

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis problematika karyawan PT. Global Arta Borneo terhadap layanan ATM CIMB Niaga Syariah Banjarmasin, di peroleh bahwa:

1. Problematika karyawan PT. Global Arta Borneo terhadap layanan ATM yang berdasarkan terdapat di lapangan seperti kartu tertelan, saldo berkurang uang tidak keluar, biaya administrasi terpotong dua kali dan transaksi tarnsfer gagal bisa terjadi jika ATM mengalami gangguan, sedang eror, dan rusak.
2. Seharusnya langkah yang bisa diambil oleh CIMB Niaga Syariah untuk menghindari terjadinya problem pada layanan ATM yang pertama meningkatkan keamanan dalam mengawasi sistem ATM sehingga tidak membuat nasabah merasa ketidakpuasan atas layanan yang difasilitasi oleh CIMB Niaga Syariah. Kedua layanan ATM seharusnya lebih ditingkatkan sehingga nasabah merasakan nyaman atas layanan yang difasilitasi oleh CIMB Niaga Syariah. Ketiga jika terjadi problem penanganannya proses lebih cepat dan tidak membuat nasabah menunggu lama.

B. Saran

Berdasarkan data dan informasi yang telah didapat penulis, maka penulis hendak memberikan saran-saran kepada pihak-pihak yang terkait yaitu:

1. Diharapkan kepada pihak bank CIMB Niaga Syariah Banjarmasin agar memberikan manajemen layanan ATM yang bagus sehingga nasabah merasakan puas terhadap layanan bank.
2. Jika nasabah mengalami masalah secepatnya melaporkan ke pihak bank sehingga masalah yang didapat cepat diatasi oleh pihak bank.
3. Untuk peneliti selanjutnya agar melakukan penelitian yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan ATM.