BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan bagi perbankan merupakan kunci yang membedakan suatu bank dengan pesaingnya, sehingga memegang peran penting dalam pencapaian tujuan perusahaan. Industri jasa perbankan saat ini sangat terkait erat dengan kepercayaan, layanan *(service)*, dan hubungan yang dekat dan berinteraksi baik kepada nasabah. Apabila pelayanan dan etika bank dilakukan dengan baik dan benar, maka pemasaran produknya diharapkan akan berhasil baik pula. [1]

Kemudian bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnnya, sehingga pemasaran produk jasa bank itu akan lebih lancar. Selanjutnya, bank harus mendekatkan diri dan mengenal nasabah agar dapat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Untuk meningkatkan citra perbankan, maka bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini kita sebut *Customer Service* (CS).[2]

Customer Service memegang peranan sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang *Customer Service* memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Cutomer Service* bank dalam melayani nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon

UIN IMAM BONJOL PADANG

[1] Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h. 12
[2] Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2010), Ed. Rev, Cet. Ke-4, h. 179

nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer Service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas *Customer Service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.[3]

Pelaksanaan operasional perbankan bisa saja berjalan tidak lancar disebabkan oleh bank itu sendiri, bahwa kenyataan sehari-hari nasabah lebih banyak membicarakan tentang pengalaman buruknya dibandingkan pengalaman menyenangkan yang diperolehnya terhadap suatu jasa perbankan. Dalam hal ini *Customer Service* harus bersifat empati, yaitu memberikan kemudahan serta menjalin hubungan dengan nasabah dengan baik. Kemudian juga mampu memahami kebutuhan nasabah secara cepat dan tepat. Dalam hal ini masalah prosedur kerja dan dihubungkan dengan tingkat pelayanan kepada nasabah.[4] Pola pikir nasabah yang sangat kritis dan rasional terhadap kualitas layanan sering kali menciptakan keluhan karena pemikiran nasabah terlalu tinggi dan cenderung memiliki inkonsistensi yang tinggi pula. Keluhan-keluhan ini tidak boleh diabaikan, apapun tingkat dan kualitas keluhannya. Apabila kita mengabaikan keluhannya, tingkat kepercayaan nasabah akan hilang dan loyalitas nasabah akan pudar sehingga menimbulkan kekecewaan yang berdampak pada bank.

UIN IMAM BONJOL PADANG

Disisi lain, alat pembayaran terus berkembang dimulai dari alat pembayaran tunai sampai dengat alat pembayaran non tunai. Alat pembayaran non tunai ini disebut juga dengan kartu plastik atau dikenal dengan istilah

[3] *Ibid*., h. 180
[4] *Ibid*., h. 58

kartu ATM (*Automated Teller Machine*). Kartu ATM merupakan salah satu jasa paling sukses yang ditawarkan oleh pihak bank kepada nasabah, karena dengan adanya ATM nasabah bisa melakukan transaksi ketempat terminal yang telah disediakan oleh bank, tanpa harus melakukan antrian seperti penarikan tunai di bank, melakukan transfer antar bank, dan transaksi lainnya.[5]

Salah satu produk jasa yang ditawarkan oleh *Customer Service* pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok yaitu kartu ATM, dimana nasabah dapat melakukan transaksi tanpa harus melibatkan 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.[6] Masalah yang sering disampaikan oleh nasabah mengenai kartu ATM ialah mulai dari :

UIN IMAM BONJOL PADANG

1. Kartu ATM terblokir.[7]
2. Kartu ATM rusak.
3. Kartu ATM hilang.
4. Kartu ATM kadaluarsa.
5. Kartu ATM tertelan pada bank Nagari Cabang Syariah Solok.
6. Meminta penggantian PIN ATM baru dikarenakan nasabah tidak ingat sama sekali no PINnya.
7. Nasabah ingin mereset PIN kembali.

---

[5] Alen H. Lipis, *et al*, *Perbankan Elektronik*,(Jakarta: PT Rineka Cipta, 1992), h. 9
[6] Nikita Permata Ardi, *Customer Service*, Wawancara, 07 Februari 2018, Jam 10.40 WIB
[7] Nikita Permata Ardi, *Customer Service*, Wawancara, 07 Februari 2018, Jam 10.45 WIB

8. Saldo Nasabah berkurang, uang tidak keluar saat penarikan tunai melalui mesin ATM bank Nagari Cabang Syariah Solok

Penangan keluhan yang baik, akan memberikan respon positif terhadap nasabah dan menjadi nilai tambah tersendiri untuk bank. Oleh karena itu, *Customer Service* memerlukan prosedur dalam menangani keluhan nasabah terhadap permasalahan kartu ATM. Sehingga nasabah merasa puas atas keluhannya tersebut.[8]

Dari keadaan tersebut, penulis tertarik untuk meneliti tentang produk Anjungan Tunai Mandiri (ATM) pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok. Hasilnya akan dituangkan dalam bentuk karya ilmiah berupa Tugas Akhir (TA) dengan judul **"Prosedur Penanganan Keluhan Nasabah oleh *Customer Service* terhadap Permasalahan Kartu ATM pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok ".**

UIN IMAM BONJOL PADANG

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis dapat merumuskan masalah yang akan diteliti sebagai tugas akhir yaitu bagaimana prosedur penanganan keluhan nasabah oleh *Customer Service* terhadap permasalahan kartu ATM pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulisan Tugas Akhir ini untuk mengetahui bagaimana prosedur penanganan keluhan nasabah oleh *Customer Service*

[8] Nikita Permata Ardi, *Customer Service*, Wawancara, 07 Februari 2018, Jam 10.45 WIB

terhadap permasalahan kartu ATM pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok, serta sebagai wacana bagi para pembaca serta melengkapi sekaligus untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md).

