

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Bank Central Asia Cabang Pembantu Tanah Abang sudah baik. Hal ini telah dijelaskan oleh 5 indikator yang digunakan yaitu tangibles, reliability, responsiveness, Assurance, dan Empathy:

6.1.1. Tangibles (Bukti Fisik)

Dapat disimpulkan berdasarkan hasil penelitian untuk masalah sarana prasarana indikator tangibles belum cukup optimal dikarenakan belum tersedia ruang tunggu khusus untuk pengajuan pembiayaan UMKM sehingga yang ingin mengajukan UMKM menunggu di Banking Hall menyatu dengan nasabah yang ingin bertransaksi. Terkait dengan brosur pembiayaan UMKM dan informasi secara online sudah tersedia di website BCA sehingga mudah diakses oleh siapapun.

6.1.2. Reliability (Kehandalan)

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terkait dengan prosedur pembiayaan UMKM antara lain persyaratan yang wajib dilampirkan masih terbilang rumit dan tidak mudah seperti usaha minimal 6 bulan berjalan dan wajib memiliki NPWP, BPJS Ketenagakerjaan, dan Surat Keterangan Usaha atau Nomor Izin Berusaha.

6.1.3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Mampu menjawab keluhan para Pelaku UMKM, memberikan saran yang sesuai dengan masalah dan kebutuhan yang diperlukan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan untuk indikator Responsiveness sudah optimal.

6.1.4. Assurance (Jaminan)

Dapat disimpulkan sudah optimal dikarenakan terkait dengan biaya tidak dipungut biaya administrasi dan biaya provisi.

6.1.5. Empathy (Kepedulian)

Para karyawan termasuk karyawan pembiayaan kredit sudah baik, sopan dan ramah membuat para Pelaku UMKM tetap berkesinambungan untuk bekerjasama dengan Bank Central Asia khususnya Cabang Tanah Abang.

6.2 Saran

Setelah penulis mengkaji tentang kualitas pelayanan terhadap nasabah di Bank Central Asia KCP Tanah Abang, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Terkait sarana dan prasarana, Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Tanah Abang sebaiknya membuat banner yang memuat informasi tentang persyaratan teknis ataupun administrative mengenai UMKM, agar Pelaku Usaha dapat mengetahuinya. Serta membuat meja layanan khusus didepan untuk melayani masyarakat yang datang perihal pengajuan UMKM serta pemberi informasi terkait layanan yang dibutuhkan pelaku pelaku UMKM.
2. Dapat dilihat dari hasil penelitian bahwa kelima variable kualitas pelayanan terhadap nasabah Bank Central Asia Cabang Tanah Abang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan pelaku UMKM dalam pembiayaan di Bank Central Asia Tanah Abang, untuk itu disarankan kepada manajemen Bank Central Asia Tanah Abang untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang diberikan agar nasabah yang sudah ada dapat bertahan dan dapat menarik nasabah baru. Meningkatkan pelayanan dapat dengan memberikan perhatian terhadap keluhan ataupun permasalahan yang dihadapi asabah dan bersama-sama mencari solusi, meminimalisir kesalahan dalam memberikan layanan, serta tepat waktu dan tepat guna dalam memberikan pelayanan sehingga

nasabah akan selalu merasa puas dan dapat membangun kerjasama jangka panjang.