BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Keluhan Nasabah Kartu ATM pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok

Keluhan merupakan rasa ketidakpuasan dan kekecewaan nasabah terhadap pelayanan atau produk yang diberikan oleh karyawan seperti *Customer Service*. Disisi lain *Customer Service* juga tidak bisa selalu disalahkan, bisa jadi penyebab terjadinya keluhan tersebut berasal dari nasabah itu sendiri. Untuk itu *Customer Service* harus bisa menyikapi keluhan dari nasabah berkenaan keluhan produk ATM.

Pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok ada beberapa hal penyebab nasabah mengalami keluhan berkenaan dengan produk seperti Kartu ATM yaitu :

1. Kartu ATM terblokir.[1]
2. Kartu ATM rusak.
3. Kartu ATM hilang.
4. Kartu ATM kadaluarsa.
5. Kartu ATM tertelan pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok.
6. Reset Pin.
7. Pin ATM lupa.
8. Saldo Nasabah berkurang, uang tidak keluar saat penarikan tunai melalui mesin ATM bank Nagari Cabang Syariah Solok

UIN IMAM BONJOL PADANG

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

B. Masalah dan Prosedur Penanganan Keluhan oleh *Customer Service* berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) ATM pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok

1. Kartu ATM Terblokir

Seorang Nasabah datang pada *Customer Service* Bank Nagari Cabang Syariah Solok dan mengadukan masalahnya bahwa kartu ATM terblokir pada saat ingin menarik uang pada mesin ATM. Kartu ATM terblokir disebabkan nasabah salah menginput pin ATM sebanyak tiga kali maka kartu ATM nasabah secara otomatis terblokir oleh sistem. Karena itu nasabah meminta *Customer Service* untuk melakukan pembukaan pemblokiran agar kartu ATM bisa digunakan kembali.[2]

a. Penanganan Keluhan Kartu ATM Terblokir oleh *Customer Service*

Untuk kartu ATM yang terblokir tindakan yang dilakukan oleh *Customer Service* adalah mengaktifkan kembali kartu ATM supaya bisa digunakan kembali oleh nasabah dengan syarat nasabah harus membawa buku tabungan, KTP, kartu ATM sebagai bukti bahwa kartu ATM tersebut benar atas nama nasabah yang melakukan pengaduan, pembukaan kartu ATM yang terblokir oleh sistem bisa diselesaikan pada saat dimasukan pengaduan dan untuk mengaktifkan kembali

UIN IMAM BONJOL PADANG

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

kartu ATM nasabah, *Customer Service* mempunyai Prosedur penanganan keluhan nasabah sebagai berikut:[3]

1) *Customer Service* memberikan formulir keluhan kepada Nasabah, kemudian Nasabah mengisi formulir tersebut dengan benar dan menandatangani formulir keluhan dan mengembalikan kepada *Customer Service* beserta dokumen persyaratan KTP, buku tabungan dan kartu ATM.
2) *Customer Service* melakukan verifikasi data nasabah pada *XCard Web*.
3) *Customer Service* menyerahkan formulir keluhan nasabah serta dokumen persyaratannya kepada Seksi Operasional untuk proses pembukaan blokir kartu ATM.
4) Seksi Operasional melakukan verifikasi data dan melakukan pembukaan blokir melalui *XCard Web*. Setelah pembukaan blokir selesai, Seksi Opersional mengembalikan formulir tersebut kepada *Customer Service.*
5) *Customer Service* memberikan informasi kepada nasabah bahwa pembukaan blokir kartu ATM telah selesai dan kartu telah bisa digunakan kembali.[4]

2. Kartu ATM Rusak

Nasabah datang ke *Customer Service* Bank Nagari Cabang Syariah Solok dan mengadukan masalahnya bahwa kartu ATM nasabah rusak

