BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa yang dilakukan pada proses penerbitan dan pelaporan garansi bank di Bank Sulut cabang Jakarta, maka dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan kedua proses tersebut masih memiliki beberapa permasalahan yang menyebabkan proses tersebut berjalan kurang optimal.

Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan pada proses penerbitan dan pelaporan garansi bank dan diusulkan untuk mengembangkan aplikasi garansi bank untuk otomatisasi proses bisnis sehingga dapat mempercepat pelaksanaan kedua proses tersebut dan mengintegrasikan aplikasi penerbitan dan pelaporan garansi bank sehingga proses penerbitan dan pelaporan garansi bank dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Selain itu, penyerahan hasil analisa garansi bank dan laporan garansi bank dapat dilakukan secara otomatis oleh aplikasi tersebut dimana dokumen dan laporan dapat dikirim melalui aplikasi garansi bank. Pengarsipan dokumen dalam penerbitan dan pelaporan garansi bank menjadi lebih teratur sehingga mudah dicari apabila dibutuhkan. Aplikasi yang diusulkan juga memiliki fitur yang mempermudah pimpinan cabang untuk melakukan kontrol terhadap pelaksanaan proses penerbitan dan pelaporan garansi bank.

Perbaikan dalam penerbitan garansi bank terjadi pada penginputan data nasabah yang mengajukan permohonan dimana hal ini dilakukan di awal sehingga apabila ingin menggunakan data nasabah tersebut maka akan secara otomatis muncul di dalam dokumen tersebut karena data nasabah telah tersimpan dalam *database*.

Dengan adanya perbaikan dalam proses penerbitan dan pelaporan garansi bank di Bank Sulut cabang Jakarta, maka terjadi beberapa perubahan pada alur proses dan peran dari setiap pihak yang terlbiat dalam kedua proses tersebut.

Perbaikan dan pengembangan sebuah proses di dalam perusahaan dapat berjalan lebih baik harus didukung oleh keterlibatan dari para karyawan,

dukungan manajemen perusahaan, dan teknologi yang memadai. Hal – hal tersebut dibutuhkan agar tujuan dari pengembangan proses dapat tercapai dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

5.2 Saran

Apabila solusi yang diusulkan pada Bank Sulut terimplementasi maka perlu dilakukan kedua tahap terkahir dari BPM guna mengevaluasi dan melihat *real value* yang diberikan dari implementasi BPM di Bank Sulut. *Business process management* (BPM) memiliki manfaat bagi kinerja perusahaan dan juga diharapkan dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap peningkatan kepuasaan dari nasabah bank. Hal ini juga dapat dilihat pada penelitian di J&K Bank Ltd, di mana dari penelitian tersebut disimpulkan bahwa hubungan antara BPM dengan kinerja perusahaan adalah positif. Contohnya hubungan BPM struktur organisai dengan layanan nasabah adalah 0,681 dan BPM infrastruktur teknologi dengan keuntungan ekonomis adalah 0,383. (Bhasin,Parrey, 2013)

Model penelitian yang pernah digunakan pada bank di Nigeria dapat digunakan di Bank Sulut untuk melakukan evaluasi terkait dengan pengaruh BPM terhadap pengurangan biaya, manajemen nasabah, dan operasional perusahaan. Dimana dalam penelitian ini juga dibuktikan bahwa beberapa faktor BPM, seperti komitmen personal, investasi IT, dan sistem *reward* memberikan pengaruh positif terhadap kinerja perusahaan, yaitu pengurangan biaya, manajemen layanan nasabah, dan operasional. (Ringim, 2012)

Aplikasi garansi bank yang diusulkan dapat dikembangkan lagi oleh divisi IT Bank Sulut sehingga dapat diakses melalui *smartphone* atau dapat dibuat *mobile version* dari sistem ini. Agar pertukaran informasi melalui sistem ini dapat berjalan lebih lancar maka harus menggunakan jaringan dengan kualitas yang lebih baik.

Selain itu, harus dibuat pembaharuan secara berkala dan pemeliharaan berkala terhadap aplikasi garansi bank agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan – kebutuhan bisnis perusahaan. Bank Sulut juga harus melakukan pelatihan bagi pihak – pihak yang terlibat dalam aplikasi ini, terutama jika ada perubahan atau pergantian karyawan. Dapat juga disediakan manual *online* agar dapat dibaca oleh pengguna walaupun belum dilakukan pelatihan.

Evaluasi berkala oleh divisi IT dan Kredit Bisnis juga perlu dilakukan terhadap aplikasi agar dapat diketahui apakah ada hal – hal yang perlu diperbaiki atau ada hal – hal yang tidak dibutuhkan oleh perusahaan dalam aplikasi tersebut. Evaluasi juga perlu dilakukan oleh divisi SDM dan Kredti Bisnis terhadap para pengguna apakah dengan adanya aplikasi ini kinerja mereka menjadi lebih baik atau tidak.

Agar pengiriman data dalam aplikasi garansi bank berjalan lebih cepat maka *bandwidth* yang digunakan harus berkapasitas besar atau menggunakan jaringan dengan kecepatan tinggi atau super *high speed network* dengan kapasitas transmisi lebih dari 10 Gbps.

5.3 Hambatan Penelitian

Dalam melakukan penelitian di Bank Sulut penulis mengalami beberapa hambatan, seperti adanya data yang tidak bisa ditunjukan kepada penulis karena bersifat rahasia, seperti biaya – biaya yang digunakan, besarnya gaji bagi karyawan, dan dokumen garansi bank. Oleh karena itu, dalam penulisan ini penulis hanya menggunakan estimasi atau perkiraan terhadap biaya dan juga gaji karyawan untuk melakukan perhitungan. Sedangkan untuk contoh garansi bank penulis melihat dari sumber lain.

Hambatan lainnya adalah kesulitan mendapatkan waktu yang tepat untuk bertemu dengan pengguna atau pihak yang terlibat dalam proses penerbitan dan pelaporan garansi bank. Hal ini membuat cara komunikasi yang lebih sering digunakan adalah melalui telepon dan *email*.