

BAB 4

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan di Unit Pelayanan Nasabah 1 dapat diambil beberapa kesimpulan bahwa terdapat beberapa kendala dalam proses pergantian ATM di Bank Jatim Cabang Utama. Dalam proses pergantian ATM yang telah penulis jelaskan, dapat diketahui bahwa pelayanan dalam proses yang diberikan belum maksimal karena unit pelayanan nasabah 1 banyak mendapatkan keluhan dari nasabah dari segi kecepatan pelayanannya. Hal ini tidak sesuai dengan apa yang disampaikan oleh (Hasibuan, 2009) bahwa pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Namun, yang ada dalam proses pergantian ATM ini hanya ada ramah tamah, adil, dan etika saja. Belum ada kecepatan dan ketepatan dalam proses pergantian ATM ini.

Banyaknya kriteria nasabah Bank Jatim dan kurangnya *staff* yang menangani proses pergantian ATM ini membuat kendala tersebut semakin sering muncul. Unit Pelayanan Nasabah 1 sendiri adalah unit yang melayani proses pergantian ATM dari pita magnetik ke *chip*. Sebanyak 37.000 ATM *chip* yang harus dibagikan. ATM *chip* ini sebagai pembaruan dari ATM lama. Proses pergantian ATM ini sendiri melalui beberapa tahap dari pengiriman SMS BLAS hingga nasabah bisa melakukan transaksi menggunakan kartu ATM tersebut.