

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan analisa mengenai penelitian kepuasan nasabah pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk cabang Pemuda di Surabaya serta didukung oleh teori-teori dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka penulis akan memberikan simpulan, saran dan implikasi dari penelitian yang diharapkan dapat bermanfaat.

5.1 Simpulan

Penelitian kepuasan nasabah pada Bank Tabungan Negara cabang Pemuda di Surabaya dengan memberikan pernyataan kuesioner mengenai beberapa pernyataan seperti disiplin kerja pegawai, kompensasi sebagai bentuk layanan untuk memuaskan nasabah yang telah dilakukan dan dijelaskan dalam bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan analisa deskriptif dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada 70 responden diperoleh hasil tanggapan responden terhadap kualitas layanan dalam wujud pemberian kompensasi dan disiplin pegawai terhadap kepuasan nasabah.

Dari tanggapan responden dapat dilihat bahwa yang paling menggambarkan layanan yang berkualitas dari bank BTN adalah pernyataan disiplin pegawai yaitu “prosedur penerimaan nasabah yang cepat dan tepat” dan pernyataan mengenai pemberian kompensasi yang diberikan kepada nasabah yaitu “adanya undian hadiah” ini berarti layanan BTN selama ini dipersepsikan

cepat dan tepat terhadap keluhan nasabah serta adanya undian berhadiah yang mempengaruhi nasabah terhadap kualitas layanan bank BTN.

Kuesioner untuk mengukur tanggapan responden terhadap kepuasan nasabah bank BTN terdiri dari enam pernyataan mengenai pernyataan kepuasan nasabah. Pernyataan kepuasan nasabah yang menurut responden paling menggambarkan kepuasan nasabah terhadap layanan BTN adalah “mendapatkan pelayanan lebih baik dari bank lain”. Hal ini menunjukkan bahwa BTN memberikan pelayanan yang sangat baik dari bank lainnya, layanan yang diberikan melebihi harapan nasabah sehingga terbentuk kepuasan nasabah atas layanan BTN.

Kenyataan kualitas layanan mengenai disiplin pegawai yang diberikan terhadap nasabah menunjukkan nilai skor rata-rata 3,46 yang menyatakan bahwa layanan kualitas yang ditunjukkan bank BTN mengenai disiplin kerja pegawai adalah baik dan dapat dikatakan puas. Pada bank BTN pernyataan mengenai layanan dengan wujud pemberian kompensasi terhadap nasabah memiliki rata-rata 3,50 yang menyatakan bahwa pemberian kompensasi kepada nasabah telah dikatakan baik dan puas oleh kompensasi bank BTN. Selain itu, pernyataan mengenai kepuasan nasabah dengan skor nilai rata-rata yang tinggi yakni 3,74 menunjukkan bahwa selama ini bank BTN memberikan pelayanan yang ekstra kepada nasabah sehingga dalam hal memuaskan nasabah bank BTN sangat memuaskan nasabahnya.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian mengenai kepuasan nasabah pada Bank Tabungan Negara cabang Pemuda Surabaya, penulis mengajukan saran yang dapat dijadikan barang pertimbangan bagi pihak manajemen dalam menentukan kebijakan perusahaan dimasa yang akan datang, yaitu sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dalam hal meningkatkan kepuasan nasabah yakni pemberian kompensasi dan disiplin kerja para pegawainya memiliki nilai baik dimata nasabah, sehingga saran yang diberikan adalah lebih ditingkatkannya pemberian kompensasi yang dalam pernyataan adalah “bunga pinjaman mendapat diskon” dan disiplin kerja pegawai yang dalam pernyataannya adalah “tidak membiarkan nasabah menunggu lama” dengan cara menambah jumlah karyawan yang berada dalam *Front Office* terutama pada bagian *Customer Service* dan *Teller*, kemudahan dan kecepatan dalam melakukan klaim jangan sampai nasabah menunggu lama, perhatian terhadap informasi yang diperlukan oleh nasabah, kemampuan karyawan dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan nasabah. BTN juga hendaknya memperhatikan kesesuaian jenis pelayanan agar sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pegawai, supaya tidak menurunkan kepercayaan nasabah terhadap BTN dimasa mendatang. Sebaiknya pihak manajemen terus berusaha melakukan pelatihan kepada karyawan secara kontinu agar tidak menimbulkan kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

