



**STRATEGI PENANGANAN KELUHAN ATM
BERMASALAH DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK
MUAMALAT INDONESIA, Tbk KC
PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang perbankan Syariah*

Oleh

**SANNITA ZEGA
NIM. 16 401 00025**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2020



**STRATEGI PENANGANAN KELUHAN ATM
BERMASALAH DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK
MUAMALAT INDONESIA, Tbk KC
PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang perbankan Syariah*

Oleh

**SANNITA ZEGA
NIM. 16 401 00025**

PEMBIMBING I

Drs. Kamaluddin, M.Ag
Nip.19651102 199103 1 001

PEMBIMBING II

Damri Batubara, M.A

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2020



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERIPADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **Sannita Zega**
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, 29 Juni 2020
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam IAIN Padangsidimpuan
Di-
PADANGSIDIMPUAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Sannita Zega** yang berjudul "**Strategi Penanganan Keluhan ATM Bermasalah Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah IAIN Padangsidimpuan.

Seiring dengan hal diatas, maka saudari tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqosyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

PEMBIMBING I

Drs. Kamaluddin, M.Ag
NIP. 19651102 199103 1 001

PEMBIMBING II

Damri Batubara., M.A

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SANNITA ZEGA
NIM : 16 401 00025
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / PS-1
Judul Skripsi : **Strategi Penanganan Keluhan ATM Bermasalah Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan.**

Menyatakan menyusun skripsi sendiri tanpa meminta bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 2.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tentang kode etik mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 16 Juni 2020
Saya yang menyatakan,



Sanni
SANNITA ZEGA
NIM. 16 401 00025

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : SANNITA ZEGA
 NIM : 16 401 00025
 Jurusan : Perbankan Syariah-1
 Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif** (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **STRATEGI PENANGANAN KELUHAN ATM BERMASALAH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk KC PADANGSIDIMPUAN**. Serta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Padangsidempuan, 16 Juni 2020
 Saya yang Menyatakan,



Sannita Zega

SANNITA ZEGA
NIM. 16 401 00025

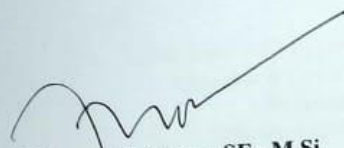


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang, Padangsidempuan 22733
Telepon.(0634) 22080 Fax. (0634) 24022


DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : Sannita Zega
NIM : 16 401 00025
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Strategi Penanganan Keluhan ATM Bermasalah Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan

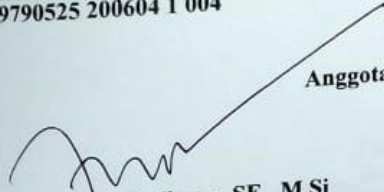
Ketua



Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si
NIP. 19790525 200604 1 004

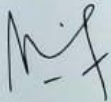
Sekretaris


Nofinawati, SEL., MA
NIP. 19821116 201101 2 003

Anggota


Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si
NIP. 19790525 200604 1 004


Nofinawati, SEL., MA
NIP. 19821116 201101 2 003


Windari, SE., MA
NIP. 19830510 201503 2 003


Hamni Fadlilah Nasution, M. Pd
NIP. 19831703 201801 2 001

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah
Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Selasa/ 30 Juni 2020
Pukul : 15 WIB s/d 17.30 WIB
Hasil/Nilai : LULUS / 70,5 (B)
IPK : 3,57
Predikat : Pujian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km.4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : Strategi Penanganan Keluhan ATM Bermasalah
Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT.
Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC
Padangsidimpuan

NIM
NAMA : SANNITA ZEGA
NIM : 16 401 00025

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
Dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 27 Juli 2020
Dekan,



Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

NAMA : SANNITA ZEGA
NIM : 16 401 00025
JUDUL KRIPSI : Strategi Penanganan Keluhan ATM Bermasalah Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan.

Pengaduan nasabah adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank. Keluhan ATM bermasalah yang terjadi di Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan. Keluhan berupa lupa pin ATM, kartu ATM tertelan, uang tidak keluar dari mesin ATM, kartu ATM rusak, ganti kartu *Expired*, salah transfer. Dengan adanya penanganan keluhan ATM maka akan dapat mencegah timbulnya krisis. Tujuan dilakukan penelitian ini untuk mengetahui faktor yang menyebabkan terjadinya ATM bermasalah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan dan bagaimana PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan menerapkan strategi penanganan keluhan ATM bermasalah dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Data penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang terhimpun dari wawancara secara langsung dengan Bapak Rizki Fahlevi selaku *Branch sales support*, Ibu Hanifah selaku *Customer service* dan Bapak Rusdi selaku *Branch collection*, yang menangani keluhan dan di dukung dengan data dokumentatif serta literature pendukung yang relevan terhadap permasalahan yang peneliti angkat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan teknik dokumentasi, analisis data, teknik pengecekan keabsahan data yaitu perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan, pemeriksaan sejawat melalui diskusi dan trigulasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa keluhan nasabah merupakan sebuah ungkapan ketidakpuasan dari nasabah yang disebabkan adanya potensi kerugian finansial maupun nonfinansial, keluhan atau pun complain dapat terjadi karena beberapa faktor antara lain adalah faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal ini bersumber dari internal bank, sedangkan faktor eksternal ini bersumber dari perilaku nasabah. Dalam menangani keluhan nasabah terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu: harus bersikap empati, kecepatan dalam memberikan tanggapan, permintaan maaf, perhatian, pelayanan yang maksimal akan memberikan kenyamanan bagi nasabah serta dapat menumbuhkan rasa percaya dan loyal menjadi nasabah setia pada bank muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan.

Kata kunci: Keluhan, Penanganan keluhan, Kepuasan Nasabah

KATA PENGANTAR



Dengan menyebut asma Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang. Segala jenis puji dan syukur senantiasa peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat melaksanakan penelitian ini dan menuangkannya dalam skripsi yang berjudul “Strategi Penanganan Keluhan ATM Bermasalah Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan”. Shalawat dan salam peneliti haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman kebodohan ke zaman yang berilmu pengetahuan yang disinari oleh iman dan Islam seperti pada saat ini.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti tentunya memiliki keterbatasan, sehingga banyak pihak yang telah membantu demi terselesaikannya skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M. Ag, selaku Wakil Rektor dalam Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A, selaku Wakil Rektor dalam Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M. Ag, selaku Wakil Rektordalam Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama IAIN Padangsidempuan.
2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Abdul Nasser Hasibuan, M.Si, selaku Wakil Dekan I dalam Bidang Akademik, Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag selaku Wakil Dekan II dalam Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A selaku Wakil Dekan III dalam Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

3. Ibu Nofinawati, M.A selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.
4. Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag selaku Pembimbing I dan Bapak Damri Batubara., M.A selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, masukan, dan mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan dan juga memotivasi peneliti dalam melakukan penelitian sampai dengan selesai.
6. Seluruh Civitas Akademika IAIN Padangsidempuan yang membekali peneliti berbagai pengetahuan dan motivasi serta bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
7. Kepada Bapak Rusdi, selaku *Branch collection*, Bapak Rizki Fahlevi selaku *Branch sales support* dan Ibu Hanifah selaku *Customer service* Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan Pra Riset, Riset dan penyelesaian Riset pada perusahaan tersebut, serta membantu peneliti memberikan data dan informasi penelitian yang dibutuhkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan jurusan Perbankan Syariah (PS-1), untuk sahabat-sahabat tercinta yang selalu mendukung peneliti, Ahmad Afandi, Ayu Hidayati, Nurliani Dalimunte, Aminah Lubis, Indah Nurmaliani, Hasnan Habib Harahap, Riski Saputra, Fitri Arianti, Yuli Ariska, Yeni Anggina, Siti Kholilah, dan teman-teman yang selalu memberikan motivasi dan sangat mendukung peneliti ketika peneliti sedang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan penelitian.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.
10. Teristimewa kepada keluarga tercinta Ayahanda Atoli Zega dan Ibunda Amenia Gea dan juga kepada kakak dan adek yang telah memotivasi dan juga

mendukung peneliti seperti dukungan moril dan materil sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

Sebagai ungkapan terima kasih, peneliti hanya mampu berdoa semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada peneliti, diterima di sisi-Nya dan dijadikan-Nya sebagai amal shaleh serta mendapatkan imbalan yang setimpal. Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan, kemampuan dan pengalaman peneliti, untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat memperbaiki.

Padangsidempuan, 16 Juni 2020 Peneliti

Sannita Zega

Nim: 16 401 00025

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

A. Konsonan tunggal

Konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Transliterasi ini sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kho	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syim	Sy	Es dan ye
ص	Šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	te (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa'	Ẓ	zet (dengan titik dibawah)

ع	'Ain	'	Koma terbaik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
هـ	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Aposirof
ي	Ya'	Y	Ye

1. Vokal pendek

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal dan monoftong dan vokal rangkap atau diftong:

a. Vokal tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasi adalah sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
آ	Fathah	A	A
إ	Kasrah	I	I
أ	Dammah	U	U

b. Vokal rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu:

Tanda dan huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
بينكم	Fathah dan ya	Ai	a dan i
قول	Fathah dan waw	Au	a dan u

B. *Ta'* Marbutah

1. Bila dimatikan ditulis h

هبة جزية	Ditulis Ditulis	Hibah Jizyah
-------------	--------------------	-----------------

(Ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah; maka ditulis dengan h.

كرامه الأولياء	Ditulis	Karāmah al-auliya
----------------	---------	-------------------

2. Bila *ta'* marbutah hidup atau dengan harkat, fathah, kasrah, dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	Zakāt ul fiṭri
------------	---------	----------------

C. Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis rangkap

متعقدين عدة	Ditulis Ditulis	Muta' aqqidin 'Iddah
----------------	--------------------	-------------------------

D. Vakal Pendek Yang Berurutan Dalam Satu Kata Dipisahkan Dengan Apostrof

أَنْتُمْ أَعَدْتِ لِنَنْشُكْرْتُمْ	Ditulis Ditulis Ditulis	A'antum U'idat La'in syakartum
--	-------------------------------	--------------------------------------

E. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti Huruf Qamariyah

القرآن القياس	Ditulis Ditulis	al-Qur'ān al-Qiyās
------------------	--------------------	-----------------------

2. Bila diikuti Huruf Syamsiyah ditulis dengan menggandakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf (*el*)-nya.

