

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan di bank penerbit kartu ATM yang terdapat di kota Bandung mengenai hubungan pengendalian intern ATM dengan kualitas pelayanan nasabah melalui media ATM tersebut, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pengendalian intern ATM pada beberapa bank di kota Bandung telah dilakukan dengan baik, hal tersebut dapat dilihat dari hasil perhitungan terhadap data yang diperoleh. Berdasarkan pada data yang telah diolah, pelaksanaan pengendalian intern ATM mencapai 79,02%.
2. Kualitas pelayanan nasabah melalui media ATM sudah dirasakan dengan puas/baik oleh nasabah, karena bank sebagai penyedia jasa perbankan telah memenuhi tiap faktor penentu kualitas jasa dengan tepat.
3. Dengan demikian, pelaksanaan pengendalian intern ATM mempunyai hubungan yang kuat dengan kualitas pelayanan nasabah pada bank di kota Bandung. Hal ini didukung dengan nilai koefisien korelasi yang menunjukkan angka 0,619 yang berada pada kriteria kuat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pengendalian intern ATM pada beberapa bank di kota Bandung memiliki hubungan yang kuat dengan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah bank.

5.2 Saran

Pada bagian ini penulis mencoba mengajukan beberapa saran yang berkaitan dengan hubungan antara pengendalian intern ATM dengan kualitas pelayanan nasabah melalui media ATM, yaitu :

1. Mengingat tingginya hubungan antara pengendalian intern ATM dengan kualitas pelayanan nasabah melalui media ATM, maka dalam proses pengendalian internnya, internal audit hendaknya lebih cermat dalam mengawasi pelaksanaan tiap dimensi sistem aplikasi (ATM khususnya) sehingga tidak akan terjadi penyimpangan, kecurangan, dan kesalahan pegawai (*human error*).
2. Perlunya untuk selalu mengingatkan nasabah akan penggunaan kartu ATM secara benar dan tepat untuk menghindari kesalahan transaksi, kelalaian nasabah, maupun kejahatan ATM yang baru – baru ini marak terjadi. Karena kemungkinan kelalaian yang dilakukan nasabah akan lebih besar dibanding kemungkinan kesalahan sistem.
3. Bank perlu meningkatkan perlengkapan keamanan pada tiap mesin ATM agar nasabah merasa aman dan tidak terjadi pencurian maupun pembobolan mesin ATM yang tentunya merugikan pihak bank.
4. Hendaknya para pegawai bank dapat menjaga hubungan yang baik dengan nasabah karena keduanya saling membutuhkan, hal ini untuk menjaga kepercayaan nasabah kepada bank.
5. Setiap perubahan kebijakan bank yang berdampak langsung kepada nasabah hendaknya diberitahukan secara bertahap dan berkelanjutan.