

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan penyajian data dan dari hasil analisis yang peneliti dapatkan dari hasil wawancara lapangan yang telah dilakukan, maka dapat di peroleh kesimpulan bahwa :

1. Sistem Pelayanan pada Bagian Teller dan *Customer Service* di PT BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin berjalan sesuai dengan semua peraturan yang ada serta sesuai dengan kertas kerja yang dimiliki oleh masing-masing para pegawai teller dan *customer service*.

2. Mengenai kendala yang ada di bagian teller yaitu memerlukan waktu pelayanan yang lebih, adanya uang sobek, uang palsu, uang nominal kecil, uang koin, uang yang belum dikelompokkan. Dan kendala di *customer service* yaitu adanya komplain dari nasabah, nasabah hanya satu kali dalam melakukan transaksi, PIN rahasia diberikan ke orang lain, nasabah tidak dapat menyamakan TTD, kurangnya pemahaman nasabah mengenai bank syariah, pengisian data tidak lengkap, ada terdapat kendala pada hp nasabah dalam pembukaan rekening.

B. Saran

Untuk Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin agar selalu meningkatkan kualitas dalam menjalankan berbagai pelayanan yang diberikan kepada semua nasabah, dan dalam menjalankan berbagai kegiatan transaksi

perbankan sesuai dengan prinsip syariah dan selalu istiqomah agar bisa tercapainya segala hasil yang maksimal sesuai dengan apa yang di harapkan.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

Sugiarto, E. (2002). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.

B. JURNAL

Mulyadi, M. (2011). Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Serta Pemikiran Dasar Menggabungkannya, *Jurnal Studi Komunikasi dan Media* 15 (1), 128-137, 2011

Syukron, A. (2013). Dinamika Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia, *Journal of Economic and Islamic Law* 3 (2), 28-53, 2013

C. SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Annisa, N. (2019) *Pengaruh Penerapan Saldo Minimum Terhadap Pertimbangan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin dalam Memilih Produk Bank Syariah* (Tugas Akhir tidak diterbitkan). UIN Antasari Banjarmasin, Indonesia.

Mustaqim. (2016) *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya* (Skripsi diterbitkan). IAIN Palangka Raya, Indonesia.

Nirwa. (2018) *Strategi Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Batua Raya* (Pendekatan Manajemen Islam) (Skripsi diterbitkan). UIN Alauddin Makassar, Indonesia.

Nurmalina, W. (2012) *Pengaruh Pelayanan Teller terhadap Kepuasan Nasabah* (Studi Kasus pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon) (Skripsi diterbitkan). IAIN Palangka Raya, Indonesia.

Putra, M. P. (2015) *sPengaruh Citra Perbankan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan Pelayanan dan Prosedur Kredit sebagai Variabel Moderating pada PD BPR Bank Bantul* (Skripsi diterbitkan). UNY, Yogyakarta, Indonesia.

Wahyuni, I. (2008) *Pengaruh Sistem Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah, BMT Mitra Usaha Mulia Tempel Sleman* (Skripsi diterbitkan). UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, Indonesia.

D. INTERNET

<https://www.dosenpendidikan.co.id>. Diakses pada tanggal 01 Juni 2020.

<https://www.gurupendidikan.co.id>. Diakses pada tanggal 01 Juni 2020.

<https://www.kamus.tokopedia.com>. Diakses pada tanggal 01 Juni 2020.

<https://www.repository.uin-suska.ac.id>. Diakses pada tanggal 06 April 2020.

<https://www.syariahbank.com/macam-jenis-akad-tabungan-di-bank-syariah>.

Diakses pada tanggal 13 April 2020.

<https://text-id.123dok.com>. Diakses pada tanggal 01 Juni 2020.

<https://rumus-rumus.com>. Diakses pada tanggal 01 Juni 2020.

<https://idr.uin-antasari.ac.id>. Diakses pada tanggal 06 April 2020

E. WAWANCARA

Hamnah. (2020, 01 Mei). Wawancara pribadi.

LAMPIRAN-LAMPIRAN
PEDOMAN WAWANCARA

Identitas Informan :

1. Nama : Maulida Yuliana
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : Teller
2. Nama : Mery Selviana
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : *Customer Service*
3. Bagaimana proses pelayanan pada bagian teller dan *customer service*?
4. Pelayanan apa saja yang terdapat pada bagian teller dan *customer service*?
5. Jenis pelayanan seperti apa yang ada pada bagian teller dan *customer service*?
6. Tujuan pelayanan pada bagian teller dan *customer service*?
7. Kendala apa saja yang terdapat pada bagian teller dan *customer service*?
8. Apa saja upaya yang bisa dilakukan dalam mengatasi kendala tersebut?
9. Cara alternatif seperti apa untuk mengatasi kendala yang terjadi tersebut?

Banjarmasin, 4 Juni 2020

No : BJS/1/17

Lamp : -

Kepada :

Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jl. A. Yani Km. 4.5
Banjarmasin 70235

Hal : Surat Telah Menyelesaikan Penelitian

Assalamualaikum Warahmatullah Wabarokatuh

"Semoga Bapak/Ibu beserta seluruh staff dalam keadaan sehat dan selalu dalam lindungan Allah SWT".

Menunjuk perihal pada pokok surat tersebut diatas, dengan ini kami sampaikan bahwa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Jurusan Perbankan Syariah dengan data-data tersebut sebagai berikut :

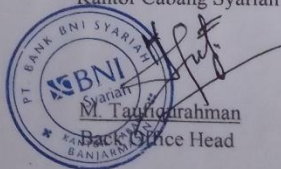
I. Hamnah NIM : 1706010110082

Telah melakukan penelitian di BNI Syariah Banjarmasin dengan judul **"Sistem Pelayanan Pada Bagian Teller dan Customer Service Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin"**. Dihimbau kepada yang bersangkutan agar tetap dapat menjaga kerahasiaan bank.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullah Wabarokatuh

PT. Bank BNI Syariah
Kantor Cabang Syariah Banjarmasin



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Hamnah
Tempat, Tanggal Lahir : Tabunganen Kecil, 12 Desember 1999
Anak ke : 1 (Pertama)
Status Perkawinan : Belum Menikah
Agama : Islam
Alamat Asal : Tabunganen Kecil, RT.03, Barito Kuala

Pendidikan

1. SDN 1 Tabunganen Kecil
2. SMPN I Tabunganen Kecil
3. SMAN I Tabunganen Kecil
4. UIN Antasari Banjarmasin

Orang Tua

1. Ayah : Salihun
Pekerjaan : Buruh Tani
Alamat : Tabunganen Kecil, RT.03, Barito Kuala
2. Ibu : Masnah
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Tabunganen Kecil, RT.03, Barito Kuala