

## BAB 3

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 3.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang ditulis oleh penulis, dapat disimpulkan melalui poin-poin berikut:

1. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penulis dapat mengetahui bahwa layanan pada ATM di Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur adalah salah satu yang menguntungkan bagi Bank karena dari layanan tersebut Bank Jatim mendapatkan *fee based income*. Layanan ini salah satu dari layanan E-banking yang terdapat di Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur. Melalui layanan tersebut, nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi transfer, pembayaran dan pembelian.
2. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penulis dapat mengetahui bahwa peran unit E-Banking disini dibagi menjadi 3, yaitu: pemesanan kartu dan PIN ATM, melakukan rekonsiliasi dan penanganan complain nasabah terhadap kesalahan transaksi. Pemesanan seluruh jenis kartu dan PIN ATM di Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur berpusat pada Kantor Pusat Bank Jatim. Rekonsiliasi dilakukan setiap hari, 1 hari setelah transaksi yang dilakukan nasabah melalui vendor-vendor yang ada. Penanganan complain nasabah yang gagal melakukan transaksi baik menarik uang di ATM atau transfer, melalui jaringan Artajasa dan PT. Rintis.
3. Berdasarkan grafik kenaikan persebaran kartu ATM Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, penulis dapat mengetahui bahwa peningkatan persebaran kartu ATM setiap bulan relative 1,01% sejak awal tahun 2015. Hal ini disebabkan oleh sudah banyaknya jumlah pengguna kartu ATM Bank Jatim. Dan Bank Jatim merupakan Bank Pembangunan Daerah, sehingga penggunaannya terbatas, yaitu warga Jawa Timur.

4. Berdasarkan data yang diolah oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa banyak pengguna provider Tsel yang menggunakan layanan E-Banking dalam melakukan pembelian Top Up pulsa. Baik melalui ATM, BankJatim SMS Banking maupun BankJatim Internet Banking. Salah satu fasilitas tersebut dapat diketahui bahwa setiap bulan Bank Jatim mendapat *fee based income*. Hal ini diketahui karena adanya rekonsiliasi yang dilakukan.

### 3.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah dikemukakan oleh penulis, untuk rencana jangka panjang, sebaiknya pemesanan kartu ATM tidak hanya melalui Kantor Pusat Bank Jatim saja. Pembuatan kartu ATM dapat dilakukan di Kantor cabang daerah setempat. Cabang pembantu membuat permohonan pembuatan kartu ATM kepada kantor cabang. Sehingga pembuatan kartu ATM akan lebih efektif dan lebih mudah diperoleh oleh nasabah. Tidak menunggu minimal 3 hari dari tanggal surat permohonan.

Penulis juga menyarankan supaya karyawan unit E-Banking Kantor Pusat Bank Jatim untuk meningkatkan kinerja. Serta menjaga kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan terhadap seluruh Kantor Cabang Bank Jatim untuk meningkatkan *fee based income*.

Meningkatkan keefektifan penanganan complain nasabah selama 14 hari terhitung dari tanggal transaksi. Meningkatkan kecepatan dan ketelitian dalam pendistribusian kartu dan PIN ATM, yaitu selama 3 hari terhitung dari diterimanya surat permohonan yang telah dikirim. Serta meningkatkan ketelitian terhadap rekonsiliasi.