

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang terdapat pada bab IV maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan. Kesimpulan ini sebagai jawaban atas rumusan masalah yang terdapat pada Bab I kesimpulan tersebut adalah sebagai berikut:

a. Kategori *Staffing* Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan data hasil penelitian secara keseluruhan jawaban responden untuk Penilaian Nasabah Terhadap Penerapan Standar Layanan Cerah di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Plaju, dilihat dari kualitas pelayanan. Kecenderungan jawaban responden sebagian besar pada kategori setuju, untuk setiap indikator pelayanan cerah menunjukkan bahwa sebagian besar kecenderungan jawaban responden pada Kategori Keramahan sudah cukup baik sebanyak 80.3%, untuk indikator Kecepatan setuju sebanyak 80.0%, untuk indikator penampilan , sudah sangat setuju 82.2%, untuk indikator petugas satpam harus memberikan keramahan kepada nasabah yang ingin bertransaksi dengan kategori setuju sebanyak 54.1%, sedangkan untuk kategori *CS/Information & Teller* yang diberikan sudah setuju sebanyak 80.7%. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kategori *Staffing* masuk dalam kategori “kuat” yang artinya pelayanan sangat berpengaruh kuat terhadap kepuasan nasabah.

b. Kategori *Fisik/Non Staffing* Terhadap Kepuasan Nasabah

Untuk setiap indikator *Fisik/Non Staffing* Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Plaju kecenderungan jawaban responden sebagian besar pada kategori Setuju. Untuk indikator *Banking Hall* menunjukkan Setuju sebanyak 77.9%, sementara untuk indikator

Toilet adalah setuju sebanyak 77.3%, sedangkan untuk indikator ATM & Parkir menunjukkan kategori setuju sebanyak 77.1%. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kategori *Fisisk/NonStaffing* termasuk dalam kategori “kuat” terdapat pengaruh yang kuat antara Pelayanan Cerah terhadap kepuasan nasabah.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, peneliti menemukan beberapa indikasi kelamahan tentang layanan cerah di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Plaju berpusat pada kategori setuju. Oleh karena itu, ada beberapa hal yang perlu di perhatikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Plaju, antara lain:

1. Sesuai dengan kesimpulan pertama menunjukkan bahwa kategori *staffing* terhadap penerapan standar layanan cerah dilihat dari indikator *Staffing* berpusat pada kategori setuju, tentu saja hal itu masih perlu untuk ditingkatkan lagi, supaya dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Maka peneliti menyampaikan saran sebagai berikut:
 - a. Penilaian responden untuk indikator *Staffing* terhadap layanan cerah di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Plaju dilihat dari dimensi Keramahan contoh kategori keramahan pada karyawan dan nasabah dengan menyapa dengan suara lembut dan tersenyum berpusat pada kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan dan memperbaiki pelayanan yang masih kurang baik dalam dimensi keramahan, terutama pada pertanyaan keramahan dan kesopanan karyawan bank tersebut dalam memberikan pelayanan menggunakan prosedur pelayanan yang efisien.
 - b. Penilaian responden untuk indikator *Staffing* terhadap layanan cerah di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Plaju dilihat dari dimensi kecepatan berpusat pada kategori baik, oleh karena itu perlu di tingkatkan dan memperbaiki pelayanan yang masih kurang baik dalam dimensi kecepatan, terutama pada pertanyaan kecepatan karyawan Bank Sumsel Babel Capem Plaju dalam merespon keluhan nasabah

dengan sangat baik, misalnya masih kurangnya kecepatan dalam melakukan transaksi harus dipercepat agar nasabah puas, dilihat dari dimensi kecepatan berpusat pada kategori baik harus perlu di tingkatkan dan diperbaiki pelayanan yang masih kurang baik.

c. Penilaian responden untuk indikator *Staffing* terhadap layanan cerah di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Plaju dilihat dari dimensi Penampilan menunjukkan pada kategori “Sangat Baik”, sehingga perlu dipertahankan dan memperbaiki pelayanan yang masih kurang contohnya karyawan memakai seragam dengan rapi tetapi tidak pernah tersenyum dalam melayani nasabah sehingga penilaian nasabah terhadap karyawan tersebut jadi jelek dan dapat mencoreng nama bank tersebut, seharusnya karyawan bank harus selalu tersenyum pada saat ingin melayani nasabah sehingga nasabah berkesan nyaman pada pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank tersebut, dalam dimensi *Staffing*, terutama pada pernyataan penampilan Teller, staf, karyawan Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Plaju bersih, rapi, dan menggunakan seragam sesuai dengan prosedur pelayanan yang efisien.

