

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. System antrian dan pelayanan teller pada Kantor Kas (KK) Bank BNI Syariah memiliki pelayanan yang sudah optimal. Dengan artian, nasabah hanya butuh menunggu sekitar 1-5 menit untuk dilayani. Dan jarang sekali ada nasabah yang menunggu lebih dari 5 menit sehingga bisa dikatakan optimal. Dan kedisiplinan dalam mengantri, Kantor Kas ((KK) Bank BNI Syariah menerapkan system *First come first served (FCFS)* atau *First in first out (FIFO)* artinya lebih dulu datang (sampai) atau mengambil nomor antrian lebih dulu dilayani. Peneliti mengamati system antrian dan pelayanan teller di Kantor Kas (KK) Bank BNI Syariah sangat tertib dan disiplin, sehingga tidak adanya antrian acak yang di terapkan oleh nasabah di Kantor Kas (KK) Bank BNI Syariah. Dengan begitu, pelayanan teller akan semakin mudah untuk melayani para nasabahnya. Begitu juga dengan nasabah, dengan adanya nomor antrian maka ketertiban dalam mengantri akan selalu di terapkan.
2. System antrian dan pelayanan teller pada Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank Muamalat juga memiliki pelayanan yang sudah optimal. Dengan artian, nasabah hanya butuh sekitar 1-5 menit untuk dilayani. Dan jarang sekali ada nasabah yang menunggu lebih dari 5 menit sehingga bisa dikatakan optimal. Akan tetapi, kedisiplinan system antrian di Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank Muamalat menerepkan dua system, yaitu (*SIRO*) *Service in Random Order* dengan artian panggilan didasarkan pada peluang secara random, tidak soal siapa yang lebih

dulu tiba dan (*FCFS*) *First Come First Served* atau (*FIFO*) *First In First Out* dengan artian lebih dulu datang (sampai) lebih dulu dilayani. Dengan menerapkan dua system kedisiplinan antrian tersebut, antrian nasabah kurang disiplin dan kurang tertib.

3. Perbandingan antara Kantor Kas (KK) Bank BNI Syariah dan Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank Muamalat adalah pada system antrian tersebut. Dimana antrian yang menggunakan nomor di Kantor Kas (KK) Bank BNI Syariah lebih disiplin dalam menunggu giliran untuk dilayani teller. Sedangkan system antrian yang tidak menggunakan nomor di Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank Muamalat belum bisa dikatakan disiplin. Maka dari itu nasabah yang duluan datang lah yang akan lebih dulu dilayani oleh teller.

Pelayanan satu teller pada Kantor Kas (KK) Bank BNI Syariah dan Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank Muamalat sudah cukup optimal. Tidak ada perbedaan antara keduanya, karena dari data yang diamati nasabah hanya butuh sekitar 1-5 menit saja untuk menunggu antrian.

B. Saran

Untuk menambah kesempurnaan kegiatan penelitian dan penulisan analisis perbandingan system antrian teller yang menggunakan nomor dan tanpa nomor serta optimalisasi layanan teller di lembaga keuanan syariah maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya akan lebih baik jika data yang diteliti di perpanjang waktu penelitiannya misalnya 1-3 hari, karena dengan data yang semakin banyak akan bisa dilihat pola kedatangan nasabah yang lebih akurat, apakah pelayanan teller mempunyai rata-rata yang signifikan antara masing-masing hari.

2. Penelitian selanjutnya akan bisa lebih baik jika tidak hanya meneliti system antrian dan optimalisasi layanan teller saja.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan untuk peneliti selanjutnya yang akan meneliti dalam bidang system antrian dan optimalisasi layanan teller ke bank-bank syariah lainnya.