

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian ini, dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik kebutuhan dan keinginan nasabah atas layanan ATM Bank “X” yang memiliki bobot 5 dan 4:
 - a) Pembobotan yang memiliki nilai 5 (sangat penting) yaitu:
 - Keamanan di dalam ruang ATM
 - Keamanan di lokasi sekitar ATM
 - Keamanan dalam menggunakan ATM
 - Keamanan perangkat ATM
 - b) Pembobotan yang memiliki nilai 4 (penting) yaitu:
 - Kelancaran dalam menggunakan ATM
2. Hasil penilaian karakteristik kebutuhan dan keinginan nasabah dibandingkan dengan hasil penilaian kinerja layanan ATM Bank “X” menunjukkan bahwa semua karakteristik kebutuhan dan keinginan nasabah masih memiliki kesenjangan yang negatif, yang berarti bahwa nasabah belum merasa puas karena keinginan serta kebutuhannya belum terpenuhi.
 - a) Terdapat 1 kesenjangan yang memiliki nilai negatif lebih besar dari 1, dan merupakan kesenjangan terbesar yaitu keluasan jaringan ATM dengan nilai kesenjangan -1,05.
 - b) Terdapat 6 kesenjangan yang memiliki nilai negatif dengan kesenjangan diantara -0,51 sampai dengan -0,99. Kesenjangan tersebut yaitu:
 - Keamanan di lokasi sekitar ATM (-0,94)
 - Ketersediaan uang dalam ATM (-0,62)
 - Keamanan di dalam ruang ATM (-0,60)
 - Kecepatan dalam menggunakan ATM (-0,59)
 - Kebersihan di dalam ruang ATM (-0,57)
 - Kenyamanan di dalam ruang ATM (-0,51)

c) Terdapat 4 kesenjangan yang memiliki nilai negatif dibawah -0,50.
Kesenjangan tersebut yaitu:

- Keamanan dalam menggunakan ATM (-0,48)
- Kemudahan dalam menggunakan ATM (-0,42)
- Kelancaran dalam menggunakan ATM (-0,34)
- Keamanan perangkat ATM (-0,17)

d) Kesenjangan berdasarkan dimensi diurutkan dari nilai kesenangan terbesar ke terkecil yaitu:

- Bukti Fisik (-0,59)
- Keandalan (-0,57)

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja layanan ATM Bank “X” belum dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.

3. Terdapat karakteristik teknik Bank “X” yang disusun berdasarkan karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan nasabah:

- Kebersihan di dalam ruang ATM
 - Ruang ATM dibersihkan setiap hari
 - Terdapat tempat sampah di dalam ruang ATM
- Kenyamanan di dalam ruang ATM
 - Terdapat *Air Conditioner* di dalam ruang ATM
 - Tersedia pengharum ruangan di dalam ruang ATM
- Keamanan di dalam ruang ATM
 - Tersedia CCTV di dalam ruang ATM
 - Pintu ruang ATM dapat dikunci dari dalam apabila merupakan ruangan tersendiri
 - Pintu kaca ruang ATM menggunakan lapisan yang buram sehingga tidak dapat dilihat dari luar
- Keamanan di lokasi sekitar ATM
 - Terdapat penjaga keamanan pada lokasi sekitar ruang ATM
- Keamanan dalam menggunakan ATM
 - Terdapat cermin pada ATM
- Kelancaran dalam menggunakan ATM
 - Kelancaran dan kecepatan *internet*, perangkat lunak dan *server*

- Kemudahan dalam menggunakan ATM
 - Ada pilihan bahasa Inggris atau Indonesia
 - Keamanan perangkat ATM
 - Nasabah harus mengisi kembali nomor PIN setiap kali akan melakukan transaksi pada ATM
 - Perangkat lunak dalam ATM selalu diperbaharui
 - Ada suara yang terdengar dari ATM bila kartu belum diambil
 - Kartu ATM tertelan apabila tidak diambil setelah waktu yang ditetapkan di ATM
 - Tempat kartu tidak mudah diganjil
 - Ada suara yang terdengar dari ATM bila uang tunai belum diambil
 - Nasabah selalu bisa melakukan penarikan uang tunai pada ATM
 - Menyediakan uang tunai yang jumlahnya mencukupi rata-rata pengambilan uang setiap hari
 - Keluasan jaringan ATM
 - Kartu ATM dapat digunakan di banyak jaringan ATM
4. Berdasarkan 19 karakteristik teknik yang dimiliki oleh Bank “X”, terdapat 5 karakteristik teknik yang memiliki hubungan yang kuat (ditunjukkan dengan angka 9), terdapat 21 karakteristik teknik yang memiliki hubungan dengan kekuatan sedang (ditunjukkan dengan angka 3), dan terdapat 7 karakteristik teknik yang memiliki hubungan yang lemah (ditunjukkan dengan angka 1).
 5. Terdapat 2 karakteristik teknik Bank “X” yang memiliki korelasi positif, yaitu:
 - “Ruang ATM Dibersihkan Setiap Hari” **dengan** “Tersedia Tempat Sampah di Dalam Ruang ATM”
 - “Tersedia Air Conditioner di Dalam Ruang ATM” **dengan** “Tersedia Pengharum Ruangan di Dalam Ruang ATM”
 6. Karakteristik teknik layanan ATM Bank “X” yang diprioritaskan untuk diperbaiki adalah karakteristik teknik yang memiliki nilai tingkat kepentingan relatif yang lebih besar dari angka 5% dan bukan merupakan karakteristik teknik yang telah memiliki nilai yang sangat baik (5) yaitu:

