

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan di Bank Tabungan Negara tentang Efektivitas Btn Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayan Pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Mataram dapat diambil beberapa kesimpulan. Kesimpulan tersebut dipaparkan sebagai berikut.

1. Sesuai dengan data yang diperoleh penulis pelaksanaan pelayanan pada Bank Tabungan Negara adalah bahwa kualitas pelayanan cukup baik terlihat dari jumlah nasabah yang lebih sering meningkat dari pada menurun. Tingkat kenaikan jumlah nasabah yang cukup tinggi memperlihatkan kualitas pelayanan yang baik. Dari hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan sesuai dengan indikator pelayanan yaitu memiliki tujuan yang jelas, perencanaan yang baik, strategi yang tepat sarana dan prasarana yang memadai, pengawasan dan pengendalian yang terstruktur dengan baik, berjalan efektif dan efisien serta program yang menarik. Hanya saja dari segi program ada beberapa nasabah yang mengeluhkan karena program yang dijalankan hanya dirasakan oleh sebagian nasabah tidak secara menyeluruh contohnya pembagian tumbler dan minyak goreng yang jumlahnya sedikit. Selain itu nasabah mengeluhkan meja teller dan costumer service sering kosong sehingga pelayanan tidak maksimal menimbulkan antrian panjang.
2. Adapun kendala – kendala yang dihadapi oleh Bank Tabungan Negara dalam kualitas pelayanan yaitu kurangnya jumlah mesin ATM yang tersedi, seringnya terjadi kenaikan suku bunga tetapi namun ketika kurs rupiah naik suku bunga

tetap naik atau tidak diturunkan , nasabah yang kurang memperhatikan angsuran setiap bulannya yang menghambat kinerja Bank Tabungan Negara, nasabah yang kurang paham tentang cara-cara dalam bertransaksi.

## 5.2 Saran

Dari hasil penelitian ini, penulis menemukan beberapa kendala dalam hal pelayanan. Oleh karena itu, penulis memiliki beberapa saran untuk mengatasi hal tersebut antara lain pihak Bank Tabungan Negara untuk lebih sering mengadakan semacam sosialisasi atau bimbingan teknologi yang membahas kaitannya dengan cara-cara bertransaksi dan perihal suku bunga. Selain itu dari segi sarana dan prasarana penulis menyarankan agar pihak Bank Tabungan Negara meningkatkan jumlah mesin ATM di beberapa titik yang strategis. Untuk menunjang program agar lebih maksimal sebaiknya Bank Tabungan Negara lebih memperhatikan hal-hal keberhasilan program-program yang telah ditentukan. Dan juga memaksimalkan kinerja teller dan customer service sehingga tidak terlihat lagi meja kosong pada bagian customer service dan teller.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Bharata, Atep 2004. *Dasar-dasar pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Bungkaes. H.R, J.H Posumah, Burhanuddin Kiyai 2013. *Hubungan Efektivitas Pengelolaan Program Raskin dengan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat di Desa Mamahan Kecamatan Gemeh Kabupaten Kepulauan Talaud*. Jurnal Acta Dunia.
- Deddy, Mulyana. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Iskandar. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta: GP Press.
- Masruri. 2014. *Analisis Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan*. Padang: Akademia Permata.
- Miles dan Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. (diterjemahkan oleh: Tjetjep Rohedi Rosidi). Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moleong, J. Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir A.S 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indoneisa*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P. 1978. *Administrasi Pembangunan: Konsep, dimensi Dan strateginya*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sugiyono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif* Bandung: Alfabet.

**Internet :**

[E-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id](http://E-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id)

[Ejournal.an.fisip-unmul.ac.id](http://Ejournal.an.fisip-unmul.ac.id)

[Repository.radenintan.ac.id](http://Repository.radenintan.ac.id)





**LAMPIRAN**

## DOKUMENTASI





LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

NAMA : Awan Sari Setiawan  
NIM : 216110005  
KONSENTRASI : Administrasi Pembangunan  
NAMA PEMBIMBING II : Dedy Iswanto, ST., MM.

1	12/1	- Bab II:	
2		- Struktur Pembahasan	
3		- Jumlah & Isi	
4		- Bab 60	
5	15/1	- Pembahasan	

Mengetahui  
Prodi Adm Publik  
Ketua

Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP  
NIDN. 0822048901

Dosen Pembimbing II

11 Januari 2020

Dedy Iswanto, ST., MM.  
NIDN. 0818087901



**LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI**

**NAMA** : Awan Sari Setlawan

**NIM** : 2116110005

**KONSENTRASI** : Administrasi Pembangunan

**NAMA PEMBIMBING I** : DR. H. Ibrahim H. Abdullah, SE., MM.

[Redacted]			
1	20/20	See diary	f
2			
3			
4			
5			

Mataram, 11 Januari 2020

Mengetahui

Prodi Adm Publik

Ketua

▼ Rahmad Hidavat, S.AP, M.AP

NIDN. 0822048901

Dosen Pembimbing I

Dr. H. Ibrahim H. Abdullah, SE., MM.

NIDN. 0830125501