

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum konsep *Service Excellence* Perbankan Syariah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru. Berpedoman pada peraturan yang di buat oleh Pimpinan pusat PT. Bank Riau Kepri dan juga perundang-undang yang berlaku di Indonesia. Adapun hal-hal yang diatur oleh pimpinan pusat yang masih sampai saat ini masih menggunakan peraturan yang sama bahkan masih menggunakan ruangan khusus atau ruangan yang mewah untuk nasabah pelayanan Excellence atau layanan prima dan dalam waktu dekat ini akan diresmikan menara Bank Riau Bank Riau akan di pindahkan ke gedung baru dan disana juga terdapat ruangan layanan untuk nasabah prima dan antara layanan Syariah dan layanan konvensional di dalam satu ruangan.dan diantaranya ada Unit layanan Syariah (PTT CS) di BRK Konven yang masih satu kantor diantaranya sebagai berikut:

Dan juga Konsep ini belum juga mereka terapkan di dalam pelayanan Excellence untuk Perbankan Syariah di karenakan hanya mengacu kepada standar pelayanan umum saja karena sampai saat ini PT. Bank Riau Kepri Syariah belum memiliki (SOP) Standar operasional pelayanan sendiri dan

masih menggunakan pelayanan umum yang mana masih bersatu dengan buku panduan Bank Konvensional.

2. Penerapan Konsep *Service Excellence* Perbankan Syariah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru juga Berpedoman pada aturan yang dibuat oleh Pimpinan pusat PT. Bank Riau Kepri, yaitu Memberikan Perhatian dalam hal Customer Service, dan juga pada pengembangan Divisi Pelayanan. Selain itu Pimpinan Pusat Bank Riau Kepri juga telah membuat kebijakan-kebijakan khusus mengenai Penerapan dan pengembangan Konsep *Service Excellence* Perbankan Syariah Pada Bank Riau Kepri Syariah. Namun Penerapan Konsep dan Kebijakan-Kebijakan yang telah ditetapkan oleh Pimpinan Pusat PT. Bank Riau Kepri Syariah tersebut belum dapat dilaksanakan dengan baik oleh pihak PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru Jl. Jend. Sudirman No.628 Pekanbaru. Hal ini dapat dilihat dari kenyataan bahwa hingga saat ini PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru belum dapat menerapkan konsep *Service Excellence* Perbankan Syariah dan belum dapat mengkonsepkan konsep *Service Excellence* Perbankan Syariah pada Bank Riau Kepri Syariah khusus untuk PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru Jl. Jend. Sudirman No.628 Pekanbaru.

## **B. Saran**

1. Sebagai UUS PT. Bank Riau Kepri Syariah sebaiknya Bekerjasama dengan Pemerintahan Pusat untuk membua kebijakan-kebijakan Tentang

Mengkonsepkan *Service Excellence* Pelayanan khusus untuk PT. Bank Riau Kepri Syariah

2. Sebaiknya, dibuat kebijakan-kebijakan tentang *Service Excellence* didalam melayani nasabah prima dan seharusnya tidak dijadikan satu rungan dengan Bank Konvensional.
3. Dari sisi perekrutan anggota, seharusnya didasarkan atas seleksi kemampuan yang dimiliki yang mana benar-benar dari jurusan Perbankan Syariah, bukan penunjukan langsung saja, agar PT. Bank Riau dapat berkembang dan bisa meraih kembali juara pertama yang dulu pada juara 4 se-indonesia menjadi juara 7 tahun yang terakhir ini dan itu menjadi tanggung jawab bersama seluruh divisi PT. Bank Riau untuk lebih bisa tingkatkan pelayanan lagi.
4. Sudah saatnya PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru untuk lebih serius dan profesional dalam melayani nasabah. Hal ini dapat dilakukan dengan menerapkan konsep *Service Excellence* Perbankan Syariah yang dibuat sendiri khusus untuk Perbankan Syariah.