

BAB V

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan telah disajikan pada bab sebelumnya, maka penulis mengambil simpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian berdasarkan seluruh dimensi manajemen komplain yaitu *commitment, fairness, visibility, simple, dan responsiveness* menunjukkan bahwa Bank-Bank anggota ATM Bersama puas atas pelaksanaan manajemen komplain yang dijalankan oleh PT. Artajasa Pembayaran Elektronik.
2. Terdapat dua dimensi yang secara umum dapat dikatakan puas tetapi berdasarkan indikatornya menunjukkan adanya ketidakpuasan bank anggota, yaitu dimensi *Fairness* dan dimensi *Visibility*.

B. REKOMENDASI

1. Berdasarkan hasil penelitian dimensi *Fairness*, pada indikator setiap komplain mendapatkan perlakuan yang sama/adil tanpa membedakan pelanggan, diharapkan agar PT. Artajasa Pembayaran Elektronik dapat membagi seluruh anggotanya berdasarkan kelas-kelas seperti Bank-Bank dengan transaksi terbesar, Bank-Bank dengan jumlah terminal ATM terbanyak, Bank-Bank Daerah, Bank Asing, dan sebagainya, sehingga perlakuan yang diberikan oleh PT. Artajasa sesuai dengan kebutuhan masing-masing Bank.

2. Berdasarkan hasil penelitian dimensi *Visibility*, diharapkan agar PT. Artajasa Pembayaran Elektronis lebih banyak mengadakan pertemuan dengan Bank Anggota terutama para petugas yang langsung melaksanakan operasional ATM Bersama untuk mensosialisasikan manajemen komplain tersebut, sehingga para petugas Bank tersebut benar-benar mengerti mekanisme komplain ATM Bersama.

