

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan waktu kebutuhan nasabah akan transaksi keuangan semakin tinggi. Oleh karena itu pihak perbankan mengeluarkan produk-produk yang diharapkan mampu mempermudah para nasabah untuk melakukan transaksi keuangan, kapan saja dan dimana saja melalui media elektronik. Media elektronik yang dimaksud adalah ATM (*Automatic Teller Machine*), dengan adanya mesin ATM tersebut lembaga perbankan mengeluarkan sebuah kartu plastik yang biasa disebut dengan kartu ATM. Melalui kartu ini nasabah bisa melakukan transaksi 24 jam kapan saja dan dimana saja.

ATM atau (*Automatic Teller Machine*) merupakan mesin yang menggunakan sistem komputerisasi yang digunakan untuk, menabung mengambil, menransfer dana dan lainnya. Kartu ATM berguna sebagai alat bantu transaksi keuangan tunai serta untuk memperoleh informasi perbankan secara elektronik sehingga nasabah tidak perlu lagi datang ke sebuah bank.

Jenis-jenis transaksi yang tersedia antara lain :

1. Penarikan tunai.
2. Transfer dana.
3. Setoran tunai.

Jenis informasi yang tersedia antara lain:

1. informasi kurs.
2. Informasi saldo.<sup>1</sup>

Dengan pembaharuan transaksi yang terus dilakukan melalui kartu ATM semakin banyak pula nasabah yang mengeluh karena ketidakpahaman mereka tentang bagaimana caranya mengaplikasikan kartu tersebut pada mesin yang tersedia, sehingga berdampak pada banyaknya laporan keluhan kartu ATM bermasalah yang sering ditanggulangi oleh *Customer Service* di sebuah instansi perbankan, Salah satunya pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Payakumbuh.

Transaksi merupakan suatu tindakan yang tidak bisa dipisahkan dari kehidupan sehari-hari, dan harus disadari bahwa setiap transaksi memiliki konsekuensi, salah satunya terdapat kepuasan terhadap produk yang diterima.<sup>2</sup> Hal ini terjadi jika apa yang dibutuhkan seseorang dapat terpenuhi atau pihak penyedia layanan mampu memenuhi kebutuhan seseorang tersebut melebihi ekspektasinya, sebaliknya ada pula kemungkinan seseorang tidak puas dengan transaksi yang dilakukannya, hal ini terjadi jika dalam proses konsumsi barang atau layanan pada suatu perusahaan tersebut, ia merasa kecewa karena kebutuhannya tidak terpenuhi.

---

<sup>1</sup> Surti Handayani, Customer Service, Wawancara, (Bank Nagari Syariah KCP Payakumbuh, 2 April 2018), Jam 03.35

<sup>2</sup> Kaihatu, Thomas S, dkk, *Manajemen Komplain* (Yogyakarta: Cv Andi Offset, 2015) hal. 4

Tidak hanya itu ketersediaan mesin ATM juga mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah, semakin banyak mesin ATM di suatu tempat maka akan lebih memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi cepat dimana saja dan kapan saja tanpa harus antri berlama-lama, di kota payakumbuh sendiri terdapat sembilan titik berdirinya mesin ATM,

1. ATM Bank Nagari Cabang 010201 di RSUD Dr. Adnan WD.
2. ATM Bank Nagari Syariah Cabang 720001.
3. ATM Bank Nagari Niagara Swalayan.
4. ATM Bank Nagari Pasar Ibul Kota Payakumbuh.
5. ATM Bank Nagari Cabang Pusat Kota Payakumbuh
6. ATM Bank Nagari Kantor PDAM kota payakumbuh.
7. ATM Bank Nagari Jalan M. Nasrun, Sungai Durian, Payakumbuh Utara, Limposi Tigo Nagari.
8. ATM Bank Nagari Jalan Tan Malaka, Bunian, Payakumbuh Utara.
9. ATM Bank Nagari Padang Tiakar Hilir, Kota Payakumbuh.

Bagi Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Payakumbuh keluhan yang datang dari nasabah merupakan informasi yang sangat berharga untuk evaluasi peningkatan kinerja instansi baik dari sumber daya manusianya maupun produknya. Pada kenyataannya akan selalu ada kekurangan dari pihak perbankan dalam melayani nasabah. Karena kebutuhan setiap nasabah yang berbeda-beda serta berubah di setiap waktunya. Namun perlu diketahui bahwa penyebab utama terjadinya

suatu keluhan terhadap pelanggan adalah harapan pelanggan atau nasabah yang tidak terpenuhi.

Yang menyebabkan seorang *Customer Service* harus memikirkan cara terbaik agar nasabah yang mengajukan keluhan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan serta cepat mengerti dengan penjelasan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik mengkaji dan meneliti lebih dalam tentang ATM, terutama tentang penanganan keluhan ATM bermasalah dengan judul ” **Cara Penanganan Keluhan Kartu ATM Bermasalah Pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Payakumbuh**”.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
IMAM BONJOL  
PADANG

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang penulis paparkan diatas, penulis dapat merumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana cara penanganan keluhan kartu ATM bermasalah pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Pembantu Payakumbuh.