UIN IMAM BONJOL PADANG

[3] Nikita Permata Ardi, *Customer Service*, Wawancara, 6 April 2018, Jam 12.05 WIB
[4] *Ibid.*,

dikarenakan kartu tersebut tidak sengaja patah. Supaya nasabah bisa menggunakan kembali kartu ATM untuk melakukan transaksi, Nasabah meminta *Customer Service* untuk mengganti kartu ATM-nya dengan kartu baru.[5]

a. Penanganan Keluhan Kartu ATM Rusak oleh *Customer Service*

Jika kartu ATM nasabah rusak maka *Customer Service* merekomendasikan untuk mengganti kartu ATM nasabah dengan kartu baru dan Nasabah harus membawa buku tabungan, KTP, dan kartu ATM yang rusak. Kemudian *Customer Service* memeriksa kondisi kartu ATM nasabah. Jika benar kartu tersebut rusak maka *Customer Service* akan merekomendasikan untuk menerbitkan kartu baru dengan nomor kartu ATM yang sama. Maksimal untuk pengambilan kartu ATM 10 hari kerja terhitung dari tanggal masuknya pengaduan. Supaya nasabah paham, kenapa kartu tersebut tidak bisa diterbitkan pada tanggal dimasukan pengaduan, *Customer Service* mempunyai prosedur dalam penanganan keluhan nasabah sebagai berikut:[6]

1) *Customer Service* memberikan FKPN kepada nasabah untuk diisi, apabila nasabah mengalami kesulitan dalam pengisian FKPN maka akan dibantu oleh *Customer Service*. Kemudian *Customer Service* memastikan pengisian FKPN telah sesuai dengan identitas diri nasabah dan data yang ada pada *XCard Web*.

UIN IMAM BONJOL PADANG

[5] Data Keluhan Nasabah Bank Nagari Cabang Syariah Solok, 7 Februari 2018
[6] Nikita Permata Ardi, *Customer Service*, Wawancara, 6 April 2018, Jam 12.10 WIB

2) *Customer Service* mengentri keluhan nasabah mengenai kartu ATM rusak dan meminta Kartu ATM baru melalui sistem *LogBook.*[7]
3) *Customer Service* menyerahkan FKPN kepada Seksi Operasional untuk diproses.
4) Seksi Operasional mengapproval keluhan nasabah yang telah dientri oleh *Customer Service* melalui system *logbook* dan secara otomatis akan terkirim ke Petugas Bagian Elektronik Banking untuk ditindak lanjuti.[8]
5) Seksi Opersional menyerahkan kembali FKPN kepada *Customer Service.*
6) *Customer Service* memberikan informasi kepada nasabah untuk permintaan kartu ATM baru prosesnya maksimal adalah 10 hari kerja terhitung dari tanggal pengaduan.[9]

UIN IMAM BONJOL
PADANG

3. Kartu ATM Hilang

Nasabah datang ke *Customer Service* Bank Nagari Cabang Syariah Solok dan mengadukan masalahnya bahwa kartu ATM-nya hilang. Nasabah sudah membuat surat keterangan hilang dari kepolisian dan meminta *Customer Service* untuk menerbitkan Kartu ATM baru.

[7] Nikita Permata Ardi, Customer Service, Wawancara, 09 Februari 2018, Jam 12.25 WIB
[8] Risya Ritama Erizal, *Seksi Opersional*, Wawancara, 09 Februari 2018, Jam 11.35 WIB.
[9] Nikita Permata Ardi, *Customer Service*, Wawancara, 6 April 2018, Jam 12.10 WIB

a. Penanganan Keluhan Kartu ATM Hilang oleh *Customer Service*

Jika kartu ATM nasabah hilang maka *Customer Service* merekomendasikan untuk mengganti kartu ATM nasabah dengan kartu baru denagn nomor kartu yang berbeda dari sebelumnya dan Nasabah harus membawa buku tabungan, KTP, dan Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian. Maksimal unutk pengambilan kartu baru 10 hari kerja terhitung dari tanggal masuk pengaduan. Nasabah harus mengikuti prosedur agar keluhan dapat diproses oleh *Customer Service* antara lain[10] :

1) *Customer Service* memberikan FKPN kepada Nasabah dan meminta persyaratan dokumen seperti surat keterangan hilang dari kepolisian, KTP dan buku tabungan. Nasabah mengisi FKPN dengan benar dan mengembalikan FKPN beserta lampiran persyaratan kepada *Customer Service*.
2) *Customer Service* melakukan verifikasi data nasabah pada *XCard Web* dan mengentri keluhan nasabah melalui sistem *logbook* untuk permintaan kartu ATM baru dengan permasalahan kartu ATM hilang.
3) *Customer Service* menyerahkan FKPN nasabah kepada Seksi Operasional untuk proses pembuatan kartu ATM.
4) Seksi Operasional menerima FKPN nasabah dan melakukan *approval* melalui sistem *logbook* untuk pembuatan kartu ATM

UIN IMAM BONJOL PADANG

[10] Nikita Permata Ardi, *Customer Service*, Wawancara, 6 April 2018, Jam 12.15 WIB

baru. Kemudian secara otomatis akan terkirim ke Petugas Bagian Elektronik Banking untuk ditindak lanjuti.

