

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil uraian yang telah dikemukakan di atas pada tiap halaman mengenai kualitas pelayanan jasa pada Bank Syariah Mandiri dapat ditarik kesimpulan, pelayanan merupakan upaya yang harus dilakukan untuk memenuhi kepuasan nasabahnya. Dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan menjadi tolak ukur sejauh mana pihak Bank mampu memberikan yang terbaik kepada setiap nasabahnya. Pelayanan adalah upaya yang dilakukan secara langsung ataupun tidak langsung dalam menganalisis yang bersifat menyeluruh.

Dalam pelayanan yang berlaku pada kegiatan perbankan analisisnya dapat meliputi aspek penentu kegiatan perbankan dan factor-faktor yang mempengaruhinya, masalah transaksi dan pengawasan operasional bank dari sudut syariahnya, bentuk-bentuk kebijakan yang dibuat dalam menghadapi masalah yang timbul. Bank islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam aktifitas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariat islam, sehingga mampu memberikan pelayanan yang diinginkan oleh setiap nasabahnya yang menggunakan jasa perbankan syariah islam.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang dapat diberikan pada PT. Bank Syariah Mandiri adalah:

1. Pihak Bank Syariah Mandiri sekiranya menyediakan kotak saran yang nantinya dari saran-saran tersebut perusahaan dapat memperbaiki pelayanan jasa yang masih kurang.
2. Kualitas pelayanan jasa pada Bank Syariah Mandiri masih kurang, maka perlu ditingkatkan dengan cara memberikan kemudahan dalam pelayanan administrasi terutama yang berkaitan dengan pembayaran dan penagihan. Dan juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, dengan tidak membuat pelanggan menunggu terlalu lama dan membuat pelanggan tidak nyaman.
3. Bank Syariah Mandiri sebaiknya lebih ramah dalam menanggapi apa yang menjadi keluhan pelanggan dan memberikan kejelasan informasi agar tidak terjadi kesalahpahaman.

