

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh Kualitas Manajemen Komplain Terhadap Kinerja Pelayanan (Studi kasus pada Nasabah di Bank BJB Syariah KCP Karawang), sebagaimana telah dikemukakan dalam Bab IV, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Kualitas Manajemen Komplain dinilai tinggi oleh nasabah. dilihat dari skor kumulatif sebesar 2373. Hal ini berarti menunjukkan bahwa pelaksanaan Kualitas Manajemen Komplain di Bank BJB Syariah KCP Karawang adalah baik sesuai dengan ketentuan indikator tentang manajemen komplain yang baik
2. Tingkat Kinerja Pelayanan di Bank BJB Syariah KCP Karawang dinilai tinggi, dilihat dari total skor kontinum sebesar 2206. Hal ini berarti menunjukkan bahwa Kinerja Pelayanan yang dilaksanakan Bank BJB Syariah KCP Karawang dinilai baik sesuai dengan indikator untuk mengukur kinerja pelayanan yang baik.
3. Pengaruh Kualitas Manajemen Komplain terhadap Kinerja Pelayanan sebesar 68,4%, Kemudian sisanya sebesar 31,6% perubahan yang terjadi pada variabel Y atau kinerja pelayanan disebabkan oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Setelah dilakukan uji hipotesis besarnya pengaruh variabel kualitas manajemen komplain terhadap variabel kinerja pelayanan tersebut signifikan. Ini berdasarkan pada analisis kuantitatif yang

menghasilkan nilai t hitung (9,649) > dari t tabel (2,01669) dan Probabilitas $0,000 < 0,05$.

5.2 Saran

Tanpa mengurangi rasa hormat penulis memberikan saran membangun kepada BJB Syariah KCP Karawang dengan harapan bisa menjadi acuan keputusan manajemen untuk memperbaiki kualitas manajemen komplain dan kinerja pelayanan yang diberikan.

1. Keakuratan informasi dari Bank harus lebih ditingkatkan.
Informasi yang nasabah terima harus sesuai dengan apa yang ada pada Bank tersebut dan akurat. Informasi yang tidak akurat akan menjadi pemicu terjadinya ketidakpuasan yang berujung pada komplain dan penilaian kinerja pelayanan yang buruk.
2. Ketersediaan saluran telepon bebas pulsa yang sangat minim hendaknya ditambahkan agar mempermudah nasabah yang kesulitan mendapatkan informasi.
3. Ketepatan dan keadilan perlakuan Bank dalam menyelesaikan komplain nasabah perlu diperbaiki lagi.
4. Waktu pelayanan yang terkadang tidak efisien membuat nasabah menunggu lama perlu di tingkatkan lagi agar waktu menjadi lebih efisien.