

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Dari beberapa faktor diatas dapat disimpulkan bahwa yang paling terpenting untuk meningkatkan suatu *service excellence* oleh *customer service* di BMT Al Hikmah Semesta yaitu pertama meningkatkan dan memperdalam *skill* dengan cara berkomunikasi yang jelas, pembawaan yang positif, etos kerja, empati, sabar dan percaya diri untuk memastikan dengan jelas bagaimana pelayanan yang diberikan oleh *customer service* kepada anggota. Faktor kedua *customer service* harus konsisten atau mempunyai pengalaman. Faktor ketiga *customer service* dapat mendekati diri atau beradaptasi dengan anggota. Semakin sempurna lagi untuk pelayanan primanya yaitu dengan pendekatan atau beradaptasi terhadap sifat anggota yang berbeda-beda. Faktor keempat *customer service* harus memberikan penjelasan dengan rasa sabar dan harus sejelas mungkin sehingga mudah dipahami anggota tersebut. Faktor kelima adanya komunikasi terhadap anggota maka semakin baik pelayanan prima yang diberikan oleh *customer service*.

2. Berdasarkan penelitian yang telah penulis paparkan sebelumnya, bahwa implementasi *customer service* di BMT Al Hikmah Semesta cabang Tawar terdapat beberapa faktor yang dapat disimpulkan sebagai berikut: Faktor pertama, kemampuan *customer service* melayani anggota dengan ramah dan berkomunikasi dengan baik, *customer service* juga sudah mahir menguasai produk-produk yang ada di BMT Al-Hikmah Semesta. Faktor kedua yaitu sikap, dapat ditunjukkan oleh *customer service* kepada anggota di BMT Al-Hikmah Semesta sikap yang diterapkan sudah cukup baik, ramah menjelaskan apa yang belum dimengerti anggota, menjelaskan dengan singkat dan jelas lalu menanyakan apa yang perlu *customer service* bantu lagi. Faktor ketiga penampilan, *customer service* di BMT Al-Hikmah Semesta sudah sesuai dengan *attitude* atau standar yang ada. Faktor keempat, perhatian yang diberikan di BMT Al-Hikmah Semesta sudah bagus. *Customer service* harus menyapa dan memberikan perhatian kepada anggota yang ingin menanyakan informasi tentang produk-produk ataupun ada masalah yang sedang dihadapinya. Jika terdapat antrian yang banyak maka *customer service* harus memperhatikan anggota mana yang lebih dulu datang karena di cabang ini belum ada nomor antrian untuk bagian *customer service*. Faktor kelima, tindakan atau Ucapan yang diberikan oleh *customer service* harus dijaga dengan sebaik-baiknya. Karena jika ada ucapan atau tindakan yang salah

maka akan menyinggung anggota dan enggan untuk kembali dilayani. Faktor keenam, *customer service* harus dituntut bertanggung jawab atas semua tugas untuk melayani anggota dengan baik, berusaha tidak melakukan kesalahan sedikit pun, berusaha memberikan pelayanan yang benar dan jujur. Apabila mendapat komplain anggota maka harus berbaik sangka dan tetap meminta maaf atas segala kesalahannya. Bila mendapat kritik dan saran dari anggota, maka *customer service* menerima dengan lapang dada dan memperbaikinya jika ada salahnya, dan berterima kasih kepada anggota tersebut.

3. Dalam *Service Level Agreement* (SLA) pada BMT Al Hikmah Semesta, sesuai standar yang diterapkan. BMT Al Hikmah Semesta memberikan layanan kepada anggota baik dari proses awal sampai akhir ataupun untuk mengatasi segala permasalahan yang muncul dalam memberikan pelayanan, sesuai dengan hari dan jam kerja, yaitu Senin-Sabtu mulai jam 08.00-15.00. Tiap pelayanan yang diberikan juga akan memiliki waktu operasi reguler dan waktu yang terjadwal sesuai kesepakatan anggota BMT Al Hikmah Semesta, dan layanan dapat terhenti dalam suatu jangka waktu tertentu, baik karena alasan yang direncanakan maupun karena kerusakan sistem. Dalam memberikan pelayanan selalu menerapkan S.3 plus D yaitu salam, senyum, sapa dan doa sebagai ciri khas dari BMT Al

HikmahSemesta agar rasa saling menghargai sesama anggota dan pegawai tetap terjalin.

## B. Saran

Saran yang dapat disampaikan penulis dari penelitian yang telah dilakukan adalah perlunya peningkatan penerapan terhadap standar pelayanan prima yang ada oleh *customer service*, jika pelayanan sudah baik maka anggota akan puas dan loyal sehingga pendapatan BMT juga akan meningkat. Perlu adanya sanksi atau teguran saat *customer service* tidak memenuhi standar pelayanan prima yang sudah ditetapkan oleh BMT Al Hikmah Semesta.

BMT Al Hikmah Semesta perlu menggunakan sistem nomor antrian untuk anggota yang akan menggunakan layanan *customer service* agar para anggota dapat disiplin antri dan jelas kapan anggota akan mendapat layanan. BMT Al Hikmah Semesta perlu menambah kursi tunggu bagi anggota agar saat antri tidak berdiri serta menambah kenyamanan anggota.