

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari prosedur penanganan kartu ATM (*automatic teller machine*) yang bermasalah yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya dan penulis akan menyimpulkan:

- 1 Permasalahan kartu ATM yang sering dialami oleh nasabah antara lain kartu ATM tertelan dimesin ATM, kartu ATM rusak, saldo rekening berkurang namun uang tidak keluar dari ATM, kartu ATM hilang, transaksi belanja (debet) gagal sedangkan saldo berkurang, transfer ke Bank lain namun dana belum diterima, saldo berkurang karena pindah buku melalui mobile banking dan dana belum diterima, kartu ATM terblokir.
- 2 Jika terjadi permasalahan terhadap kartu ATM maka prosedur yang harus dilakukan oleh nasabah adalah:
 - a. Kartu ATM tertelan di mesin ATM , kartu ATM rusak dan kartu ATM hilang, nasabah dapat datang ke cabang Bank Syariah Mandiri terdekat untuk melaporkan permasalahan dengan mengisi laporan keluhan dengan melampirkan surat keterangan kepolisian, fotocopy KTP. Setelah itu pihak bank akan melakukan verifikasi data serta mencetak ATM baru untuk nasabah . untuk kartu ATM tertelan di mesin ATM, kartu ATM tersebut akan di musnahkan oleh petugas bank.

- b. Saldo rekening berkurang tapi namun uang tidak keluar dari ATM, transaksi belanja (debit) gagal sementara saldo berkurang, transfer ke Bank lain tapi dana belum keluar sementara saldo berkurang, nasabah harus pergi ke kantor cabang Bank Syariah Mandiri untuk melaporkan permasalahan dengan memberikan informasi no. kartu, no. rekening, tanggal penarikan, nominal, lokasi ATM, transfer ke, no. rekening bank tujuan, dengan melampirkan foto copy KTP.
- c. Untuk membuka blokir kartu ATM yang terblokir maka yang dapat dilakukan oleh nasabah yaitu pergi ke kantor Bank Syariah Mandiri terdekat untuk membuka pemblokiran oleh pihak Bank Mandiri Syariah akan melakukan verifikasi dan membuka blokir.

A. Saran

1. Industry perbankan yang merupakan bagian dari industry jasa hendaknya mampu bersaing sehingga Bank Mandiri Syariah harus mampu beroperasi dan bersaing dalam memajukan dan meningkatkan mutu dan kualitasnya dalam dunia perbankan syariah
2. Dari prosedur penanganan kartu ATM yang bermasalah penulis menganalisa bahwa permasalahan kartu ATM yang terjadi bukan sepenuhnya kesalahan nasabah, tetapi juga kesalahan system jaringan.