## **C. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah, terfokus dan tidak meluas, penulis membatasi penelitian yaitu:

1. Cara penanganan keluhan kartu ATM bermasalah oleh *Customer Service* Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Payakumbuh.

## **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian yang ingin dicapai penulis dalam tugas akhir ini adalah :

1. untuk mengetahui dan memahami bagaimana cara penanganan keluhan ATM bermasalah oleh *Customer Service* pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Pembantu Payakumbuh.
2. Untuk mengetahui bagaimana sikap *Customer Service* .menanggapi keluhan nasabah.
3. Untuk mengetahui faktor penyebab terjadinya keluhan ATM pada nasabah.

### E. Penjelasan judul

Judul yang penulis angkat dalam penulisan tugas akhir adalah Cara Penanganan Keluhan Kartu ATM Bermasalah Pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Pembantu Payakumbuh, berikut penjelasannya:

Cara : Pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan, pemcanan aktifitas dalam kurun waktu tertentu.

Penanganan : Proses untuk menyelesaikan suatu masalah.

Keluhan : Ketidakpuasan seseorang terhadap sesuatu.

Kartu ATM : Sebuah kartu elektronik yang digunakan oleh nasabah di sebuah instansi perbankan untuk mengambil dan mentrasfer uang serta mengecek rekening tabungan mereka tanpa dilyani oleh teller.

Bermasalah : Tidak mampu melakukan sesuatu berdasarkan fungsinya.

Bank Nagari Syariah : Bank yang sistim operasionalnya berdasarkan prinsip syariah seperti menghimpun dana, menyalurkan dana, serta memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.

## **F. Manfaat Penelitian**

Penelitian yang penulis lakukan ini mudah-mudahan bisa bermanfaat bagi penulis sendiri dan bagi pihak-pihak yang membaca,

1. Manfaat bagi bank nagari syariah payakumbuh

Sebagai bahan masukan bagi pihak Bank Nagari Syariah Cabang payakumbuh mengenai cara penanggulangan keluhan nasabah terhadap ATM bermasalah sehingga dapat di jadikan tolak ukur dalam mengambil keputusan penyelesaian keluhan nasabah.

2. Manfaat akademis bagi mahasiswa UIN IB Padang

Sebagai bahan study dan tambahan literatur bagi mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang khususnya mahasiswa/i jurusan manajemen perbankan syariah.

3. Manfaat bagi penulis

Membantu kewajiban penulis dalam menyelesaikan tugas akhir serta menambah pengetahuan penulis tentang penanganan dan sikap seorang karyawan dalam menghadapi nasabah

## **G. Metode Penelitian**

1. jenis penelitian

Jenis penelitian adalah penelitian lapangan yang bersifat deskriptif analisis. Deskriptif analisis artinya penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang objek penelitian bagi pembaca yaitu tentang cara penanggulangan keluhan ATM bermasalah oleh



*Customer Service* pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Payakumbuh.

## 2. Sumber data

Sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah :

### a. Sumber data primer

Sumber data primer adalah sumber data yang berasal dari pimpinan atau karyawan yang berada di Bank Nagari Syariah Payakumbuh.

### b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang berasal dari buku-buku literatur-literatur yang diperoleh dari internet yang berkaitan dengan pembahasan penelitian

## 3. Teknik Pengumpulan Data

### a. Observasi

Pengambilan data secara langsung dari tempat praktek lapangan (Magang) pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Payakumbuh. Pada saat melakukan observasi peneliti melakukan pengamatan terhadap *Customer Service* dan nasabah saat melakukan transaksi penanganan keluhan ATM.

### c. Studi pustaka

Studi pustaka yaitu penelitian pada perpustakaan dalam bentuk buku-buku yang berhubungan dengan pembahasan permasalahan ATM.



d. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sebuah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan masalah penelitian.

e. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan data yang lebih akurat baik dari karyawan maupun nasabah pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Payakumbuh mengenai permasalahan yang sedang penulis teliti.

4. Metode Analisa Data

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode kualitatif yakni mencatat, menganalisa, mendeskripsikan dan menafsir data yang ditemui, serta membandingkan dengan landasan teori.<sup>3</sup>

## H. Sistematika Penulisan

Untuk lebih terarah dan teraturnya penulisan ini, maka dalam sistematika penulisan, penulis membaginya kepada beberapa bab. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**BAB I** : Latar belakang masalah perumusan masalah, batasan masalah penjelasan judul, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

---

<sup>3</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, (2014) ed revisi 2 h. 87

- BAB II** : Menguraikan tentang kumpulan teoritis yang berisikan pengertian penanganan, keluhan tujuan dari penanganan, pengertian customer service, pengertian kartu ATM sejarah ATM.
- BAB III** : Gambaran umum Bank Nagari meliputi sejarah berdirinya Bank Nagari visi dan misi Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Payakumbuh, produk produk, serta struktur organisasi Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Payakumbuh.
- BAB VI** : Merupakan hasil dari laporan penelitian.
- BAB V** : Merupakan bagian akhir yang berisikan kesimpulan dan saran.