**BAB IV**

**Kesimpulan dan Saran**

**4.1. Kesimpulan**

Dari hasil pembahasan mengenai pelayanan teller pada PT.WOM Finance Cabang Bogor. Maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagi berikut :

1. PT. WOM Finance Cabang Bogor merupakan perusahaan pembiayaan yang memiliki nasabah dari berbagai lapisan masyarakat dan memberikan pelayanan yang terbaik dengan standar pelayanan yang diberikan.
2. Dilihat dari pengamatan penulis pelayanan yang di terapkan PT. WOM Finance cabang Bogor sudah cukup baik dengan salah satu konsistensi “SALAM CERIA” dapat mewujudkan pelayanan yang maksimal dan sesuai dengan teori dan praktek yang ada di lapangan.
3. Peningkatan kualitas pelayanan teller pada PT.WOM Finance sangat lah di perhatikan dan di jalankan sesuai dengan kriteria pelayanan dan unsur pelayanan adapun cara PT.WOM Finance Cabang Bogor meningkatkan kualitas pelayanan antara lain :
4. Melaksanakan kriteria pelayanan dengan menjalankan kecepatan pelayanan, akurasi pelayanan, sopan santun dan keramahan pada saat pelayanan, serta kemudahan dalam pelayanan.
5. Menerapkan unsur *tengibles*, *reliability, responsiveness, assurance, empathy.*
6. Teller pada PT.WOM Finance Cabang Bogor memiliki kendala pada saat pelayanan diberikan seperti :
	1. Terjadinya *Offline* jaringan komputer pada sistem (*Womer’s Application System*).
	2. Adanya human eror dari karyawan PT.WOM Finance Cabang Bogor.
	3. Kurang nya kerja sama team.
	4. Kurang nya kelengkapan berkas pencairan dana teller.

**4.2 Saran**

 Saran yang dapat disampaikan penulis dari penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan yang di terapkan di PT.WOM Finance sampai saat ini sudah cukup baik. Alangkah lebih baiknya pelayanan yang diterapkan tersebut agar tetap di pertahankan dan di tingkatkan.
2. Mengenai kendala kendala yang di hadapi teller pada saat pelayanan. Penulis mencoba memberikan saran yang mudah-mudahan berguna bagi PT.WOM Finance Cabang Bogor, yaitu :
3. Jika terjadi *Offline* sistem seharus nya perusahaan memiliki *backup* menggunakanlaptop dengan modem khusus Teller yang melayani pembayaran angsuran yang sudah dapat terhubung langsung ke *application womer’s system.*
4. Karyawan seharusnya melihat data sesuai dengan sistem dan berhati hati dalam menyampaikan informasi kepada nasabah.
5. Demi menciptakan kerja sama team dengan baik di butuhkan komunikasi dengan sesama team yang baik pula seperti : meeting mingguan, evaluasi , diskusi harian , maupun gathering minimal 6 bulan sekali.
6. Demi kelancaran pencairan dana di teller diperlukan kelengkapan berkas-berkas dan tanda tangan yang lengkap sehingga tidak menghambat proses pencairan. Lebih baik di tahan di bagian *finance* jika belum lengkap berkas-berkas nya. Karna jarak antara *finance* dan teller cukup jauh yaitu 2 lantai gedung.