

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan yang dapat diambil penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Service Management* pada masa *New Normal* di Bank Muamalat pada dimensi *Empathy* yaitu adanya sedikit perubahan pada pelayanan yang diberikan kepada nasabah seperti menyambut nasabah saat datang, karena pada saat sebelum pandemi tidak menggunakan masker, mencuci tangan, cek suhu badan dan menjaga jarak serta interaksi dengan nasabah yang dibatasi sehingga menimbulkan salah paham nasabah kepada karyawan karena tidak kelihatan ekspresi wajah saat tersenyum dan apakah karyawan memberikan pelayanan dengan setulus hati atau tidak. Manajemen pelayanan jika dilihat dari cara mengatasi masalah dan keluhan serta memberikan pelayanan dengan setulus hati kepada nasabah mendapat respon positif oleh nasabah Bank Muamalat Kc Palembang.
2. Pada dimensi *Tangibles* pada masa *new normal* atau pun sekarang mendapatkan respon positif dari nasabah hanya saja perlu ditingkatkan lagi pada fasilitas khususnya mesin nomor antrian otomatis dan di perbanyak lagi ATM bank muamalat di beberapa tempat-tempat

tertentu. Penampilan karyawan bank muamalat juga rapi dan sopan sesuai dengan prinsip syariah serta enak untuk dilihat saat memberikan pelayanan.

3. Dimensi *Responsiveness* juga mendapat respon yang baik dan juga terlihat sedikit perubahan pada antrian nasabah yang terbatas pada masa *new normal* dan pelayanannya juga lebih lama dari sebelumnya. Pelayanan yang diberikan oleh bank muamalat ditinjau dari dimensi ini juga mendapat respon yang positif dari nasabah saat memberikan informasi dengan jelas dan mudah di pahami oleh semua golongan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis mengajukan saran sebagai berikut:

1. Bank Muamalat diharapkan terus meningkatkan *Service Management* kepada nasabah khususnya pada dimensi *Empathy*, baik cara menyapa nasabah, menyelesaikan dan memberikan solusi terbaik pada nasabah dan memberikan pelayanan dengan setulus hati. Pada masa *new normal* untuk mengatasi kendala pada dimensi *Empathy*, pada saat karyawan menjelaskan atau berinteraksi dengan nasabah kurang jelas, karena memakai masker sehingga untuk mengatasinya volume suara lebih dikeraskan lagi dari sebelum memakai masker agar apa yang di

sampaikan karyawan pada nasabah dapat di terima dengan baik oleh nasabah sehingga tidak terjadi salah komunikasi.

2. Terus berusaha meningkatkan *Service Management* yang ada di bank muamalat berkaitan dengan dimensi *Tangibles*, dimana karyawan bank muamalat di anjurkan memberikan pelayanan yang nyaman, penampilan karyawan yang sesuai prinsip syariah dan lokasi yang strategis. Bank muamalat juga diharapkan dapat membangun cabang-cabang baru di berbagai tempat. Fasilitas-fasilitas yang ada di bank muamalat sudah lengkap, akan tetapi sebaiknya meningkatkan lagi fasilitas yang ada seperti mesin nomor antrian otomatis dan mesin ATM di berbagai tempat sama seperti bank syariah lainnya.
3. Bank Muamalat diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan lagi *Service Management* pada dimensi *Responsiveness*, pada dimensi ini karyawan bank harus memberikan pelayanan dengan ikhlas, memberikan penyelesaian dengan cepat dan peka terhadap masalah yang sedang dihadapi nasabah. Pada dimensi ini bank muamalat di harapkan dalam memberikan pelayanan yang cepat, akan tetapi pada masa *New Normal* terdapat kendala pada antrian, dimana nasabah yang ada dalam ruangan di batasi sehingga pelayanannya kurang cepat. Pada masa ini maksimal nasabah dalam ruangan yaitu delapan orang tetapi seiring berjalannya waktu, keadaan kembali normal dimana semua

orang tidak lagi menerapkan protokol kesehatan dan aktivitas berjalan kembali seperti sebelumnya.