

## BAB V

### PENUTUP

Pada bab terakhir ini akan menguraikan kesimpulan yang telah didapat dari keseluruhan pembahasan yang disajikan pada bab-bab sebelumnya, kemudian dilanjutkan dengan pemberian saran yang mungkin dapat bermanfaat bagi mahasiswa agar mampu mengembangkan kemampuannya dan untuk lebih memahami mengenai penerapan *service recovery* untuk menunjang kepuasan nasabah pada PT. BPD SUMATERA BARAT (Bank Nagari) Cabang Simpang Empat Kab. Pasaman Barat.

#### 5.1. Kesimpulan

Pemulihan layanan (*service recovery*) pada Bank Nagari Cabang Simpang Empat diberlakukan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan pihak Bank Nagari Kantor Pusat. Oleh karena itu penulis memberikan beberapa kesimpulan yaitu :

1. Salah satu syarat utama pemulihan layanan dilakukan yakni, nasabah harus melengkapi persyaratan yang diminta dan mengisi formulir keluhan dan permintaan nasabah.
2. Kegiatan pemulihan layanan hanya diterima oleh *customer service* dan disetujui oleh pejabat bank terkait.
3. Adapun permasalahan-permasalahan yang dialami nasabah yaitu kartu ATM tertelan mesin ATM, kartu ATM terblokir akibat salah input PIN, jumlah uang direkening berkurang pada saat penarikan tetapi uang pada

mesin ATM tidak keluar, kegagalan transaksi akibat jaringan dimesin ATM bermasalah.

4. Pihak Bank Nagari Cabang Simpang Empat mengharapkan kepada nasabah bila ada keluhan yang terjadi haruslah berurusan dengan *customer service* bukan dengan pihak lain. Sebab penyelesaian keluhan nasabah merupakan tugas *customer service* yang nantinya disetujui oleh pihak Bank Nagari Cabang Simpang Empat, jika tidak berurusan dengan *customer service* maka pihak Bank Nagari Cabang Simpang Empat tidak akan bertanggung jawab apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Hal ini dapat merugikan nasabah sendiri, karena menyalahi prosedur dan ketentuan yang berlaku oleh pihak Bank Nagari Cabang Simpang Empat.
5. Dalam penerapan pelaksanaan pemulihan layanan pada Bank Nagari Cabang Simpang Empat, hampir semua nasabah menjalani prosedur pemulihan layanan sesuai dengan ketentuan yang diberlakukan sebagaimana yang diharapkan oleh pihak Bank Nagari Cabang Simpang Empat, yakni terciptanya layanan yang aman, nyaman, dan peduli dengan keputusan nasabah.

## 5.2. Saran

Untuk semakin meningkatnya penerapan *service recovery* untuk menunjang kepuasan nasabah pada PT. BPD SUMATERA BARAT (Bank Nagari) Cabang Simpang Empat Kab. Pasaman Barat, maka penulis ingin memberikan beberapa saran yaitu :

1. Bank Nagari Cabang Simpang Empat diharapkan lebih gencar dalam melakukan upaya pelatihan dan penyuluhan pemulihan layanan kepada setiap karyawan bank agar mengurangi gangguan yang ada.
2. Dapat mempertahankan kepercayaan yang telah diberikan nasabah dan lebih meningkatkan pengembangan dan pelayanan pada nasabah pengguna jasa perbankan.
3. Memperbaiki fasilitas terutama mesin ATM agar tidak terulang kembali kesalahan yang sama seperti kejadian pada Bank Nagari Simpang Empat.
4. Bank Nagari Cabang Simpang Empat harus mempertahankan kekuatan yang sudah dimiliki, dengan meningkatkan kerjasama dan pelayanannya dengan pihak-pihak yang dapat membantu Bank Nagari Cabang Simpang Empat.