السماء الشمس	Ditulis Ditulis	as-Samā' asy-Syams
-----------------	--------------------	-----------------------

F. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

نوري الفروض اهل السنة	Ditulis Ditulis	z awī al-furūd ahl as- sunnah
--------------------------	--------------------	----------------------------------

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL/SAMPUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Batasan Istilah	6
E. Rumusan Masalah	8
F. Tujuan Peneliti	8
G. Manfaat Penelitian	8
H. Sistematika Pembahasan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Landasan Teori.....	11
1. Strategi Penangan Keluhan ATM	11
a. Pengertian Strategi	11
b. Pengertian Keluhan	12
c. Keluhan Nasabah	13
2. Faktor-faktor Penyebab Keluhan	16

3. Manfaat Dari Keluhan Nasabah	18
4. Strategi Penanganan Keluhan	18
5. Mengorganisir Keluhan dan Rebut Kembali Pelanggan	24
6. Manfaat Menangani Keluhan Nasabah	24
7. ATM (Anjungan Tunai Mandiri)	26
a. Pengertian ATM.....	27
b. Fungsi ATM.....	27
c. Faktor Penyebab ATM Bermasalah	27
8. Pelayanan	28
a. Pelayanan Prima	28
b. Karakteristik Dalam Melayani Nasabah.....	29
c. Konsep Dasar Pelayanan Prima.....	29
9. Kepuasan Pelanggan	30
a. Pengertian Kepuasan.....	30
b. Konsep Kepuasan Nasabah	31
c. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	33
d. Strategi Kepuasan Nasabah.....	36
B. Kajian/penelitian Terdahulu.....	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
A. Lokasi Dan Waktu Penelitian	41
B. Jenis Penelitian.....	41
C. Subjek Penelitian.....	42
D. Informan Penelitian	42
E. Sumber Data.....	42
F. Teknik Pengumpulan Data.....	43
G. Teknik Analisis Data.....	44

H. Teknik Pengecekan Keabsahan Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk	
KC Padangsidimpuan	50
1. Sejarah.....	50
2. Struktur Organisasi.....	51
3. Ruang Lingkup Kegiatan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan.....	53
4. Produk Dan Layanan	53
B. Pembahasan Hasil Penelitian	56
1. Faktor Penyebab Terjadinya Keluhan ATM Bermasalah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan.....	56
2. Strategi Penanganan Keluhan ATM Bermasalah Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT. BMI, Tbk KC Padangsidimpuan	60
BAB V PENUTUP.....	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.I Jumlah Keluhan ATM Bermasalah	5
Tabel II.I Penelitian Terdahulu	39
Tabel III.I Data Jumlah Keluhan ATM Bermasalah.....	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.I Proses Penanganan Keluhan	21
Gambar IV.I Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpan	52
Gambar IV.II Proses Penanganan Keluhan ATM Pada Nasabah Di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan.....	64
Gambar IV.III Proses Penanganan Keluhan ATM Pada Nasabah Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan.....	68

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan lembaga keuangan yang aktifitasnya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali ke masyarakat yang membutuhkan dana guna untuk mensejahterakan masyarakat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat. Dalam melaksanakan kegiatannya bank memiliki dua fungsi utama yaitu, Menghimpun dana dalam bentuk tabungan, deposito dan giro, sedangkan menyalurkan dana dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.¹

Bank sebagai salah satu lembaga pada industri keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan terbaik (*excellent service*) untuk dapat memenangkan persaingan dalam situasi yang bergerak maju dengan cepat serta semakin maju dengan cepat serta semakin ketat, masing-masing bank mau tidak mau harus mengembangkan konsep pelayanan terbaik bagi nasabah. Untuk mendukung pencapaian tujuan tersebut, maka lembaga perbankan harus menyiapkan karyawan yang kompeten, handal, dan percaya, serta mampu menangani berbagai kebutuhan nasabahnya.²

¹Bustari Muchtar, dkk. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Edisi Pertama, 2016), hlm. 53.

²Iktan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta Pusat: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 62.

Dalam menyelenggarakan layanan di suatu bank, baik kepada pelayanan primer maupun eksternal, pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan nasabah. Dalam dunia perbankan, jawaban yang sering diberikan oleh para pelaku bank yaitu, nasabah harus dipuaskan agar mereka menjadi nasabah yang loyal kepada bank.³

Satu-satunya jalan untuk mempertahankan agar bank selalu didekati dan diingat oleh nasabah adalah dengan cara mengembangkan pola layanan terbaik yaitu memperhatikan perkembangan kebutuhan dan keinginan para nasabah dari waktu ke waktu.⁴ Telah dijelaskan dalam Qur'an surah Al-Imran ayat 159 :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^٥ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ^٥ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ^٥ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ^٥ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ^٥

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.⁶

³Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2003), hlm. 14-15.

⁴*Ibid.*, hlm. 22-23.

⁵M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah Volume 2*, (Jakarta: Lentera Hati, 2002), hlm. 274-275.

⁶*Ibid.*, hlm.309.

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif, maka kepercayaan yang sedang dibangun tidak akan efektif.⁷

Tabungan adalah jenis simpanan yang penarikannya dapat dilakukan melalui syarat-syarat tertentu. Nasabah dapat menarik uang dengan mudah karena bank memberikan kemudahan dalam hal penarikan, misalnya adanya mesin ATM bersama yang memudahkan nasabah untuk menarik tabungannya di mesin ATM yang lain.⁸

Pelayanan ATM merupakan faktor yang penting dalam menarik daya pikat nasabah. Pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah tidak hanya dari sisi pelayanan teller dan *customer service* saja tetapi harus dilihat dari segi penganekaragaman produk bank dalam peningkatan pelayanan ATM.⁹

Mulai dari iklan produk perbankan sampai aneka ragam transaksi dalam dunia perbankan. Dari kasus-kasus pengaduan konsumen perbankan terlihat ada kecenderungan krisis kepercayaan dalam dunia perbankan di Indonesia.

Keluhan para nasabah bank atas ketidakramahan petugas bank, layanan buruk teller, tidak berfungsinya ATM (Anjungan Tunai Mandiri), tidak keluarnya uang dari ATM padahal jumlah saldo sudah berkurang, dan kurangnya pengendalian mengenai penggunaan PIN (*Personal identification number*)

⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana, 2004), hlm. 179.

⁸ Ismail, *Akuntansi Bank*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 48.

⁹ Andrianto, dkk, *Manajemen Bank*, (Jakarta : Kiara Media, 2019), hlm. 173.

Khususnya nasabah yang bertransaksi lewat fasilitas *e-banking* sehingga banyak simpanan nasabah yang dibobol orang lain.¹⁰

Selain produk perbankan, keluhan tentang pelayanan juga tidak kalah banyak aneka ragam bentuknya. Mulai dari buruknya sistem administrasi dan prosedur yang tidak fair. Penyalahgunaan kepercayaan nasabah, dalam bentuk membocorkan data pribadi nasabah kepada pihak ketiga, serta kasus cara kerja petugas yang kurang simpatik.¹¹

Pengaduan nasabah adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank.¹²

Dengan adanya penanganan keluhan ATM maka akan dapat mencegah timbulnya krisis, karena perusahaan dapat menangani masalah lebih cepat dan mengenali gejala-gejala awal dari adanya krisis dengan mengevaluasi keluhan pelanggan yang masuk dan mesin ATM yang bermasalah yang dapat merugikan perusahaan (perbankan). Penulis sempat bertanya di suatu bank kepada *Customer Service* apakah di Bank, banyak nasabah yang melakukan keluhan ATM bermasalah. Penulis juga bertanya mengenai bagaimana mereka menyikapi keluhan ATM bermasalah. *Customer Service* mengungkapkan bahwa di Bank, beberapa nasabah yang telah mau melakukan keluhan yaitu, ATM tertelan, Mesin ATM uang tidak keluar, terjadi kegagalan, dan lain-lain.¹³

¹⁰Atep Adya Barata, *Op. Cit*, hlm.7.

¹¹*Ibid.*, hlm.23.

¹²Iktan Bankir Indonesia, *Op. Cit.*, hlm. 128.

¹³Hanifah, *Customer Service*, Wawancara Di Bank Muamalat KC Padangsidempuan, 15 Februari 2020, Pukul 13.00-14.00 Wib.

Tidak terkecuali di Bank Muamalat Padangsidempuan, Peneliti telah melakukan wawancara pada pihak bank di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan dengan Bapak Rusdi bahwa banyak nasabah yang melakukan keluhan (*complain*) dengan masalah yang berbeda-beda.¹⁴ Keluhan ATM bermasalah yang terjadi di Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan. Keluhan berupa lupa pin ATM, kartu ATM tertelan, uang tidak keluar dari mesin ATM, kartu ATM rusak, ganti kartu Expired, salah transfer, *Mobile Banking* tidak bisa log-in. Dengan jumlah keluhan (*complain*) sebagai berikut:

Tabel I.I
Jumlah Keluhan ATM Bermasalah¹⁵

NO	TAHUN	JUMLAH
1	2014	31
2	2015	35
3	2016	38
4	2017	89
5	2018	85
6	2019	81

Dari tabel diatas pada tahun 2017 komplain nasabah meningkat karena di tahun 2017 *lunching mobile banking*, maka akumulasi keluhanpun semakin bertambah dari hadirnya mobile banking. Ada keluhan yang bersifat finansial dan nonfinansial, sebagian nasabah kesulitan menerima karena tidak semua nasabah mempunyai akses untuk memahami secara teknis cara kerja ATM. Dan juga walaupun prosedur dan teknik penanganan keluhan nasabah di setiap bank

¹⁴Rusdi, *Branch Collection*, Wawancara Di Bank Muamalat KC Padangsidempuan, 16 Januari 2020, Pukul 16.00-17.00 Wib.

¹⁵Rizki Fahlevi, *Branch Sales Support*, Wawancara Di Bank Muamalat KC Padangsidempuan, 27 Januari 2020, Pukul 09.00-11.30 Wib.

berbeda, akan tetapi tujuannya adalah sama, yaitu demi kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah akan berdampak kepada citra bank yang lebih baik.¹⁶

Penanganan keluhan adalah kesempatan mempererat hubungan dan menciptakan loyalitas. Berdasarkan latar belakang yang ditulis, maka penulis mengambil judul "**Strategi Penanganan Keluhan ATM Bermasalah Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan**".

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang di atas, dapat diperoleh identifikasi masalahnya adalah adanya keluhan nasabah pada ATM bermasalah berupa lupa pin ATM, kartu ATM tertelan, uang tidak keluar dari mesin ATM, kartu ATM rusak, ganti kartu *expired*, dan salah transfer.

C. Batasan Masalah

Mengingat luasnya cakupan masalah mengenai keluhan nasabah dalam bank, kemampuan penulis yang terbatas serta untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam memahami permasalahan, maka penulis memberikan batasan dalam penelitian ini yaitu, bagaimana strategi penanganan keluhan ATM bermasalah dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT. bank muamalat Indonesia, Tbk KC padangsidempuan.

D. Batasan Istilah

Untuk menghindari kesalahan dalam mengartikan kata-kata yang terdapat dalam judul penelitian ini maka perlu dibuat batasan istilah sebagai berikut:

¹⁶Hanifah, *Customer Service*, Wawancara Di Bank Muamalat KC Padangsidempuan, 15 Februari 2020, Pukul 13.00-14.00 Wib.

1. Strategi merupakan tindakan yang bersifat *incvemental* (senantiasa meningkat) dan terus-menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan dimasa depan. Dengan demikian, strategi hampir selalu dimulai dari apa yang terjadi. Terjadinya kecepatan inovasi pasar yang baru dan perubahan pola konsumen memerlukan kompetensi inti (*cove competencies*). Perusahaan perlu mencari kompetensi inti di dalam bisnis yang dilakukan.¹⁷
2. Keluhan adalah ekspresi yang timbul akibat adanya perbedaan antara persepsi (apa yang dilihat) dan ekspektasi (apa yang diharapkan) pelanggan atau nasabah. Ekspresi/wujud ketidakpuasan yang membutuhkan tanggapan.¹⁸
3. ATM (Anjungan Tunai Mandiri) adalah dalam dunia perbankan, pelayanan merupakan faktor yang penting dalam menarik daya pikat nasabah. Nasabah pada umumnya akan memilih salah satu bank yang memiliki tingkat pelayanan yang baik dan memuaskan, Pelayanan yang diberikan oleh pihak kepada nasabah tidak hanya dari sisi pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah tidak hanya dari sisi pelayanan teller dan *customer service* saja tetapi harus dilihat dari segi penganekaragaman produk bank dalam peningkatan pelayanan ATM.¹⁹
4. Kepuasan nasabah adalah penilaian dari nasabah atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya. Kepuasan

¹⁷Nugraga Pranadita, *Perumusan Strategi Perusahaan*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), hlm. 43.

