**BAB IV**

**SIMPULAN DAN SARAN**

**4.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penjabaran penulis pada bab-bab sebelumnya, penulis dapat menyimpulan bahwa:

1. Bank **BJB** adalah salah satu Bank milik Pemerintah Daerah dengan aset dan pendapatan yang tinggi di Indonesia. Bank yang berdiri sejak 20 Mei 1961 ini sudah dapat memenuhi berbagai kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Bank **BJB** juga sudah terbukti sangat di butuhkan jasa layanan dan kredibilitasnya oleh seluruh masyarakat di Indonesia, hal ini dapat dilihat dari perluasan kantor cabang yang bukan hanya tersebar di Provinsi Jawa Barat saja, melainkan juga sampai ke luar Provinsi Jawa Barat. Selain itu, Bank **BJB** juga mempermudah nasabah yang ingin berhubungan dengan bank yang menjauhi riba dengan cara menjalankan *dual banking system,* yaitu dengan membuka layanan perbankan dengan sistem syariah pula.
2. Prosedur pengajuan dan penanganan komplain nasabah pada Bank **BJB** sudah cukup baik dan cukup memudahkan nasabahnya. Nasabah cukup menghubungi *customer service* untuk mengajukan keluhannya dan keluhan tersebut akan di input oleh *customer service* dan akan dilakukan pengecekan oleh unit *electronic banking* yang ada pada divisi pusat.
3. Adapun penanganan komplain pada Bank **BJB** sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh Bank **BJB** itu sendiri. Dikarenakan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan maka penanganan komplain dapat berjalan baik dengan hasil yang maksimal.
4. Bank **BJB** sudah mampu menganalisa penyebab komplain atau kendala saat memberikan pelayanan kepada nasabahnya. Bank **BJB** juga sudah mampu memberikan solusi secepat munngkin terhadap kendala pelayanan atau penyebab komplain nasabahnya. Hal ini membuat nasabahnya kembali merasa nyaman dan aman.

**4.2 Saran**

Dari beberapa komplain nasabah yang berkaitan dengan transaksi hampir 90% disebabkan oleh adanya gangguan dari jaringan yang terjadi disekitar mesin ATM. Oleh sebab itu, Bank **BJB** sebaiknya memperbaiki sistem jaringan agar transaksi nasabah kembali mudah dan meminimalkan permasalahan. Selain itu, Bank **BJB** juga sebaiknya meningkatkan kembali kinerja pada *frontliner*nya terutama bagian *teller.* Hal ini dikarenakan jika transaksi nasabah pada mesin ATM gagal, maka pihak Bank yang akan didatangi oleh nasabah adalah *teller* karena bagian ini yang akan membantu nasabah untuk melakukan transaksi yang gagal.