

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Standar etika dalam pelayanan Customer service yang sesuai dengan aturan yang berlaku dalam peningkatan loyalitas nasabah pada Bank BJB Syariah Cabang Cirebon sudah menerapkan standar etika sesuai teori menurut Kasmir yaitu sikap dan perilaku dengan menerapkan 5 prinsip etika bisnis islam, cara berpenampilan, Cara Berpakaian, Cara berbicara, Gerak gerik dan Cara bertanya dengan baik dan tidak melanggar aturan yang berlaku di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon. Berdasarkan hasil penelitian bahwa 6 indikator tersebut dapat membuat nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan dapat memenuhi harapan serta keinginan nasabah dalam mempengaruhi loyalitas nasabah.
2. Adapun kendala penerapan etika dalam pelayanan Customer service pada Bank BJB Syariah Cabang Cirebon dalam meningkatkan loyalitas nasabah yang sering terjadi adalah masalah eksternal yaitu lupa membawa berkas saat transaksi dan sifat nasabah yang berbeda-beda. Sehingga penerapan etika sangat penting dalam menghadapi permasalahan tersebut. Oleh karena itu, Bank BJB Syariah Cabang Cirebon memberikan solusi yang terbaik kepada nasabahnya dengan membuat surat intruksi atau pernyataan nasabah untuk melengkapi dokumen tertentu agar memudahkan nasabah tidak bolak-balik kerumah, selalu bersikap profesional dan selalu maintanche system komputer sehingga transaksinya lancar dan membuat nasabah merasa nyaman dan akan menggunakan jasa dan layanan ini secara terus menerus.
3. Penerapan etika dalam pelayanan Customer service pada nasabah di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon sudah menerapkan 10 etika menurut Fandy Tjiptono (2008;56) yaitu mengenal nasabah, mengetahui kebutuhan

nasabah, menginformasikan produk-produk Bank, tidak memaksakan kehendak, melayani sampai tuntas, menjamin rahasia nasabah, melayani dengan ceria dan senyum, tidak berprasangka negatif, meningkatkan keluhan nasabah dan mengucapkan terima kasih dengan semaksimal mungkin sehingga para nasabahnya merasa nyaman dan aman menggunakan jasa dan layanan ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan saran sebagai masukan untuk dijadikan pertimbangan yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan agar lebih baik lagi selanjutnya antara lain:

1. Bagi Bank BJB Syariah dan Bank BJB Syariah Cabang Cirebon hendaknya selalu memantau para pegawainya khususnya di bidang pelayanan agar lebih meningkatkan etika dalam melayani nasabah dengan profesional agar tetap terjalin hubungan baik dengan para nasabahnya. Selain itu, agar lebih meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana agar memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi dengan memperbanyak kantor cabang pembantu dan Atm di berbagai lokasi yang dapat menjangkau seluruh masyarakat.
2. Bagi Customer service supaya lebih memaksimalkan pelatihan dari pusat dan briefing dari atasan supaya menjalankan tugas nya sesuai kewajiban yang berlaku dan selalu melayani nasabah dengan etika yang baik, tulus dan ikhlas sesuai dengan prosedur dan aturan perusahaan untuk menciptakan citra perusahaan yang baik dimata nasabah agar tetap loyal terhadap Bank tersebut.
3. Bagi Nasabah yang ingin menggunakan jasa dan layanan di Bank Syariah agar lebih teliti lagi supaya terhindar dari adanya pelanggaran etika yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku di Perusahaan dan dapat menyebabkan kerugian finansial maupun non finansial.