5) Seksi Opersional menyerahkan kembali FKPN kepada *Customer Service.*

6) *Customer Service* memberikan informasi kepada nasabah bahwa permintaan kartu ATM baru sedang diproses, dan untuk penerimaan kartu ATM paling lama 10 hari kerja terhitung dari tanggal masuk pengaduan keluhan.[11]

4. Kartu ATM Kadaluarsa

Nasabah datang ke *Customer Service* Bank Nagari Cabang Syariah Solok dan mengadukan bahwa kartu ATM nasabah sudah kadaluarsa dan sudah tidak bisa digunakan kembali untuk bertransaksi. Kemudian nasabah meminta *Customer Service* untuk mengganti kartu ATM nasabah dengan kartu ATM baru.[12]

UIN IMAM BONJOL PADANG

a. Penanganan Keluhan Kartu ATM Kadaluarsa oleh *Customer Service*

Jika kartu ATM nasabah pemakaiannya sudah lebih dari 5 (lima) tahun maka kartu tersebut sudah kadaluarsa dan dinonaktifkan oleh sistem secara otomatis sehingga tidak dapat digunakan untuk melakukan transaksi. Selanjutnya *Customer Service* merekomendasikan kepada nasabah untuk mengganti kartu ATM tersebut dengan kartu ATM baru dengan syarat nasabah harus

[11] *Ibid.,*
[12] Data Keluhan Nasabah Bank Nagari Cabang Syariah Solok, 05 Februari 2018

membawa kartu ATM yang sudah tidak bisa digunakan, KTP, buku tabungan nasabah. Kemudian Nasabah harus mengikuti prosedur dari *Customer Service* supaya pengaduan diproses dengan segera, antara lainnya:[13]

1) *Customer Service* memberikan FKPN kepada Nasabah dan meminta dokumen persyaratan. Nasabah mengisi FKPN dengan benar dan mengembalikan FKPN beserta lampiran persyaratan kepada *Customer Service*.
2) *Customer Service* melakukan verifikasi data nasabah pada *XCard Web* dan mengentri keluhan nasabah melalui sistem *logbook* untuk permintaan ganti kartu ATM.
3) *Customer Service* menyerahkan FKPN nasabah kepada Seksi Operasional untuk proses ganti kartu ATM.
4) Seksi Operasional menerima FKPN nasabah dan melakukan *approval* melalui sistem *logbook* untuk permintaan ganti kartu. Kemudian secara otomatis akan terkirim ke petugas bagian elektronik banking untuk ditindak lanjuti.
5) Seksi Opersional menyerahkan kembali FKPN kepada *Customer Service.*
6) *Customer Service* memberikan informasi kepada nasabah bahwa permintaan ganti kartu sedang diproses, dan untuk penjemputan

UIN IMAM BONJOL PADANG

[13] Nikita Permata Ardi, *Customer Service*, Wawancara, 6 April 2018, Jam 12.20 WIB

kartu baru paling lama 10 hari kerja terhitung dari tanggal masuk pengaduan keluhan.

5. Kartu ATM Tertelan pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok

Nasabah datang ke *Customer Service* Bank Nagari Cabang Syariah solok dan mengadukan bahwa kartu ATM nasabah tertelan pada mesin ATM Bank Nagari Cabang Syariah Solok pada saat melakukan transaksi. Nasabah terlalu lama mengambil kartu yang sudah keluar sehingga kartu ATM tertelan. Karena itu nasabah meminta *Customer Service* untuk mengambil kartu ATM pada mesin ATM Bank Nagari Cabang Syariah Solok.[14]

a. Penanganan Keluhan Kartu ATM Tertelan pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok oleh *Customer Service*

Nasabah yang datang ke Bank Nagari Cabang Syariah Solok adalah orang yang bersangkutan dan harus membawa buku tabungan dan KTP. *Customer Service* melaporkan kepada Seksi Operasional untuk pengambilan kartu ATM yang tertelan. Supaya pengaduan nasabah bisa diselesaikan dengan segera nasabah harus mengikuti prosedur sebagai berikut:[15]

