

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Standar layanan pada unit *Teller* BTN Syariah Cirebon dimulai dari penampilan, sikap saat mengawali layanan, sikap saat transaksi layanan, sikap saat mengakhiri layanan, dan *skill*.
2. Implementasi proses transaksi pada unit *Teller* BTN Syariah Cirebon sebagian besar sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan dari masing-masing transaksi seperti transaksi setor tunai, transaksi tarik tunai, transaksi penerimaan kas, transaksi pengeluaran kas, dan transaksi penukaran uang. Namun masih ada SOP yang belum diimplementasikan dengan baik dan benar.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penyusunan tugas akhir ini di BTN Syariah Cirebon, maka saran yang dapat direkomendasikan adalah:

1. Untuk BTN Syariah Cirebon lebih memaksimalkan pelayanan agar meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan.
2. Untuk terus meningkatkan kinerja karyawan untuk menjadi lebih baik dan mempertahankan yang sudah dilaksanakan dengan baik khususnya *Teller* agar memberikan citra perusahaan yang positif.

