

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Ada dua faktor yang menyebabkan nasabah mengalami keluhan , yakni : faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal ini bersumber dari internal bank : Sistem yang mengalami masalah, sehingga tidak dapat melayani kebutuhan nasabah dalam melakukan suatu transaksi. Selain itu, sumber daya manusianya yang kurang terampil sehingga membuat nasabah mengalami keluhan. Sedangkan, faktor eksternal ini bersumber dari perilaku nasabah bisa jadi nasabah yang belum memahami cara menggunakan fasilitas dari bank, yakni salah satunya tidak dapat menggunakan kartu ATM. Dan juga nasabah yang kurang sabar ini membuat nasabah tersebut cenderung melakukan tindakan-tindakan yang ceroboh, misalnya nasabah yang lupa nomor pin kartu ATMnya sehingga membuat kartu ATM tersebut terblokir.
2. Dalam menangani nasabah yang mengeluh, PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya harus menerapkan strategi-strategi dalam penanganan keluhan yang efektif. Pertama, *Customer Service* harus bersikap empati, ikut merasakan apa yang dirasakan oleh nasabah *Customer Service* harus berempati atas masalah yang

dialami oleh nasabah dan harus dapat bersikap sabar. Ekspresi empati itu bisa dengan kata-kata dengan nada, irama, dan kecepatan dalam menanggapi sebuah keluhan. Kedua, Petugas bank harus mampu menginvestigasi terhadap masalah nasabah. Ketiga, petugas harus menggali permasalahan dengan menanyakan kronologi kejadian yang menjawab pertanyaan, bagaimana, kapan, dan dimana kejadian tersebut berlangsung. Keempat, Petugas bank diharapkan bisa memberikan solusi yang benar kepada pihak nasabah. Dengan melakukan penanganan keluhan tersebut dengan baik, maka akan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah di PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya. Dan nasabah juga akan menjadi loyal terhadap bank. Kemudian reputasi Bank BNI Syariah menjadi baik dan menarik masyarakat untuk menjadi nasabah di PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya. Dengan meningkatnya kepuasan nasabah, maka jumlah nasabah juga akan meningkat. Ketika jumlah nasabah meningkat, maka pendapatan bank juga akan meningkat juga.

B. Saran

Setelah peneliti mengadakan penelitian terhadap strategi penanganan keluhan ATM dalam rangka meningkatkan kepuasan di PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya, peneliti memberikan saran-saran

yang kemungkinan dapat menjadi bahan masukan. Adapun saran-saran penulis sebagai berikut:

1. PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya hendaknya dapat membantu nasabah yang sedang mengalami kesulitan dengan selalu bersikap sabar meskipun nasabah mengeluh dengan marah-marah. Bank BNI Syariah hendaknya dapat membantu nasabah dengan ikhlas dan sepenuh hati. Sehingga nasabah akan merasa senang dan nyaman terhadap Bank BNI Syariah. Dengan hal tersebut maka reputasi bank menjadi baik dan akan menarik masyarakat untuk menjadi nasabah Bank BNI Syariah.
2. PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya hendaknya dapat memberikan sarana lain bagi nasabah untuk dapat mengeluh, seperti memberikan kartu khusus untuk mengeluh, sehingga keluhan-keluhan tersebut dapat diselesaikan secara baik dan tertutup, sehingga bank dapat menjaga reputasi baiknya.