1. Strategi yang dilakukan oleh *Customer Service* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin ini antara lain: menyentuh hati nasabah dengan selalu memberikan pelayanan yang baik juga dengan selalu mendengarkan keluhan nasabah, melakukan kampanye *offline* seperti *open booth*, mengadakan seminar, membuat kajian, dan melakukan pemberdayaan masjid. Namun dalam melangsungkan program ini tidaklah selalu berjalan dengan mulus.
2. Kendala yang dihadapi dalam program ini adalah terkendala dibagian internal, dikonfirmasi jika kerap terkendala di bagian system yang dimiliki oleh Bank Muamalat sendiri. Selain itu di bagian eksternal sering terjadinya keluhan nasabah yang mengharuskan para pegawai bank untuk menjelaskan berulang kali. Karena terjadinya *virus covid-19* membuat kampanye *offline* untuk perkenalan program #AyoHijrah ini menjadi terhambat. Selain itu juga terjadi kendala lain di bagian infrastruktur yang kerap membuat nasabah kebingungan untuk mencari tempat atau lokasi yang sesuai dengan kebutuhannya.

B. SARAN

Saran ini ditujukan kepada peneliti selanjutnya dan kepada perusahaan. Pertama kepada peneliti selanjutnya diharapkan untuk

meningkatkan ketelitian dalam mendalami penelitian selanjutnya. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya, khususnya dalam bidang Perbankan dan yang bersangkutan dengan *Customer Service*. Kedua, kepada perusahaan tempat penelitian ini berlangsung, yaitu agar dapat mengubah dan juga meningkatkan segala hal yang sudah dihasilkan di dalam penelitian ini. Dengan demikian, akan terdapat perubahan yang baik juga bermanfaat bagi perusahaan terkait dengan para nasabahnya. Solusi untuk perusahaan dalam menghadapi kendala dan mengenalkan program #AyoHijrah ialah dengan membuat tim khusus dalam penanganan pengaduan nasabah agar cepat dan tanggap dalam memberikan jawaban atas keluhan dari para nasabah. Kemudian, karena terkendala juga adanya pandemi maka tingkatkan aktivitas dalam mengenalkan program #AyoHijrah melalui *social* media.