

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis sampaikan pada bab-bab sebelumnya, maka pada bab ini penulis menarik kesimpulan serta memberikan saran-saran yang mungkin akan bermanfaat, sehingga dapat dipergunakan sebagai masukan bagi perusahaan.

5.1.1 Standar Pelayanan *Frontliner* Bank Sumsel Babel Kantor Kas PGRI

SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah dibuat oleh perusahaan telah sesuai dengan keadaan pekerjaan yang akan dilakukan, maka dari itu, setiap karyawan khususnya bagian *frontliner* harus menerapkan SOP tersebut sesuai ketentuan pada bagiannya masing-masing. Berdasarkan hasil kuesioner bahwa Bank Sumsel Babel Kantor Kas PGRI harus lebih ditingkatkan lagi pada pelayanannya karena terdapat beberapa poin yang harus diperbaiki seperti dimensi kualitas bukti fisik (*tangibel*) pada pernyataan jumlah karyawan *frontliner* (CS, teller dan satpam) yang bertugas dalam melayani nasabah sudah cukup dengan 48 orang atau 50% dari jumlah respon, padapernyataan fasilitas (tempat tunggu) yang disediakan sudah sangat memadai dengan 44 orang atau 45,83% dari jumlah responden. Pada dimensi kualitas jasa kehandalan (*Reability*), pernyataan pelayanan yang anda butuhkan dapat disediakan dengan cepat dan akurat dengan 34 orang atau 35,42% dari jumlah responden. Dimensi kualitas jasa selanjutnya yaitu Daya tanggap (*Responsiveness*), pada pertanyaan keluhan anda dapat ditindaklanjuti dengan segera bahwa respon menjawab 30 orang atau 31,25% dari responden, pernyataan mengenai informasi yang diberikan dari petugas, anda terima dengan jelas dan mudah

dimengerti yang menjawab sebanyak 24 orang atau 25% dari responden, selanjutnya para karyawan *frontliner* (cs, teller dan satpam) melayani anda dengan penuh sopan santun dan ramah tamah mendapat jawaban kurang setuju sebanyak 30 orang atau 31,25% dari responden. Terakhir dimensi perhatian (*Empathy*), pada dimensi ini semua pertanyaan dimensi perhatian lebih kurang 30 orang atau 30-40 % orang menjawab kurang setuju. Jadi dari seluruh pertanyaan ini harus menjadi perhatian yang khusus bagi perusahaan karena dibandingkan dengan dimensi pelayanan lainnya.

Dari data diatas bahwa standar pelayanan yang dilakukan dalam melakukan aktivitas pekerjaan di kantor kas PGRI belum memenuhi standar yang telah ditentukan oleh perusahaan yang diatur pada SOP dari perusahaan. SOP yang telah dibuat oleh perusahaan harus dijalankan sebagaimana mestinya. Sehingga aktivitas pekerjaan dapat berjalan sesuai dengan aturan.

5.1.2 Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Frontliner Bank Sumsel Babel Kantor Kas PGRI

Berdasarkan Rekapitulasi data yang telah diuraikan pada bab sebelumnya bahwa lebih dari 50% total persentase tingkat kepuasan nasabah pada masing-masing dimensi, nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Sumsel Babel Kantor Kas PGRI. Pada dimensi Bukti Fisik (*Tangibel*), nasabah merasa puas pada penampilan karyawan (cs, teller dan satpam) yang rapi dan bersih mendapatkan total skor 384 atau 80% dan pada pernyataan peralatan dan perlengkapan memudahkan dalam melakukan transaksi total skor 403 atau 83,95%, kedua hasil tanggapan tersebut termasuk kategori baik namun masih terdapat pernyataan lainnya yang mendapat jawaban kurang puas, sehingga perusahaan harus lebih meningkatkan lagi tingkat kepuasan dari nasabah tersebut.

Pada dimensi kualitas pelayanan yang kedua yaitu kehandalan (*Reability*), tingkat kepuasan nasabahnya termasuk pada kategori baik hal ini dikarenakan lebih dari 60% nasabah menjawab setuju. Namun tetap melakukan perbaikan-perbaikan supaya pelayanannya lebih baik lagi.

Dimensi kualitas jasa ketiga yaitu daya tanggap mendapatkan jawaban rata-rata lebih dari 70% dari responden yang melebihi dari dimensi kualitas sebelumnya yaitu dimensi kehandalan. Total skor yang didapatkan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yaitu rata-rata lebih dari 350 dan itu termasuk dalam kategori baik.

Dimensi kualitas jasa selanjutnya yaitu jaminan (*assurance*) pada dimensi ini ada satu pernyataan yang mendapatkan kategori sangat baik yaitu pada pernyataan sarana komunikasi yang mudah dihubungi mendapatkan total skor sebesar 384 atau 80%. Sedangkan pernyataan lainnya termasuk kategori baik.

Terakhir dimensi kualitas pelayanan perhatian (*Emphaty*) mendapatkan tanggapan dengan tingkat kepuasan pada kategori baik rata-rata total skor diatas 70%. Berdasarkan data responden bahwa mahasiswa lebih banyak menjadi responden dari kuesioner ini. Kita ketahui bahwa transaksi di kantor kas Bank Sumsel Babel kebanyakan dari kalangan mahasiswa, jadi frontliner yang bertugas lebih memahami apa yang diinginkan oleh nasabah dari mahasiswa tersebut.

Berdasarkan uraian diatas walaupun nasabah telah puas terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan tingkat pelayanan harus lebih ditingkatkan lagi sehingga menjadi lebih baik lagi. Selanjutnya dimensi yang dianggap perlu diperbaiki lagi oleh Bank Sumsel Babel sebaiknya cepat ditindak lanjuti supaya nasabah merasa lebih puas untuk melakukan transaksi.

5.2 Saran

Dari kesimpulan diatas, saran yang dapat diberikan oleh penulis untuk perusahaan, yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Tingkat pengawasan terhadap aktivitas kerja karyawan dan lainnya yang dianggap perlu untuk dilakukan pengawasan. Pengawasan harus lebih intensif dari pengawasan sebelumnya karena dilihat pada pengawasan sebelumnya belum dilaksanakan dengan baik.
2. Disarankan supaya karyawan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan SOP yang telah dibuat oleh perusahaan. Apabila karyawan masih ada yang tidak melakukan pekerjaan sesuai dengan SOP maka perusahaan dapat memberikan sanksi kepada karyawan yang berkaitan tersebut.
3. Berdasarkan dari hasil kuesioner dan pengamatan penulis sebaiknya perusahaan dapat memperluas lagi bangunan (Kantor Kas PGRI) sehingga kegiatan dari perusahaan dapat berjalan dengan baik dan tidak terjadi penumpukan nasabah.