

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dipaparkan penulis sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Teller BMT Harapan Umat Pati KCP Jakenan melakukan transaksi input data dengan cepat dan tepat. Cepat yang berarti teller melaksanakan transaksi dalam waktu singkat sehingga tidak memakan waktu lama dan tepat yang dalam artian ketelitian teller dalam menginput transaksi sehingga tidak melakukan kesalahan. *Teller* kurang begitu ramah terhadap anggota yang terlalu banyak bertanya. Dalam berkomunikasi dan memberikan informasi, *teller* memberikan penjelasan dengan bahasa sehari-hari, sehingga anggota dapat memahami yang dimaksud oleh *teller*. *Teller* juga menggunakan komunikasi non verbal dengan bahasa tubuh. Untuk standar pelayanan, *teller* sudah melakukannya dengan baik, mulai dari senyum, salam, sapa, sopan, dan santun. Namun, terkadang *teller* kurang senyum ketika sedang bertatap muka dengan anggota. *Teller* melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan, mulai dari menjawab salam anggota, menanyakan keperluan anggota datang ke BMT, memberikan pelayanan sesuai dengan keperluan anggota.

Sejauh ini, anggota BMT Harapan Umat Pati KCP Jakenan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh teller, karena teller melakukan transaksi dengan cepat dan tepat, sehingga tidak terlalu lama menunggu. Namun, masih ada anggota yang merasa belum puas dengan pelayanan teller karena ketika sedang bertatap muka dengan anggota, teller jarang

tersenyum. Dalam menginput transaksi, *teller* tidak pernah melakukan kesalahan input nominal yang ditabung. Jika ada yang kurang dimengerti lalu ditanyakan, *teller* memberikan informasi dengan detail, sehingga anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

B. Saran

Saran yang dapat disampaikan penulis ialah:

1. Perlu ditingkatkan lagi standar pelayanan oleh *teller*, agar anggota mendapatkan kepuasan saat bertransaksi dengan teller.
2. Perlu adanya sanksi mulai dari teguran hingga tertulis jika *teller* tidak menjalankan tugas sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan.
3. Untuk fasilitas di dalam BMT sudah cukup baik, akan tetapi ada yang perlu di perbaiki untuk memperbanyak dan mengganti desain kursi tunggu kursi agar anggota tidak berdiri saat mengantri dan memberikan rasa nyaman saat anggota sedang mengantri.
4. Perlu adanya kotak saran agar anggota bias menilai kinerja kerja yang dilakukan oleh karyawan BMT.
5. Perlu ditambah pengharum ruangan agar memberikan rasa nyaman anggota.
6. Pada meja *customer service*, perlu ditambah vas bunga agar meja terlihat lebih indah.

C. Penutup

Alhamdulillah, berkat rahmat dan hidayah Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Tidak lupa juga penulis ucapkan banyak terimakasih kepada pihak yang telah membantu dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Dengan keterbatasan yang dimiliki, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini. Penulis mengharapkan kritik dan saran demi kebaikan Tugas Akhir ini.