¹⁸Emmita Devi Hari Putri, *Pengantar Akomodasi Dan restoran*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 64.

¹⁹Andrianto, dkk, *Loc. Cit.*

nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank.²⁰

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Apa faktor yang menyebabkan terjadinya ATM bermasalah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan?
2. Bagaimana strategi penanganan keluhan ATM bermasalah dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan?

F. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui faktor yang menyebabkan terjadinya ATM bermasalah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan.
2. Untuk mengetahui strategi penanganan keluhan ATM bermasalah dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan.

G. Manfaat Penelitian

1. Bagi pihak Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan
Penelitian ini diharapkan bisa memberikan Informasi atau masukan yang dapat membantu perusahaan.

²⁰Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Prenada Media, 2004), hlm. 162.

2. Bagi Peneliti

Peneliti ini diharapkan dapat memberikan kegunaan berupa tambahan pengetahuan dan wawasan kepada peneliti, dan sebagai persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan jenjang Sarjana (S1) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

3. Bagi Dunia Akademik

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi atau data perbandingan sesuai dengan data yang akan diteliti, memberikan sumbangsih pemikiran, serta wawasan bagi para pembaca.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti ini diharapkan dapat memberi manfaat dan menambah ilmu pengetahuan serta wawasan bagi orang lain maupun peneliti selanjutnya dan dapat berguna bagi masa akan datang. Sehingga dapat digunakan juga sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan pada skripsi ini bertujuan untuk memudahkan penulis dalam menyusun skripsi. Adapun penelitian ini disusun dengan dalam bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, batasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

BAB II Kajian Pustaka yang membahas tentang tinjauan pustaka yang berisikan landasan teori yang nantinya akan sangat membantu dalam analisis

hasil-hasil penelitian, dalam bab ini juga berisikan tentang strategi penanganan keluhan ATM dalam meningkatkan kepuasan nasabah, dan kajian/penelitian terdahulu.

BAB III yang berisi tentang metodologi penelitian yang berisi jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, subjek penelitian, informasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, dan teknik pengecekan keabsahan data.

BAB IV Pembahasan yang memaparkan mengenai deskripsi hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian mengenai strategi penanganan keluhan ATM bermasalah dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan.

BAB V Penutup yang menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian, saran-saran yang berkaitan dengan pembahasan dan diakhiri dengan penutup.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Strategi Penanganan Keluhan ATM

a. Pengertian Strategi

Strategi berasal dari bahasa Yunani *strategia* yang diartikan sebagai “*the art of the general*” atau seni seorang panglima yang biasanya digunakan dalam peperangan. Karl von Clausewitz (1780-1831) berpendapat bahwa strategi adalah pengetahuan tentang penggunaan pertempuran untuk memenangkan pertempuran. Sedangkan perang itu sendiri merupakan kelanjutan dari politik.¹

Strategi dapat didefinisikan beberapa macam sebagaimana dikemukakan oleh para ahli dalam buku karya mereka masing-masing, yaitu:

- 1) Menurut Stephanie K. Marrus, seperti yang dikutip Sukristono, strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.
- 2) Menurut Hamel dan Prahalad, yang mengangkat kompetensi ini sebagai hal yang penting. Mereka berdua mendefinisikan strategi merupakan tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa

¹Sumarsono, dkk, *Pendidikan Kewarganegaraan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006), hlm. 139.

meningkat) dan terus-menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan dimasa depan. Dengan demikian, strategi hampir selalu dimulai dari apa yang terjadi. Terjadinya kecepatan inovasi pasar yang baru dan perubahan pola konsumen memerlukan kompetensi inti (*core competencies*). Perusahaan perlu mencari kompetensi inti di dalam bisnis yang dilakukan.²

Dari pendapat para ahli tersebut tentang pengertian strategi dapat disimpulkan unsur dalam strategi yaitu, adanya penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai dan adanya tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus-menerus. Strategi adalah pernyataan yang jelas dan dikomunikasikan dengan baik mengenai posisi dan sasaran organisasi dalam hal layanan pelanggan.

b. Pengertian Keluhan

Keluhan adalah sebuah informasi yang diberikan oleh pihak kedua karena rasa ketidakpuasan dalam menerima sebuah produk dan jasa. Sebenarnya komplain sangat dibutuhkan, karena akan menghasilkan informasi baik yang bersifat positif maupun negatif yang pada akhirnya akan menghasilkan sebuah interaksi.

Komplain atau keluhan itu sebenarnya merupakan bagian dari bentuk “komunikasi”. Sebuah informasi tentang ketidak sesuaian yang

²Husein Umur, *Strategi Management In Action*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001), hlm. 31.

dirasakan pihak kedua yang menerima sebuah jasa atau produk. Kalau kita sudah memahami kaidah komplain yang sebenarnya, maka akan muncul pemahaman positif serta akan menjadikan sebuah “Manajemen komplain” yang baik.³

c. Keluhan Nasabah

Menurut bank Indonesia keluhan nasabah adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank. Oleh karena itu, untuk mengatasi keluhan nasabah haruslah dilakukan dengan cara-cara yang positif. Ketika terjadi keluhan, kemungkinan yang dirasakan oleh penyampainya dapat menimbulkan ketidakpuasan kembali karena tindak lanjut atas penanganan keluhan yang tidak memuaskan sehingga mendorong terjadinya situasi atau kondisi yang semakin mengecewakan. Penanganan keluhan harus serius, cepat, dan tuntas. Berikut adalah beberapa hal penting yang perlu diperhatikan dalam mengatasi keluhan.

1) Empati kepada penyampaian keluhan (*emphaty*)

Empati merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Dengan sikap ini, pihak pemberi layanan dapat memperoleh sikap yang sama dari sipemberi keluhan. Cara untuk menunjukkan empati adalah dengan menyediakan lebih banyak waktu untuk mendengarkan keluhannya.

³Didin Fatihudin dan Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019), hlm. 219.

2) Kecepatan memberikan tanggapan (*quick response*)

Kecepatan dan ketepatan merupakan hal yang penting dalam menangani keluhan. Hal tersebut dapat meredam/menghilangkan informasi negatif dari penyampai keluhan. Bila ada sebagian masyarakat yang mengajukan keluhan dan tidak mendapatkan penanganan yang tepat, hal tersebut akan memicu ketidakpuasan nasabah dan akan menimbulkan kesulitan untuk mengubah kondisi hati penyampai keluhan agar menjadi puas terhadap sikap dan bentuk pelayanan yang diberikan pihak bank.

3) Permintaan maaf (*apology*)

Secara umum pengeluh mengharapkan permintaan maaf, dan hal ini seharusnya selalu dilakukan apabila masyarakat/pelaku lainnya menyampaikan keluhan atas dasar ketidakpuasan terhadap apa yang pengeluh harapkan.

4) Kredibilitas (*credibility*)

Kredibilitas merujuk kepada keinginan sebagai pelaku/pemberi layanan untuk menyikapi bahwa pengeluh telah mendapat masalah dan upaya apa yang akan dilakukan untuk mencegah agar kejadian yang sama tidak terjadi pada masa akan datang. Kredibilitas mempunyai dampak positif terhadap kepuasan pada penanganan keluhan kerana dapat menurunkan aktivitas obrolan dari mulut ke mulut secara negative (*word-of-mounth*).

5) Perhatian (*attentiveness*)

Perhatian merujuk pada interaksi antara pihak pemberi layanan dengan penyampai keluhan. Perhatian merupakan sebuah dimensi yang kompleks karena tergantung pada orang, bukan pada prosedur. Komunikasi antara pengelola dengan pihak pemberi layanan merupakan sebuah kontribusi kunci pada kebanyakan situasi pengelola keluhan. Interaksi antara organisasi/pihak pemberi layanan dengan penyampai keluhan dapat memiliki efek positif terhadap kepuasan penanganan keluhan.

6) Kepuasan (*satisfaction*)

Sebagaimana ketentuan yang diatur dalam peraturan bank, bank berkewajiban melakukan penanganan atas pengaduan nasabah, termasuk penyelesaiannya dalam jangka waktu yang telah ditetapkan. Standardisasi penyelesaian pengaduan nasabah ini merupakan salah satu bentuk peningkatan perlindungan konsumen dalam rangka menjamin hak-hak konsumen berhubungan dengan bank. Untuk menyelesaikan pengaduan, bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis meliputi sebagai hal, di antaranya :

- a) Penerimaan pengaduan
- b) Penanganan dan penyelesaian pengaduan

c) Pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan⁴

2. Faktor-faktor Penyebab Keluhan

Sejumlah faktor yang mempengaruhi apakah konsumen mengeluh atau tidak telah diidentifikasi. Sebagaimana telah dijelaskan pada bagian pertama, salah satu di antaranya adalah jenis produk atau jasa yang terlibat. Faktor-faktor lainnya adalah biaya dan arti sosial produk.

Beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan terhadap kepuasan nasabah sehingga dapat membuat nasabah meninggalkan bank dan lari kepada bank pesaing, adalah sebagai berikut:

a. Pelayanan yang tidak memuaskan

Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh seorang *customer service*. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik (diabaikan). merasa disepelekan atau tidak diperhatikan, atau kadang nasabah merasa tersinggung.

b. Produk yang tidak baik

Kelengkapan produk perbankan yang ditawarkan kurang sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah tidak tersedia. Produk perbankan yang ditawarkan oleh bank yang bersangkutan tidak memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu jika dibandingkan dengan produk perbankan yang ditawarkan bank pesaing.

⁴Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012), hlm. 194-196.

c. Ingkar janji dan tidak tepat waktu.

Petugas *customer service* tidak menepati janji seperti waktu pelayanan. Begitu juga dengan penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah.

d. Biaya yang relatif mahal.

Biaya yang dibebankan kepada nasabah relatif mahal jika dibandingkan dengan bank pesaing. Hal ini juga menyebabkan nasabah meninggalkan bank yang bersangkutan.

Untuk mengatasi hal-hal tersebut diatas maka perlu diketahui cara-cara yang membuat nasabah merasa puas dan betah berurusan dengan bank yang bersangkutan, sebagai berikut:

- 1) Petugas *customer service* yang menarik dari segi penampilan dan gaya bicara yang tidak membosankan.
- 2) Sebagai *customer service* cepat tanggap keinginan nasabah dan cepat mengerjakan atau melayani nasabah. Disamping itu pelayanan yang diberikan harus benar dan tepat waktu.
- 3) Menyediakan ruang tunggu yang nyaman seperti ruang yang lebar, sejuk penerangan yang cukup, dekorasi yang indah, suasana tenang, kebersihan selalu terjaga, dan nasabah selalu merasa aman.
- 4) Brosur yang tersedia lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga sesuai dengan keinginan.⁵

⁵Ikatan Bankir Indonesia, *Op. Cit.*, hlm. 82-83.

