

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil

Berdasarkan observasi dan program kerja yang sudah dilakukan di PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung, pihak karyawan sudah mengimplementasikan program yang penulis sarankan kepada karyawan. Program ini sudah berjalan sebagai mana semestinya sesuai pada jam kerja kantor dan tidak melanggar Standar Operating Procedure (SOP) yang sudah ditetapkan oleh pihak Bank. Dari observasi yang didapat oleh penulis sebagian besar nasabah merasa tidak puas dan mengeluhkan tentang lambatnya respon dari karyawan mengenai dokumen yang diinginkan nasabah.

Nasabah mengeluhkan lambatnya dokumen yang keluar yaitu SK pensiun yang dapat berdampak kepada sulitnya nasabah untuk mengurus berkas janda atau duda ke PT Taspen. Karyawan dari PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung. Nasabah tidak puas karena merasa sudah melengkapi persyaratan berkas yang diminta tetapi berkas yang diminta tersebut seolah lama dan tidak di proses. Hal ini menyebabkan timbulnya banyak keluhan dari nasabah sehingga menimbulkan kesalah pahaman antar nasabah dan karyawan Bank.

Table 4.1 kriteria kepuasan nasabah

No	Indikator	Skor	Kriteria
1.	Kepuasan Nasabah Keseluruhan	2.56	Cukup baik
2.	Dimensi Kepuasan Nasabah	2.59	Cukup baik
3.	Konformasi Harapan	2.84	Cukup baik
4.	Ketidak Pasan Nasabah	2.64	Cukup baik

Range :

Skor	Kriteria
4,1 – 5,00	Sangat baik
3,1 – 4,00	Baik
2,1 – 3,00	Cukup baik
≤ 2,00	Kurang baik

Penulis mengajukan program ini dengan tujuan menghilangkan kesalah pahaman yang melibatkan karyawan atau pihak PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung kepada nasabah. Seperti yang dijelaskan di atas kesalahpahaman yang terjadi adalah nasabah merasda pihak bank tidak cepat tanggap dalam merespon keinginan nasabah terkait pemberkasan yang dijelaskan tersebut. Sehingga, hal ini membuat pihak bank kualitasnya menurun di mata nasabah.

Program yang diajukan seperti yang dijelaskan sebelumnya penulis menyarankan pada karyawan yang bertugas untuk memberikan penjelasan sebaik mungkin kepada nasabah mengenai alasan terlambatnya berkas SK pensiun yang di inginkan nasabah tersebut dengan harapan nasabah dapat mengerti penyebab-penyebab dari lambatnya SK pensiun keluar.

4.2. Pembahasan

Berdasarkan hasil diatas,maka pembahasan yang akan penulis jabarkan

adalah nasabah sering merasa tidak puas dan sering mengeluhkan akan lambatnya sistem kerja karyawan PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung. Faktor yang mempengaruhi adalah lambatnya pihak bank mengeluarkan SK pensiun dan memperlambat berkas janda nasabah untuk melengkapi persyaratan di PT Taspen .

Karena masalah ini penulis mencoba menyarankan sebuah solusi untuk meminimalisir masalah yang ada di PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung berdasarkan hasil observasi penulis, yang gunanya untuk meningkatkan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Penulis mencoba menjelaskan kepada karyawan bank terkait cara mengatasi masalah tersebut.

Penulis mencoba menjelaskan kepada karyawan cara menanggapi keluhan nasabah yaitu menjelaskan Standar Operating Prcedure (SOP) yang ada di PT Bank mandiri tapen Bandar Lampung terkait pengeluaran SK pensiun, seperti nasabah harus melengkapi persyaratan yang berupa Surat kuasa ahli waris, surat keterangan ahli waris, kartu tanda penduduk ahli waris, kartu keluarga ahli waris dan surat kematian dari kelurahan.

Jika nasabah sudah melengkapi persyaratan yang sudah dijabarkan di atas karyawan langsung memproses dengan menginput data diteruskan ke pihak asuransi untuk memproses berkas hingga klim asuransi dibayarkan oleh pihak asuransi dan setelah itu SK pensiun di keluarkan oleh Bank. Setelah SK pensiun keluar pihak Bank menginformasikan ke nasabah bahwa SK pensiun dan uang tabungan pensiunan yang tersisah bisa di ambil oleh pihak ahli waris atau keluarga.

Pada tahap ini nasabah seringkali melontarkan keluhan kepada pihak Bank di

karenakan lamanya proses pengeluaran SK pensiun. Keluhan ini menyebabkan menurunnya penilaian layanan di PT Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung sehingga nasabah merasa kurang puas akan layanan tersebut. Maka dari itu penulis memberi pendapat kepada pihak karyawan untuk menangani keluhan tersebut.

Penulis menyarankan kepada pihak karyawan untuk memberikan penjelasan dan pengertian kepada nasabah terkait penyebab lambatnya SK pensiun keluar. Penyebabnya adalah pihak asuransi butuh proses untuk mengklaim persyaratan nasabah yang sudah di berikan oleh bank hal ini yang membutuhkan cukup banyak waktu di karenakan berkas tersebut harus dikirimkan kepusat.

Selain dari proses tersebut jumlah nasabah juga mempengaruhi. Semakin banyaknya nasabah yang mengajukan persyaratan maka pihak asuransi semakin membutuhkan waktu paling lama 6 bulan sampai 1 tahun. Maka dari itu pihak karyawan harus mencoba memberitahu kepada nasabah dengan menjelaskan proses tersebut sehingga nasabah dapat memahami

Penulis mencoba memberikan edukasi kepada karyawan agar dapat menerapkan sikap yang baik dan ramah serta sehingga nasabah dapat menerima penjelasan dari karyawan dengan baik dan kepala dingin. Serta disarankan kepada pihak karyawan untuk lebih transparan kepada nasabah dengan menjelaskan penyebab-penyebab dari lambatnya proses pengeluaran SK pensiun dengan harapan nasabah dapat menerima dengan baik dan tidak selalu menyalahkan pihak bank.