1) *Customer Service* memberikan FKPN kepada nasabah untuk diisi beserta dokumen persyaratannya seperti, buku tabungan, KTP, jika nasabah tidak memenuhi persyaratan tersebut maka *Customer Service* tidak bisa menindak lanjuti keluhan nasabah. Sebaliknya,

[14] Nikita Permata Ardi, *Customer Service*, Wawancara, 07 Februari 2018, Jam 15.25 WIB
[15] Nikita Permata Ardi, *Customer Service*, Wawancara, 06 April 2018, Jam 12.20 WIB

UIN IMAM BONJOL PADANG

jika persyaratan lengkap keluhan tersebut akan diproses langsung oleh *Customer Service*.

2) *Customer Service* memastikan pengisian FKPN telah sesuai dengan identitas diri nasabah dan data yang ada pada *XCard Web.*
3) *Customer Service* menyerahkan FKPN kepada Seksi Operasional untuk dilakukan pengambilan kartu ATM pada terminal Bank Nagari Cabang Syariah Solok.
4) Seksi Operasional memberitahukan kepada *customer service* untuk pengambilan kartu ATM yang tertelan maksimal 2 hari kerja terhitung dari tanggal pengaduan. Seksi Opersional menyerahkan kembali FKPN kepada *Customer Service*.
5) *Customer Service* memberikan informasi kepada nasabah untuk pengambilan kartu ATM maksimal 2 hari kerja dengan melengkapi persyaratan seperti buku tabungan dan KTP. Untuk mempermudah nasabah *Customer Service* meminta nomor telepon nasabah untuk informasi penjemputan kartu ATM yang tertelan.[16]

UIN IMAM BONJOL PADANG

6. Reset Pin

Nasabah datang pada *Customer Service* Bank Nagari Cabang Syariah Solok dan mengadukan bahwa kartu ATM nasabah terblokir dan nasabah ingin mereset Pin dikarenakan nasabah gagal berulang kali menginput nomor pin ATM-nya, padahal nasabah sama sekali tidak lupa nomor pin atm. Kemudian nasabah meminta *Customer Service* untuk

[16] *Ibid.,*

mereset pin dan meminta untuk mengaktifkan kembali kartu ATMnya supaya nasabah dapat melakukan transaksi kembali.[17]

a. Penanganan Keluhan untuk Mereset PIN ATM pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok oleh *Customer Service*

Penyelesaian yang dilakukan oleh *Customer Service* untuk mengaktifkan kembali ATM nasabah adalah menolkan kesalahan nasabah pada sistem dengan persetujuan dari Seksi Operasional dengan syarat nasabah harus membawa buku tabungan dan KTP. Selanjutnya nasabah harus mengikuti prosedur dari *Customer Service* agar pengaduan segera diproses sebagai berikut:[18]

1) *Customer Service* memberikan FKPN kepada nasabah untuk diisi dan memastikan pengisian FKPN telah sesuai dengan identitas diri nasabah pemegang kartu ATM dengan melampirkan buku tabungan dan KTP dan melakukan verifikasi data melalui *XCard Web.*
2) *Customer Service* menyerahkan FKPN kepada Seksi Operasional untuk dilakukan reset PIN melalui *XCard Web* dan menyerahkan kembali FKPN kepada *Customer Service.*
3) *Customer Service* memberikan informasi kepada nasabah bahwa pin ATM telah bisa digunakan dan bisa melanjutkan transaksi kembali.

UIN IMAM BONJOL PADANG

[17] Nikita Permata Ardi, *Customer Service*, Wawancara, 07 Februari 2018, Jam 11.00 WIB
[18] Nikita Permata Ardi, *Customer Service*, Wawancara, 6 April 2018, Jam 12.25 WIB

7. Pin ATM Lupa

Nasabah datang ke *Customer Service* Bank Nagari Cabang Syariah Solok dan mengadukan bahwa nasabah lupa pin ATM-nya, untuk itu nasabah meminta *Customer Service* membuat pin ATM baru supaya nasabah bisa melakukan transaksi kembali.[19]

a. Penanganan Keluhan PIN ATM Lupa pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok oleh *Customer Service*