3. Manfaat dari Keluhan Nasabah

Manfaat yang diperoleh dari penyampaian keluhan, terdiri atas empat jenis, yaitu:

- a. Manfaat emosional, yakni kesempatan untuk menuntut hak, menumpahkan kekesalan dan permintaan maaf.
- b. Manfaat fungsional, yakni pengembalian uang, pergantian produk yang dibeli, atau reparasi produk agar dapat berfungsi sebagai mana mestinya.
- c. Manfaat bagi orang lain, yakni membantu pelanggan lain agar terhindar dari ketidakpuasaan akibat pelayanan yang buruk.
- d. Penyempurnaan produk, yaitu perusahaan kemungkinan besar akan meningkatkan atau memperbaiki penawarannya.⁶

4. Strategi Penanganan Keluhan

Bank Indonesia sebagai regulator menaruh perhatian yang sangat jelas tentang penyelesaian pengaduan nasabah yang dilakukan oleh pihak perbankan. Sesuai dengan peraturan Bank Indonesia (PBI) No.7/7/PBI/2005 tentang penyelesaian pengaduan nasabah kemudian dilengkapi oleh PBI No.10/10/PBI/2008 tentang perubahan atas peraturan bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 tentang penyelesaian pengaduan nasabah setiap pengaduan (*complain*) dari nasabah harus ditindaklanjuti untuk dicarikan jalan keluar yang terbaik. Terdapat 3 hal yang menjadi pertimbangan Bank Indonesia untuk membuat PBI tentang pengaduan nasabah, yaitu:

⁶ Mila Faila Sufa, “Manfaat Dari Keluhan Nasabah”, *Jurnal Ilmiah Teknik Industri* Vol. 5 No. 2, Desember 2006, hlm. 94-95.

- a. Bahwa penyelesaian pengaduan nasabah merupakan salah satu bentuk peningkatan perlindungan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank.
- b. Bahwa pengaduan nasabah yang tidak segera ditindaklanjuti berpotensi meningkatkan risiko reputasi bagi bank dan dalam jangka panjang dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan.
- c. Bahwa oleh karena itu di pandang perlu untuk mengatur penyelesaian pengaduan nasabah peraturan Bank Indonesia.⁷

Ini adalah strategi menangani keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat, dimana perusahaan harus menunjukkan perhatian, keperihatian, dan penyelesaiannya atas kekecewaan nasabah agar nasabah tersebut dapat kembali menggunakan produk/jasa perusahaan tersebut. Proses penanganan keluhan nasabah yang efektif dimulai dari identifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan nasabah tidak puas dan mengeluh.⁸ Penanganan keluhan yang baik berpeluang mengubah seseorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas.⁹

Menurut Schnaars terdapat empat aspek strategi penanganan keluhan yang penting, sebagai berikut:

- 1) Berempati dengan konsumen
- 2) Kecepatan dalam memberikan tanggapan
- 3) Keseimbangan tanggapan

⁷ Ikatan Bankir Indonesia, *Op. Cit.*, hlm. 134.

⁸ Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006), hlm. 57.

⁹ *Ibid.*, hlm, 146

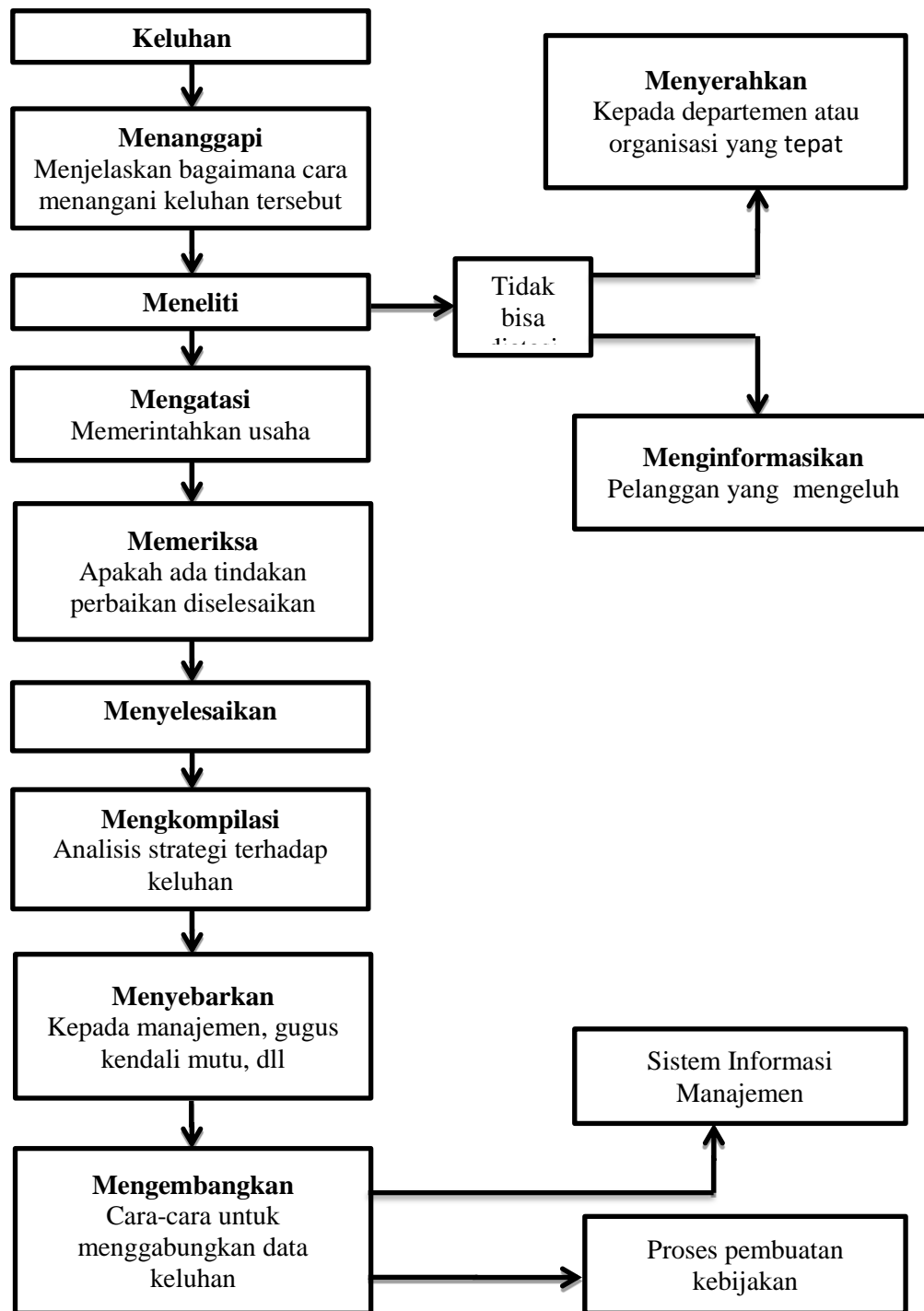
4) Kemudahan menghubungi perusahaan jasa

Dengan penanganan keluhan yang baik, diharapkan pelanggan yang semula tidak puas berubah menjadi puas terhadap produk/jasa yang ditawarkan. Sebuah studi mengungkapkan bahwa dalam jangka panjang, keluhan mungkin saja dapat menaikkan tingkat kepuasan. Sebuah sistem manajemen keluhan yang disusun dengan tepat dan efektif, akan memudahkan perusahaan untuk memaksimalkan tingkat loyalitas pelanggan.¹⁰

Berbagai metode yang dapat dipakai untuk mengatasi keluhan konsumen adalah memberikan kepuasan yang optimal kepada konsumen, meningkatkan loyalitas terhadap jasa, dan pada akhirnya memberikan keuntungan kepada kedua belah pihak. Program investasi yang umumnya digunakan perusahaan berupa nomor telepon bebas pulsa, pelatihan intensip, kebijakan pengembalian dana, dan lain-lain. Proses penanganan keluhan yang efektif dimulai dari identifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh. Seperti yang terlihat pada gambar di bawah ini.

¹⁰⁹ *Ibid.*, hlm, 146

¹⁰ Didin Fatihudin dan Anang Firmansyah, *Pemasaran jasa*, (Jakarta: Deepublish, 2019), hlm. 237.



Gambar I.I Proses penanganan Keluhan Secara Efektif.¹¹

¹¹Novia, Febrianti, “ *Strategi Penanganan Keluhan ATM Dalam Rangka Peningkatan Kepuasan Nasabah Di PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya*” tesis, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, 2014

Langkah ini merupakan langkah yang sangat vital, karena menentukan efektifitas langkah-langkah selanjutnya. Sumber masalah ini perlu diatasi, ditindaklanjuti, dan diupayakan agar dimasa mendatang tidak timbul hal yang sama. Dalam langkah ini, kecepatan dan ketepatan penanganan merupakan hal yang ktusial. Ketidakpuasan bisa semakin besar apabila nasabah yang mengeluh merasa keluhannya tidak diselesaikan dengan baik.¹²

Mengembangkan sistem informasi manajemen, sehingga perusahaan bisa mendata setiap keluhan yang disampaikan dan belajar dari kesalahan yang pernah dilakukan. Ada 4 aspek penting dalam penanganan keluhan dalam buku Tjiptono yaitu:

- 1) Empati terhadap nasabah yang marah
- 2) Kecepatan dalam penanganan keluhan
- 3) Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan
- 4) Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan¹³

Bank diberikan waktu dua hari kerja untuk memberikan tanggapan atas pengaduan nasabah secara lisan, jika pada waktu yang telah ditentukan bank belum memberikan tanggapan, maka diwajibkan bagi bank untuk memberikan respon pendahuluan dalam bentuk surat tertulis kepada nasabah. Isi dari surat tertulis tersebut memberitahukan nasabah bahwa pengaduan nasabah sudah diterima dan sedang dalam penanganan bank. Secara keseluruhan bank wajib menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 (dua

¹²Asmara Indahingwati, *Loc. Cit.*,

¹³*Ibid.*, hlm. 35-36.

puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan tertulis. Bank dapat memperpanjang waktu penyelesaian selama 20 hari kerja atas keluhan nasabah apabila diperlukan dan perpanjangan tersebut disampaikan kepada nasabah.¹⁴

Di dalam Al-quran secara umum juga dijelaskan mengenai langkah-langkah atau cara menyelesaikan masalah. Secara umum Allah Swt dalam kitab suci Al-quran memerintahkan manusia untuk melakukan evaluasi atau instropeksi diri guna untuk menemukan penyebab terjadinya kesalahan-kesalahan dimasalalu untuk kemudian diperbaiki. Dalam Q.S al-Hasyr ayat 18 Allah Swt Berfirman :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ
 اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ¹⁵

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan. (Q.S al-Hasry ayat 18).¹⁶

Secara tidak langsung ayat ini memerintahkan kepada seseorang yang ingin memecahkan sebuah masalah untuk memperhatikan persoalan yang telah terjadi. Berbicara penanganan ATM bermasalah menurut penulis erat kaitannya dengan muhasabah (instropeksi) dan juga evaluasi. Untuk

¹⁴Ikatan Bankir Ibndonesia, *Op. Cit*, hlm.135.

