

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis dan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui kuesioner, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dan saran-saran yang mungkin bermanfaat dan dapat digunakan oleh manajemen perusahaan PT. Bank Internasional Indonesia Cabang Palembang dalam usahanya untuk meningkatkan mutu layanan kepada nasabah.

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat dihimpun dari hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Mayoritas nasabah tabungan Superpundi BII Cabang Kapten A. Rivai Palembang yaitu :

- Berjenis kelamin wanita
- Berumur 21 tahun sampai 30 tahun
- Berstatus menikah
- Pekerjaan utama sebagai karyawan sektor swasta
- Tingkat pendidikan tamat SMA
- Mempunyai rata-rata jumlah keseluruhan simpanan dan investasi dibawah Rp. 25.000.000,-
- Telah menggunakan jasa BII selama tiga sampai lima tahun

2. Pendapat responden terhadap BII :

- Kerapihan dan kebersihan *Banking Hall* BII Cabang Kapten A. Rivai Palembang masuk dalam kategori baik
- Kenyamanan udara (AC) dikategorikan nyaman
- Tempat parkir dikategorikan luas
- Lokasi gedung BII di Jalan Kapten A. Rivai No. 1293 Palembang dikategorikan cukup strategis
- Syarat-syarat pembukaan tabungan Superpundi dikategorikan tidak rumit
- Suku bunga tabungan Superpundi dikategorikan cukup besar
- Biaya administrasi tabungan Superpundi dikategorikan kecil
- Fasilitas yang tersedia pada tabungan Superpundi seperti fasilitas giralisasi telepon, listrik, *handphone* dan pembayaran kartu kredit dikategorikan cukup efisien
- Lokasi ATM BII dikategorikan cukup strategis
- Limit penarikan tunai tabungan Superpundi melalui ATM BII dikategorikan cukup banyak

3. Sistem antrian pada BII Cabang Kapten A. Rivai Palembang dikategorikan sangat efektif. Responden juga berpendapat cukup puas akan layanan yang diberikan petugas *Customer Service* dan *Teller* BII Cabang Kapten A. Rivai Palembang.

4. Dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh BII Cabang Kapten A. Rivai Palembang cukup baik, tetapi terdapat beberapa pendapat dari responden yang perlu diperhatikan pihak manajemen BII, yaitu :

- Setoran awal pembukaan tabungan Superpundi tabungan sebesar Rp. 250.000,- cukup memberatkan nasabah maupun calon nasabah
- Biaya penutupan rekening tabungan Superpundi sebesar Rp. 20.000,- tergolong mahal
- Jumlah ATM BII
Responden berpendapat jumlah ATM BII kurang banyak. Pihak BII diharapkan memperhatikan hal ini karena dengan bertambahnya jumlah ATM BII di Palembang akan memberikan kemudahan layanan bagi nasabah.
- Sering terjadi pada saat kebutuhan mesin ATM tidak dapat berfungsi dengan baik
- Nasabah merasa kurang puas akan undian yang pernah diselenggarakan BII

B. Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Diupayakan agar tetap menjaga kerapian dan kebersihan *Banking Hall* BII serta kenyamanan udara senantiasa sejuk dan tidak terlalu dingin. Keamanan didalam ruang *Teller* dan tempat parkir perlu ditingkatkan dan diperhatikan agar nasabah mendapatkan keamanan untuk bertransaksi baik pengambilan uang maupun penyetoran dan rasa aman bagi kendaraan nasabah di tempat parkir.

2. Setoran awal pembukaan tabungan Superpundi sebesar Rp 250.000,- cukup memberatkan nasabah apabila dibandingkan dengan ketentuan sebelumnya setoran awal pembukaan tabungan Superpundi hanya sebesar Rp. 50.000,-. Pihak manajemen sebaiknya memperhatikan kenaikan setoran awal yang sangat drastis agar tidak memberatkan nasabah dan calon nasabah untuk menabung.
3. Biaya penutupan tabungan Superpundi sebesar Rp. 20.000,- dinilai terlalu tinggi bagi nasabah. Penilaian nasabah tersebut dikarenakan lebih rendahnya biaya penutupan tabungan pada bank swasta lainnya. Pihak manajemen perusahaan sebaiknya tidak menaikkan biaya penutupan untuk masa yang akan datang.
4. Bank Internasional Indonesia perlu memperbanyak jumlah mesin ATM Bank Internasional Indonesia Palembang dan di luar kota Palembang seperti daerah Baturaja, Prabumulih, Lubuk Linggau dan Lahat untuk masa yang akan datang dan disarankan agar segera memperluas jaringan wilayah Bank Internasional Indonesia dengan membuka kantor cabang pembantu pada daerah tersebut.
5. Perlunya perhatian dari pihak BII untuk meningkatkan kualitas mesin ATM BII disebabkan banyaknya keluhan nasabah pada saat membutuhkan mesin ATM untuk bertransaksi, mesin ATM tidak dapat berfungsi dengan baik.
6. Sebaiknya pihak BII juga meningkatkan kapasitas hadiah agar kesempatan nasabah untuk menang lebih besar. Hal ini dapat memacu nasabah lebih giat menabung dan dapat menarik minat calon nasabah untuk membuka rekening tabungan BII. Adanya undian ini diharapkan dapat berlangsung secara bertahap dan terus menerus.

7. Promosi tidak hanya dilakukan melalui surat kabar, majalah dan televisi tetapi juga dilakukan dalam bentuk reklame baik di dalam lingkungan BII maupun diluar kantor BII pada tempat yang dianggap strategis dan layak.