

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Dari hasil penelitian yang telah diteliti tersebut, penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Penerapan standar pelayanan jasa transfer di Teller PT. Bank Muamalat Cabang Banjarmasin yaitu meliputi persyaratan layanan yang mudah, mekanisme layanan yang sederhana, biaya layanan yang sangat minimal, waktu pelayanan yang singkat, fasilitas layanan yang memadai, petugas atau Teller yang kompeten, adanya aplikasi pengaduan, jaminan keamanan, pengawasan internal, dan evaluasi pegawai. Maka penerapan standar pelayanan jasa transfer di Teller PT. Bank Muamalat Cabang Banjarmasin sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh bank tersebut.
2. Kendala dalam pelayanan jasa transfer di Teller PT. Bank Muamalat Cabang Banjarmasin adalah:
  - a. Sistem di *Counter* Teller bersifat *offline* sehingga tidak dapat mengetahui benar-tidaknya data yang diisi pada slip transfer oleh nasabah.
  - b. Masalah jaringan sistem perbankan seluruh Indonesia. jika terjadi keterlambatan dalam penginputan, maka akan menyebabkan

transaksi terakhir jadi telat dan mengakibatkan sistem yang seharusnya *online* jam 7 pagi pada awal bulan harus ditunda sampai jam 10 pagi.

## **B. Saran**

Adapun saran penulis pada penelitian ini yang berkenaan dengan pelayanan jasa transfer di Teller PT. Bank Muamalat Cabang Banjarmasin adalah:

1. Terus tingkatkan lagi kualitas layanan baik untuk pemberian pelayanan transfer atau pun pelayanan lain agar nasabah/konsumen semakin nyaman untuk bertransaksi langsung di bank.
2. Senantiasa untuk meminta konfirmasi kebenaran data yang diisi oleh nasabah pada slip transfer untuk menghindari kesalahan data dan kegagalan dalam proses transfer karena data yang diisi tidak sesuai. Seperti yang diketahui bahwa adanya jasa transfer ini sangat penting untuk memudahkan seseorang mengirim uang dan ketika ada permohonan transfer biasanya memang ada urgensi dari pihak pemohon sehingga uang yang ditransfer diharapkan segera sampai kepada penerima.