

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan data dan analisis yang diuraikan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dan *Potential Gain In Customer Value* diketahui kualitas pelayanan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin belum seluruhnya memenuhi kriteria pelayanan prima karena secara rata-rata keseluruhan *item* variabel masih terdapat kesenjangan antara nilai rata-rata tingkat kinerja/*performance* dengan nilai rata-rata tingkat kepentingan/*importance*.

Dengan menggunakan diagram *Cartesius* diketahui:

- a. Kuadran I. Bercirikan *performance* rendah tetapi *importance* tinggi.

Terdapat enam variabel yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan *performance*-nya, yaitu:

- 4 (Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan)
- 7 (Tindakan pelayanan yang cepat)
- 14 (Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada nasabah)
- 16 (Mengutamakan kepentingan nasabah)
- 18 (Ketepatan waktu pelayanan)

b. Kuadran II. Bercirikan *performance* tinggi diikuti oleh *importance* yang tinggi pula. Sebanyak delapan *item* variabel telah memenuhi kriteria dimaksud yaitu:

- 1 (Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan sesuai janji)
- 2 (Karyawan dapat diaandalkan menangani masalah/ kebutuhan nasabah)
- 3 (Karyawan memberikan pelayanan secara benar sejak pertama kali menanggapi keperluan nasabah)
- 5 (Menyimpan catatan/dokumen nasabah tanpa kesalahan)
- 8 (Kesiapan karyawan dalam membantu nasabah)
- 10 (Kepercayaan terhadap bank)
- 11 (Keamanan bertransaksi)
- 12 (Karyawan yang konsisten bersikap sopan dan ramah)

c. Kuadran III. Bercirikan *performance* rendah dan *importance* juga rendah. Sehingga tidak menjadi prioritas untuk perbaikan. Sebanyak enam *item* variabel yang masuk kriteria, yaitu:

- 9 (Kesanggupan mengubah pelayanan sesuai kebutuhan)
- 15 (Pelayanan kepada nasabah dengan penuh perhatian tanpa memandang status sosial)
- 19 (Memberikan pelayanan menggunakan peralatan yang modern)
- 20 (Memiliki fasilitas yang berdaya tarik visual)
- 21 (Karyawan berpenampilan rapi)

- 22 (Materi-materi berkaitan dengan pelayanan berdaya tarik visual)

d. Kuadran IV. Bercirikan *performance* tinggi tetapi *importance* rendah.

Dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan.

Sebanyak tiga *item* variabel yang masuk dalam kriteria ini, yaitu:

- 6 (Menginformasikan nasabah tentang kepastian waktu pelayanan)

- 13 (Kemampuan karyawan berkomunikasi)

- 17 (Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan)

Dalam menjaga loyalitas pelanggan, atribut-atribut yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki merupakan atribut yang berada di kuadran satu pada metode IPA dan memiliki nilai potensi berdasarkan indeks Potential Gain in Customer Value (PGCV) diatas rata-rata dan dimulai dari yang paling besar.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas direkomendasikan kepada petugas pelayanan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, hendaknya lebih memperhatikan dan memprioritaskan perbaikan kualitas pelayanan pada *item* yang berada pada kuadran I yaitu 4 (Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan), 7 (Tindakan pelayanan yang cepat), 14 (Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada nasabah), 16 (Mengutamakan kepentingan nasabah) dan 18 (Ketepatan waktu pelayanan), atau memprioritaskan perbaikan berdasarkan nilai PGCV yang paling besar yaitu 7 (Tindakan pelayanan yang cepat).

PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin bisa melakukan penambahan loket-loket *Costumer Service* ataupun *Teller* agar bisa memberikan pelayanan lebih cepat serta menghindari penumpukan antrian nasabah.