

BAB IV

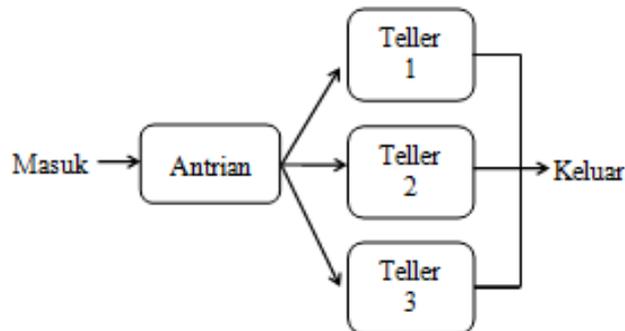
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

Program kerja praktek ini berlangsung selama kurang lebih satu bulan, dalam waktu – waktu tersebut penulis melakukan pengidentifikasian masalah yang ada dalam perusahaan, terutama pada bagian layanan.

Pada saat pengidentifikasian ditemukan permasalahan yaitu mengenai kurang efektifnya layanan yang diberikan pada bagian frontliner, khususnya teller. Hal ini karena adanya peraturan pelayanan berjarak kepada nasabah dan pembatasan jam operasional di tengah pandemic covid-19 . Hal ini menyebabkan adanya antrian nasabah yang akan melakukan transaksi di teller. Hal ini tidak sesuai dengan dimensi kualitas layanan yaitu reliability, yang berarti kemampuan untuk melakukan pelayanan dengan segera dan memuaskan.

Penulis mulai mencari tahu bagaimana prosedur pelayanan transaksi di teller pada Bank BRI Kanca Tulang Bawang. Sistem layanan yang dilakukan adalah nasabah yang akan melakukan transaksi di teller baik transaksi diatas maupun dibawah 10 juta akan diberi nomor atrian. Sistem antrian yang diterapkan adalah Multi Channel – Single Phase, dimana ada beberapa satu antrian dan beberapa pelayanan. Namun sistem antrian inipun belum meminimalisir antrian, karena banyaknya nasabah dan peraturan pelayanan berjarak.



Gambar 4.1 Prosedur Pelayanan Bank BRI Kc. Tulang Bawang

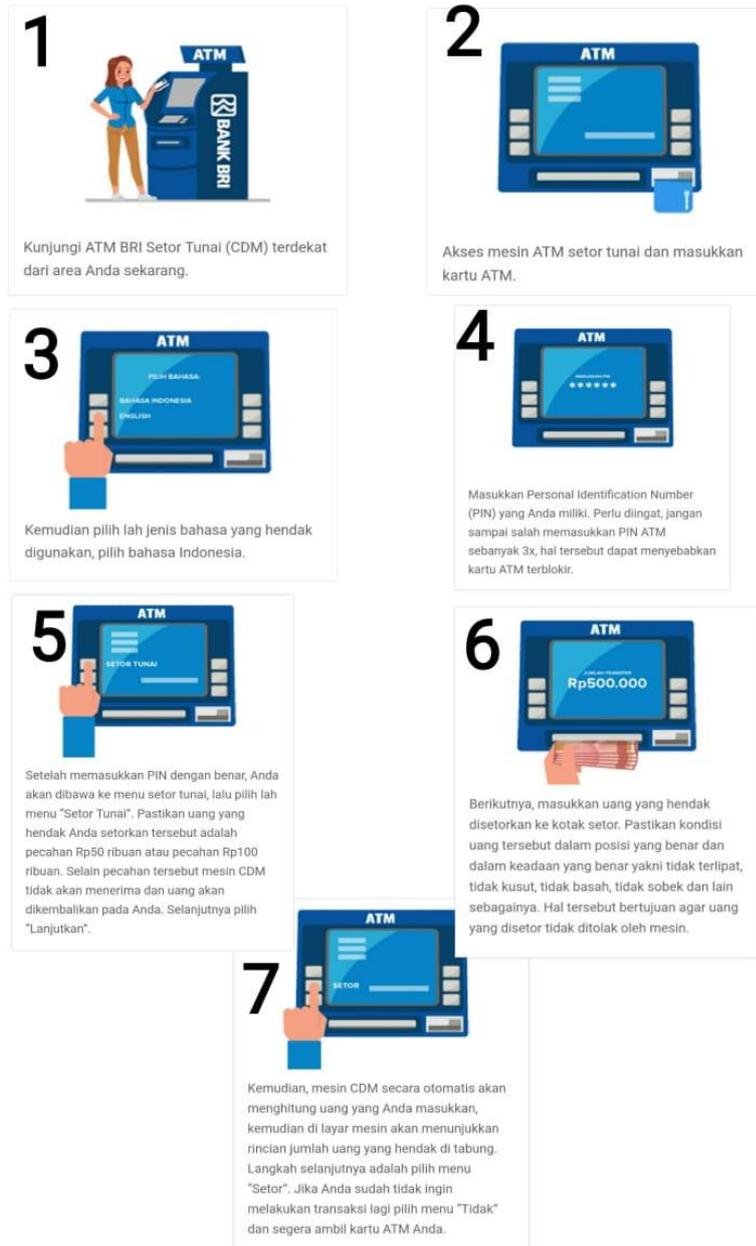
Setelah mengetahui prosedur pelayanan tersebut, penulis berusaha mencari cara agar kualitas pelayanan di Bank Bri Kanca Tulang Bawang dapat meningkat, khususnya meminimalisirkan antrian pada teller. Hal ini sesuai dengan salah satu misi Bank BRI yaitu menyediakan pelayanan yang prima.

