

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan merupakan langkah terakhir yang penulis lakukan dalam penelitian yang berjudul “Persepsi Pegawai tentang Hubungan BRInets dengan Kualitas Pelayanan dalam Melayani Pembukaan Rekening BritAma (Studi Kasus Pada BRI Cabang Majalaya Unit Banjaran Bandung)”. Setelah membuat suatu kesimpulan selanjutnya penulis memberikan saran-saran, dengan harapan adanya perbaikan khususnya bagi objek penelitian dan pihak lain yang berkepentingan dengan skripsi ini.

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan langsung yang dilakukan selama penelitian di BRI Unit Banjaran mengenai Persepsi Pegawai tentang Hubungan BRInets dengan Kualitas Pelayanan dalam Melayani Pembukaan Rekening BritAma beserta hasil pembahasan sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut

1. Berdasarkan hasil analisis data dengan jumlah responden 22 orang, diketahui bahwa Sistem Informasi BRInets secara umum telah memiliki sistem informasi yang **sangat baik**. Tingginya sistem informasi ini menunjukkan bahwa Sistem Informasi BRInets telah berhasil dikuasai oleh setiap petugas dalam melakukan pelayanan

2. Untuk hasil analisis tentang Kualitas Pelayanan Petugas pada Unit Pelayanan Nasabah (UPN) BRI Unit Banjaran. secara keseluruhan telah memiliki pelayanan yang **baik**. Tingginya kualitas pelayanan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan telah berhasil menguasai bidang pekerjaan setiap petugas yang menjadi tanggung jawabnya, hal ini akan berimplikasi terhadap meningkatnya kesiapan karyawan, baik mental maupun persiapan dalam bekerja supaya kualitas pelayanan petugas kepada nasabah akan menjadi lebih baik.
3. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi *product moment* diketahui bahwa hubungan Sistem Informasi BRInets terhadap Kualitas Pelayanan Petugas berada dalam kategori “**tinggi**” atau “**kuat**”. Hal ini menunjukkan bahwa korelasi antara Sistem Informasi BRInets terhadap Kualitas Pelayanan pada klasifikasi tinggi atau kuat. Berarti Unit Pelayanan Nasabah (UPN) BRI Unit Banjaran sudah baik dalam mengimplementasikan Sistem Informasi BRInets sehingga menunjang Kualitas Pelayanan kepada nasabahnya.

5.2. Saran

Di masa mendatang, PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Persero sebagai bank yang sangat memperhatikan kualitas pelayanan jasa diharapkan dapat meningkatkan kualitas dalam penyajian informasi dan akses data yang merupakan salah satu media pendukung untuk memberikan pelayanan yang baik. Adapun saran-saran dari penulis adalah sebagai berikut :

1. Melakukan *up grade* penggunaan sistem operasi pada komputer karyawan bagi tiap-tiap unit secara terus-menerus sesuai dengan yang dibutuhkan.
2. *Maintenance* yang baik terhadap perangkat yang ada, termasuk perangkat *Printer Passbook*.
3. Agar diadakan pelatihan yang *sustainable* untuk membentuk sumber daya manusia yang handal bagi optimalisasi penggunaan sistem informasi.
4. Kecermatan serta ketelitian dari pihak Unit Pelayanan Nasabah (UPN) dalam mengisi data nasabah ataupun data lainnya agar tidak terjadi kesalahan pengisian dari data ke sistem.
5. Penyajian informasi yang baik dan mudah dipahami oleh pihak nasabah mengenai peraturan-peraturan yang ada ataupun prosedur yang harus dilakukan, sehingga nasabah bisa mengetahui dan memahaminya, agar nasabah menjadi puas.