¹⁵M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah Volume 13*, (Jakarta: Lentera Hati, 2002), hlm. 551.

¹⁶*Ibid.*, hlm. 552.

menemukan akar masalah tentunya seorang pemecah masalah suka tidak suka, mau tidak mau harus memutar kembali ingatan tentang substansial dari sebuah persoalan, dan inilah yang diinginkan oleh ayat ini.

5. Mengorganisir Keluhan dan Rebut Kembali Pelanggan

Mengubah Pelanggan yang marah menjadi klien seumur hidup

- a. Seberapapun banyak komplain usahakan pikiran tetap dingin, jangan dimasukkan ke dalam hati dan jangan membangun tembok
- b. Mendengarkan bukan hanya dengan telinga, *As I were you*.
- c. Tempatkan diri kita seperti yang dialami oleh pelanggan.
- d. Mengirim surat ucapan terima kasih kepada para pelanggan sambil mengingatkan mereka tentang beragam layanan.¹⁷

6. Manfaat Menangani Keluhan Nasabah

Menangani keluhan nasabah dapat memberikan manfaat, antara lain:

- a. Penyedia jasa memperoleh kesempatan memperbaiki hubungan dengan pelanggan yang kecewa
- b. Penyedia jasa bisa terhindar dari publisitas yang negatif
- c. Penyedia jasa akan mengetahui sumber masalah operasinya

Karyawan dapat termotivasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas lebih baik.¹⁸

Kemudian di dalam ayat dan surah yang berbeda Al-quran juga menjelaskan bahwa ketika akar masalah telah ditemukan dan keputusan telah ditetapkan maka segeralah untuk melakukan atau mengaplikasikan keputusan

¹⁷Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 129.

¹⁸Freddy Rangkuti, *Op. Cit.*, hlm. 146.

solusi yang didapatkan tersebut. Sebagaimana yang telah tertuang dalam Q.S al-Insyirah ayat 7:

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ¹⁹

Artinya: Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. (Q.S al-Insyirah ayat 7)²⁰

Nampaknya firman Allah di atas menyuruh setiap muslim senantiasa mempunyai kegiatan apapun setelah menyelesaikan kegiatan yang sebelumnya, sehingga kehidupannya tidak pernah kosong dari kegiatan yang bermanfaat bagi dirinya maupun bagi orang lain.

Kehadiran masalah yang sangat disadari hendaknya membuka hati para lembaga-lembaga Islam yang ada untuk menjadikan Al-quran sebagai pedoman dalam menemukan langkah-langkah dalam penyelesaiannya. Sangat diharapkan bahwa organisasi-organisasi maupun lembaga-lembaga Islam tersebut berkiblat sepenuhnya kepada Alquran untuk sistem keorganisasiannya dan tidak hanya sebatas nama guna menarik minat masyarakat Indonesia yang mayoritas Muslimin untuk bergabung bersama mereka.

¹⁹M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah Volume 15*, (Jakarta: Lentera Hati, 2002), hlm. 407.

²⁰M. Quraish Shihab, *Ibid.*, hlm. 420.

7. ATM (Anjungan Tunai Mandiri)

a. Pengertian ATM

ATM adalah dalam dunia perbankan, pelayanan merupakan faktor yang penting dalam menarik daya pikat nasabah. Nasabah pada umumnya akan memilih salah satu bank yang memiliki tingkat pelayanan yang baik dan memuaskan. Pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah tidak hanya dari sisi pelayanan teller dan *customer service* saja tetapi harus dilihat dari segi penganekaragaman produk bank dalam peningkatan pelayanan ATM. ATM menurut kasmir ATM merupakan mesin yang memberikan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara otomatis selama 24 jam dalam 7 hari termasuk hari libur.²¹

b. Fungsi ATM

Ada beberapa fungsi dari ATM yang diberikan oleh lembaga keuangan syariah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan maupun meningkatkan usahanya. Karena ATM mempunyai peranan yang sangat penting. Secara terperinci ATM memiliki fungsi sebagai berikut:

- 1) Menarik uang secara tunai dari tabungan nasabah tanpa datang langsung ke kantor Bank
- 2) Mentrasfer sejumlah uang dari suatu rekening ke rekening lain tanpa datang langsung ke kantor bank

²¹Andrianto, dkk, *Op. Cit.*, hlm. 174.

- 3) Menampilkan mutasi rekening (catatan penambahan dan pengurangan jumlah uang di rekening pengguna) tanpa datang langsung ke kantor Bank
- 4) Menampilkan saldo rekening nasabah tanpa datang langsung ke kantor Bank
 - a) Membayar tagihan listrik
 - b) Membeli pulsa
 - c) Membayar biaya kuliah
 - d) Mengganti pin kartu ATM
 - e) Dan lain-lain²²

c. Faktor Penyebab ATM Bermasalah

Adapun faktor penyebab ATM bermasalah, yakni:

1) Faktor internal

Faktor internal ini bersumber dari bank:

- a) Mesin ATM yang mengalami masalah dalam melakukan suatu transaksi
- b) *Customer service* yang kurang lengkap dalam menjelaskan kepada nasabah cara untuk menggunakan fasilitas ATM dengan baik dan benar sehingga membuat nasabah tidak paham dalam penggunaan ATM yang menyebabkan nasabah sering melakukan kesalahan dalam menggunakan ATM

²²Lentera Kreasi, "keuntungan Menggunakan ATM" <http://www.co.au>, diakses 27 November 2014 pukul 11.13 WIB.

2) Faktor Eksternal

Faktor eksternal ini bersumber dari nasabah, yakni:

Nasabah yang belum memahami cara menggunakan fasilitas dari bank, yakni nasabah tidak dapat menggunakan fasilitas ATM nasabah yang kurang sabar, nasabah yang kurang sabar ini membuat nasabah tersebut cenderung melakukan tindakan-tindakan yang ceroboh.²³

8. Pelayanan

a. Pelayanan Prima

Pelanggan adalah kunci untuk meraih keuntungan, tujuan tersebut berupa memaksimalkan laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, meraih pangsa pasar yang besar, menciptakan kepemimpinan pasar dalam hal kualitas, mengatasi persaingan, melaksanakan tanggung jawab sosial, dan sebagainya.²⁴

Pelayanan prima adalah terjemahan dari *Excellen Service* yang berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya.²⁵

²³Fandy Tjiptono, *Total Quality Servise...*,140.

²⁴Nina Rahmayanty *Op. Cit.*,hlm. 3.

²⁵Atep Adya Barata, *Op. Cit.*,hlm. 27.

b. Karakteristik dalam melayani nasabah

- 1) Sifatnya tidak bisa diraba berlawanan sifatnya dengan produk orang jadi yang berwujud
- 2) Kegiatan produksi dan konsumsi tidak dapat dipisahkan secara nyata

c. Konsep dasar pelayanan prima

Untuk meningkatkan citra perbankan, maka bank perlu menyiapkan personel yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Personel yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah inilah yang disebut *Customer Service*.²⁶

1) Kemampuan (*ability*)

Kemampuan tentunya yang meliputi kemampuan kerja dibidang kerja yang diketahui dan dibutuhkan untuk menunjang program agama prima (*Excellent Service*) Seperti melaksanakan komunikasi yang efektif. Mengembangkan motifasi dan menggunakan emas sebagai alat untuk membina hubungan kedalam dan keluar organisasi/perusahaan

2) Sikap (*attitude*)

Perilaku tertentu yang harus di tampilkan ketika berhadapan dengan nasabah

3) Penampilan (*appearance*)

Penampilan fisik ataupun nonfisik yang merefleksikan kreabilitas kepada nasabah

²⁶Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali, 2008), hlm. 225.

4) Perhatian (*attention*)

Perhatian penuh terhadap nasabah yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan nasabah maupun memahami saran dan kritik

5) Tindakan (*action*)

Kegiatan nyata yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah

6) Tanggung jawab (*accountability*)

Sikap keberpihakan kepada nasabah. Sebagai bentuk kepedulian untuk meminimalkan ketidakpuasan nasabah²⁷

9. Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Kepuasan

Secara bahasa, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat sangat puas atau senang.²⁸

Kepuasan nasabah adalah salah satu ukuran dari kualitas jasa yang disampaikan. Perusahaan menyusun perencanaan dimulai dari analisis tentang kepuasan konsumen dan berakhir dengan kepuasan konsumen. Meskipun tujuan perusahaan adalah mencari keuntungan, apabila konsumen tidak puas, sama artinya perusahaan gagal untuk

²⁷Atep Adya Barata, *Op. Cit*, hlm. 29-30.

²⁸M. Suyanto, *Marketing Strategi Top Brand Indonesia*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2007), hlm. 10.

mendapatkan keuntungan. Pencapaian keuntungan harus bersamaan dengan tercapainya kepuasan konsumen. Dalam menyusun perencanaan, karena konsumen terlibat langsung, maka mereka harus dijadikan sebagai titik sentral dari perencanaan.²⁹

Pada hakikatnya tujuan bisnis adalah untuk menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Dalam pendekatan TQM (suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya), kualitas ditentukan oleh pelanggan. Oleh karena itu hanya dengan memahami proses dan pelanggan maka organisasi dapat menyadari dan menghargai makna kualitas. Semua usaha manajemen dalam *Total Quality Management* diarahkan pada satu tujuan utama, yaitu terciptanya kepuasan pelanggan.³⁰

b. Konsep Kepuasan Nasabah

Pemahaman mengenai ketidakpuasan dapat lebih dominan dibandingkan dengan kepuasan pelanggan. Dalam hal ketidakpuasan, riset banyak diarahkan pada aspek disonasi dan perilaku komplain. Disonasi berkaitan dengan keragu-raguan atas pilihan dan keputusan pembeli yang telah dilakukan. Ada 6 konsep umum yang dipakai untuk mengukur kepuasan terhadap pelanggan;

²⁹ Farida Jasfar, *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), hlm. 199.

³⁰ Mirwan, dkk, *Kansei Engineering*, (Yogyakarta: Gadjah Mada Universitas Press, 2019), hlm. 47.

1) Kepuasan nasabah keseluruhan

Caranya, yaitu dengan menanyakan kepada pelanggan mengenai tingkat kepuasan atau jasa yang bersangkutan serta menilai dan membandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan atau jasa yang mereka terima dari pesaing.

2) Dimensi kepuasan pelanggan

Prosesnya melalui empat langkah,

- a) Mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan.
- b) Meminta pelanggan menilai jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik seperti kecepatan layanan atau keramahan staf pelayanan terhadap pelanggan.
- c) Meminta pelanggan menilai jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama.
- d) Meminta pelanggan menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka ada kelompok penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

3) Konfirmasi harapan

Pada cara ini kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidakesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual dari jasa dijual perusahaan.

4) Minat pembeli ulang

Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan apakah mereka akan mengadakan pembelian ulang atas jasa yang sama mereka konsumsi.

5) Kesiediaan untuk merekomendasi

Cara ini merupakan ukuran yang penting, apabila bagi jasa yang pembelian ulangnya relatif lama, seperti jasa pendidikan tinggi.