- Menyediakan uang tunai yang jumlahnya mencukupi rata-rata pengambilan uang setiap hari (10,54%)
- Terdapat penjaga keamanan pada lokasi sekitar ruang ATM (8,55%)
- Ada suara yang terdengar dari ATM bila kartu belum diambil (8,55%)
- Kartu ATM tertelan apabila tidak diambil setelah waktu yang ditetapkan di ATM (5,70%)
- Tempat kartu tidak mudah diganjil (5,70%)
- Ada suara yang terdengar dari mesin ATM bila uang tunai belum diambil (5,70%)

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, disaran agar Bank “X”:

1. Untuk dapat mengetahui kebutuhan dan keinginan yang diharapkan dari nasabah mengenai layanan ATM, Bank “X” disarankan untuk:
 - Menyediakan layanan secara *online* untuk menerima keluhan atau saran atas pelayanan yang telah diberikan, juga untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan nasabah.
 - Menyediakan saluran telepon untuk menerima keluhan atau saran atas pelayanan yang diberikan.
 - Memperbaiki layanan secara terus menerus agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah agar tercapainya kepuasan nasabah.
2. Bank “X” sebaiknya memperbaiki kinerja karakteristik teknik yang memiliki nilai dibawah 4. Kinerja karakteristik teknik yang masih memiliki nilai dibawah 4 yaitu “Keluasan Jaringan ATM”, dapat dilakukan dengan penambahan jumlah ATM Bank “X” atau dengan menjalin kerjasama dengan jaringan ATM yang belum dilakukan kerjasama agar dapat digunakan oleh kartu ATM Bank “X” serta memperluas jaringan layanan ATM.
3. Bank “X” sebaiknya memperbaiki kinerja karakteristik teknik layanan ATM memiliki kesenjangan nilai diatas -0,50 yaitu:
 - Keamanan di lokasi sekitar ATM (-0,94)

- ATM sebaiknya berada di ruangan tersendiri dan adanya penjaga keamanan atau lokasi ATM berada di lokasi yang tidak rawan kejahatan
 - Ketersediaan uang dalam ATM (-0,62)
 - Sebaiknya Bank “X” memeriksa rata-rata penarikan uang tunai di setiap ATM sehingga dapat mengetahui jumlah uang tunai yang harus disediakan dalam ATM.
 - Keamanan di dalam ruang ATM (-0,60)
 - Pintu ruangan ATM sebaiknya memiliki kunci agar tidak dapat dibuka dari luar
 - Kecepatan dalam menggunakan ATM (-0,59)
 - ATM sebaiknya menggunakan jaringan internet yang cepat serta lancar dan perangkat lunak dalam ATM terus diperbaharui
 - Kebersihan di dalam ruang ATM (-0,57)
 - Ruang ATM sebaiknya dibersihkan setiap hari
 - Kenyamanan di dalam ruang ATM (-0,51)
 - *Air Conditioner* dan pengharum ruangan dalam ruang ATM sebaiknya dilakukan pemeliharaan secara rutin
4. Bank “X” sebaiknya memprioritaskan perbaikan pada karakteristik teknik yang memiliki tingkat kepentingan relatif yang lebih besar dari angka 5% **dengan cara:**
- Menyediakan uang tunai yang jumlahnya mencukupi rata-rata pengambilan uang setiap hari (10,54%)
 - Bank “X” mengumpulkan data mengenai rata-rata pengambilan uang tunai pada ATM sehingga dapat mengetahui jumlah uang tunai yang harus disediakan dalam ATM
 - Bank “X” menambah uang tunai dalam ATM apabila uang dalam ATM akan segera habis
 - Terdapat penjaga keamanan pada lokasi sekitar ruang ATM (8,55%)
 - Sebaiknya ada penjaga keamanan pada lokasi sekitar ruang ATM Bank “X” agar keamanan nasabah dapat terjaga

