

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis terhadap penerapan standar operasional prosedur bagi *customer service* pada Bank Muamalat KCP Blitar maka disampaikan peneliti sebagai berikut:

- 1) Pelayanan yang digunakan oleh Bank Muamalat umumnya sama dengan peraturan perbankan di Indonesia, namun dalam beberapa hal Standar operasional yang digunakan oleh *customer service* di Bank Muamalat KCP Blitar menggunakan standar operasional pelayanan yang disusun oleh Bank Muamalat Indonesia pusat yang terdiri dari berbagai macam aturan dan tuntunan dalam melayani nasabah. Peraturan atau SOP yang diberikan akan selalu mengalami pembaharuan sehingga pelayanan yang dilakukan oleh Bank Muamalat akan selalu relevan dan tidak terkesan biasa saja. Selain itu pengawasan oleh pimpinan di Bank Muamalat KCP Blitar sangat ketat mengenai pelayanan kepada nasabah, dan selalu dilakukan *briefing* pagi oleh SBM yang hal ini berguna sebagai control dan pengawasan serta evaluasi pelayanan setiap harinya untuk meminimalisir kesalahan yang terjadi.
- 2) Dalam pelayanan prima ini dilakukan oleh perbankan karena dengan pelayanan prima maka *customer service* di Bank Muamalat KCP Blitar lebih wajib mengacu pada standart operasional yang telah ditetapkan oleh Bank

Muamalat pusat. Dalam pelayanan yang digunakan oleh Bank Muamalat KCP Blitar yaitu sesuai dengan SOP / standart operasional pelayanan yang telah baku yang diterbitkan oleh Bank Muamalat Indonesia pusat Jakarta yaitu yang pertama dengan penampilan adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam memberikan “ first impression”, kesan pertama sangat penting karena dapat memberikan kesan positif atau negative yang akan mempengaruhi hubungan selanjutnya. Selain penampilan bank Muamalat juga memberikan perhatian khusus terhadap pelayanan atau sikap staf khususnya frontliner yang secara langsung berhadapan dengan nasabah bank. Dan yang kedua sikap, sikap sangatlah penting untuk diterapkan di setiap bank. Pada bank Muamalat sikap juga diterapkan karena hal tersebut yang menentukan nasabah ingin memilih menabung maupun melakukan pinjaman di bank Muamalat. Sikap yang di lakukan di bank Muamalat seperti mengawali layanan dengan greeting awal, sikap selama melayani, keberadaan *Customer service*, sikap menginterupsi layanan, *customer intimacy*, konsistensi penggunaan nama nasabah, sikap menjawab, melakukan greeting di akhir layanan. Dalam hal menerapkan service excellence yaitu berupa tata aturan pelayanan yang sesuai dengan standart operasional yang telah ditentukan, serta selalu mengupgrade oleh Bank Muamalat pusat sehingga pelayanan yang digunakan oleh Bank Muamalat KCP Blitar selalu relevan.

3) hasil atau dampak pelaksanaan standar operasional procedure oleh *customer service* di Bank Muamalat KCP Blitar yaitu berupa peningkatan

jumlah nasabah pada setiap tahunnya yaitu dari tahun 2016 hingga tahun 2018 yang dapat diartikan minat nasabah terhadap Bank Muamalat bagus.

## **B. SARAN**

Berdasarkan pembahasan diatas, maka penulis ingin memberikan beberapa saran yang mungkin dapat dijadikan pertimbangan dan masukan bagi perkembangan Bank syariah pada umumnya dan pada Bank Muamalat KCP Blitar pada khususnya, yaitu:

1. Berkaitan dengan pelayanan sebaiknya pihak Bank Muamalat KCP Blitar untuk lebih usaha lagi dalam melakukan pelayanan yang terbaik untuk menarik nasabah menggunakan jasa Bank Muamalat, contohnya pelayanan yang dilakukan dengan sepenuh hati pada setiap nasabah yang sedang dilayani.
2. Untuk pihak manajemen, untuk kedepannya agar merencanakan strategi pelayanan yang matang, sehingga pelayanan yang diterapkan pada Bank Muamalat KCP Blitar lebih mengena kepada nasabah serta dapat menjadi bank dengan pelayanan prima terbaik.
3. Untuk selalu menggunakan dan menerapkan operasional dalam setiap pelayanan dan selalu mengedepankan kedisiplinan karyawan terhadap melayani nasabah yang datang.