PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN NASABAH OLEH *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP PERMASALAHAN KARTU ATM PADA BANK NAGARI CABANG SYARIAH SOLOK

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Ahli Madya (A.Md) dalam

Ilmu Manajemen Perbankan Syari'ah

SUSI DESWITA
1503050112

JURUSAN DIII MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG

1439 H / 2018 M

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas akhir mahasiswa Program DIII Manajemen Perbankan Syariah UIN Imam Bonjol Padang dengan judul **"Prosedur Penanganan Keluhan Nasabah oleh *Customer Service* terhadap Permasalahan Kartu ATM pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok".** Disusun oleh **Susi Deswita, NIM 1503050112** telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang Munaqasyah.

Padang, 30 Juli 2018
Pembimbing

Romi Iskandar, SE, MM
NIP. 19740520200501 1 005

ABSTRAK

Tugas akhir ini berjudul **“ Prosedur Penanganan Keluhan Nasabah oleh *Customer Service* terhadap Permasalahan Kartu ATM pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok.”** Tugas Akhir ini di tulis oleh **Susi Deswita**, NIM. **1503050112** Jurusan D III Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

Latar belakang penulisan tugas akhir ini mengenai salah satu produk jasa yang ditawarkan oleh *Customer Service* pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok yaitu kartu ATM, dimana nasabah dapat melakukan transaksi tanpa perlu dilayani oleh seorang *teller*. Disisi lain adanya berbagai keluhan berkenaan dengan kartu ATM sehingga nasabah berpikiran negatif terhadap layanan yang diberikan oleh *Customer Service*. Sedangkan *Customer Service* sudah melayani dan menangani masalah kartu ATM nasabah sesuai dengan prosedur dan berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan. Dengan ini yang menjadi rumusan masalah dalam tugas akhir ini adalah bagaimana prosedur penanganan keluhan nasabah oleh *Customer Service* terhadap permasalahan kartu ATM pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah *Field Research*, dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu wawancara (*interview*) secara langsung dengan karyawan Bank Nagari Cabang Syariah Solok serta mengambil dan mengumpulkan data yang berkaitan dengan masalah yang penulis bahas.

Dari penelitian yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa prosedur penanganan keluhan nasabah oleh *Customer Service* terhadap permasalahan kartu ATM pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok sudah dilaksanakan dan berjalan sesuai dengan Standar Operasinal Prosedur (SOP) ATM yang telah ditetapkan Bank Nagari dalam mengatasi keluhan nasabah. Namun dalam penanganan keluhan berkenaan dengan kartu A, *Customer Service* harus menunggu persetujuan dari Seksi Operasional untuk proses keluhan nasabah.

Keyword : Prosedur Penanganan Keluhan ATM