BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari uraian di atas maka penulis dalam bab ini akan memaparkan kesimpulan dan implikasi yang diperlukan. Maka dengan analisa di atas penulis dapat membuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam penerapan *Service Excellence Communication/Extra Service* di BSM KCP Wonocolo telah terlaksana dengan baik, hal ini bisa dilihat dari tahapan yang matang yaitu: (1) *Pre-Service*, tahapan awal sebelum melayani nasabah/mempersiapkan segala macam kebutuhan untuk pelayanan publik dan prima; (2) *While Service*, tahapan kedua atau proses di mana pelayanan dilaksanakan sesuai prosedur yang berlaku; (3) *Post Service*, tahapan terakhir pelayanan CS.

   Penerapan *Extra Service* yang tidak terlepas dari komunikasi dalam kegiatan pelayanan, memerlukan proses sebagai berikut: (1) *First Greating* atau salam pembuka; (2) *Service* atau langkah pelayanan; (3) *Cross Selling* atau menjual/menawarkan produk yang berbeda; (4) *Last Greating* atau salam penutup.
2. Dengan prosentase responden atas kepuasan dan ketidakpuasan atas pelayanan di BSM KCP Wonocolo terdapat 5% lebih yang kurang memahami penjelasan CS. Jika dikalkulasi dengan angka maka implikasi *Service Excellence* bisa dikatakan baik, namun angka 5% dari

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ketidakpuasan atas penjelasan ataupun pelayanan CS bisa membengkak karena menurut teori yang dicuplik dalam buku Daryanto "nasabah yang merasa kecewa setidaknya akan bercerita kepada 10-15 orang terdekatnya/nasabah lain. Sedangkan mereka (pelanggan/nasabah) yang puas akan berbagi informasi bahkan mengajak untuk menjadi nasabah pada sekurang-kurangnya 3-5 orang".

B. Saran

Berdasarkan pembahasan diatas, maka penulis ingin memberikan beberapa saran yang mungkin dapat dijadikan pertimbangan dan masukan bagi perbankan syariah pada umumnya dan BSM KCP Wonocolo-Surabaya pada khususnya:

1. Setiap nasabah ingin merasakan pelayanan yang sepenuh hati, alangkah baiknya CS sesekali memberikan pelayanan prima pada nasabah publik. Hal ini khususnya dilakukan pada awal pertemuan nasabah dengan CS agar nasabah mempunyai paradigma baik terhadap pelayanan CS di BSM KCP Wonocolo.
2. Dalam hal pelayanan, CS dituntut mampu mempertahankan dan meningkatkan pola pelayanan, corak pelayanan, gaya pelayanan, pelayanan publik, pelayanan prima dan komunikasi (verbal/non-verbal) agar kepuasan dan loyalitas nasabah terjaga utuh.
3. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah, CS tidak boleh meninggalkan corak komunikasi nonverbal seperti pakaian, gerak, senyuman, ramah,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sopan dan santun. Bukan berarti CS tidak mementingkan komunikasi nonverbal akan tetapi agar lebih tinggi kualitas pelayanannya maka lebih baik lagi jika komunikasi verbal/nonverbalnya seimbang.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id