

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan yang telah disajikan dalam penyajian dan analisis data, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Waktu layanan *front office* sudah menunjukkan efisiensi yang cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan kepada nasabah, meskipun masih terdapat beberapa kendala saat kondisi ramai. Para pegawai sudah berusaha memanfaatkan waktu kerja dengan optimal agar nasabah tidak menunggu terlalu lama.
2. Jumlah dan kompetensi pegawai sudah cukup mendukung kelancaran operasional di *front office*. Setiap pegawai menjalankan tugas sesuai dengan job desk masing-masing dan mampu bekerja sama dalam menyelesaikan pekerjaan, terutama saat terjadi lonjakan jumlah nasabah.
3. Fasilitas dan teknologi yang digunakan dalam operasional sudah cukup memadai dan membantu mempercepat proses pelayanan. Sistem komputer, mesin antrian, serta sarana lainnya telah dimanfaatkan dengan baik, walaupun ada beberapa peralatan yang kadang mengalami kendala teknis.

B. Saran

1. Bagi Bank Syariah Indonesia KC Tanjung diharapkan dapat mengoptimalkan edukasi digital bagi nasabah agar antrian berkurang. Pelatihan ringan untuk pegawai bisa dilakukan secara internal, misalnya melalui sharing sebelum jam kerja. Security juga dapat dilibatkan lebih aktif dalam mengarahkan nasabah. Bank bisa menyediakan brosur atau papan informasi agar nasabah lebih mandiri, serta rutin melakukan evaluasi internal untuk perbaikan layanan.
2. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi literatur bacaan guna mengembangkan pengetahuan mengenai efisiensi operasional di Bank.