

BAB V

PENUTUP

Dari uraian yang telah penulis kemukakan, maka sebagai penutup dari laporan ini, penulis akan mencoba memberikan suatu kesimpulan terhadap penelitian yang penulis lakukan dan terakhir disertai saran-saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan perusahaan yang bersangkutan.

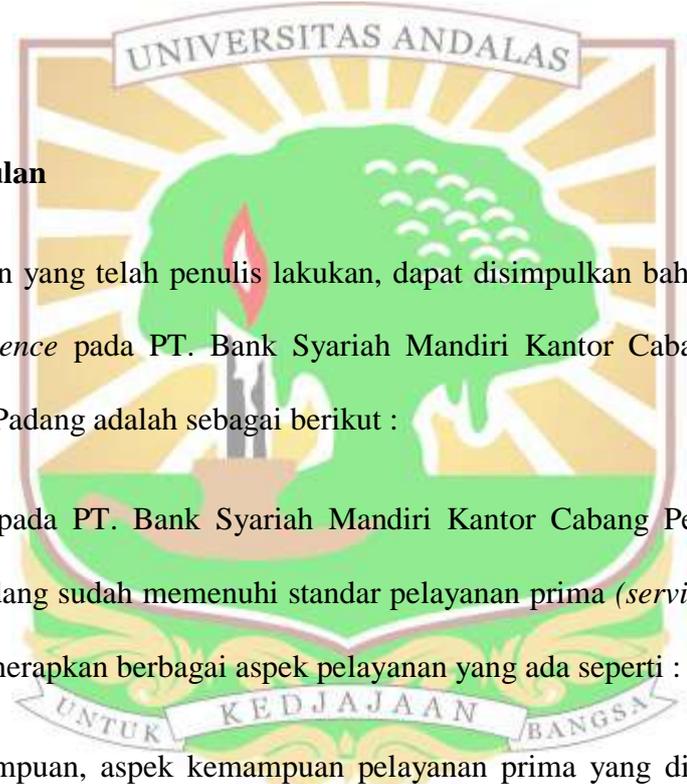
5.1 Kesimpulan

Dari penelitian yang telah penulis lakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan *service excellence* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ulak Karang Padang adalah sebagai berikut :

1. pelayanan pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ulak Karang Padang sudah memenuhi standar pelayanan prima (*service excellence*) dengan menerapkan berbagai aspek pelayanan yang ada seperti :

a. Kemampuan, aspek kemampuan pelayanan prima yang diterapkan oleh PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ulak Karang Padang sudah bisa dikatakan prima karena pelayanan yang diterima nasabah melebihi harapan nasabah tersebut.

b. Sikap, aspek ini termasuk kedalam *service excellence*



- c. Penampilan, dalam aspek penampilan pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ulak Karang Padang sudah termasuk kedalam kategori pelayanan prima karena selain memberikan dampak baik bagi perusahaan juga dapat menarik perhatian para nasabah.
- d. Perhatian, aspek masih belum bisa dikatakan *excellence* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ulak Karang Padang, sebab kepedulian yang diberikan perusahaan kepada nasabah hanya berupa perhatian akan kebutuhan nasabah saja.
- e. Tindakan, aspek ini sudah termasuk kedalam *service excellence*
- f. Tanggung Jawab, PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ulak Karang Padang tidak hanya melakukan pelayanan prima dalam penuntutan hak perusahaan, namun tanggung jawab dan kewajibannya sebagai perusahaan jasa udah terpenuhi secara keseluruhan. Sehingga terjadi peningkatan nasabah tiap tahunnya,
2. suatu kualitas pelayanan merupakan kualitas yang harus dihubungkan dengan harapan pelanggan dan memuaskan pelanggan, dengan kata lain adalah pentingnya mendengarkan suara pelanggan kemudian membantunya untuk memformulasikan kebutuhannya. Kemampuan profesional para pemberi jasa diuji pada bagian ini, sehingga unit layanan dalam menghasilkan produk jasa harus sesuai dengan harapan pelanggan. Pelangganlah yang berhak menilai kualitas dengan membandingkan apa yang diterima dan yang diharapkan.

5.2 Saran

1. berdasarkan analisa penulis, kinerja pelayanan PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ulak Karang Padang kurang baik, oleh karena itu, agar mampu meningkatkan performance, profesionalitas dan pemerataan pelayanan, maka sebaiknya PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ulak Karang Padang melakukan pembinaan mentalitas aparatur secara berkesinambungan. Apabila kendala mentalitas tersebut berhasil ditangani, maka bukan tidak mungkin jika pelayanan publik yang prima dan memberikan kepuasan kepada pelanggan dapat segera direalisasikan bahkan bisa lebih ditingkatkan.
2. Sebaiknya pelayanan yang dilakukan selama ini agar lebih ditingkatkan lagi sehingga dapat mempengaruhi tingkah laku konsumen agar bersedia menjadi member PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ulak Karang Padang dan menggunakan jasa produk yang ditawarkan.
3. Untuk meningkatkan daya saing dengan pesaing lain maka, PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ulak Karang Padang hendaknya melakukan pengembangan terhadap kemampuan karyawan, dan memberikan pelatihan secara berkala sehingga seluruh perangkat perusahaan semakin terampil dalam meningkatkan kinerjanya khusus dalam bidang pelayanan.