

BAB 3

KESIMPULAN DAN SARAN

3.1 Kesimpulan

Sebagai Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dibidang perbankan, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. merupakan salah satu ujung tombak perekonomian nasional. Untuk memenangkan persaingan bisnis didalam dunia perbankan maka Bank BRI dalam hal ini harus terus memberikan fasilitas pendukung yang terbaik serta kualitas jasa yang unggul. Dengan dibentuknya Standar Operasional Perusahaan (SOP) maka diharapkan semua pihak dan aspek pendukung untuk melaksanakan serta memberikan pelayanan yang optimal bagi perusahaan.

Untuk mengawasi pemberian pelayanan tetap optimal, maka diperlukan unit kerja bernama *Quality Assurance (QA Department)*. QA berada di bawah divisi *Consumer Banking* maka unit ini disebut sebagai *Consumer Banking Quality Assurance (CBQA)*. CBQA bertanggung jawab untuk memastikan semua kegiatan dilaksanakan dengan baik, benar dan efektif serta mendukung pihak bisnis.

Pada bidang ini selain ditugaskan untuk memantau fasilitas serta kualitas produk maupun jasa, QA juga mengevaluasi kinerja karyawan mulai dari tingkat terendah seperti satpam dan *frontliner*, hingga tingkat yang paling tinggi seperti manajer dan kepala cabang. Penilaian dilakukan secara periodik dan teratur yang berguna untuk mengurangi tingkat resiko serta dampak sistemik yang nantinya akan menimbulkan stigma negatif dari nasabah maupun masyarakat pada umumnya. Namun, masih adanya permasalahan yang timbul seperti banyaknya

antrian dalam *Banking Hall* yang disebabkan oleh lambatnya pelayanan *teller* dan CS, serta sering terjadinya *maintenance* pada mesin ATM maka pihak bank harus lebih konsisten dalam melakukan pengawasan dan secepat mungkin melakukan tindakan agar tidak mengganggu produktivitas serta meminimalisir kerugian yang mungkin akan dihadapi.

3.2 Saran

1. Secara rutin melakukan inspeksi untuk melihat sejauh mana prosedur pelayanan telah dilaksanakan oleh karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.
2. Memberikan pelatihan kepada karyawan CS maupun *teller* baru agar lebih cepat beradaptasi terhadap lingkungan pekerjaannya. Dan ketika karyawan baru tersebut melakukan pekerjaannya, perlu adanya bimbingan khusus dari supervisor bidang terkait untuk melakukan pengawasan secara langsung agar mereka mampu memberikan kinerja yang optimal.
3. Meningkatkan kerja sama dengan PT. Beringin Gigantara dalam hal pengembangan dibidang IT khususnya perangkat ATM seperti pembaruan mesin agar tidak sering terjadi masalah yang menimbulkan ketidaknyamanan bagi nasabah Bank BRI.