

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi standar pelayanan *frontliner* (*customer service*, *teller*, dan *security*) pada Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon tetap sama dengan standar pelayanan yang sudah ada, hanya saja perlu menerapkan protokol kesehatan dengan menggunakan sarung tangan, masker medis, pembatasan jam kerja, hal ini mempengaruhi perubahan pelayanan perbankan yang ada dan sudah bekerja secara profesional serta memberikan pelayanan secara maksimal kepada nasabah selama pandemi covid-19 dimana hal tersebut sesuai dengan protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah agar terputusnya rantai penularan virus corona.
2. Pandemi covid-19 telah memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap pelayanan yang diberikan *frontliner*, dimana mereka mengalami beragam kendala dalam melayani nasabah seperti banyak yang menggunakan masker akan tetapi dalam pemakaiannya diturunkan ke dagu, tidak *social distancing*, namun semuanya dapat ditangani oleh kemampuan terbaik yang mereka miliki, hal ini guna menjaga minimalisasi penularan virus serta kenyamanan nasabah. Selain menerapkan tindakan preventif, bank tersebut juga menyediakan layanan e-Channel seperti Muamalat DIN, yang digunakan untuk mendapatkan informasi atau melakukan transaksi bagi nasabah yang sedang melakukan PSBB di rumah untuk mengikuti anjuran pemerintah. Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon juga telah melakukan penyemprotan disinfektan secara berkala. pada dasarnya setiap pegawai Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon mampu menerapkan dengan baik budaya perusahaan dengan memberikan solusi terbaik terhadap masalah yang ada.

## B. Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan diatas. Penulis memberikan saran yaitu:

1. Terkait dengan jadwal operasional yang menjadi lebih singkat dan membuat *frontliner* harus bekerja lebih keras lagi daripada sebelum pandemi-covid-19 karena keterbatasan waktu yang ada, maka saran penulis adalah tetap bekerja secara profesional dimana pegawai *frontliner* diharapkan untuk bekerja efektif, efisien, dan bertanggung jawab.
2. Bagi nasabah yang ingin melakukan transaksi di Bank namun tidak mematuhi protokol kesehatan selama pandemi covid-19 seperti tidak mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir sebelum memasuki ruangan, tidak melakukan *social distancing* saat menunggu nomor antrian, bicara terlalu dekat dengan petugas bank, lupa membawa masker, serta saat berbicara masker ditaruh di dagu, maka sudah menjadi kewajiban pegawai bank untuk mengingatkan nasabah tersebut dengan sopan tanpa mengurangi rasa hormat, sehingga nasabah tetap dapat bertransaksi dengan rasa aman dan nyaman. Semua hal tersebut dilakukan dalam rangka memutus rantai penyebaran virus covid-19, kemudian tidak ada salahnya jika masing-masing pihak jujur dengan kondisi kesehatannya dan tidak memaksakan untuk melakukan kegiatan di bank jika ada keluhan kesehatan, sehingga semua pihak dapat bertransaksi dengan aman dan nyaman begitupun orang dirumah akan terlindungi dari virus mematikan itu.