

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

PT Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Bung Hatta Padang saat ini sudah memiliki dua jenis layanan *electronic banking* yaitu layanan ATM dan *SMS Banking*. Kartu ATM diklasifikasikan berdasarkan beberapa jenis, model, dan tipe. Ada dua jenis kartu ATM yaitu kartu standar dan *co-branding*, dua model kartu ATM yaitu kartu klasik dan kartu instan, dan ada empat tipe kartu ATM yaitu kartu *regular*, *silver*, *gold*, dan *platinum*. Terdapat beberapa keluhan nasabah terhadap layanan *electronic banking*. Jenis masalah yang sering dikeluhkan nasabah adalah masalah kartu ATM tertelan mesin, kartu ATM rusak, kartu ATM kadaluarsa, kartu ATM hilang, kartu ATM terblokir karena salah pin, lupa pin, dan kegagalan transaksi pada saat penarikan, transfer, atau pembelian. Namun karena *SMS Banking* yang baru diluncurkan akhir-akhir ini maka belum terdapat keluhan nasabah terhadap layanan *SMS Banking* dan sampai saat ini layanan *SMS Banking* masih berhasil dijalankan. Faktor penyebab keluhan tersebut diantaranya adalah karena jaringan *offline*, salah pin berkali-kali, kartu sudah keluar namun tidak langsung diambil, kartu ATM didekatkan dengan magnet, dan masa berlaku kartu ATM yang sudah habis.

PT Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Bung Hatta Padang menerapkan strategi dalam menangani keluhan nasabah terhadap layanan *electronic banking*. Dengan prosedur yang cukup mudah bagi nasabah dengan datang ke bank dan memberitahukan kepada *customer service* masalah yang dihadapi, lalu *customer service* akan menanggapi masalah tersebut sampai masalah tersebut terselesaikan. Strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam menangani komplain adalah dengan bersikap empati terhadap pelanggan yang marah, kecepatan dalam penanganan keluhan, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan/keluhan, dan kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan.

5.2. Saran

Penanganan keluhan layanan *electronic banking* pada PT Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Bung Hatta berlangsung sekitar 14 hari. Begitu pula dengan bank lainnya, penanganan masalah juga berlangsung lebih kurang 14 hari. Sebaiknya PT Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Bung Hatta mempunyai strategi untuk lebih meningkatkan dan mengefisienkan waktu agar proses penanganan masalah bisa lebih cepat dilakukan sehingga PT Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Bung Hatta bisa lebih unggul dibandingkan bank lainnya.