

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis mengenai peranan audit operasional dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap karyawan bagian frontliner studi kasus pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Gedung Sate, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan auditor operasional pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Gedung Sate dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang baik, yaitu dengan total skor 4,124 yang berada pada interval 3,40 dan 4,21. Hal ini didukung dengan sebagian besar responden menilai bahwa audit operasional bersikap objektif dan menjamin tersedianya auditor internal yang memiliki kecakapan teknis dan latar belakang pendidikan yang sesuai dalam melaksanakan audit.
2. Auditor operasional diharapkan mampu memberikan kepastian bahwa pelaksanaan audit internal akan diawasi dengan baik, serta diharapkan pada audit internal Bank BJB diharapkan mampu memiliki kecakapan teknis dan latar belakang pendidikan yang sesuai dalam melaksanakan audit agar audit operasional dapat melakukan audit secara objektif.
3. Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Gedung Sate khususnya bagian frontliner perlu dilakukan pelatihan khususnya untuk pegawai bagian teller untuk menjadikan teller Bank BJB menjadi teller yang kompeten, mengingat tugas

penting teller yang setiap hari pekerjaannya perlu kecakapan ilmu dan konsentrasi karena perannya terjun langsung bertemu dengan nasabah, selain itu perlu diperhatikan selain kualitas pelayanan Bank BJB perlu meningkatkan masalah kepercayaan pada nasabah. Hasil olah data menunjukkan skor terendah berada pada indikator teller dapat dipercaya melayani nasabah. Nasabah Bank BJB menginginkan selain kualitas pelayanan yang baik Bank BJB juga dapat meyakinkan bahwa karyawan Bank BJB khususnya bagian teller dapat menanamkan kepercayaan pada nasabahnya sehingga nasabah dapat selalu loyal kepada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Gedung Sate.

5.2 Saran

Saran yang ingin disampaikan penulis dengan harapan dapat dijadikan bahan masukan dan pertimbangan bagi Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Gedung Sate yaitu:

1. Bank BJB disarankan untuk melakukan pemantauan sehubungan dengan rekomendasi yang Bank BJB sampaikan pada manajemen atau istilah dalam Bank BJB dengan KIC (Kontrol Internal Cabang) atau yang sering disebut dengan supervisor operasional untuk memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ada pada kantor pusat dan cabang Bank BJB, khususnya yang telah diteliti oleh peneliti yaitu kantor cabang pembantu Gedung Sate.
2. Bank BJB hendaknya mengadakan pelatihan dan pendidikan profesional untuk audit operasional untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagian

tersebut guna mendapatkan perilaku auditor yang objektif untuk melaksanakan audit.

3. Perihal kualitas pelayanan, diharapkan auditor operasional dapat memberikan rekomendasi kepada setiap supervisor operasional tiap bank untuk memantau teller dalam hal meyakinkan nasabah akan kemampuan teller dalam memberikan pelayanan pada nasabah.