

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Manfaat E-Form terhadap kecepatan pelayanan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kusuma Bangsa Surabaya” yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner. Penulis akan memberi kesimpulan serta saran dari penelitian yang diharapkan dapat bermanfaat.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian E-Form terhadap kecepatan pelayanan sesuai data yang telah diperoleh peneliti diatas, maka dapat ditarik kesimpulan untuk hasil penelitian terkait dengan Manfaat E-Form Terhadap Kecepatan Pelayanan Di PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Kusuma Bangsa Surabaya, sebagai berikut :

1. Berdasarkan dari pengamatan maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa E-Form adalah aplikasi berbasis web yang digunakan sebagai media pengisian form transaksi (pembukaan rekening/ penarikan/ setoran/ transfer) secara mandiri.
2. Berdasarkan dari pengamatan, maka *E-Form* juga memiliki keunggulan dan keterbatasan yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya. Salah satu keunggulannya adalah dapat diakses dimana saja, sedangkan keterbatasannya adalah jaringan *E-Form* tidak selamanya lancar, tergantung pada sinyal masing-masing nasabah.

3. Berdasarkan dari pengamatan, maka penulis juga membahas tentang cara penggunaan E-Form yaitu dengan cara pilih transaksi yang anda inginkan kemudian isi form yang telah disediakan dan anda akan mendapatkan kode transaksi unik, selanjutnya datang ke kantor BRI terdekat. Kode referensi yang telah anda dapatkan mohon diingat untuk selanjutnya digunakan sebagai tiket yang akan anda serahkan ke customer services di kantor BRI terdekat. Akan tetapi E-Form hanya dapat digunakan beberapa transaksi diantaranya adalah pembukaan rekening baru untuk Giro, Tabungan dan Deposito, Penyetoran Uang (*Money Deposit*), Pengambilan uang (*Money Withdrawal*), Transfer Dalam Bank (*Transfer Within Bank*), Transfer Bank Lain (*Transfer Other Bank*), Pelaporan SPT, dan Informasi Kurs.
4. Selain tata cara penggunaan *E-Form*, keunggulan dan keterbatasan, *E-Form* juga memiliki hambatan yang telah penulis amati, maka hambatan yang dihadapinya adalah *E-form* hanya digunakan beberapa transaksi saja selebihnya datang ke bank untuk melakukan transaksi manual yang tidak bisa di gunakan oleh *E-Form*.
5. Dari tanggapan responden terhadap realibility memiliki pengaruh yang baik dan signifikan dengan hasil tertinggi sebesar 70,7 terdapat pada pernyataan kecepatan pelayanan dengan *E-Form*. Untuk tanggapan responden terhadap responsiveness memiliki pengaruh yang baik dan signifikan dengan hasil tertinggi sebesar 68,3 terdapat pada pernyataan *E-Form* membantu nasabah. Tanggapan responden

berikutnya assurance memiliki pengaruh yang baik dan signifikan dengan hasil tertinggi sebesar 58,5 terdapat pada pernyataan *E-Form* memberi layanan yang baik. Dan terakhir tanggapan responden tangible memiliki pengaruh yang baik dan signifikan dengan hasil tertinggi sebesar 61,0 terdapat pada pernyataan *E-Form* mudah digunakan, akan tetapi tanggapan responden terhadap tangible ini juga ada yang cukup berpengaruh yaitu pada pernyataan *E-form* menarik.

5.2 **Saran**

Berdasarkan dari pengkajian hasil penelitian maka penulis bermaksud memberikan saran yang mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya, yaitu sebagai berikut :

1. Setelah penulis melakukan penelitian tentang beberapa tanggapan responden, ada salah satu tanggapan responden terhadap tangible yaitu pada pernyataan *E-Form* menarik. Pada pernyataan tersebut memperoleh hasil yang cukup baik oleh karena itu, saran dari penulis lebih ditingkatkan kembali kemenarikan *E-Form* misalkan memberikan warna yang cerah pada tulisan agar dapat lebih jelas dilihat oleh nasabah, memberikan ukuran tulisan yang pantas agar dapat dibaca oleh nasabah dan hal-hal menarik lainnya.
2. Untuk hambatan, saran dari penulis yaitu mengadakan rapat atau meeting dengan petugas BI keterkaitan *E-Form* yang lebih lanjut atau merubah aturan supaya dapat meningkatkan kualitas *E-Form*.

5.3 Implikasi

Sebagai suatu penelitian yang telah dilakukan oleh penulis maka kesimpulan serta saran yang ditarik tentu mempunyai implikasi yang berkaitan begitu pula pada penelitian-penelitian selanjutnya. Sehubungan dengan hal tersebut maka implikasinya adalah sebagai berikut :

1. Dari hasil mengenai Manfaat *E-Form* Terhadap Kecepatan Pelayanan Di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kusuma Bangsa Surabaya pada tanggapan-tanggapan responden bahwa *E-Form* terbukti efektif untuk mengatur antrian agar tidak terjadi antrian yang terlalu lama oleh karena itu *E-Form* memiliki pengaruh yang besar terhadap Bank Rakyat Indonesia Cabang Kusuma Bangsa Surabaya.
2. Untuk yang kedua dari hasil penelitian penulis mengenai Manfaat *E-Form* Terhadap Kecepatan Pelayanan Di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kusuma Bangsa Surabaya bahwa dengan hasil penelitian yang efektif dan berpengaruh maka *E-Form* ini mampu memperbaiki reputasi dari Bank Rakyat Indonesia dalam memberikan layanan kepada nasabahnya.