

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian yang telah diuraikan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Pelayanan produk *Electronic Channel (E-Channel)* yang diterapkan di Bank BTN Syariah Kendari sudah menjalankan sesuai standar operasional perbankan syariah yang dimana standar pelayanan yang mencakup dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan yang dibuat untuk menghindari terjadinya proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja organisasi secara keseluruhan. Di Bank BTN Syariah kendari terkait dengan pelayanan yang sudah cukup baik walaupun *costumer service* hanya satu tetapi melayani dengan cepat dan tepat sehingga nasabah yang mengantri tidak menunggu terlalu lama, juga pelayanannya ramah dalam penyampaian infomasinya juga sudah cukup jelas. Dalam merespon keluhan nasabah juga cepat diantisipasi dengan mendengarkan terlebih dahulu apa permasalahannya dan melakukan indentifikasi masalah kemudian memberikan solusi terkait permasalahan yang terjadi. Didukung dengan sarana dan prasarana yaitu dengan fasilitas yang sudah cukup bagus dan lengkap fasilitas tersebut menunjang kenyamanan nasabah.

2. Pelayanan produk *Elektronik Channel (E-Channel)* pada masa pandemic covid-19 di Bank BTN Syariah Kendari Pada pelayanannya sama saja hanya saja yang berbeda dari jam pelayanannya sebelum masa pandemi dilakukan dari jam 8 pagi sampai jam 3 sore, namun setelah adanya pandemi dilakukan perubahan jam layanan sesuai dengan level PPKM dan pembatasan nasabah dalam gedung hanya sampai 80%, waktunya berubah-ubah dari jam 9 sampai jam 2, berubah lagi dari jam 8 sampai jam 2, jadi hanya penyesuaian dari jam pelayanannya saja. Kemudian dari kapasitas dari segi kapasitas orang yang ada didalam bank juga dibatasi dan juga menyediakan fasilitas cuci tangan yang memadai dan mudah diakses oleh pekerja dan nasabah, melakukan pengecekan suhu badan bagi seluruh pekerja sebelum memulai bekerja. Mewajibkan pekerja dan nasabah menggunakan masker, melakukan pembatasan jarak fisik minimal 1 meter, melakukan upaya untuk meminimalkan kontak dengan pelanggan dan mencegah kerumunan.
3. Strategi pelayanan yang di terapkan Bank BTN Syariah Kendari dalam melayani nasabah pada masa pandemic covid-19 untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga menarik banyak nasabah yaitu dengan lima konsep pelayanan antara lain : reliabilitas, Pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat dipercaya tanpa kesalahan dan penyampaian layanan secara benar, Ditengah Pandemi ini juga Bank BTN meningkatkan fitur layanan berbasis digital yang berisi produk-produk Bank BTN

Syariah Kendari yaitu ATM setor tunai dan CMS. Jaminan, Bank BTN Syariah Kendari Untuk menciptakan rasa aman karyawan menerapkan protokol kesehatan seperti menyediakan air dan sabun untuk cuci tangan bagi nasabah yang akan masuk ke dalam bank yang diawasi oleh security, untuk mengingatkan nasabah mencuci tangan dan memakai masker, memberikan kaca pembatas antara nasabah yang akan bertransaksi dengan Teller atau CS yang akan melayani nasabah. Bukti fisik, sarana dan prasarana yang diberikan oleh Bank BTN Syariah Kendari sesuai dengan protokol kesehatan sebelum masuk ke dalam Bank. Diberi kaca pembatas agar tidak berdekatan langsung dengan nasabah. Untuk memahami keinginan dan kebutuhan nasabah, karyawan Bank BTN Syariah Kendari di saat Pandemi ini melakukan beberapa hal, seperti memenuhi kebutuhan nasabah sehingga nasabah tetap setia menggunakan jasa Bank BTN Syariah Kendari, selalu bersikap Ramah, cepat, tepat kepada nasabah sehingga nasabah merasa senang menggunakan jasa Bank BTN Syariah Kendari, peduli terhadap keluhan atau masalah nasabah dengan memberikan solusi sesuai keluhan atau masalah yang disampaikan oleh nasabah.

5.2. Saran

1. Dengan adanya penelitian ini di harapkan para nasabah lebih mampu memahami dan bisa memanfaatkan jasa produk e-channel secara baik serta dengan adanya produk e-channel ini masyarakat

lebih mudah melakukan transaksi. Selain itu pihak bank BTN syariah juga harus lebih meningkatkan lagi pelayanan produk e-channel sehingga dapat meningkatkan jumlah-jumlah nasabah karena adanya pandemi covid 19 yang kita ketahui mengharuskan masyarakat untuk tidak melakukan kontak langsung dan pihak bank harus lebih membrikan pemahaman produk e-channel terhadap nasabah.

2. Petugas costumer service harus lebih ekstra dalam memberi pelayanan terhadap nasabah yang mengajukan keluhan serta bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan pada saat proses pemecahan masalah dan kualitas jaringan dan sistem yang eror agar ditingkatkan sehingga tidak terjadi gangguan pada saat pelayanan dan tidak membuat nasabah menunggu lama.
3. Adapun karena adanya keterbatasan dalam penelitian ini, peneliti merasa peneltian ini belumlah sempurna, untuk itu perlu adanya penelitian selanjutnya khususnya jurusan perbankan, kiranya dapat melanjutkan dan menyempurkan penelitian ini dalam bentuk apapun.