

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan paparan hasil penelitian yang peneliti sajikan pada hasil sebelumnya, dengan judul “Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Pada Bank BTN Kantor Cabang Syari’ah Semarang”, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di Bank BTN Kantor Cabang Syari’ah Semarang.

Dari hasil penelitian yang dilakukan di Bank BTN Kantor Cabang Syari’ah Semarang dapat ditarik kesimpulan bahwasanya peran *customer service* dalam mempertahankan nasabah lama yang *pertama*, harus mengukur hubungan emosional antara pelanggan yang loyal dengan perusahaan. Ikatan emosional inilah yang membuat pelanggan menjadi loyal dan mendorong mereka untuk terus berbisnis dengan perusahaan dan membuat rekomendasi. *kedua*, memelihara hubungan baik dengan pelanggan seperti ingat tanggal ultah. *Ketiga*, meningkatkan kenyamanan dan kecepatan pelayanan. Menambahkan nilai akan membuat pelanggan merasa bahwa mereka mendapat lebih dari apa yang mereka bayar atau bahkan lebih dari yang mereka harapkan. Menambahkan nilai dapat dilakukan secara sederhana seperti meningkatkan kenyamanan dan kecepatan pelayanan. *Keempat*, dengan pelayanan yang memuaskan. *Customer service* dapat memberikan pelayanan yang dapat memuaskan nasabah atau pelanggan seperti melayani nasabah dengan sangat baik, cepat, tanggap, tidak

menyepelkan nasabah, memperhatikan nasabah dan tidak sampai menyinggung nasabah.

Hasil dari mempertahankan seorang pelanggan yaitu:

- a. Merekrut pelanggan baru membutuhkan biaya.
- b. Pelanggan berbelanja lebih banyak pada kita dan meningkatkan proporsi perbelanjaan.
- c. Mereka merasa nyaman berurusan dengan kita.
- d. Mereka menyebarkan berita positif.
- e. Mereka lebih murah untuk dilayani.
- f. Mereka kurang sensitif terhadap harga.
- g. Mereka lebih mudah memaafkan ketika terjadi sesuatu yang salah.
- h. Mereka membuat program marketing kita lebih efektif.
- i. Mereka berpotensi menghasilkan keuntungan yang lebih besar.

Dan perannya seorang *customer service* dalam berusaha untuk mendapatkan nasabah baru adalah dengan cara kesediaan pelanggan yang puas mereka merekomendasikan perusahaan tersebut kepada teman, anggota mereka, dan kolega mereka atau misalnya ada salah seorang nasabah yang datang ke bank untuk tanya-tanya atau sudah membuka rekening, dari situ kita berusaha meminta referensi mungkin ada kenalan atau rekan nasabah yang bisa dihubungi (mem *follow up*). Diantara kemudahan-kemudahan yang diberikan oleh Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang khususnya yang diberikan oleh *customer service* kepada nasabah yaitu dengan memberikan: *pertama* Menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang transaksi, *kedua* Melayani secara cepat dan tepat kepada nasabah yaitu dengan adanya Kartu Debit BTN Syari'ah, ATM BTN, BTN Contact Center, Kiriman Uang, iCash Management System (iCSM), Payment Point BTN, Payroll BTN, SPP Online BTN dan lain-lain, *ketiga* Melayani dengan penuh kesabaran dan menghargai nasabah, *keempat* Jika nasabah bertanya dijawab dengan jelas dan dengan senyum, sikap sopan, ramah dan selalu bersikap tenang.

B. Saran

1. Bagi Lembaga Perbankan Syariah

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan pada Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang, dengan membuka kantor cabang di Semarang, bank BTN Syari'ah sangatlah menarik perhatian nasabah untuk setia bertransaksi dan menabung di Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang karena bagi mereka Bank BTN Syari'ah sangat memuaskan dan menyenangkan terutama dalam hal pelayanan yang diberikan oleh *customer service*. Hubungan baik antara nasabah dan pihak Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang hendaknya dipertahankan dan semoga dalam perjalanannya Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang bisa bekerja sekaligus beribadah mengabdikan diri membantu sesama sesuai dengan legalitasnya bank syariah yang berprinsip tolong-menolong dengan penerapan sistem bagi hasil yang menguntungkan kedua belah pihak.

2. Bagi peneliti Selanjutnya

Bank BTN Syari'ah adalah Bank Tabungan Negara Syari'ah yang merupakan Unit Usaha Syari'ah (UUS) dari Bank Tabungan Negara Konvensional yang merupakan BUMN, yang menjalankan bisnis dengan prinsip syari'ah. Sampai saat ini sudah memiliki beberapa cabang dan salah satunya kantor cabang Semarang. Bank BTN Syari'ah memiliki pengaruh besar terhadap perekonomian, membantu masyarakat dengan memberikan produk-produk yang membanggakan, bagi hasil yang menguntungkan dan kualitas pelayanan yang memuaskan. Karena dengan itu Bank BTN Syari'ah tetap biasa eksis sampai sekarang dan banyak sekali peluang yang bisa diteliti ataupun dipelajari. Untuk kelemahan atau keterbatasan penelitian ini yaitu hanya pada nasabah penabung saja. Jadi untuk peneliti selanjutnya bisa mengadakan penelitian yang lebih luas lagi seperti nasabah pembiayaan tidak hanya nasabah penabung.

C. Penutup

Puji syukur kepada Allah azza wajalla karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini, sebagian bahan pelengkap untuk menyelesaikan studi di program Diploma III Perbankan Syariah, penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan kemampuan dan pengalaman penulis. Namun, semoga kekurangan ini menjadikan pengalaman dan pembelajaran yang berharga untuk penulis agar lebih giat belajar serta sebagai motivasi untuk menuntut ilmu-ilmu tanpa batas. Karena hanya kematian yang mampu menghentikan para penuntut ilmu dalam mencari ilmu.

Akhir kata semoga bermanfaat dan dapat diambil hikmah, khususnya bagi penulis. Semua saran dan kritikan yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan dimasa yang akan datang.