

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan penulis mengenai Kualitas Pelayanan Jasa Keuangan *Fund Distribution* dan *Bank Channeling* pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Surabaya 60000, sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan berdasarkan 5 (lima) dimensi fokus penelitian yakni Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiviness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empahty*) maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dimensi Berwujud (*Tangible*), yang terdiri dari unsur penampilan, kenyamanan, kemudahan dan penggunaan alat bantu pelayanan jasa keuangan *Fund distribution* dan *Bank channeling* pada dasarnya sudah diterapkan oleh pihak KCU Surabaya 60000 dan dapat dikatakan berkualitas. Namun, yang masih belum maksimal adalah terkait dengan masih banyak petugas KCU Surabaya 60000 yang tidak menggunakan *name tag* atau tanda pengenal pada saat melayani pemohon dan juga sistem antrian yang tidak secara konsisten dipergunakan dalam proses pelayanan jasa keuangan *bank channeling* (penarikan atau penyimpanan uang).
2. Dimensi Keandalan (*Reliability*), yang terdiri dari unsur kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian petugas pada saat melakukan pelayanan jasa keuangan *fund distribution* dan *bank channeling* pada dasarnya

sudah diterapkan dengan baik oleh pihak KCU Surabaya 60000 sesuai dengan standar pelayanan yang ada atau dengan kata lain sudah berkualitas.

3. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*), yang terdiri dari unsur merespon setiap pemohon, cepat, tepat waktu dan merespon keluhan pengguna layanan jasa keuangan *fund distribution* dan *bank channeling* pada dasarnya telah diterapkan oleh pihak petugas KCU Surabaya 60000 atau dengan kata lain sudah berkualitas, terbukti dengan tidak ada pemohon yang memberikan keluhan atau komentar buruk terhadap petugas pelayanan jasa keuangan terkait dimensi *responsiveness*.
4. Dimensi Jaminan (*Assurance*), yang terdiri dari unsur jaminan tepat waktu, jaminan kepastian biaya, dan jaminan legalitas produk layanan sudah terjamin atau diterapkan dengan oleh pihak petugas pelayanan jasa keuangan *fund distribution* dan *bank channeling* KCU Surabaya 60000 sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Dengan demikian, dinilai dari dimensi Assurance, pelayanan yang diberikan dapat dikatakan sudah berkualitas. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya keluhan dari pengguna layanan atau pemohon terhadap dimensi Assurance.
5. Dimensi Empati (*Empathy*), yang terdiri dari unsur mendahulukan kepentingan pengguna layanan atau pemohon, ramah dan sopan santun, tidak diskriminatif serta menghargai setiap pemohon sudah dilakukan dengan baik oleh pihak petugas pelayanan jasa keuangan *fund distribution* dan *bank channeling* KCU Surabaya 60000. Maka dari itu dinilai dari dimensi *Empathy*, pelayanan yang diberikan dapat dikatakan berkualitas.

## 5.2 Saran

Berdasarkan pada kesimpulan di atas, maka penulis mencoba memberikan saran sebagai berikut:

1. Pihak Kantor Pos Cabang Utama Surabaya 60000 harus lebih mempertegas lagi aturan akan kewajiban penggunaan tanda pengenalan atau *name tag* bagi setiap pegawai. Karena dengan adanya tanda pengenalan atau identitas diri yang digunakan oleh setiap pegawai dapat memudahkan para pemohon untuk mengenal para pegawai yang bertugas di sana, khususnya pada bagian pelayanan jasa keuangan *fund distribution* dan *bank channeling*.
2. Pihak Kantor Pos Cabang Utama Surabaya 60000 harus secara konsisten mempergunakan sistem antrian dalam proses pelayanan jasa keuangan khususnya jasa keuangan *bank channeling*. Hal ini demi menjamin rasa nyaman dan aman dari para pemohon yang datang untuk melakukan transaksi perbankan.