Hasil yang didapat dalam rancangan solusi adalah untuk meminimalisirkan antrian pada teller, nasabah yang akan melakukan transaksi dibawah 10 juta dan memiliki kartu ATM akan dialihkan oleh maker gritter agar melakukan transaksinya melalui ATM. Sedangkan nasabah yang akan melakukan transaksi diatas 10 juta akan diberi nomor antrian oleh maker gritter dan diarahkan menuju teller. Hal ini dilakukan agar pelayanan di Bank BRI Kanca Tulang Bawang menjadi lebih optimal dan memberikan dampak positif bagi nasabah.

4.2 Pembahasan

Seperti yang sudah penulis paparkan dalam bab III tentang temuan masalah pada bagian pelayanan khususnya bagian teller. Penulis mencoba memberikan masukan kepada bagian layanan, yaitu pengalihan nasabah yang akan melakukan transaksi dibawah 10 juta pada teller. Disini terdapat penambahan petugas layanan yang akan bertugas menjadi maker gritter, yang bertugas untuk mengarahkan nasabah yang akan melakukan transaksi dibawah 10 juta dan memiliki kartu ATM untuk melakukan transaksinya melalui ATM.

Cara melakukan transaksi penyetoran melalui ATM adalah sebagai berikut :

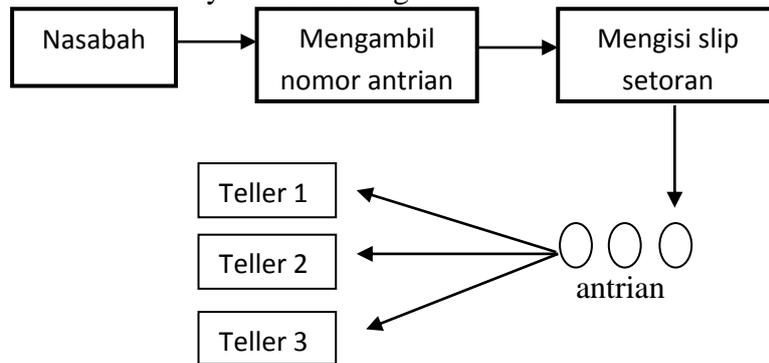


Gambar 4.2 Cara melakukan transaksi penyetoran di ATM

Dengan adanya pengalihan nasabah tersebut akan memberikan penilaian positif terhadap kualitas layanan Bank BRI Kantor Cabang Tulang Bawang karena berkurangnya antrian yang memakan waktu nasabah.

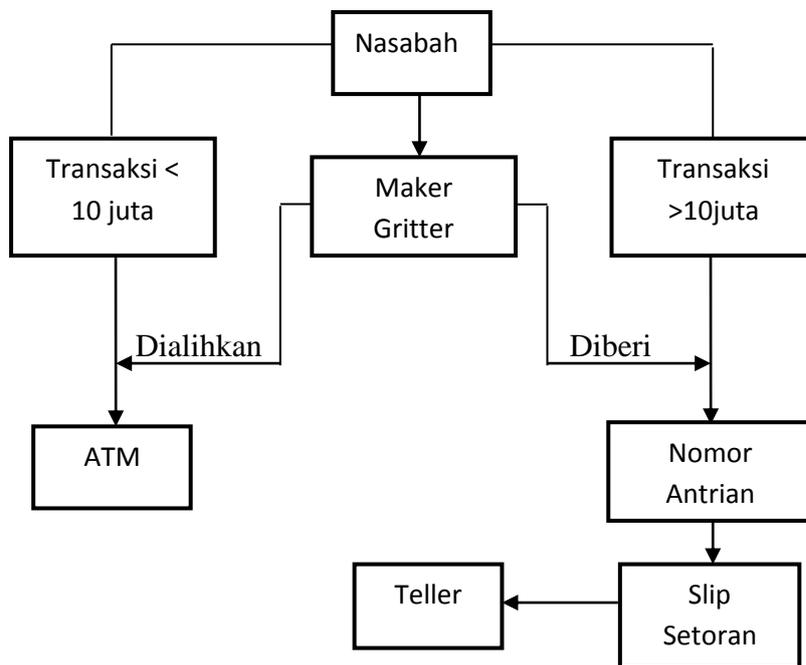
Dengan adanya usulan solusi prosedur pelayanan pada teller maka, prosedur pelayanan pada teller akan berubah.

Prosedur sebelumnya adalah sebagai berikut :



Gambar 4.2.1 Prosedur Pelayanan Bank BRI

Rancangan prosedur yang baru adalah sebagai berikut :



Gambar 4.2.2 Rancangan Prosedur Pelayanan Bank BRI