

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai “SMS Banking sebagai Inovasi kualitas pelayan jasa pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Padang”, yang dikemukakan pada bab sebelumnya, sebagai penutup penulis membuat kesimpulan dan memberikan saran yang mungkin memberikan manfaat bagi perusahaan, antara lain:

Survei yang telah dilakukan, diketahui bahwa nasabah yang menggunakan SMS Banking sebagai Inovasi kualitas pelayan jasa pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Padang, sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dari hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa potensi pengembangan Layanan SMS-Banking BTN sangat besar. Potensi ini juga dapat diambil oleh Bank Nagari karena secara demografi penduduk Sumatera Barat juga masih relatif banyak yang belum berhubungan dengan bank sebelumnya (unbanked), dan masyarakat yang belum terlayani oleh bank karena faktor jarak, lokasi yang terpencil dan lain sebagainya (unserved).

Kendala yang saat ini umum terjadi yaitu tentang nasabah tidak memahami Produk & cara transaksi saat ini banyak terjadi dikalangan masyarakat luas, pada zaman yang serba canggih seperti saat sekarang ini, maka sebuah pengetahuan terhadap

teknologi sangatlah penting bagi masyarakat yang masih awam menggunakan sebuah teknologi yang disertai dengan aplikasi-aplikasi yang sangat canggih.

Maka solusi mengenai hal tersebut yakni untuk menghadapi nasabah yang tidak memahami Produk & cara transaksi pada SMS-Banking, Bank Tabungan Negara memberikan layanan panduan untuk nasabah dengan hanya mengakses *Call Center* ke 3555 atau mengirimkan pesan, maka nasabah dapat mendengarkan panduan yang telah di jelaskan oleh *Call Center*. Jika seandainya nasabah masih belum puas dengan hal tersebut, nasabah dapat mengunjungi kantor Bank Tabungan Negara terdekat dan menemui langsung *Costumer Service* yang telah tersedia diseluruh cabang Bank Nagari.

2. **Saran**

Performa dan keunggulan suatu produk sangatlah penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Artinya apabila suatu produk yang ditawarkan mendapat respon yang positif dari pelanggan, hal ini karena produk tersebut dapat memenuhi harapan-harapan yang diinginkan pelanggan. Sebaliknya apabila pelanggan kecewa kemungkinan tidak akan mau lagi membelinya dan bahkan akan menceritakan pengalaman buruk tersebut kepada orang lain.

Bank Tabungan Negara Cabang Padang harus memberikan masukan atau usulan khususnya kepada bagian *R&D* untuk selalu meningkatkan fitur produk Layanan SMS-Banking *BTN*. Nasabah sebagai target pasar mempunyai kekuatan tawar menawar yang

tinggi terhadap produk Layanan SMS-Banking BTN karena pembeli memiliki preferensi yang cukup mengenai produk yang akan mereka beli.

Untuk itu *Costumer Service* diharapkan lebih teliti lagi dalam memeriksa kelengkapan fomulir calon nasabah Bank Tabungan Negara tidak perlu berulang kali datang untuk memenuhi persyaratan menjadi nasabah Bank Tabungan Negara Dan diharapkan para petugas di Bank Tabungan Negara dapat lebih sigap dalam menghadapi nasabah yang ingin bertransaksi agar tidak menimbulkan antrian panjang.

Untuk menghadapi nasabah yang tidak memahami produk dan cara transaksi pada SMS-Banking, Bank Tabungan Negara memberikan layanan panduan untuk nasabah dengan hanya mengakses *Call Center* ke 3555 atau mengirimkan pesan, maka dapat mendengarkan panduan yang telah di jelaskan oleh Call Center. Jika seandainya nasabah masih belum puas dengan hal tersebut, nasabah dapat mengunjungi kantor Bank Tabungan Negara terdekat dan bertransaksi dengan *Costumer Service* yang telah tersedia diseluruh cabang Bank Tabungan Negara.

Demi terjaganya keamanan uang nasabah dari kejadian pencurian uang, Bank Tabungan Negara menerapkan sebuah pembatasan nilai transaksi yang dilakukan oleh nasabah dan menerapkan ketersediaan sistem untuk mendeteksi transaksi yang mencurigakan, dengan adanya Otentikasi 2 Faktor (2-FA): Nomor HP yang didaftar di sistem + PIN nasabah, dan akan memblokir secara otomatis akses untuk PIN salah

sebanyak lebih dari 3 kali, dan menerapkan sebuah komunikasi antara lain: melalui manual, poster, sms.

Rekonsiliasi transaksi dilakukan secara harian ini dapat membantu kendala terhadap transaksi yang tidak tertera pada jurnal, suatu transaksi yang gagal akan terdapat pemberitahuan secara otomatis upaya untuk melakukan transaksi ulang agar dapat terposting pada jurnal nasabah tersebut. Dalam hal ini pihak Bank Nagari akan memberi sedikit informasi kepada nasabahnya untuk menggunakan kartu *mobile phone* dari Telkomsel, hal ini dikarenakan jaringan Telkomsel sudah terpercaya menjadi jaringan no. 1 yang terluas dan jarang terjadinya gangguan jaringan.

