

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan mengenai cara penanganan keluhan kartu ATM Bermasalah Pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Payakumbuh makadapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Penyebab terjadinya keluhan di akibat kan oleh dua faktor yaitu faktor intrernal (dari dalam bank itu sendiri), external (dari nasabah bank itu sendiri)
2. Macam-macam keluhan yang sering dihadapi oleh *Customer Service* Di Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Payakumbuh
  - a. Pin ATM lupa.
  - b. Kartu ATM kadaluarsa.
  - c. Kartu ATM tertelan mesin.
  - d. Kartu ATM rusak.
  - e. Saldo pada rekening berkurang sendiri atau terdebit.
  - f. Uang tidak bisa keluar.
  - g. Kartu ATM terblokir.
3. Sikap *Customer Service* dalam menghadapi nasabah yang mengajukan keluhan:
  - a. Menunjukkan sikap simpati kepada nasabah.

- b. Memberikan kesempatan kepada nasabah untuk berbicara serta menyimakinya dengan baik.
  - c. Tidak menyela atau memotong pembicaraan nasabah.
  - d. Mengajukan pertanyaan mengenai keluhan yang disampaikan oleh nasabah dengan bahasa yang baik.
  - e. Tidak mudah marah dan tersinggung terhadap sikap nasabah yang merasa dirinya raja.
  - f. Tetap sopan, ramah, tenang walaupun nasabah tersebut sudah menunjukkan sikap yang kurang menyenangkan.
  - g. Mampu memberikan kepercayaan terhadap nasabah agar nasabah tersebut tidak lari dari bank nagari syariah kantor cabang payakumbuh.
4. Penanganan yang dilakukan oleh *Customer Service* terhadap keluhan yang terjadi adalah:

Dengan memastikan bahwa kartu ATM adalah milik nasabah dengan cara meminta fotokopi identitas nasabah dan buku tabungan, serta memberikan pertanyaan seputar keluhan yang dikeluhkan oleh nasabah, jika semua sudah selesai maka *Customer Service* langsung melakukan tindakan *intern* sesuai dengan SOP yang telah di tentukan untuk setiap keluhan.

## **B. Saran**

1. Bagi nasabah, hendaknya menjadi nasabah yang lebih tenang dan berhati-hati lagi dalam melakukan transaksi di dalam ruangan ATM

dan lebih sabar dalam mendengarkan informasi yang di berikan oleh *Customer Service* sehingga tidak terjadi *mis communication*.

2. Bagi *Customer Service*, hendaknya meningkatkan lagi kinerja agar bisa menangani keluhan nasabah dengan lebih baik lagi, sehingga nasabah merasa aman nyaman dan senang apabila melakukan transaksi pada Bank Nagari Syariah Kantor Payakumbuh dan menjadi nasabah yang sangat loyal untuk menunjang pendapatan bank.
3. Diharapkan bagi peneliti berikutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian yang sama agar menggunakan subjek penelitian yang lebih luas dan diperbanyak agar lebih bervariasi hasilnya serta memperhatikan faktor-faktor lain yang cenderung mempengaruhi keluhan pada kartu ATM.
4. Bagi para pembaca diharapkan agar hasil penelitian ini menjadi salah satu wadah untuk memperkaya wawasan tentang perbankan yang telah dimiliki.