

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang Penulis lakukan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, maka Penulis menarik kesimpulan sebagai berikut, Karya Ilmiah ini berjudul ‘‘Analisis Pelayanan Pelanggan pada PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Jakarta Fakhrudin’’. Pelaksanaan tempat dan waktu observasi dilaksanakan di PT. Bank Mandiri (KCP) Jakarta Fakhrudin terletak di Jl. K.H. Fakhrudin No. 15 Tanah Abang, Jakarta Pusat – Indonesia dan dilaksanakan selama 6 bulan (22 Agustus 2018 – 22 Januari 2019).

Masalah yang ditemukan Penulis selama melakukan penelitian yaitu, terkait pada pelayanan pelanggan yang terjadi di KCP Jakarta Fakhrudin karena dari masalah *Customer Service* yang memberikan pelayanan kepada para pelanggan dengan kurang maksimal. Hal ini dibuktikan dari survei Penulis yaitu, banyaknya form bukti keluhan nasabah dan keluhan-keluhan langsung yang diberikan para pelanggan saat berlangsungnya aktivitas pelayanan. Hal ini yang membuat berkurangnya kualitas dari suatu perusahaan tersebut.

Solusi yang dapat diberikan oleh Penulis untuk permasalahan ini yaitu, diadakan pelatihan bagi *para* pelayan pelanggan secara berkala, mengadakan rekrutmen karyawan khususnya pelayan pelanggan penambahan mesin *printer* demi kelancaran kinerja dalam melaksanakan pemberi layanan, dan membenahi sistem aplikasi Mandiri *Online* yang sering mengalami gangguan sehingga transaksi yang dilakukan pelanggan tidak dapat berjalan sesuai dengan keinginannya.

B. Saran

Berdasarkan dari analisis penelitian yang dilakukan, maka Penulis ingin memberikan beberapa masukan yang diharapkan membantu dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan di Bank Mandiri KCP Jakarta Fakhrudin di masa yang akan datang:

1. Bagi Kepala Cabang (KACAB) Bank Mandiri Jakarta Fakhrudin sebaiknya melakukan perbandingan langsung antara pelayanan pelanggan yang diberikan oleh Bank Mandiri dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank pesaing terbesar seperti, Bank BCA. Dengan peninjauan secara langsung, kacab akan merasakan perbedaan serta kenyamanan yang diberikan selama berlangsungnya aktivitas pelayanan pelanggan. Hal ini dapat menjadi salah satu motivasi dalam memperbaiki aktivitas pelayanan pelanggan yang diberikan oleh Bank Mandiri.

2. Bagi *Customer Service*, sebaiknya melakukan pelatihan tentang kualitas pelayanan secara berkala dari dasar pelayanan hingga prinsip kualitas pelayanan. Hal ini bermaksud untuk menambah wawasan serta apa yang sudah dipelajari selama pelatihan dapat diterapkan oleh *Customer Service* di setiap aktivitas pemberian layanan terhadap nasabah sehingga mencapai pada tujuan memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pelanggan.
3. Bagi bagian kepegawaian, sebaiknya melakukan peninjauan mengenai jumlah nasabah yang terdaftar di Bank Mandiri KCP Jakarta Fakhruddin guna mengetahui *Customer Service* yang berada disana tidak sepadan dengan banyaknya nasabah yang terdaftar. Hal ini bermaksud untuk memperlancar proses pemberian layanan sehingga pelanggan tidak perlu antri dengan waktu yang cukup lama dikarenakan kurangnya tenaga *Customer Service*.
4. Bagi karyawan di bagian IT, mengenai sistem Mandol (Mandiri Online) sebaiknya meninjau dan melakukan perbandingan antara sistem pelayanan jasa online dari Bank lainnya agar semakin sadar untuk lebih membenahkan sistem tersebut sehingga mengurangi keluhan pelanggan yang datang setiap harinya. Karena Mandol adalah layanan jasa yang berbasis online, maka dari itu masalah ini juga menyebabkan berkurangnya kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa yang ditawarkan oleh Bank Mandiri.