

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian di atas tentang strategi customer service dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah di Bank Muamalat KC Kota Ambon maka penulis dapat menarik kesimpulan dalam penelitian yang telah dilakukan sebagai berikut :

1. Strategi Pelayanan *customer service* Bank Muamalat KC Kota Ambon menggunakan standar operasional (SOP) tersendiri diantaranya 3S (*Senyum, Sapa, Salam*) selain itu pelayanan Bank Muamalat melalui Costumer service didasarkan pada fungsi-fungsi costumer service yakni melayani nasabah dengan penampilan yang rapi, ramah, dan dapat berkontribusi atau memiliki kemampuan untuk menawarkan produk-produk bank, kemudian memberika informasi yang tepat sesuai dengan keluhan nasabah dan mampu menjalin hubungan baik dengan nasabah hal tersebut dapat memberikan efek positif kepada bank muamalat indonesi (BMI).
2. Sistem Pelayanan Bank Muamalat KC Kota Ambon berlandaskan pada prinsip-prinsip islam, dalam hal ini, pihak

bank berperilaku yang dapat dipercaya oleh nasabah prinsip yang diterapkan bank muamalat KC Kota Ambon adalah: Prinsip Kemitraan (Ta'awun), Prinsip Keseimbangan (Tawazun), Prinsip Keadilan (Saling Ridho), Prinsip Kemanfaatan (Kemaslahatan), Prinsip Keuniversalan (Rahmatan lil'alamin).

B. Saran

Dengan harapan bahwa temuan penelitian akan bermanfaat bagi banyak orang, penulis ingin menyampaikan beberapa saran berikut:

1. Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti dapat memberikan saran terkait *costumer service* terkait pelayanan untuk ditingkatkan, seperti meningkatkan layanan kepada nasabah dalam situasi yang padat dan meningkatkan keefektifannya dalam menerapkan strategi pelayanannya, (*menjaga lebih sulit dari pada mengejar*).
2. Mempertahankan strategi pelayan berdasarkan fungsi-fungsi *costumer service* yang digunakan seperti keramahan, komunikatif, dan kerapian berpakaian. yang lebih baik lagi, seperti cepat tanggap, sistematis, dan menyelesaikan masalah nasabah dengan cepat.
3. Meningkatkan strategi *customer service* dalam memberikan pelayanan yang berlandaskan prinsip islam agar bisa

memberikan kontribusi yang positif kepada bank maupun nasabah.

4. Untuk Nasabah Bank Muamalat KC Kota Ambon agar dapat menaati aturan yang sudah ditetapkan oleh pihak Bank terkait dengan sistem pelayanannya sehingga terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan.
5. Untuk penelitian selanjutnya dapat mengkaji lebih jauh lagi tentang pelayanan atau sistem lainnya seperti operasional, teller, yang ada pada Bank Muamalat KC kota Ambong dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip lainnya.

