BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang penulis lakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa prosedur penanganan keluhan nasabah oleh *Customer Service* terhadap permasalahan kartu ATM pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok sudah dilaksanakan dan berjalan sesuai dengan Standar Operasinal Prosedur (SOP) ATM yang telah ditetapkan Bank Nagari dalam mengatasi keluhan nasabah. Namun dalam penanganan keluhan *Customer Service* harus menunggu persetujuan dari Seksi Operasional.

Dalam melakukan penyelesaian masalah, hal yang paling utama bagi *Customer service* adalah mengecek kebenaran data nasabah dengan adanya bukti seperti KTP, kartu ATM dan buku tabungan sebagai bukti data tersebut benar atas nama nasabah sendiri supaya tidak adanya tindakan yang merugikan nasabah pemilik kartu

UIN IMAM BONJOL
PADANG

B. Saran

Bank hendaknya dapat memperbaiki kondisi sistem jaringan ATM supaya operasional ATM terlaksana dengan baik.