**BAB IV**

**PENUTUP**

4.1 Simpulan

Berdasarkan penjelasan dan uraian pada bab IV mengenai “Evaluasi Penanganan Keluhan Nasabah” maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

Komplain yang sering terjadi di Bank Mega Syariah yaitu, Kartu ATM tertelan, ATM yang terdebet dengan sendirinya.

Mekanisme pengajuan komplain yang di sampaikan pada Bank Mega Syariah Djuanda sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku pada Bank Mega Syariah yang dimulai dari penyampaian komplain sampai dengan konfirmasi penyelesaian pengaduan komplain.

Dokumen -dokumen yang harus dilampirkan dari pihak Nasabah maupun pihak Bank sesuai dengan dokumen yang disyaratkan kepada nasabah syariah.

Komplain yang di sampaikan oleh nasabah sudah diatasi dengan tindakan-tindakan yang sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku pada Bank Mega Syariah sehingga komplain nasabah dapat diminimalisir.

Saran

Berdasarkan simpulan diatas, maka dapat disampaikan saran untuk PT.Bank Mega Syariah sebagai berikut :

1. Dalam hal 3S (Senyum,Sapa,Salam) harus lebih ditingkatkan kembali dalam melayani nasabah.
2. Harus lebih dipertahankan dalam sistem pengamanan
3. Dan disarankan untuk penyelesaian pengaduan dari bats maksimal 20 hari,dianjurkan menjadi 12 hari kerja.