

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pokok masalah yang diteliti dalam skripsi ini dan kaitannya dengan hasil penelitian dan pembahasan yang terdapat dalam bab IV, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Standar pelayanan yang diterapkan Bank BTN Syariah Parepare telah menerapkan standar pelayanan yang sesuai dengan SOP (Standar Operasional dan Prosedur) dan sesuai dengan standar kode etik dan budaya kerja BTN Syariah yang berlaku bagi seluruh karyawan di Bank BTN Syariah Parepare. Bank BTN Syariah memberikan pelayanan yang baik yang dapat memperkuat suatu lembaga agar selalu kompak dan selalu bekerja sama dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah. Dengan menerapkan standar pelayanan yang baik maka seluruh proses yang dijalankan tidak boleh ada bertentangan dengan prinsip islam. Dan selama proses dan rangkaian aktivitas layanan dapat menjamin atau tidak ada penyimpangan terhadap prinsip-prinsip syariah atau konsep islam.
2. Strategi pelayanan Bank BTN Syariah dalam menghadapi persaingan bisnis memiliki strategi tersendiri untuk selalu memajukan perusahaannya, salah satunya dengan menaikkan standar operasional pelayanan yang ada. Melakukan persaingan secara sehat dan adil yang merupakan kunci utama Bank BTN Syariah sendiri dalam menghadapi persaingan bisnis. Selain dari itu Bank BTN Syariah melakukan strategi yang dipersiapkan untuk menghadapi persaingan

bisnis dengan cara menyusun konsep dan perencanaan, mengadakan rapat setiap bulan untuk mengevaluasi hasil kinerja selama satu bulan, menguatkan SDM serta memperluas jaringan. Selain itu Bank BTN Syariah mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan menggunakan analisis SWOT untuk mengetahui ancaman dari pesaing dan peluang yang dimiliki dalam bersaing untuk masa sekarang maupun masa mendatang. Strategi tersebut bisa menjadi senjata bagi Bank BTN Syariah agar kedepannya bisa terus maju dan tidak akan mengalami kegagalan dalam bersaing.

B. Saran

1. Penelitian ini bukanlah penelitian pertama yang dilakukan oleh penulis, namun tidak menutup kemungkinan akan ada penelitian selanjutnya yang mengangkat tema yang sejenis ini. Jadi diharapkan ini menjadi acuan penelitian yang lebih sempurna lagi kedepannya.
2. Dalam upaya memberikan pelayanan kepada nasabah, diharapkan kepada Bank BTN Syariah untuk tetap memberikan pelayanan yang terbaik sehingga Bank BTN Syariah Parepare bisa dipercaya oleh masyarakat.