

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian Tugas Akhir yang telah penulis paparkan sebelumnya, maka kesimpulannya adalah:

1. Teller mempunyai standart dalam berpakaian atau berpenampilan
2. Selain itu, kegiatan teller setiap harinya adalah:
 - a. Proses awal hari yang meliputi:
 - 1) Mempersiapkan peralatan kerja pada proses awal hari
 - 2) Melakukan posting saldo awal teller yang di terima dari head teller
 - 3) Mengidentivikasi transaksi yang dibutuhkan oleh nasabah
 - b. Pada saat melakukan transaksi dengan nasabah
 - c. Dari mengidentifikasi transaksi yang dibutuhkan oleh nasabah hingga proses transaksi yang dilakukan selesai
 - d. Proses akhir hari

Pada proses ini teller melakukan balancing (penyeimbangan) antara jumlah uang fisik dengan catatan. Teller juga masih harus memisahkan slip transaksi pada hari tesebut per masing-masing jenis transaksi dan mata uang, untuk kemudian dijumlahkan dengan mesin hitung.

Dan jika terjadi selisish kurang maka beban akan ditanggungkan kepada teller.

3. Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh teller

Hambatan yang dihadapi oleh teller selama melayani muncul dari dua faktor yaitu, faktor internal dan faktor eksternal. Adapun standart operasional pelayanan yang digunakan oleh teller BSM

- a. Teller harus senyum dan bersikap ramah terhadap nasabah
- b. Ketika nasabah datang, Teller mengucapkan greeting sambil menangkupkan kedua telapak tangan di depan dada
- c. Teller menerima nomor antrian nasabah
- d. Teller melihat jenis slip yang dibawa nasabah apakah itu setor tunai, tarik tunai, transfer atakah penukaran uang
- e. menawarkan bantuan kembali kepada nasabah
- f. teller melakukan tag on
- g. Greeting (salam)

B. Saran

Saran yang dapat disampaikan penulis dari penalitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Evaluasi yang dilakukan setiap minggu hendaknya tidak hanya diawasi oleh manager di kantor cabang itu saja, adakalanya evaluasi dilakukan oleh pihak yang dikirimkan dari cabang lain untuk melihat atau bahkan untuk membandingkan dengan cabang lain agar kita dapat

mengetahui apasaja kekurangan dari pelayanan yang kita berikan kepada nasabah sehingga pelayanan dapat ditingkatkan kualitasnya

2. Alangkah lebih baiknya jika pihak perusahaan menyediakan alat untuk pemanggilan nomor urut nasabah untuk memudahkan teller dalam pemanggilan nasabah
3. Perlunya penambahan kursi tunggu untuk nasabah jika sewaktu-waktu nasabah membeludak (sangat banyak) sehingga nasabah akan merasa lebih nyaman