BAB V
PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 40 responden nasabah PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk. Unit Pejaten Barat, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang diberikan berada dalam kategori baik hingga sangat baik. Seluruh responden merupakan nasabah aktif yang telah menggunakan layanan BRI dan menyatakan memiliki pengalaman langsung terhadap berbagai aspek pelayanan bank. Dari segi demografi, responden didominasi oleh kelompok usia 17 hingga 27 tahun dan mayoritas berjenis kelamin laki-laki, serta telah menggunakan layanan BRI lebih dari satu tahun, yang menunjukkan bahwa data diperoleh dari pengguna jasa yang relevan dan berpengalaman.

a. ***Tangible***, atau bukti fisik pelayanan, aspek ini memperoleh hasil penilaian tertinggi di antara dimensi lainnya. Kedua indikator, yaitu ”*Fasilitas kantor lengkap, bersih, dan rapi”* serta ”*Pegawai tampil rapi dan profesional*.” Aspek ini menjadi kekuatan utama dalam menciptakan kesan pertama dan membangun kenyamanan nasabah saat berinteraksi dengan bank. Hal ini sesuai dengan dimensi *tangibles* dalam teori TERRA, yang menekankan pentingnya sarana fisik dan presentasi pegawai sebagai bagian dari pengalaman layanan.
b. Dari sisi ***empathy***, Dimensi empati menunjukkan hasil yang sangat baik. Dimensi ini sangat penting dalam membangun hubungan emosional dan kepercayaan jangka panjang antara nasabah dan penyedia layanan. Penilaian yang konsisten positif menunjukkan bahwa pegawai tidak hanya memahami prosedur kerja, tetapi juga mampu berinteraksi secara humanis dan profesional.
c. Kemudian dari dimensi ***reliability,*** Pada dimensi keandalan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai dinilai mampu menangani masalah dengan baik, serta menjalankan pelayanan yang bebas dari kesalahan. BRI Unit Pejaten Barat telah menunjukkan kinerja pelayanan yang memuaskan dan stabil. Nilai rata-rata yang diperoleh mencerminkan

bahwa pegawai dinilai mampu menangani masalah dengan baik serta bekerja secara cermat dan bebas dari kesalahan dalam proses pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa staf BRI Unit Pejaten Barat dapat diandalkan dan dipercaya dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan nasabah. Dengan demikian, aspek keandalan dalam pelayanan telah berfungsi dengan baik, meskipun tetap perlu dipertahankan dan dikembangkan agar kualitas pelayanan dapat semakin optimal.

d. Pada dimensi ***responsiveness***, Dimensi daya tanggap juga mendapatkan skor rata-rata yang tinggi, menunjukkan bahwa pegawai memiliki kemampuan untuk merespons kebutuhan dan permintaan nasabah dengan cepat dan tepat Hal ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat indikator dengan nilai yang terendah dan sebagian responden merasa ada ruang peningkatan pada kecepatan layanan, secara umum keandalan pegawai tetap diapresiasi.
e. Lalu pada dimensi ***assurance***, yaitu jaminan, Dimensi jaminan memperlihatkan hasil yang sangat memuaskan, dengan skor rata-rata tinggi. Berdasarkan data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa dalam dimensi *assurance* (Jaminan), BRI Unit Pejaten Barat telah menunjukkan kinerja pelayanan yang sangat memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah merasa nyaman dan percaya pada kemampuan serta profesionalisme staf dalam memberikan layanan. Ini mengindikasikan bahwa dimensi *assurance* (jaminan) di BRI Unit Pejaten Barat telah berjalan dengan baik, di mana staf dapat menumbuhkan rasa percaya dan kepastian bagi nasabah dalam setiap tahap pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas layanan dinilai baik hingga sangat baik oleh responden, penting untuk ditekankan bahwa tingginya nilai rata-rata bukan berarti pelayanan telah mencapai titik optimal tanpa kekurangan. Adanya skor rata-rata terendah pada indikator kecepatan pelayanan mengindikasikan bahwa persepsi positif belum sepenuhnya merata di seluruh aspek layanan. Hal ini menjadi sinyal bahwa BRI Unit Pejaten Barat perlu lebih memperhatikan aspek efisiensi operasional dan manajemen waktu, terutama dalam menghadapi nasabah yang semakin menuntut kecepatan dan ketepatan

dalam pelayanan. Selain itu, meskipun tidak ditemukan penilaian negatif dari responden, kondisi ini belum tentu mencerminkan realitas jangka panjang karena persepsi dapat berubah seiring waktu dan pengalaman layanan berikutnya. Evaluasi berkala, pelatihan berkelanjutan bagi pegawai, dan sistem pelayanan yang adaptif menjadi kunci agar kualitas layanan tidak hanya bertahan, tetapi juga terus berkembang sesuai harapan nasabah dan dinamika industri perbankan.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan BRI Unit Pejaten Barat telah memenuhi lima dimensi utama dalam teori TERRA, yakni *Tangibles*, *Empathy*, *Responsiveness*, *Reliability*, dan *Assurance*. Seluruh indikator memperoleh skor rata-rata yang sangat baik yang menunjukkan bahwa tidak ada aspek layanan yang dinilai buruk oleh responden. Dapat disimpulkan bahwa BRI Unit Pejaten Barat telah berhasil memberikan layanan yang memuaskan dan profesional, meskipun tetap perlu melakukan evaluasi dan penguatan pada aspek kecepatan dan efisiensi layanan agar mampu mempertahankan bahkan meningkatkan kepuasan nasabah di masa mendatang.

V.2 Saran

Pada bagian ini akan disampaikan beberapa saran yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di BRI Unit Pejaten Barat. Saran-saran ini disusun berdasarkan hasil survei terhadap lima dimensi kualitas layanan, yakni sebagai berikut:

a. Meningkatkan Efisiensi Proses Layanan

   BRI Unit Pejaten Barat disarankan untuk melakukan optimalisasi prosedur layanan, terutama pada aspek kecepatan dan ketepatan waktu. Hal ini dapat dilakukan dengan pemanfaatan teknologi sistem antrean digital, penguatan koordinasi antardivisi, dan evaluasi waktu layanan secara berkala. Agar nasabah tidak lagi terlalu lama menunggu di *banking hall* BRI Unit Pejaten Barat dapat menambah jumlah *frontliner* yang ada.

b. Pelatihan Layanan Responsif dan *Problem Solving*

   Perlu adanya pelatihan rutin bagi pegawai dalam hal keterampilan menangani keluhan dan permintaan nasabah secara cepat dan tepat.