

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI MANAJERIAL DAN SARAN

V.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti evaluasi dampak penilaian pelayanan SDM *Frontliner* dengan pengukuran *Performance Measurement System* secara teori ada perbedaan antara *Frontliner* Bank DKI. Penelitian ini telah selaras dengan arah masa depan yang disarankan untuk penelitian selanjutnya.

Berdasarkan analisis yang sudah dijelaskan pada Bab IV, maka berikut disampaikan kesimpulannya :

a. Pelayanan Frontliner (Asisten Pelayanan Nasaba/CS)

Sikap CS mengawali dan mengakhiri layanan belum maksimal. Sikap menyambut nasabah tidak memperkenalkan diri, tidak menanyakan nama nasabah, tidak mempersilahkan nasabah duduk. Sikap greeting awal tidak mengucapkan salam, tidak menggunakan nama nasabah. Sikap greeting akhir CS tidak menanyakan adalagi yang bisa dibantu, tidak menggunakan nama nasabah, tidak mengucapkan salam. Belum semua CS menggunakan sales kit pada saat menjelaskan produk, pada saat menjelaskan produk atau layanan CS wajib menggunakan sales kit. Masih ada CS yang tidak menjelaskan ketentuan disclaimer secara lengkap, yaitu mengenai penjelasan karakteristik produk, transparansi penggunaan data pribadi nasabah, penyalahgunaan dana, verifikasi data. Pada saat pembukaan rekening, kartuATM wajib langsung diaktifkan, masih ada CS yang memberikan informasi sampai dengan 24 Jam kemudian. Waktu pembukaan rekening terlalu lama seperti proses administrasi dan pemberian layanan *e-channel*.

CS tidak memberikan informasi yang tepat keterkaitan kartu ATM dan Jakone Mobile. Penjelasan tentang fitur dan benefit pembayaran dengan menggunakan *QR Code* belum diinformasikan secara maksimal oleh CS serta proses crosseling produk pun belum maksimal.

b. Pelayanan Frontliner (Teller)

Sikap selama melayani masih ada teller yang tidak melakukan Interupsi, sikap *greeting* akhir tidak menggunakan nama nasabah. Proses transaksi pada kantor layanan konvensional, setor tunai dibawah 100 Juta rupiah seharusnya menggunakan memo setor tunai, namun masih ada teller yang membiarkan nasabah menggunakan slip (slip transaksi tiga rangkap). Proses transaksi yang tidak seragam, seperti meminta buku tabungan, KTP Asli dan ketentuan fotokopi KTP. Seluruh petugas teller wajib mempelajari kembali dan memahami seluruh alur proses transaksi sesuai dengan PP (Pedoman Perusahaan).

c. Pelayanan Frontliner (Satpam)

Masih banyak satpam kantor layanan yang tidak mengarahkan nasabah untuk isiformulir pembukaan rekening terlebih dahulu, ketika terdapat antrian. Untuk optimalisasi *time delivery* proses pembukaan rekening agar sesuai dengan *Service Level Agreement (SLA)* yang telah ditentukan. Satpam wajib mengarahkan Nasabah untuk menyelesaikan pengisian formulir pembukaan rekening dan mengunduh/*download* *Jakone Mobile* padasaat nasabah menunggu antrian asisten layanan nasabah/*customer service*. Petugas satpam memberikan nomor antrian untuk pembukaan rekening setelah nasabah menyelesaikan pengisian formulir dan mendownload *Jakone Mobile*. Pengetahuan petugas Satpam mengenai fitur dan langkah-langkah terkait transaksi yang dapat dilakukan oleh ATM masih belum maksimal, sehingga informasi yang diberikan ke nasabah belum tepat. Penggunaan nomor antrian wajib diberlakukan di seluruh kantor layanan. Untuk kantor layanan yang belum memiliki mesin antrian dapat menggunakan nomor antrian secara manual dengan menggunakan kertas laminating.

Secara keseluruhan kualitas layanan Bank DKI mengalami peningkatan, namun dibebberapa aspek penilaian belum dilakukan secara optimal. Adapun hasil penilaian kualitas layanan Bank DKI melalui MRI tahun 2018 sebagai berikut :

| | Nilai Tahap 1 Tahun 2017 | Nilai Tahap 2 Tahun 2017 | Nilai Tahap 1 Tahun 2018 | Nilai MRI BSEM 2018 |
|--------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------|
| Overall | 56.08 | 61.19 | 69.34 | 59.72 |
| Customer Service | 36.78 | 43.57 | 58.02 | 43.22 |
| Teller | 73.37 | 72.68 | 80.75 | 77.79 |
| Satpam | 89.48 | 89.70 | 93.91 | 86.60 |
| Fisik Banking Hall | 99.07 | 99.48 | 99.54 | 97.97 |
| ATM | 98.22 | 99.19 | 99.43 | 98.43 |
| Telepon | 71.24 | 89.71 | - | 64.56 |

Untuk peningkatan kualitas layanan agar menjadi lebih baik, maka kepada seluruh kantor layanan wajib melakukan perbaikan kualitas layanan di berbagai aspek yang dinilai, dengan melakukan roleplay secara berkala.

V.2 Implikasi Manajerial

Hasil penelitian ini menyarankan beberapa faktor penting yang harus diperhatikan untuk pengembangan evaluasi selanjutnya. Adapun implikasi manajerial yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen dalam upaya evaluasi untuk meningkatkan pengukuran pelayanan kualitas *Frontliner*, antara lain :

- a. Memberikan tambahan pelatihan khusus product knowledge untuk menambah pengetahuan frontliner.
- b. Memberikan evaluasi terkait pelayanan nasabah pada kantor layanan/cabang/cabang pembantu/maupun kantor kas setiap bulannya.
- c. Melakukan roleplay secara berkala di setiap kantor layanan yang disaksikan oleh pemimpin/wakil/koordinator kantor layanan.

V.3 Saran

Bagian ini membahas mengenai saran atas penelitian ini. Saran-saran atas penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk perbaikan penelitian di masa mendatang. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini serta keterbatasan yang ada dapat dijadikan sumber ide dan masukan bagi penelitian ini di masa yang akan datang, beberapa saran yang sifatnya praktis.

Saran-saran yang disampaikan merupakan hal-hal yang telah disampaikan pada Bab IV dan Bab V. Saran-saran tersebut untuk memperbaiki penelitian dan pengembangan layanan selanjutnya serta dapat memperluas tinjauan literatur di mana ini atas keterbatasan sebelumnya yang ada terkait kendala mengenai metodologi penelitian dan generalisasi dari temuan yang diperoleh.

Berikut disampaikan beberapa saran atas hal-hal yang disampaikan tersebut diatas :

- a. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian tidak hanya dilingkungan PT Bank DKI akan tetapi lebih luas di beberapa instansi – instansi yang dapat secara *representatif* menggambarkan kebutuhan evaluasi SDM Service Quality Frontliner.
- b. Penelitian selanjutnya perlu mengembangkan evaluasi SDM Service Quality Frontliner dengan metode Performan Measurement System.
- c. Para pembaca atas penelitian ini diharapkan dapat memberikan kritik, sumbang saran yang dapat dijadikan masukkan dalam penyempurnaan penulisan ini atas kekurangan-kekurangan yang masih ada dalam penelitian ini.