

## BAB V

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Dari penjelasan pembahasan yang diuraikan di skripsi minor ini maka dapat penulis simpulkan bahwa Strategi Efektif Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Frontliner* Pada BRI Syariah Kantor Cabang Medan S.Parman disimpulkan sebagai berikut:

1. Mengadakan Pelatihan Berupa *Role-play*.

*Role-play* yaitu bertukar peran dimana setiap karyawan akan belajar bagaimana menjadi nasabah, *Customer Service*, atau *Teller*.

2. Mengadakan *Test Online*.

Tes ini dilaksanakan setiap sebulan sekali secara *online* dari kantor pusat kepada seluruh pegawai *frontliner* yang berfungsi untuk menguji pemahaman *frontliner*.

3. Sharing Setiap Minggu

Sharing perdivisi khususnya bagian operasional dilakukan setiap hari sebelum jam kerja dimulai.

Selain itu juga ada 5 dimensi yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BRI Syariah Kantor Cabang Medan S.Parman, diantaranya:

1. Dimensi yang Dapat Terlihat (*Tangibility Dimensi*)

Sebagai seorang *frontliner officer*, penampilan seorang *Teller* dan *Customer Service* sangat penting karena mereka langsung berhubungan dengan nasabah.

2. Dimensi jaminan (*Assurance*)

Mencakup pengetahuan, keramahan para karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.

3. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan memberikan layanan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

4. Dimensi Cepat Tanggap (*Responsiveness*)

Yaitu keinginan para karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

5. Dimensi Empati (*Empathy*)

Merujuk pada sejauh mana tingkat pemahaman serta perhatian secara individual yang diberikan *frontliner* kepada nasabahnya.

Dari beberapa strategi yang di terapkan oleh BRI Syariah Kantor Cabang Medan S.Parman dalam meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner* yang paling efektif menurut analisis penulis adalah strategi *role-play* karena dengan adanya pelatihan *role-play* maka setiap karyawan berkesempatan untuk bertukar peran menjadi *customer service*, *teller*, atau nasabah. Dari bertukar peran itu maka setiap karyawan dapat menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* BRI Syariah Kantor Cabang Medan S.Parman sudah memenuhi standart pelayanan atau belum.

## **B. SARAN**

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan, maka penulis mencoba untuk memberikan saran kepada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Medan S. Parman sebagai masukan kearah yang lebih baik lagi, yaitu:

1. Disarankan kepada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Medan S.Parman tetap mengadakan pelatihan-pelatihan dan pendidikan yang lebih untuk bagian *frontliner* agar dapat meningkatkan kinerja pegawai Bank BRI Syariah Kantor Cabang Medan S.Parman. Dan disarankan juga kedepannya Bank BRI Syariah Kantor Cobang Medan S.Parman dapat mempertahankan tingkat keefektifitasannya dalam menerapkan strategi efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner*.
2. Disarankan untuk *frontliner* BRI Syariah Kantor Cabang Medan S.Parman, harus lebih banyak memahami produk dan layanan yang diberikan kepada nasabah agar waktu pelayanan lebih efektif dan efisien khususnya pada bagian *customer service*, dan juga tambah jumlah *teller* agar para nasabah tidak terlalu lama menunggu.