Jika nasabah lupa nomor pin ATM nya maka solusi dari *Customer Service* adalah membuat pin ATM baru dengan syarat KTP, buku tabungan nasabah sebagai bukti bahwa kartu ATM tersebut benar atas nama nasabah itu sendiri, nasabah harus mengikuti prosedur dari *Customer Service* sebagai berikut:[20]

1) *Customer Service* memberikan FKPN kepada Nasabah dan mengisi FKPN dengan benar dan mengembalikan FKPN beserta lampiran persyaratan kepada *Customer Service*.
2) *Customer Service* melakukan verifikasi data nasabah pada *XCard Web* dan mengentri keluhan nasabah melalui sistem *logbook* untuk permintaan PIN baru.
3) *Customer Service* menyerahkan FKPN nasabah kepada Seksi Operasional untuk proses pembuatan PIN.
4) Seksi Operasional menerima FKPN nasabah dan melakukan *approval* melalui sistem *logbook* untuk pembuatan PIN baru.

UIN IMAM BONJOL PADANG

[19] Data Keluhan Nasabah Bank Nagari Cabang Syariah Solok, 31 Januari 2018
[20] Nikita Permata Ardi, *Customer Service*, Wawancara, 6 April 2018, Jam 12.25 WIB

Kemudian secara otomatis akan terkirim ke petugas bagian elektronik banking untuk ditindak lanjuti.

5) Pemimpin atau Seksi Opersional menyerahkan kembali FKPN kepada *Customer Service.*

6) *Customer Service* memberikan informasi kepada nasabah bahwa permintaan PIN baru sedang diproses, dan untuk penjemputan PIN baru paling lama 10 hari kerja terhitung dari tanggal masuk pengaduan keluhan.[21]

8. Saldo nasabah berkurang, uang tidak keluar pada saat penarikan tunai melalui mesin ATM bank Nagari cabang syariah Solok

Nasabah datang kepada *Customer Service* Bank Nagari Cabang Syariah Solok dan mengadukan masalahnya bahwa nasabah telah menarik uang tunai melalui ATM sejumlah Rp.1000.000, saldo nasabah berkurang namun uangnya tidak keluar dari mesin ATM.[22]

UIN IMAM BONJOL PADANG

a. Penanganan keluhan saldo nasabah berkurang, uang tidak keluar melalui mesin ATM bank Nagari Cabang Syariah Solok oleh *Customer Service*

Nasabah harus membawa buku tabungan, ATM, KTP dan bukti transaksi. Setelah itu *Customer Service* memeriksa kembali buku tabungan nasabah dengan melihat selisih kas ATM. Jika ada selisih yang ditemukan oleh *Customer Service* maka pihak bank akan

[21] *Ibid.,*
[22] Data Keluhan Nasabah pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok, 25 Februari 2018

mengembalikan uang nasabah dengan mengikuti prosedur sebagai berikut :[23]

1) *Customer Service* memberikan FKPN kepada Nasabah dan mengisi FKPN dengan benar dan mengembalikan FKPN beserta lampiran persyaratan kepada *Customer Service*.
2) *Customer Service* melakukan verifikasi data nasabah pada *XCard Web* dan memeriksa rekening nasabah serta melihat selisih kas ATM. Jika ditemukan adanya selisih kas ATM maka *Customer Service* mengentri keluhan nasabah melalui sistem logbook untuk meminta pengembalian uang ke rekening nasabah.
3) *Customer Service* menyerahkan FKPN nasabah kepada Seksi Operasional untuk pengembalian uang ke rekening nasabah.
4) Seksi Operasional menerima FKPN nasabah dengan memeriksa kembali selisih kas ATM. Jika benar ditemukan selisih kas ATM maka Seksi Operasional langsung melakukan *approval* melalui sistem *logbook* untuk pengembalian uang. Kemudian secara otomatis akan terkirim ke Petugas Bagian Elektronik Banking untuk ditindak lanjuti.
5) Seksi Opersional menyerahkan kembali FKPN kepada *Customer Service.*
6) *Customer service* memberikan informasi kepada nasabah bahwa pengaduan sedang diproses.

UIN IMAM BONJOL PADANG

[23] Nikita Permata Ardi, *Customer Service*, Wawancara, 6 April 2018, Jam 12.30 WIB