

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan serta analisis hasil peneliti dengan cara pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi pada informan di BSI KCP Serang mengenai strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui produk digitalisasi perbankan, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa :

1. Mekanisme pelayanan di BSI KCP Serang telah memiliki SOP dan fasilitas-fasilitas layanan produk digital yang telah ditentukan oleh pusat. Sedangkan fasilitas-fasilitas fisik sudah lengkap dan beroperasi dengan baik. Hanya saja ada beberapa fasilitas yang kurang memadai seperti adanya pembatasan jumlah kursi untuk nasabah dimasa pandemi covid-19. Dan peranan tim pengarah sangatlah berpengaruh khususnya bagi pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Selanjutnya produk-produk digital dapat diperoleh dengan mudah, murah, dan cepat dengan memiliki jaringan serta kuota internet sudah

bisa menggunakan layanan produk digital. Dan yang terakhir adalah budaya pemberian pelayanan perlu meningkatkan dalam hal volume suara dan intonasi dari pegawai agar nasabah mendapatkan informasi sesuai dengan apa yang disampaikan oleh pegawai.

2. Dampak pelayanan yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui produk digitalisasi perbankan memberikan nilai positif bagi nasabah, pegawai maupun BSI. Dampak positif bagi nasabah yaitu merasa nyaman, harapannya terpenuhi dan meningkatkan loyalitas nasabah. Sedangkan dampak positif bagi pegawai yaitu telah memberikan pelayanan dengan baik, ramah, sopan santun, sesuai dengan SOP yang berlaku. Juga memudahkan dan mempercepat pekerjaan pegawai karena sudah berbasis digital.
3. Faktor pendukung yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui produk digitalisasi perbankan adalah untuk fasilitas sudah memadai dan beroperasi dengan baik, kemudian adanya fasilitas *wifi* yang mana bisa memudahkan aktivitas kerja pegawai dan juga nasabah yang datang ke kantor bank. Faktor penghambat di dalam

pelayanannya ada pada faktor internal yang mana adanya *maintenance system* sehingga terhambatnya aktivitas transaksi nasabah yang menggunakan layanan produk digital. Kemudian untuk solusinya adalah pihak bank melapor ke kantor pusat terkait kendala yang terjadi. Tetapi, tidak lama akan normal kembali sistemnya.

B. Saran

Dalam penulisan ini, penulis akan memberikan saran-saran terkait dengan judul pembahasannya. Diharapkan bahwa akan berguna bagi penulis khususnya dan umumnya bagi pembaca, adapun saran-sarannya adalah sebagai berikut :

1. Regulasi Pelayanan

Kinerja dari karyawan sudah sesuai dengan SOP yang ditetapkan, ada evaluasi kepada pegawai baik dari pimpinan cabang pembantu maupun dari pusat dengan sistem.

2. Fasilitas-Fasilitas Layanan

Fasilitas fisik perlu ditambah kursi bagi nasabah agar tidak mengantri panjang di luar. Kemudian perlu adanya perluasan bangunan agar ruangan tidak terlalu kecil

3. Peranan Tim Pengarah

Peranan Pimpinan Cabang Pembantu sudah baik sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya, hanya perlu mengadakan pelatihan internal di BSI KCP Serang baik secara *offline* untuk meningkatkan mutu kerja pegawai.

4. Mudah, Murah, dan Cepat

Kemudahan, kemurahan, dan kecepatan yang didapatkan nasabah pada produk digital sudah baik, hanya perlu kuota internet dan jaringan stabil, bagi nasabah yang masih belum bisa mengakses dapat bertanya kepada *customer service* dan bagi nasabah yang tidak memiliki *smartphone* bisa melakukan transaksi ke kantor, pegawai melayani dengan ramah, sopan, santun, dan jelas. Hanya saja volume suara dari *customer service* terlalu pelan karena terhalang oleh masker dan pembatas kaca. Sehingga perlu adanya peningkatan volume suara atau dalam penyampainnya agar pelan jika nasabahnya orang tua akan sulit memahami.

5. Budaya Pemberian Pelayanan

Pemberian pelayanan secara keseluruhan sudah baik. Dari *frontliner* telah memberikan pelayanan terbahnya. Memberikan

empati dan simpati kepada nasabah yang menghadapi permasalahan dan berusaha untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi nasabah.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan dan diharapkan dapat disempurnakan pada peneliti selanjutnya. Adapun keterbatasan dalam melakukan penelitian ini antara lain :

1. Keterbatasan referensi mengenai objek penelitian yaitu Bank Syariah Indonesia dikarenakan masih masa transisi sehingga masih sedikit referensi tersebut.
2. Keterbatasan waktu pada saat pengambilan data dengan subjek penelitian yaitu informan yang mana merupakan pegawai BSI KCP Serang.