- Pintu kaca ruang ATM menggunakan pelapis yang buram sehingga tidak dapat dilihat dari luar (8,55%)
 - Sebaiknya Bank “X” menggunakan bahan pelaspis kaca yang bagus dan tahan lama
- Menggunakan internet, perangkat lunak dan server yang lancar dan cepat (8,55%)
 - Bank “X” sebaiknya melakukan perawatan secara rutin terhadap perangkat internet dan server yang digunakan agar ATM tidak mengalami gangguan jaringan
 - Bank “X” sebaiknya selalu memperbaharui perangkat lunak yang terdapat dalam ATM sehingga keamanan dalam ATM terjamin dan ATM dapat bekerja secara lancar dan cepat
- Ada suara yang terdengar dari ATM bila kartu belum diambil (8,55%)
 - Suara yang terdengar diatur cukup keras agar nasabah mengetahui bahwa kartu ATM masih belum diambil
 - Mesin ATM diatur agar kartu keluar terlebih dahulu daripada uang tunai agar nasabah tidak lupa untuk mengambil kartu ATM
 - Suara yang terdengar dari ATM sebaiknya memperingatkan “Kartu ATM belum diambil” daripada hanya suara peringatan
- Kartu ATM tertelan apabila tidak diambil setelah waktu yang ditetapkan di ATM (5,70%)
 - Bank “X” mengatur ATM agar menelan kartu ATM apabila tidak diambil oleh nasabah setelah waktu yang ditetapkan
 - Bank “X” sebaiknya mengatur ATM agar mengingatkan nasabah untuk mengambil kartu setelah menggunakan ATM pada layar ATM.
- Tempat kartu tidak mudah diganjal (5,70%)
 - Sebaiknya Bank “X” memeriksa secara berkala tempat kartu ATM agar memastikan bahwa tidak ada yang menggajjal
 - Sebaiknya Bank “X” menggunakan tempat kartu model terbaru sehingga sulit untuk diganjal
- Ada pilihan Bahasa Inggris atau Indonesia (5,70%)

- Bank “X” mengatur pilihan pada tampilan utama ATM agar nasabah dapat memilih bahasa yang akan digunakan
- Bank “X” melakukan penambahan Bahasa Mandarin, yang saat ini menjadi bahasa kedua yang banyak digunakan
- Ada suara yang terdengar dari mesin ATM bila uang tunai belum diambil (5,70%)
 - Suara yang terdengar dari ATM sebaiknya memperingatkan “uang tunai belum diambil” daripada hanya suara peringatan
 - Bank “X” mengatur ATM agar suara yang terdengar dari ATM cukup keras apabila uang tunai belum diambil oleh nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work for You*. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Dale, B. G. (1994). *Managing Quality* (2nd ed.). Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Goetsch, D., & Davis, S. (2014). *Quality Management for Organizational Excellence*. London: Pearson Education.
- Harminingtyas, R. (2014). Analisis Pengaruh Variabel Overall Customer Satisfaction Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Air Minum Dalam Kemasan Merek AQUA di Kota Semarang. *STIE SEMARANG*.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management* (12th ed.). New Jersey: Pearson.
- Indah, D. R. (2016, November). Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI'46 Cabang Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 5(2), 545 – 554
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing* (16th ed.). Edinburg Gate: Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Prentice Hall.
- Robbins, S. P., Coutler, M., & DeCenzo, D. A. (2017). *Fundamentals of Management* (10th ed.). Edinburg Gate: Pearson.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Bussines* (7th ed.). Chincester: Wiley.
- Stevenson. J. (2018). *Operations Management* (13th ed.). New York: McGraw Hill.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2018). *Essential of Services Marketing* (3th ed.). Edinburg Gate: Pearson.
- Yushita, A. N. (2011). Memahami Jasa-jasa Perbankan dan Pengaplikasiannya. 1 - 21.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations* (6th ed.). New York: The Free Press.
- <http://www.2012forum.com/technology/pengertian-sejarah-fungsi-sertaperangkat-yang-ada-pada-atm> (diakses tanggal 13 November 2018, jam 15.23).
- <https://handsonbanking.org/adults/basics-banking-services/atm-debit-cards/what-is-an-atm/> (diakses tanggal 28 September 2018, jam 10.07).
- <http://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/bank> (diakses tanggal 3 Desember 2018, jam 17.58).
- [https://www.bank"X".com](https://www.bank) (diakses tanggal 15 September 2018, jam 13.17).