

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai optimalisasi pelayanan dan efisiensi operasional di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, dapat disimpulkan bahwa pelayanan dan efisiensi operasional merupakan dua aspek yang saling berkaitan dan memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan kinerja perbankan. Kedua aspek tersebut tidak dapat dipisahkan, karena kualitas pelayanan yang baik harus didukung oleh operasional yang efisien agar mampu memberikan hasil yang optimal bagi perusahaan maupun kepuasan bagi nasabah.

Pelayanan yang diberikan oleh pihak bank secara umum telah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari sikap pegawai yang ramah, sopan, dan responsif dalam melayani nasabah, serta kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami. Selain itu, bank juga telah memanfaatkan perkembangan teknologi dengan menghadirkan berbagai layanan digital seperti mobile banking, internet banking, dan mesin layanan mandiri, yang mampu mempercepat proses transaksi, mengurangi waktu tunggu, serta meningkatkan kenyamanan dan kemudahan bagi nasabah dalam mengakses layanan perbankan.

Namun demikian, berdasarkan hasil pengamatan dan pembahasan yang telah dilakukan, masih terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi optimalisasi pelayanan. Kendala tersebut antara lain masih terjadinya antrean pada jam-jam tertentu, keterbatasan jumlah petugas pelayanan dibandingkan dengan jumlah nasabah, serta adanya gangguan sistem yang sewaktu-waktu dapat menghambat kelancaran proses transaksi. Selain itu, masih terdapat nasabah yang belum

sepenuhnya memahami atau mampu menggunakan layanan digital yang disediakan, sehingga mereka masih bergantung pada layanan konvensional di kantor cabang. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya optimal dan masih memerlukan perbaikan serta pengembangan secara berkelanjutan.

Dari sisi efisiensi operasional, bank telah melakukan berbagai upaya strategis seperti pemanfaatan teknologi informasi, penyederhanaan prosedur layanan, serta pengelolaan sumber daya manusia secara lebih efektif dan efisien. Upaya tersebut terbukti mampu meningkatkan produktivitas kerja, mempercepat proses pelayanan, serta membantu dalam menekan biaya operasional perusahaan. Selain itu, penerapan sistem digital juga berperan penting dalam mengurangi ketergantungan terhadap proses manual, sehingga dapat meminimalkan potensi kesalahan dan meningkatkan akurasi data.

Meskipun demikian, dalam penerapannya efisiensi operasional masih menghadapi tantangan, terutama dalam menjaga keseimbangan antara efisiensi biaya dan kualitas pelayanan. Peningkatan efisiensi yang tidak diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik dapat berdampak pada menurunnya kepuasan nasabah. Oleh karena itu, bank perlu memastikan bahwa setiap upaya efisiensi yang dilakukan tetap berorientasi pada peningkatan kualitas layanan kepada nasabah.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi pelayanan dan efisiensi operasional di Bank Negara Indonesia telah berjalan dengan cukup baik dan menunjukkan perkembangan yang positif. Namun, masih diperlukan upaya peningkatan secara berkelanjutan, baik dari segi kualitas pelayanan, pemanfaatan teknologi, maupun pengelolaan operasional, agar bank dapat terus memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah, meningkatkan kepuasan serta loyalitas

nasabah, dan pada akhirnya memperkuat daya saing perusahaan di industri perbankan yang semakin kompetitif.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai optimalisasi pelayanan dan efisiensi operasional di Bank Negara Indonesia, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan kinerja perusahaan serta pengembangan penelitian di masa yang akan datang.

1. Saran untuk Instansi

Bank perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara melakukan penyesuaian jumlah petugas, khususnya pada jam-jam sibuk, sehingga antrean nasabah dapat diminimalkan dan waktu tunggu menjadi lebih efisien. Selain itu, pengaturan sistem antrean yang lebih terstruktur dan berbasis digital juga dapat menjadi solusi dalam meningkatkan kenyamanan nasabah.

Perlu dilakukan peningkatan kualitas sistem teknologi informasi secara berkelanjutan, baik melalui pembaruan sistem maupun pemeliharaan rutin, guna meminimalkan terjadinya gangguan sistem yang dapat menghambat proses pelayanan. Stabilitas sistem menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran operasional serta menjaga kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan.

Bank diharapkan lebih aktif dalam melakukan edukasi kepada nasabah terkait penggunaan layanan digital, seperti mobile banking dan layanan mandiri lainnya. Edukasi ini dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti sosialisasi langsung di kantor cabang, penyediaan panduan penggunaan, maupun melalui media digital. Dengan meningkatnya pemahaman nasabah,

diharapkan penggunaan layanan digital juga meningkat sehingga dapat mengurangi beban pelayanan di kantor cabang.

Peningkatan kompetensi sumber daya manusia perlu terus dilakukan melalui pelatihan yang berkelanjutan, khususnya dalam bidang pelayanan prima, komunikasi efektif, serta penguasaan teknologi perbankan. Hal ini penting agar pegawai mampu memberikan pelayanan yang profesional, cepat, dan solutif sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Bank perlu terus mengembangkan inovasi layanan berbasis teknologi yang tidak hanya berorientasi pada efisiensi operasional, tetapi juga pada peningkatan pengalaman nasabah. Inovasi tersebut dapat berupa pengembangan fitur layanan digital yang lebih user friendly, peningkatan keamanan sistem, serta integrasi layanan yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

Selain itu, bank juga perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja pelayanan dan operasional, baik melalui survei kepuasan nasabah maupun penilaian internal. Hasil evaluasi tersebut dapat dijadikan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan strategis guna meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional secara berkelanjutan.

2. Saran untuk Penulisan Selanjutnya

- a. Penulisan selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode penelitian yang lebih mendalam, seperti wawancara langsung dengan nasabah maupun pegawai bank, sehingga data yang diperoleh tidak hanya bersifat deskriptif tetapi juga mampu menggambarkan kondisi yang lebih komprehensif dan mendalam.
- b. Penulisan selanjutnya dapat memperluas objek penelitian dengan tidak hanya berfokus pada satu bank, tetapi juga melakukan perbandingan dengan bank lain,

baik bank pemerintah maupun swasta. Hal ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang lebih luas mengenai penerapan pelayanan dan efisiensi operasional di industri perbankan.

- c. Penulisan selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain, seperti kepuasan nasabah, loyalitas nasabah, kualitas layanan digital, serta kepercayaan nasabah, sehingga dapat diketahui secara lebih jelas hubungan dan pengaruh antara pelayanan, efisiensi operasional, dan kinerja perbankan.
- d. Diharapkan penulisan selanjutnya dapat mengkaji lebih dalam mengenai pengaruh transformasi digital terhadap efisiensi operasional perbankan, khususnya dalam menghadapi perkembangan teknologi dan perubahan perilaku nasabah di era digital. Selain itu, Penulisan selanjutnya diharapkan dapat mengkaji faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi pelayanan dan efisiensi operasional, seperti perkembangan teknologi, persaingan industri perbankan, serta perubahan kebutuhan dan preferensi nasabah, sehingga hasil penelitian menjadi lebih relevan dengan kondisi nyata di lapangan.

