

BAB V

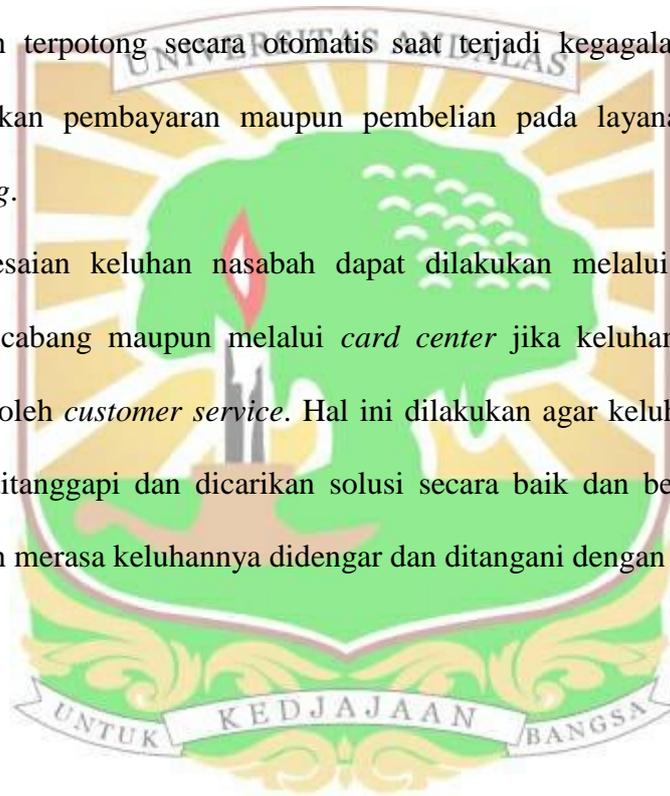
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada PT. Bank Nagari Cabang Batusangkar di bidang layanan *Nagari Mobile Banking* dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Layanan *Nagari Mobile Banking* memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi secara cepat, mudah, dan aman. Layanan *Nagari Mobile Banking* memberikan personalisasi kepada setiap pengguna berupa fitur info saldo, transfer antar rekening, *history* 10 transaksi terakhir, pembayaran segala kebutuhan finansial, transfer antar bank, pembelian multi *biller* yang lengkap dan menu admin yang inovatif.
2. Dalam proses penanganan keluhan, PT. Bank Nagari Cabang Batusangkar berupaya untuk menangani keluhan sesuai dengan prosedur sehingga nantinya nasabah akan loyal kembali. Proses penanganan keluhan diawali dengan *customer service* menyambut kedatangan nasabah dengan memberikan senyum dan ucapan salam, lalu mendengarkan keluhan nasabah dan menunjukkan rasa empati. Selanjutnya *customer service* menanyakan lebih detail keluhan sambil memverifikasi data nasabah *Xcard web*, kemudian memberikan solusi dan melakukan pemulihan jasa terhadap keluhan. *Customer service* juga meminta nasabah untuk mengisi formulir keluhan nasabah, dan terakhir *customer service* mengucapkan maaf dan terima kasih atas ketidaknyamanan nasabah dalam menggunakan layanan atau produk dari bank.

3. Terdapat beberapa kategori keluhan pada layanan *Nagari Mobile Banking* PT. Bank Nagari Cabang Batusangkar yaitu voice response (respon suara), mechanical complaints (keluhan mengenai pelayanan) dan service-related complaints (keluhan terkait layanan).
4. Keluhan – keluhan yang sering terjadi pada layanan *Nagari Mobile Banking* PT. Bank Nagari Cabang Batusangkar yaitu nasabah tidak bisa mencek saldo pada nagari info saldo yang disebabkan oleh gangguan jaringan. Saldo nasabah terpotong secara otomatis saat terjadi kegagalan transaksi dalam melakukan pembayaran maupun pembelian pada layanan *Nagari Mobile Banking*.
5. Penyelesaian keluhan nasabah dapat dilakukan melalui *customer service* kantor cabang maupun melalui *card center* jika keluhan sudah tidak bisa diatasi oleh *customer service*. Hal ini dilakukan agar keluhan nasabah segera cepat ditanggapi dan dicarikan solusi secara baik dan benar, dan membuat nasabah merasa keluhannya didengar dan ditangani dengan baik.



5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka saran yang dapat diberikan penulis adalah sebagai berikut:

1. Walaupun layanan *Nagari Mobile Banking* sudah memberikan kemudahan bagi nasabah, namun sering kali layanan ini mengalami gangguan jaringan baik dari server maupun provider yang membuat nasabah mengadakan keluhan ke pada pihak bank melalui *customer service*. Untuk itu pihak bank

harus terus meningkatkan dan mengembangkan kualitas layanan *Nagari Mobile Banking* agar nasabah semakin banyak menginstal aplikasi *banking* tersebut.

2. Dalam proses penanganan keluhan pelanggan *customer service* Bank Nagari Cabang Batusangkar sudah sangat baik dalam menanggapi keluhan nasabah, namun untuk kedepannya agar lebih cepat dan tanggap dalam menyikapi setiap keluhan yang masuk mulai dari keluhan pada layanan *Nagari Mobile Banking* seperti saldo nasabah yang terpotong secara otomatis saat melakukan pembayaran maupun pembelian, kemudian pada layanan *Non Mobile Banking* seperti ATM yang terblokir, ATM rusak, ATM yang hilang, lupa PIN ATM agar bisa diselesaikan secara baik dan tepat waktu.

