

**CARA PENANGANAN KELUHAN KARTU ATM BERMASALAH PADA
BANK NAGARI SYARIAH KANTOR CABANG PAYAKUMBUH**

Tugas Akhir

*Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Sebagai Salah Satu Syarat
dalam Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi
Manajemen Perbankan Syariah DIII*



Oleh:

VITA WULAN SARI
NIM. 1503050144

PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

IMAM BONJOL PADANG

1439 H/2018 M

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswi Program DIII Manajemen Perbankan Syariah UIN Imam Bonjol Padang atas nama **Vita Wulan Sari, NIM 1503050144** dengan judul "**Cara Penanganan Keluhan Kartu ATM Bermasalah Pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Payakumbuh**", memandang bahwa Tugas Akhir yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke Sidang *munaqasyah*.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 7 Juli 2018

Pembimbing



Roni Andespa, SE, MM

NIP.198311112015031001

ABSTRAK

Tugas akhir ini berjudul: **"Cara Penanganan Keluhan Kartu ATM Bermasalah Pada Bank Nagari Syariah Payakumbuh"**. Ditulis oleh **Vita Wulan Sari NIM 1503050144** Program Studi DIII Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang. Latar belakang dalam penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana cara penanganan keluhan ATM bermasalah pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Payakumbuh. Dengan ini yang menjadi rumusan masalah dalam tugas akhir ini adalah bagaimana Bagaimana cara penanganan keluhan kartu ATM bermasalah pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Payakumbuh.

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana cara *Customer service* dalam melakukan penanganan keluhan kartu ATM bermasalah pada Bank Nagari Syariah Payakumbuh. Metode penelitian yang penulis gunakan adalah metode kualitatif dengan analisa deskriptif serta penelitian lapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah obserfasi dokumentasi dan wawancara dengan *Customer Service*.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis simpulkan bahwa faktor external dan internal mempengaruhi terjadinya keluhan terhadap kartu ATM nasabah, baik itu kesalahan bank maupun kesalahan nasabah sendiri. Serta cara penanganan keluhan ATM bermasalah yang di selesaikan oleh *Customer Service* pada bank nagari syariah kantor cabang payakumbuh tergolong baik, terbukti setelah nasabah mengajukan keluhan, keluhan tersebut dapat diselesaikan dengan baik dan lancar oleh *Customer Service*.

Kata kunci: Penanganan keluhan, kartu ATM, Bank Nagari Syariah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
IMAM BONJOL
PADANG



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
IMAM BONJOL
PADANG