2. Manfaat Penelitian

   a. Bagi penulis merupakan alat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan selama penelitian dan menambah wawasan tentang prosedur penanganan keluhan Nasabah, dan untuk melengkapi salah satu syarat Tugas Akhir pada program DIII Manajemen Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang.

   b. Bagi pembaca, untuk memberikan informasi tentang prosedur penanganan keluhan nasabah oleh *Customer Service* terhadap permasalahan kartu ATM pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok.

   c. Bagi perusahaan (Bank Nagari Cabang Syariah Solok) berguna sebagai pertimbangan dalam penanganan nasabah terhadap permasalahan kartu ATM.

   d. Bagi pihak lain, penelitian ini berguna menambah pengetahuan informasi sekaligus bahan acuan untuk perbandingan dari penelitian yang serupa dibidang penelitian.

UIN IMAM BONJOL PADANG

D. Penjelasan Judul

Untuk memudahkan pemahaman dalam pembahasan ini supaya tidak terjadi penyimpangan maka penulis merasa perlu menjelaskan beberapa istilah yang terdapat dalam judul.

Prosedur	Tahap Kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas atau metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah.
Penanganan	Proses, cara, perbuatan menangani.[9]
Keluhan	Sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan. perusahaan bisa mengumpulkan keluhan melalui sejumlah cara, di antaranya kotak saran, formulir keluhan nasabah, saluran telepon khusus, *website*, kartu komentar, survey kepuasan nasabah dan *customer exit surveys*.[10]
Nasabah	Orang yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan dan yang mendapatkan fasilitas kredit dalam bentuk pembiayaan berdasarkan prinsip syariah yang diatur sesuai ketentuan bank.
Customer Service	Pegawai Bank yang bertugas dan bertanggung jawab dalam operasional pelayanan kepada nasabah. Secara umum CS adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang

UIN IMAM BONJOL PADANG

[9] http//:kamusbahasaindonesia.penanganan
[10] Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2014),Ed. 1, h. 446

	dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.[11]
Permasalahan	Suatu hal persoalan dan hal yang dimasalahkan.
Kartu ATM	Alat pembayaran dengan menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai atau pemindahan dana dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada bank atau lembaga selain bank yang mendapat persetujuan untuk menghimpun dana.
Bank Nagari Cabang Syariah Solok	Unit usaha syariah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syarriah dengan nilai-nilai rohani yang mampu melandasi kegiatan operasionalnya.

Dari penjelasan diatas yang dimaksud dengan judul secara garis besar adalah bagaimana langkah seorang *Customer Service* menangani keluhan nasabah terhadap masalah kartu ATM dengan menggunakan standar layanan pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok.

UIN IMAM BONJOL PADANG

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan *(Field Research)* yaitu melakukan penelitian langsung pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok serta melakukan wawancara dengan pihak bank.

[11] Kasmir, *op. cit.*, h. 180

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan data sekunder.

a. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian perorangan, kelompok, dan organisasi. Sumber data yang diperoleh melalui wawancara dengan bagian *Customer Service* pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok.[12]

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi melalui publikasi dan informasi yang dikeluarkan dari sumber lainnya yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan berupa artikel-artikel, majalah, surat kabar, termasuk jurnal dan laporan lainnya.[13]

UIN IMAM BONJOL PADANG

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Riset Perpustakaan (*Library Research*)

Dalam pengumpulan data penulis menggunakan metode riset perpustakaan *(library research)* yaitu dilakukan mencari data atau informasi riset melalui membaca jurnal ilmiah, buku-buku referensi, bahan-bahan publikasi yang tersedia di perpustakaan yang bertujuan

---

[12] Rosady Ruslan, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), Ed-1, Cet. Ke-5, h. 29

[13] *Ibid*., h. 30

untuk membuat suatu landasan teori yang dapat dijadikan pedoman oleh penulis. [14]

b. Wawancara

Survei melalui daftar pertanyaan yang diajukan secara langsung dengan *Customer Service* pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok.

4. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisa deskriptif kualitatif yaitu dengan cara mendeskripsikan, mencatat, menganalisa kondisi yang terjadi secara tepat dan jelas tentang prosedur penanganan keluhan nasabah oleh *Customer Service* terhadap permasalahan kartu ATM pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Tugas Akhir merupakan garis besar penyusunan yang bertujuan memudahkan jalan pikiran dalam memahami secara keseluruhan isi Tugas Akhir. Tugas Akhir ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

UIN IMAM BONJOL PADANG

BAB I Merupakan pendahuluan yang berisi Latar Belakang masalah, Rumusan Masalah, Penjelasan judul, Tujuan dan manfaat penelitian, Metodologi penelitian, serta Sistematika penulisan.

[14] *Ibid*., h. 31

BAB II	Merupakan bagian yang membahas tentang landasan teori dari penulisan Tugas Akhir ini, pada bagian ini penulis akan membahas tentang pengertian ATM, pedoman pelaksanaan operasional ATM mengenai prosedur penanganan permasalahan ATM pada Bank Nagari, pengertian *Customer Service*, peranan *Customer Service*, fungsi dan tugas *Customer Service*, syarat seorang *Customer Service*, pengertian keluhan nasabah,
BAB III	Gambaran umum Bank Nagari Syariah diantaranya Sejarah berdirinya Bank Nagari, Visi, Misi, dan Tujuan Bank Nagari Syariah, Struktur Organisasi, Produk-Produk Bank Nagari Cabang Syariah Solok.
BAB IV	Pembahasan yang terdiri dari prosedur penanganan keluhan nasabah oleh *Customer Service* terhadap permasalahan kartu ATM pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok.
BAB V	Bab penutup yang berisikan kesimpulan dan saran.

UIN IMAM BONJOL PADANG