6) Ketidakpuasan pelanggan

Dapat dikaji misalnya dalam hal komplain, biaya garansi, *word of mounth* yang negatif, serta *defections*.³¹

c. Mengukur Kepuasan Pelanggan

Ukuran standar kualitas yang ditentukan oleh marketing produk atau jasa belum tentu sama dengan ukuran standar kualitas yang ditentukan oleh pelanggan. Misalnya saja, apabila kita memberikan pelayanan yang sama kepada pelanggan yang berbeda, maka tingkat kepuasan yang disarankan oleh masing-masing pelanggan akan berbeda. Dalam dunia bisnis atau di dunia perbankan, jawaban yang sering diberikan oleh para pelaku bank yaitu, nasabah harus dipuaskan agar mereka menjadi nasabah yang loyal kepada bank.³²

Pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan juga menjadi hal yang sangat esensial bagi setiap perusahaan atau organisasi TQM. Hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Pada prinsipnya kepuasan

³¹Ikatan Bankir Indonesia, *Op. Cit.*, hlm. 81-82

³²Atep Adya Barata, *Op. Cit.*, hlm. 14-15.

pelanggan itu dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik.³³

Beberapa macam metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

1) Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berpusat pelanggan (*customer-centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada nasabahnya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, *customer hot lines* dan lain-lain. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

2) *Ghost Shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan cara memperkerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati setiap keluhan.

3) *Lost Customer Analysis*

Perusahaan seharusnya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat

³³ Endro Prihastono, "Mengukur kepuasan Konsumen", dalam jurnal *Pengukuran kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service*, volume 4, No. 17-18, Januari 2012.

memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dan memuaskan pelanggan.

4) Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Hal ini karena melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberi tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.³⁴

5) Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan

Kepuasan nasabah ditentukan oleh persepsi nasabah atas *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan nasabah. Nasabah merasa puas apabila harapannya terpenuhi, yaitu:

- a) Kualitas Produk
- b) Harga
- c) Faktor emosional
- d) Kemudahan
- e) Kualitas pelayanan³⁵

³⁴ M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), hlm. 142

³⁵ Bambang Suharno, *Sambilan Langkah Awal Menjadi Entrepreneur Sukses*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004), hlm. 139.

Kualitas pelayanan terbagi dua yaitu, kualitas pelayanan internal dan kualitas pelayanan eksternal.

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal
 - a. Pola manajemen umum organisasi/perusahaan
 - b. Penyediaan fasilitas pendukung
 - c. Pengembangan sumber daya manusia
 - d. Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja
 - e. Pola insentif
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas eksternal
 - a. Pola layanan dan tata cara penyediaan barang/jasa
 - b. Pola layanan distribusi
 - c. Pola layanan penjualan
 - d. Pola layanan purna jual³⁶

d. Strategi Kepuasan Nasabah

Penanganan keluhan secara baik dan efektif tentunya memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas, menjadi pelanggan yang puas atau bahkan menjadi pelanggan setia.

Aspek sistem penanganan keluhan yang efektif, yaitu:

- 1) Empati terhadap pelanggan yang marah

Dalam menghadapi pelanggan yang emosi atau marah, perusahaan perlu bersikap empati, karena bila tidak maka situasi

³⁶ Atep Ady Barata, *Op. Cit.*, hlm. 29.

akan bertambah runyam. Untuk itu perlu diluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan mereka dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh pelanggan tersebut. Dengan demikian permasalahan yang dihadapi dapat dengan jelas sehingga pemecahan yang diharapkan dapat diupayakan bersama.

2) Kecepatan dalam menangani keluhan

Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan pelanggan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap perusahaan akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi. Sedangkan apabila keluhan dapat ditangani dengan cepat, maka ada kemungkinan pelanggan tersebut menjadi puas. Apabila pelanggan puas dengan cara penanganan keluhannya, maka besar kemungkinannya ia akan menjadi pelanggan perusahaan kembali.

3) Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan.

Perusahaan harus memperhatikan aspek kewajaran dalam hal biaya dan kinerja jangka panjang. Hasil yang diharapkan tentunya adalah situasi di mana pelanggan dan perusahaan sama-sama diuntungkan.

4) Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan.³⁷

Hal ini sangat penting bagi konsumen untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan, maupun keluhan. Disini sangat dibutuhkan adanya metode komunikasi yang mudah dan relatif tidak mahal, di mana pelanggan dapat menyampaikan keluh kesahnya.

Pada prinsipnya, strategi kepuasan pelanggan menyebabkan para pesaing harus berusaha keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan suatu perusahaan. Satu hal yang perlu diperhatikan adalah bahwa kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia. Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan:

- 1) Strategi pemasaran berupa *Relationship Marketing*, yaitu strategi di mana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai.
- 2) Strategi superior *customer service*, yaitu menawarkan pelayanan yang lebih baik daripada pesaing.
- 3) Strategi *unconditional service guarantees* atau *extraordinary guarantees*. Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi

³⁷ Asmara Indahingwati, *Kepuasan Konsumen*, (Surabaya: CV.Jakad, 2019), hlm. 36-37.

sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan. Selain itu akan meningkatkan motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik dari pada sebelumnya.

- 4) Strategi penanganan keluhan yang efisien. Penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang produk perusahaan yang puas (atau bahkan menjadi pelanggan abadi).³⁸

B. Kajian/Penelitian Terdahulu

Dalam Penyusunan proposal, penulis menggunakan beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penanganan keluhan dalam peningkatan kepuasan nasabah sebagai acuan dalam penulis skripsi yaitu:

Tabel II.I
Penelitian Terdahulu

NO	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Hasil penelitian
1	Novia Febrianti Universitas Islam Negeri Sunan Ampel 2014. (Skripsi)	Strategi Penanganan Keluhan ATM dalam Peningkatan Kepuasan Nasabah di PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya	Permasalahan keluhan nasabah berhasil ditangani secara efektif dan memuaskan, maka nasabah yang semula tidak puas bisa berubah menjadi puas dan tetap akan menggunakan jasa Bank BNI Syariah karena nasabah akan mengasumsikan bahwa Bank BNI Syariah telah memperhatikan nasabahnya.
2	Nisa Kusuma Wardani	Pengaruh kualitas pelayanan, penangan complain,	Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan

³⁸ *Ibid.*, hlm. 39-42.

	Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah 2017(Skripsi)	Kualitas produk, dan tingkat margin terhadap Kepuasan nasabah produk pembiayaan murabahah (studi kasus pada kspps ubasyada ciputat, tangerang selatan)	murabahahPenanganan komplain berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah, Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah
3	Victor Salay (Jurnal)	Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Loyalitas Nasabah Pada Bank Bri Cabang Kertajaya Di Surabaya	Berdasarkan hasil dari pengolahan data membuktikan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah Hasil tersebut menunjukkan bahwa jika konsumen merasa puas jika melakukan transaksi pada BRI di Surabaya, maka akan mempengaruhi loyalitas pada Bank BRI di Surabaya.
4	Hilda Sanjayawati Universitas Islam Raden Rahmad Malang, 2019 (Jurnal)	Perilaku Komplain, Penanganan Komplain Dan Atribut Hargapengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan	Bank mengutamakan pelayanan yangterbaik maka dari itu dalam melihat perilaku komplain sangat berhubungan dengan kepuasan pelanggan begitujuga dengan penanganan komplain dan atribut harga sangat berdampak kepada kepuasan pelanggan
5	Susi Indriyan Program Studi Manajemen STIE Mitra Lampung (Skripsi)	Pengaruh penanganan keluhan (complaint handling) Terhadap kepercayaan dan komitmen mahasiswa Pada perguruan tinggi swasta di bandar lampung	Meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menciptakan lingkungan yang berfokus pada pelanggan, yang terbuka bagi umpan balik (termasuk keluhan), menyelesaikan setiap keluhan yang diterima, serta meningkatkan kemampuan organisasi dalam memperbaiki produk dan layanan pelanggan;

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan, Jl. Baginda Oloan/Jl. Gatot Subroto No. 08, Kelurahan, Wek II, Padangsidempuan Utara, Kota Padangsidempuan, Sumatera Utara 22718. Sedangkan waktu penelitian ini dilaksanakan mulai 10 Desember 2019 – 19 Mei 2020.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi disini adalah menggunakan penelitian lapangan (*Field Research*), di mana peneliti terlibat langsung dengan subjek yang diteliti. Sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode penelitian kualitatif.

Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang berperilaku yang dapat diamati.¹

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif bertujuan untuk memberikan deskriptif mengenai subjek penelitian berdasarkan dari data variabel yang diperoleh dari kelompok subjek. Analisis

¹S.Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2004), hlm. 36.

deskriptif biasanya berupa frekuensi, grafik, maupun kata-kata. Oleh karena itu penelitian ini berdasarkan data yang diperoleh dilapangan atau situasi sosial.²

C. Subjek Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, maka peneliti memperoleh data langsung dari karyawan Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan sebanyak 3 orang sebagai informan yang langsung diwawancara.

D. Informan Penelitian

Informan Penelitian adalah orang yang memberikan informasi tentang objek dan subjek yang diperlukan dalam penelitian. Maka adapun teknik dalam menentukan informasi penelitian ini yaitu bapak Rusdi, Bapak Rizki Fahlevi, dan Ibu Hanifah adalah karyawan Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan yang mampu memberikan informasi tentang strategi penanganan keluhan ATM bermasalah dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

E. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terbagi 2 yaitu:

1. Data primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara), dalam hal ini data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan bapak Rusdi, bapak Risky Fahlevy, dan ibu Hanifah, yaitu pihak Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan.

²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 214.

2. Data sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh dari *literature* perpustakaan seperti buku-buku, majalah, internet, serta sumber lainnya yang berkaitan dengan penulis skripsi ini.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dari lapangan, penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data melalui:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung kelapangan dengan mendatangi karyawan/pihak bank yakni pada Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan, hal ini digunakan untuk mengetahui keadaan sebenarnya yang terjadi pada lokasi penelitian berkaitan dengan strategi penanganan keluhan ATM bermasalah dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

2. Wawancara

Wawancara atau *interview* adalah suatu bentuk komunikasi verbal, jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi.³

Penelitian menggunakan wawancara dengan para fungsional Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan yang di anggap berkompeten dan represensip dengan masalah untuk memperoleh informasi mengenai strategi penanganan keluhan ATM bermasalah dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan.

³Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002), hlm. 121-122.

Dalam penelitian ini wawancara yang digunakan adalah wawancara semi struktur. Pedoman wawancara ini disusun secara terperinci, akan tetapi pewawancara masih menggali data lagi lebih dalam selain yang sudah tercantum dalam pedoman wawancara.

3. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Dokumentasi berupa catatan, buku majalah, surat kabar, agenda dan sebagainya. Teknik dokumen sangat penting dalam analisis isi. Sebab dalam analisis isi, bersumber dalam bentuk tertulis tetap menjadi bahan paling utama. Apabila masih terdapat kekeliruan tentang sumber datanya masih dapat dicek ulang, sebab dokumen adalah bersifat benda mati yang tidak akan berubah.⁴

G. Teknik Analisis data

Penelitian ini dilakukan dalam bentuk analisis induktif, yaitu pengambilan kesimpulan mulai dari pertanyaan fakta-fakta khusus menuju kesimpulan yang bersifat umum. Proses bersifat induktif tidak dimulai dari teori yang bersifat umum tetapi dari fakta-fakta atau data pengamatan empiris. Kemudian disusun dalam bentuk pertanyaan atau kesimpulan yang bersifat umum. Jadi lebih dahulu diteliti tentang fakta-fakta yang ada di lapangan baru kemudian ditarik kesimpulan.