5.3 **Implikasi Penelitian**

Berdasarkan simpulan dan saran penelitian dapat dikemukakan beberapa implikasi sebagai berikut:

Untuk meningkatkan kepuasan nasabah diperlukan disiplin kerja pegawai dan pemberian kompensasi terhadap nasabah yang tinggi. Dalam hal meningkatkan kepuasan nasabah yang dimaksud bank BTN hendaknya memperhatikan peraturan perbankan yang berhubungan dengan disiplin kerja pegawai dan pemberian kompensasi terhadap nasabah sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabahnya. Hal yang penting juga, dalam meningkatkan kepuasan nasabah bank perlu mempertimbangkan standart layanan perbankan. Karena kebutuhan nasabah harusnya terpenuhi tanpa keluhan sedikitpun. Dengan terpenuhinya pelayanan yang diterima oleh nasabah, maka nasabah akan merasa bahwa bank ini adalah bank yang terpercaya dan aman dalam bertransaksi. Terpenuhinya kebutuhan dan pelayanan nasabah dengan aman maka memungkinkan nasabah untuk menjaga kesetiaan kepada bank BTN , sehingga kepuasan nasabah yang diharapkan yang dituntut oleh masa depan Bank Tabungan Negara cabang Pemuda Surabaya dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabahnya akan tercapai.

DAFTAR RUJUKAN

- Ahmad Tohardi. 2002. *Pemahaman praktis manajemen sumber daya manusia*. Bandung: Mandar Maju
- Baharuddin Latief. 2012. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan PT. Mega Mulia Survindo Di Makasar. *Jurnal Manajemen dan akuntansi*. (Online). (<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=114432&val=5240&title=FAKTOR-FAKTOR%20YANG%20MEMPENGARUHI%20KINERJA%20KARYAWAN%20PT.%20MEGA%20MULIA%20SERVINDO%20DI%20MAKASAR>, diakses 01 mei 2017).
- Fisher, Schoenfeldt, dan Shaw. 2006. *Berita dan artikel. Peningkatan kinerja organisasi*. (online). (<http://www.sentrapolimer.id/id/berita-dan-artikel/artikel/peningkatan-kinerja-organisasi>, diakses Rabu, 15 Maret 2017).
- Hani T. Handoko. 2000. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia, Edisi Kedua*. BPFE, Yogyakarta.
- <http://www.btn.co.id/ContentPage/Berita/Sejarah-Lahirnya-Bank-BTN-di-Masa-Penjajahan-28-10>, diakses 18 maret 2017.
- <http://www.btn.co.id/content>, diakses 09 Februari 2017.
- Yhoga Leksmana. 2006. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Malang. (Online). (<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/27686/Reference.pdf?sequence=2&isAllowed=y>, diakses 24 Agustus 2017)
- Malayu Hasibuan, S.P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Gunung Agung.
- Marihot Manullang. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Nawawi. 2001. *Manajemen Sumber Daya manusia*. Jakarta: Ghallia Indonesia.
- Ratih Hardiyati. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agro Wisata Kebun The Pagilaran. (Online). (<http://eprints.undip.ac.id/23450/1/Skripsi.pdf>, diakses pada 24 Agustus 2017)

- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi, PT Indeks*, Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Saydam, Gouzali. 2000. *Manajemen Sumber Daya manusia (Human Resources Management Jilid 2)*. Jakarta: PT. TokoGunungAgung.
- Syofian Siregar. 2013. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2009. *Metedologi Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta. Bandung
- Tatik Suryani. 2013. *Perilaku Konsumen di Era Internet “Implikasinya Pada Strategi Pemasaran”*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Umar. 2005. *Kajian Pustaka. Pengertian, Faktor dan Pengukuran Kepuasan Konsumen*. (online). (<http://www.kajianpustaka.com/2013/04/pengertian-faktor-pengukuran-kepuasan-konsumen.html>), diaksesJumat, 03 Februari 2017).
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang penilaian pelaksanaan pekerjaan PNS, diakses pada 22 Maret 2017.
- Van Voorhis, Carmen R. Wilson dan Besty L. Morgan. 2007. “*Understanding Power and Rules of Thumb for Determining Sample Size*”. Vol. 3. Pp 43-50.