

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa :

1. Peneliti menyimpulkan bahwa secara umum fungsi manajemen di bank BRI KC Purwokerto sudah dilakukan oleh perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari perencanaan yang dibuat oleh bank BRI KC Purwokerto sudah cukup jelas dan juga pastinya sudah mempersiapkan hal yang digunakan untuk merealisasikan perencanaan tersebut, dengan perencanaan yang sudah dibuat juga terdapat inovasi baru yaitu sistem parkir *vallet*, dalam hal ini juga perlu membuat kebijakan untuk mengarahkan agar berjalannya inovasi ini sesuai dengan yang diharapkan oleh pihak bank BRI KC Purwokerto dalam pelaksanaannya. Dengan seperti itu maka akan tercipta pengorganisasian serta pengarahan dan didukung oleh pengawasan dari pihak perusahaan maupun nasabah itu sendiri melalui pelaporan yang bisa dilakukan oleh nasabah secara langsung. Namun di sisi lain ternyata indikator mengenai kualitas pelayanan dirasa kurang memuaskan untuk nasabah, karena masih terdapat banyak keluhan dari para nasabah atas fasilitas parkir yang tersedia saat ini, yang mana hal ini dirasa kurang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan tadi.

5.2 Saran

1. Pembangunan gedung baru perlu dilakukan dengan tujuan memperluas unit kerja dan juga fasilitas parkir bagi nasabah, karena hal ini cukup penting dalam penyedia fasilitas pelayanan kepada nasabah, yang mana hal ini sudah terencana sejak 2020 yang lalu.
2. Untuk peneliti yang ingin menggunakan judul sejenis pada penelitiannya diharapkan untuk memperluas teori yang digunakan pada penelitian ini yang

dapat dikembangkan lagi dan diharapkan dapat melengkapi teori yang ada pada penelitian ini.

