

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan merupakan langkah terakhir yang penulis lakukan dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan pada PT Bank Jabar Banten Cabang Utama Bandung”, setelah membuat suatu kesimpulan selanjutnya penulis mencoba memberikan saran-saran, dengan harapan adanya perbaikan khususnya bagi objek penelitian dan pihak lain yang berkepentingan dengan penyusunan skripsi ini.

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan, kesimpulan yang dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Sistem informasi pelayanan pengaduan nasabah pada PT Bank Jabar Banten Cabang Utama Bandung diukur melalui indikator (1) akurat, (2) tepat waktu, (3) relevan, (4) lengkap. Berdasarkan hasil analisis data ditemukan bahwa sistem informasi pelayanan pengaduan nasabah berada pada kategori baik dan membawa implikasi yang positif terhadap kualitas pelayanan pada PT Bank Jabar Banten Cabang Utama Bandung.
2. Kualitas pelayanan pada PT Bank Jabar Banten Cabang Utama Bandung diukur melalui indikator (1) keandalan (*reliability*), (2) daya tanggap (*responsiveness*), (3) jaminan (*assurance*), (4) empati (*empathy*), dan (5) bukti langsung (*tangible*). Berdasarkan hasil analisis data ditemukan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori kurang baik tetapi membawa implikasi yang positif terhadap sistem informasi pelayanan pengaduan nasabah pada PT Bank Jabar Banten Cabang Utama Bandung

3. Berdasarkan hasil perhitungan regresi dan uji hipotesis maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara sistem informasi pelayanan pengaduan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada PT Bank Jabar Banten Cabang Utama Bandung. Selanjutnya, setelah dihitung koefisien korelasi menggunakan Korelasi *Product Moment* dan dikonsultasikan pada tabel koefisien korelasi berada pada kategori sedang/cukup kuat. Artinya terdapat hubungan yang cukup kuat antara sistem informasi pelayanan pengaduan nasabah dengan kualitas pelayanan pada PT Bank Jabar Banten Cabang Utama Bandung.

B. Saran

Berdasarkan pada uraian-uraian yang telah dikemukakan pada bagian sebelumnya, maka dapat diajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Dalam rangka memaksimalkan penerapan sistem informasi pelayanan pengaduan nasabah, maka pihak PT Bank Jabar Banten Cabang Utama Bandung harus lebih memperhatikan atau memaksimalkan penerapan sistem informasi pelayanan pengaduan nasabah. Dalam sistem informasi pelayanan pengaduan nasabah, indikator akurat memiliki tingkat akurasi informasinya yang belum optimal dan belum maksimal dibandingkan indikator lainnya. Indikator akurat yang belum optimal ini, perlu mendapat perhatian dari para karyawan/petugas PT Bank Jabar Banten Cabang Utama Bandung. Hal-hal yang harus dilakukan yang berkaitan dengan indikator akurat antara lain:
 - a. Meningkatkan kesesuaian informasi data nasabah
 - b. Meningkatkan kesesuaian informasi data pengaduan nasabah

- c. Meningkatkan kesesuaian informasi tagihan kartu kredit dan atau tagihan lainnya, dan
 - d. Meningkatkan kemampuan informasi sebagai solusi pemecahan masalah yang sedang dihadapi.
2. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, maka pihak PT Bank Jabar Banten Cabang Utama Bandung harus lebih memperhatikan atau memaksimalkan pelayanannya kepada nasabahnya. Dalam variabel kualitas pelayanan, indikator keandalan berada pada kategori terendah dibandingkan dengan indikator lainnya. Rendahnya indikator keandalan pada variabel kualitas pelayanan, perlu mendapat perhatian dari para karyawan/petugas PT Bank Jabar Banten Cabang Utama Bandung, sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan, terutama yang berkaitan dengan indikator keandalan. Salah satu hal yang harus dilakukan yaitu meningkatkan kemampuan karyawan bank dalam memberikan pelayanan/jasa kepada nasabahnya.
3. Sementara pada pihak pengambil kebijakan/pengambil keputusan pada PT Bank Jabar Banten Cabang Utama Bandung dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, perlu mencermati lebih lanjut pemenuhan syarat-syarat penerapan sistem informasi pelayanan pengaduan nasabah. Pemenuhan syarat tersebut penting pada perkembangan dunia perbankan, agar penerapannya tidak bersifat memaksa, dan pada akhirnya dapat dimanfaatkan bagi pencapaian dan peningkatan kualitas pelayanan serta mempertahankan komitmen tinggi dari PT Bank Jabar Banten Cabang Utama Bandung untuk bekerja sama dengan para nasabahnya.