d. Penilaian responden untuk indikator *Staffing* terhadap layanan cerah di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Plaju dilihat dari dimensi Produk *Knowledge* dan *Cross Selling* dari petugas satpam menunjukkan pada kategori “Baik”, sehingga perlu ditingkatkan dan memperbaiki pelayanan yang masih kurang baik contohnya nasabah yang ingin masuk ke bank tersebut seharusnya langsung dilayani dengan baik agar nasabah tidak kebingungan, untuk mengatasinya petugas satpam harus selalu siap dalam melayani nasabah, dalam kategori *Staffing*, terutama pada pertanyaan Petugas Satpam Selalu Tanggap dalam melayani nasabah yang mengalami kesulitan dalam bertransaksi.

- e. Penilaian responden untuk indikator *Staffing* terhadap layanan cerah di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Plaju dilihat dari dimensi *Customer Service/Information* dan *Teller* menunjukkan pada kategori “Baik”, sehingga perlu ditingkatkan dan memperbaiki pelayanan yang masih kurang baik contohnya *CS* dan *Teller* seharusnya harus selalu ramah, sopan dan menyampaikan informasi dengan jelas kepada nasabah yang ingin bertransaksi, sehingga nasabah senang dan memahami dengan pelayanan yang diberikan dengan *CS/Teller* dalam kategori *Staffing*, terutama pada pertanyaan *Customer Service/Information* dan *Teller* Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Plaju menyampaikan informasi yang jelas dan bahasa yang mudah dipahami.
2. sesuai dengan kesimpulan diatas menunjukkan bahwa *kategori Fisik/Non Staffing* terhadap penerapan Standar Layanan Cerah di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Plaju dilihat dari indikator *kategori Fisik/Non Staffing* menunjukkan pada kategori “Baik”, tentu saja hal ini masih perlu untuk ditingkatkan lagi supaya dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi, maka peneliti menyampaikan saran sebagai berikut:
 - a. penilaian responden untuk indikator *kategori Fisik/Non Staffing* terhadap penerapan Standar Layanan Cerah di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Plaju dilihat dari dimensi *Banking Hall* menunjukkan pada kategori “Baik”, sehingga perlu ditingkatkan dan memperbaiki pelayanan yang masih kurang baik contohnya ruang transaksi harus selalu bersih, rapih dan tidak kotor agar nasabah nyaman berada di dalam bank tersebut dan selalu ada media hiburan untuk nasabah yang sedang menunggu antrian, sehingga nasabah betah di dalam bank tersebut dan tidak membosankan untuk nasabah yang sedang menunggu antrian.
 - b. penilaian responden untuk indikator *kategori Fisik/Non Staffing* terhadap penerapan Standar Layanan Cerah di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Plaju dilihat dari dimensi Toilet menunjukkan pada kategori

“baik”, sehingga perlu ditingkatkan dan memperbaiki pelayanan yang masih kurang baik contohnya jumlah toilet yang memadai sehingga nasabah yang ingin pergi ke kamar kecil harus mengantri dulu, seharusnya bank tersebut menambahi fasilitas toilet agar nasabah tidak mengantri terlalu lama dan ruang toilet harus selalu bersih dan wangi.

- c. penilaian responden untuk indikator *kategori Fisik/Non Staffing* terhadap penerapan Standar Layanan Cerah di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Plaju dilihat dari dimensi ATM dan Parkir menunjukkan pada kategori “Baik”, contohnya ruang ATM yang harus selalu bersih dan aman, tempat parkir yang luas agar nasabah yang ingin bertransaksi tidak was-was dalam memarkirkan kendaraanya, sehingga pihak bank harus memberikan area parkir yang lebih luas dan ruang ATM yang selalu bersih agar nasabah betah berada di bank tersebut.