⁴Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: CV Jejak, 2018), hlm. 153.

Analisis merupakan analisis terhadap data yang dikumpulkan oleh peneliti melalui perangkat metodologi tertentu.⁵ Setelah semua data yang diperoleh di lapangan yang menggunakan berbagai cara dan sistem untuk mendapatkan data. Setelah data tersebut diklasifikasikan dan analisis pengaplikasian dan pengaplikasian ini dilakukan dengan menempuh langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menelaah seluruh data yang tersedia dari sumber data
2. Mencatat apa yang peneliti dapatkan di lapangan
3. Mengumpul dan mengklasifikasikan dari data yang telah dicatat di lapangan
4. Mengumpulkan sejumlah data untuk diselidiki dan dianalisis
5. Menafsirkan data menjadi teori substantif dengan menggunakan beberapa metode tertentu
6. Menyusunnya dalam satuan-satuan dan kemudian dikategorisasikan pada langkah berikutnya
7. Mengadakan pemeriksaan keabsahan data
8. Menyelidiki data yang relevan
9. Menarik kesimpulan⁶

Setelah sejumlah data yang dibutuhkan terkumpul, baik yang berasal dari sumber primer maupun dari sumber sekunder, diklasifikasikan sesuai dengan bab pembahasan, selanjutnya dideskripsikan sesuai dengan sistematika pembahasan

⁵Rahmat Kriyanto, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta: Pranada Media Group, 2007), hlm. 195.

⁶Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 190.

unit-unit analisis yang terdapat dalam rumusan masalah sehingga dapat dipahami menjadi satu konsep.

Analisis data yang dimaksud ialah proses menyusun data yang diperoleh dari lapangan penelitian, selanjutnya ditelaah, diperiksa keabsahan datanya dan selanjutnya ditafsirkan untuk memberi makna pada analisis, analisis data ini dilaksanakan dengan tiga cara yaitu:

1. Reduksi data: data yang diperoleh dari lapangan dalam bentuk uraian yang sangat banyak. Data tersebut dirangkum dan dipilih hal-hal yang pokok dan berkaitan dengan masalah, sehingga memberikan gambaran tentang hasil pengamatan wawancara.
2. Deskripsi data: menggunakan dimensi secara sistematis, secara deduktif dan induktif sesuai dengan sistematika pembahasan.
3. Kesimpulan: data yang difokuskan dan disusun secara sistematis makna data yang bisa disimpulkan.⁷

Sesuai dengan penjelasan di atas, analisis data dilaksanakan dengan cara mengumpulkan data kemudian mengambil data yang berkaitan dengan masalah sehingga gambaran tentang hasil wawancara dan observasi dapat diperoleh sehingga dapat disusun dalam bentuk paparan (deskripsi) untuk mengambil kesimpulan dari hal-hal yang bersifat khusus kepada yang umum. Karena itu analisis yang dilaksanakan akan mempermudah peneliti untuk menyusun kepada suatu kalimat yang sistematis dalam sebuah skripsi.

⁷Rahmat Kriyanto, *Op. Cit.*, hlm. 195

H. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Adapun hal-hal yang harus dilakukan peneliti untuk mendapatkan data yang akurat sebagai berikut:

1. Perpanjangan keikutsertaan

Perpanjangan keikutsertaan sangat menentukan dalam pengumpulan data yang memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan.⁸

2. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan bertujuan untuk menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci. Dalam hal ini, peneliti akan mengadakan pengamatan dengan teliti dan rinci secara berkesinambungan terhadap faktor-faktor yang menonjol.

3. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data.

Adapun tipe triangulasi dalam teknik menjamin keabsahan data adalah sebagai berikut:

a. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber untuk menguji keabsahan data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber data.

⁸ Lexy J. Moleong, *Op. Cit.*, hlm. 175.

b. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik untuk menguji keabsahan data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi atau kuesioner. Bila dengan tiga teknik pengujian keabsahan data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar, atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda.

c. Triangulasi waktu

Waktu juga sering mempengaruhi keabsahan data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada nara sumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih *kreadible*. Untuk itu dalam rangka pengujian keabsahan data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.⁹

Triangulasi dapat diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian triangulasi

⁹Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm. 372.

dapat disimpulkan sebagai teknik pengumpulan data dan waktu penelitian agar lebih memfokuskan data yang diperlukan.

4. Mengadakan *Member Check*

Member Check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *member check* ialah mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan

1. Sejarah

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk membuka kantor cabang di kota Padangsidimpuan pada tanggal 03 Juli 2003. Untuk peresmian pada saat itu di buka secara resmi oleh Dewan Komisaris dari kantor pusat Jakarta beserta rombongan bersama bapak Andi Bukhari kepada cabang Medan dan disaksikan oleh Muspida, MUI, Kementrian Agama, Pejabat setempat serta seluruh karyawan yang pada saat itu berjumlah 16 orang PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Padangsidimpuan terletak di Jalan Gatot Subroto No. 08.

Lokasi ini sangat mudah untuk dijangkau karena tempat kantornya berada pada pusat kota Padangsidimpuan yang terletak pada jalan protokol di samping Horas Bakery dan dekat dengan lokasi perkantoran Polres, Pengadilan Negeri Kota Padangsidimpuan serta perkantoran lainnya. Jumlah karyawan pada Cabang Padangsidimpuan sebanyak 38 orang karyawan, sedangkan jumlah karyawan kantor cabang dan kantor cabang Pembantu (KCP) seluruh sebanyak 72 orang karyawan. Sedangkan jumlah ATM sebanyak 11 unit, diantaranya: 3 unit di cabang (1 unit di Goti, 1 unit di pesantren al-Azhar Bi' Ibadillah, 1 unit di SPBU

Padangsidempuan), 3 unit di Kantor Cabang Pembantu (Rantau Parapat), 2 unit di Panyabungan, 2 unit di Sibuhuan, dan 1 unit di Sibolga.

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan menjunjung praktik kejujuran sejak awal rekrutmen, serta larangan menerima imbalan dalam bentuk apapun dari para nasabah dan mitra kerja. Selain itu, Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan juga sangat tegas dalam menyikapi risiko reputasi yang ditimbulkan oleh karyawan akibat perilaku yang tidak sesuai dengan tatanan budaya, etika, dan hukum.¹

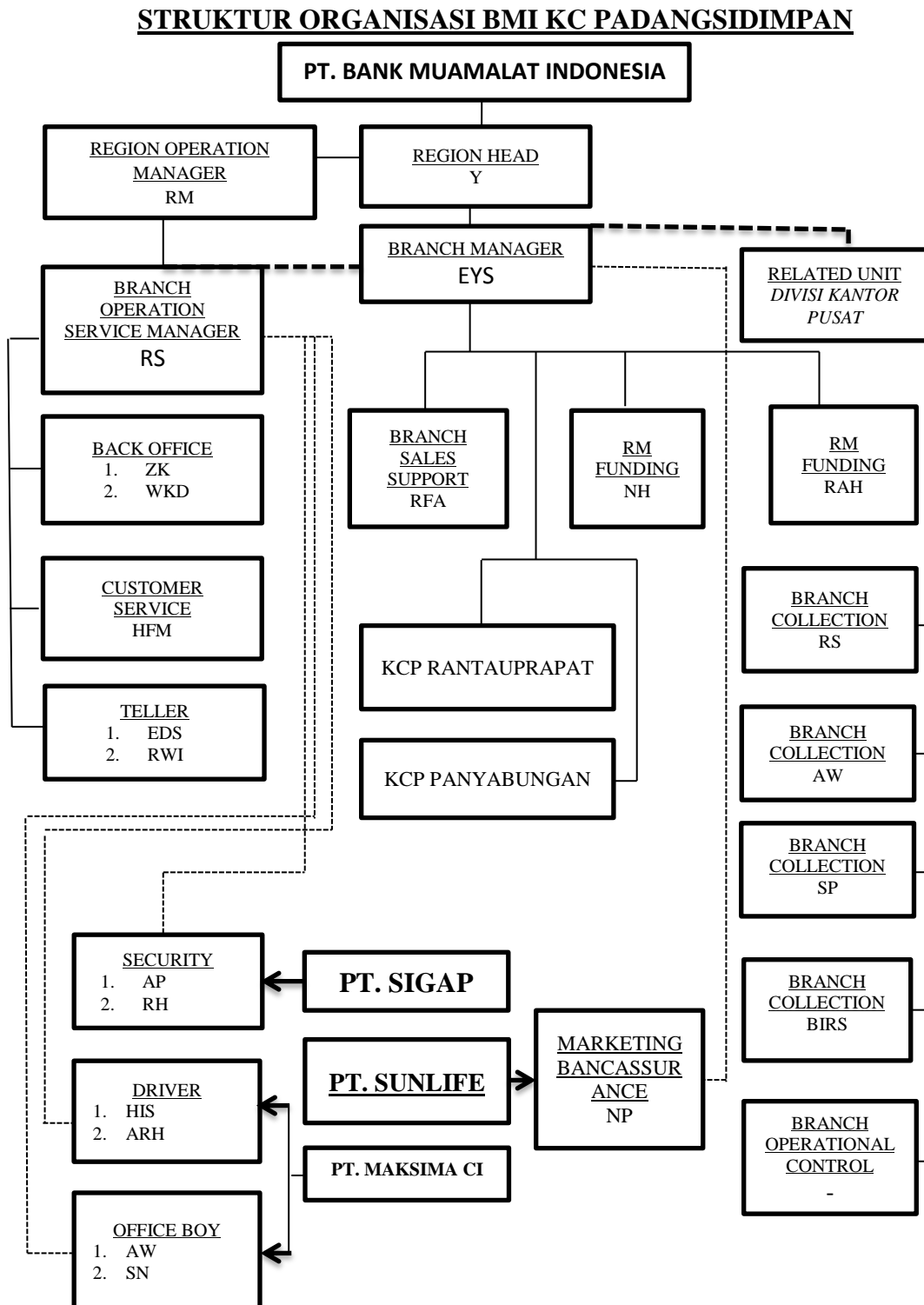
2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan senantiasa menyesuaikan diri dengan perkembangan bisnis, sekaligus juga mengantisipasi dinamika perubahan lingkungan bisnis. Manajemen PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan melakukan restrukturisasi, tujuan untuk menjadikan organisasi lebih fokus dan efisien. Adapun struktur organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan dapat dilihat pada gambar di bawah ini.²

¹Wawancara dengan Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan Yaitu Bapak Rusdi, bagian *Branch Collection*, tanggal 17 April 2020

²Wawancara dengan Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan Yaitu Bapak Rusdi, bagian *Branch Collection*, tanggal 17 April 2020

Gambar IV.I
Struktur Organisasi



Sumber. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan

3. Ruang Lingkup Kegiatan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan

Sebagaimana yang telah kita ketahui bersama peranan bank adalah sebagai lembaga keuangan yang berfungsi sebagai intermediasi keuangan. Demikian pula dengan peranan PT. KC Padangsidimpuan, akan tetapi yang membedakan dengan yang lain adalah operasional bank yang dilakukan berdasarkan ketentuan dan prinsip-prinsip syariat islam, dengan mengacu kepada aturan *al-quran* dan *al-hadits*, dan regulasi pemerintah atau larangan syariah islam.

