

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. SIMPULAN**

Berdasarkan dari hasil penelitian dan analisis yang telah peneliti lakukan dan jabarkan di bab-bab, maka kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan oleh *teller* kepada nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung, meliputi bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati terdapat kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman, yaitu:
  - a. Kekuatan (*strength*): 1) Keahlian dalam menghitung uang, 2) Kemampuan berkomunikasi dengan baik, 3) Evaluasi dan pengembangan *teller*, 4) Menangani konflik keluhan nasabah, 5) Kepedulian terhadap nasabah, 6) Peralatan memadai, 7) Adanya SOP yang berlaku, dan 8) Ketelitian dalam bertransaksi.
  - b. Kelemahan (*weaknesses*): 1) Kesalahan dalam keuangan dan 2) Risiko uang palsu.
  - c. Peluang (*opportunities*): 1) Berhasil menawarkan produk, 2) Pelayanan yang baik, dan 3) Peralatan yang lengkap.
  - d. Ancaman (*threats*): Pelayanan yang tidak memuaskan memungkinkan nasabah untuk memilih ke bank lain.
2. Berdasarkan analisis SWOT dengan perhitungan matriks *internal factor analysis summary* dan *external factor analysis summary*, maka strategi

pelayanan *teller* untuk meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung menggunakan strategi, sebagai berikut :

- a. Strategi SO (*strength - opportunities*) : 1) Menetapkan SOP yang berlaku pada *teller*, 2) Mempertahankan peralatan pada *teller* tetap stabil, dan 3) Menjaga kualitas pelayanan sesuai Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung.
- b. Strategi ST (*strength – threats*): Lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.
- c. Strategi WO (*weaknesses – opportunities*): 1) Mengembangkan skill dalam keuangan, seperti menghitung 3 jari dan 2) Menanggulangi uang palsu dengan peralatan lengkap.
- d. Strategi WT (*weaknesses – threats*): 1) Strategi pada pengembangan penghitung uang dan 2) Mempertahankan pelayanan yang baik kepada nasabah dengan *teller* yang handal dalam melayani.

## **B. SARAN**

Saran yang mungkin dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait, berikut saran-saran yang didapat dari penelitian ini:

1. Bagi *teller* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung diharapkan kedepannya untuk konsisten dalam pelayanan untuk nasabah, lebih cepat dalam melayani nasabah, diharapkan untuk berfokus dengan nasabah tidak mengerjakan pekerjaan lain seperti bisa membagi waktunya supaya nasabah tidak menunggu lama, jika *teller* penarikannya agak lambat seharusnya

menyiapkan uangnya terlebih dahulu, dan mengevaluasi keluhan dari nasabah.

2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode analisis penelitian yang terbaru atau yang lain, maka hasil penelitian bisa lebih secara umum dan terbaru. Diharapkan juga menggunakan Analisis SWOT memakai model-model yang lain untuk memperbaharui dan memperkaya keilmuan penelitian serta pembacanya.