

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, mengenai strategi pelayanan dalam menangani keluhan nasabah pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan. Maka peneliti dapat memperoleh kesimpulan mengenai penelitian ini, adalah sebagai berikut :

1. Adapun keluhan yang terjadi pada Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan yaitu diantaranya : Lupa PIN ATM, ATM Tertelan, ATM Hilang, Buku Tabungan Hilang, Pembelian Pulsa Tidak Berhasil, Salah Transfer, Saldo Berkurang dan Pengembalian Uang Terdebit.
2. Strategi pelayanan yang digunakan pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan adalah harus mempunyai sifat *Reability* (keandalan), strategi dalam hal keandalan yaitu *Customer service* harus mampu untuk meningkatkan pelayanan dengan segera, handal, tepat waktu, akurat dan memuaskan. *Responsiveness* (ketanggapan) dalam hal ketanggapan yaitu *Customer Service* harus selalu siap dan bersedia membantu kesulitan nasabah, kemampuan menyelesaikan keluhan nasabah dengan tepat, memberi informasi dengan jelas yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. *Competence* (kompetensi) dalam hal kompetensi yaitu *Customer Service* harus bisa meningkatkan keahlian sesuai dengan tugas yang sudah diberikan dan diatur, seperti bersemangat tinggi, berpikir positif, kreatif, dan inovatif untuk kepuasan nasabah. *Honesty* (kejujuran) dalam hal sifat kejujuran yaitu *Customer Service* harus menjalankan ajaran agama serta berakhlak mulia, jujur, menjunjung kode etik profesi. *Credibility* (dapat dipercaya) dalam hal ini *Customer Service* harus mengembangkan perilaku yang

dapat dipercaya oleh nasabah dan percaya kepada nasabah. Segala informasi yang diberikan kepada nasabah harus up to date sehingga nasabah pun bisa mempercayai untuk melakukan transaksi. *Service Excellent* (pelayanan prima) dalam sifat pelayanan prima *Customer Service* harus memiliki pelayanan yang memenuhi standar kualitas suatu perusahaan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan.

Pelayanan *Customer Service* berupa memberikan kemudahan kepada para nasabah, karena *Customer Service* merupakan jembatan penghubung bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan produk/ jasa yang tersedia.

3. Upaya yang dilakukan oleh pihak Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan terhadap pelayanan yang diberikan kepada nasabah dapat diketahui dengan keinginan nasabah untuk terus menggunakan jasa dari PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan itu bisa ditunjukkan dari adanya kepuasan mereka terhadap layanan yang selama ini diberikan.

B. Saran

Berdasarkan dari kesimpulan diatas, maka terdapat beberapa saran yang peneliti sampaikan sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan lebih ditingkatkan lagi kecepatan dalam melayani nasabah ketika keadaan nasabah sedang banyak yang datang, dan mampu mempertahankan tingkat keefektifitasnya dalam menerapkan strategi pelayanan.
2. Bagi universitas Potensi Utama Medan dapat meningkatkan hubungan kerja sama antar lembaga, agar peneliti selanjutnya mudah untuk mencari tempat penelitian diperbankan syariah.

3. Bagi peneliti

selanjutnya untuk dapat mengkaji lebih dalam tentang analisi strategi pelayanan dalam menangani keluhan nasabah pada suatu perusahaan yang lainnya seperti saldo berkurang.