Bentuk operasional bank yaitu menghimpun dana dan kegiatan penyaluran dana kepada masyarakat dengan menggunakan prinsip jual beli (*al-bai*), prinsip sewa (*ijarah*), prinsip jasa-jasa (*jualah*).³

4. Produk dan Layanan

a. Pendanaan

- 1) Giro terdiri dari:
 - 1.1) Giro Muamalat *Attijary* Ib.
 - 1.2) Giro Muamalat *Ultima* Ib (perorangan dan Intitusi).
- 2) Tabungan terdiri dari:
 - 1.1) Tabungan Muamalat iB.
 - 1.2) Tabungan Muamalat Dollar.
 - 1.3) Tabungan Muamalat iB Haji dan Umroh.
 - 1.4) Tabungan Muamalat Umrah iB.

³Wawancara dengan Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan Yaitu Bapak Rusdi, bagian *Branch Collection*, tanggal 17 April 2020

- 1.5) TabunganKu.
 - 1.6) Tabungan Muamalat Rencana iB.
 - 1.7) Tabungan Muamalat Prima iB.
 - 1.8) Tabungan iB Muamalat Sahabat dan,
 - 1.9) Tabungan Simpel iB.
- 3) Deposito (*Mudharabah dan Fulinves*).
- b. Pembiayaan
- 1) Pembiayaan Konsumen terdiri dari:
 - 1.1) KPR Muamalat iB.
 - 1.2) Pembiayaan Muamalat Umroh.
 - 1.3) Pembiayaan iB Muamalat Pensiun.
 - 1.4) Pembiayaan Jangka Pendek BPRS iB.
 - 1.5) Pembiayaan iB *Asset Refinance* Syariah
 - 2) Modal Kerja terdiri dari:
 - 1.1) Pembiayaan Modal Kerja.
 - 1.2) Pembiayaan Modal Kerja LKM Syariah.
 - 1.3) Pembiayaan Rekening Koran Syariah.
 - 1.4) Pembiayaan Jangka Pendek BPRS iB.
 - 1.5) Pembiayaan iB *Asset Refinance* Syariah
- c. Investasi terdiri dari:
1. Pembiayaan Investasi.
 2. Pembiayaan Hunian Syariah Bisnis.
- d. Layanan meliputi:
- 1) Muamalat *Remittance* iB.

- 2) *Remittance* BMI-May Bank.
- 3) *Remittance* BMI-BMMB.
- 4) *Remittance* BMI-NCB.
- 5) Kartu Shar-E Debit.
- 6) *Bancassurance*.
- 7) Tabungan Nusantara.
- 8) Ekspor.
- 9) Impor.
- 10) SKBDN.
- 11) *Letter of Credit*
- 12) Standby LC.
- 13) Ekspor Impor Non L.C *Financing*.⁴

Adapaun ruang lingkup PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan.

1. Masyarakat umum sebagai nasabah.
2. Lembaga pendidikan (Universalitas koperasi).
3. Pihak internal perusahaan (karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan).
4. Pihak developer, karena salah satu bentuk fasilitas dari produk tabungan ini menyebabkan banyak pihak memilih menabungkan

⁴Wawancara dengan Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan Yaitu Bapak Rusdi, bagian *Branch Collection*, tanggal 17 April 2020

sebagai dananya di bank. Kartu ATM dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi keuangan yang dibutuhkan nasabah.⁵

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Faktor yang menyebabkan terjadinya ATM Bermasalah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan

Keluhan nasabah merupakan sumber informasi yang sangat berharga untuk evaluasi peningkatan kinerja perusahaan, baik sumber daya manusianya maupun produknya. Pada kenyataannya akan selalu ada kekurangan dari pihak perusahaan dalam melayani nasabah, karena kebutuhan setiap nasabah tentunya berubah dari waktu ke waktu. Ada beberapa hal yang menjadi faktor yang menyebabkan terjadinya keluhan ATM bermasalah di PT. bank muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan, antara lain faktor yang berkenaan oleh nasabah kepada *customer service* adalah:

1. Masalah dengan kartu ATM, yakni lupa pin ATM, kartu ATM terblokir, kartu ATM tertelan, kartu ATM rusak, ganti kartu *expired*, salah transfer
2. Mesin ATM pada saat listrik padam
3. Uang dimesin ATM kosong
4. Nasabah menarik uang tetapi uang tidak keluar dari mesin ATM namun saldonya terdebit

⁵Wawancara dengan Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan Yaitu Bapak Rizki Fahlevi, bagian *Branch Sales Support*, tanggal 27 Maret 2020

5. Nasabah mentransfer tidak masuk ke rekening tujuan namun saldonya terdebit⁶

Dari jenis-jenis keluhan ATM bermasalah di atas, bank muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan tidak memiliki data atau jumlah masing-masing setiap jenis keluhan ATM bermasalah/tahunnya, namun memiliki data keseluruhan keluhan ATM bermasalah/tahun, dari tahun 2014-2019. Dengan jumlah keluhan ATM bermasalah/tahun sebagai berikut:

Tabel III.I
Jumlah Keluhan ATM Bermasalah

NO	TAHUN	JUMLAH
1	2014	31
2	2015	35
3	2016	38
4	2017	89
5	2018	85
6	2019	81

Dari jumlah keluhan ATM bermasalah mulai tahun 2014-2019 dapat dilihat bahwa jumlah keluhan nasabah setiap tahunnya meningkat, bahkan di tahun 2017 jumlah keluhan semakin meningkat, karena pada tahun 2017 *launching mobile banking*. Maka akumulasi keluhanpun semakin bertambah dari hadirnya *mobile banking*.⁷

⁶Wawancara dengan Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan Yaitu Bapak Rizki Fahlevi, bagian *Branch Sales Support*, tanggal 27 Maret 2020

⁷Wawancara dengan Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan Yaitu Bapak Rizki Fahlevi, bagian *Branch Sales Support*, tanggal 27 Maret 2020

Bila melihat dari keluhan yang sering terjadi di bank muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan serta jumlah keluhan yang setiap tahunnya meningkat dapat di lihat bahwa masalah tersebut muncul akibat dari dua faktor, yakni faktor internal dan faktor eksternal, yakni:

1. Faktor internal

Faktor internal ini bersumber dari internal bank:

a. Mesin ATM yang mengalami masalah, sehingga tidak dapat melayani kebutuhan nasabah dalam melakukan suatu transaksi, yakni:

- 1) Mesin ATM rusak atau *error*
- 2) Gangguan jaringan atau sinyal satelit mesin ATM bermasalah
- 3) Uang dimesin ATM kosong

b. *Customer service* yang kurang lengkap dalam menjelaskan kepada nasabah, khususnya nasabah baru. Misalnya *Customer service* tidak berhasil membuat nasabah paham dengan penjelasannya karena kurangnya pemahaman nasabah tersebut dalam menggunakan fasilitas ATM sehingga nasabah sering melakukan kesalahan dalam menggunakan ATM.

2. Faktor eksternal

Faktor eksternal ini bersumber dari perikalu nasabah, yakni:

- a. Nasabah yang kurang memahami cara menggunakan fasilitas dari bank, yakni nasabah tidak dapat menggunakan fasilitas ATM.
- b. Nasabah yang kurang sabar, nasabah yang kurang sabar ini membuat nasabah tersebut cenderung melakukan tindakan-tindakan yang ceroboh, misalnya nasabah yang lupa nomor pin kartu ATMnya sehingga membuat kartu ATM tersebut terblokir.
- c. Nasabah cenderung sering memaksakan mesin ATM untuk melakukan transaksi, padahal ketika nasabah melakukan transaksi, mesin ATM tersebut gagal untuk bertransaksi. Akibat dari paksaan tersebutlah yang menyebabkan rekening nasabah bisa terdebit.
- d. Mesin ATM pada saat listrik padam lebih dari 10 menit namun belum bisa digunakan atau lama untuk dapat digunakan kembali, tetapi nasabah cenderung memaksa melakukan transaksi yang menyebabkan kartu ATMnya tertelan.
- e. Kartu ATM rusak yang disebabkan oleh nasabah yang ceroboh dalam menjaga atau menyimpan kartu ATMnya. Seperti kartu ATM basah, kartu ATM kena panas, kartu ATM kena benda berat, kartu ATM retak dan hal lainnya yang menyebabkan kartu ATM rusak atau tidak dapat digunakan lagi.

- f. Nasabah yang lupa dan tidak memperhatikan kapan tanggal *expired* kartu berakhir, sehingga nasabah mengganti kartu setelah kartu menemui tanggal tenggang kadaluarsa.
- g. Salah transfer dikarenakan nasabah yang terkadang terlalu terburu-buru akan melakukan kesalahan penginputan nomor rekening tujuan dan tidak melakukan pengecekan kembali, sehingga mengakibatkan dana yang harusnya masuk ke A menjadi masuk ke pihak B.⁸

2. Strategi Penanganan Keluhan ATM dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan

Pengaduan dan keluhan nasabah membuka kesempatan bagi bank muamalat Padangsidempuan untuk memperbaiki masalah dengan segera. Dengan demikian, perusahaan bisa membangun ide-ide inovasi produk, pemasaran, meningkatkan pelayanan, dan membangun produk. Untuk dapat mengatasi keluhan-keluhan tersebut, tentunya suatu perusahaan perlu membuat strategi-strategi dalam menangani pelanggan yang mengeluh. Penanganan keluhan secara baik dan efektif tentunya memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas, menjadi pelanggan yang puas atau bahkan menjadi pelanggan setia.⁹

⁸Wawancara dengan Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan Yaitu Ibu Hanifah, bagian *Customer Service*, tanggal 17 April 2020

⁹Wawancara dengan Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan Yaitu Bapak Rizki Fahlevi, bagian *Branch Sales Support*, tanggal 27 Maret 2020

Kemampuan pihak bank untuk mengatasi keluhan-keluhan yang dihadapi oleh nasabah dapat menentukan keberhasilan perusahaan. Bank muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan sebagai bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah islam, juga tidak mau kalah dalam kancah persaingan yang semakin ketat melalui peningkatan kualitas jasa. Tujuan utama bank adalah menciptakan dan mempertahankan nasabah. Menciptakan nasabah artinya memperoleh nasabah sebanyak mungkin melalui peningkatan kualitas jasa dan produk yang di tawarkan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan itu sendiri. Sehingga nasabah memperoleh keuntungan dari produk-produk tersebut, memperoleh keuntungan kepuasan dan mendapatkan pelayanan yang optimal.

Faktor yang menyebabkan terjadinya ATM bermasalah ini merupakan salah satu penghambat dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Untuk itu, diperlukan langkah-langkah cepat dan baik dalam menyelesaikan keluhan-keluhan yang ada. Keluhan tersebut sudah dibagi dalam dua faktor, yakni faktor internal dan faktor eksternal.

1. Faktor internal

Faktor internal ini terdiri dua faktor, yakni:

- a. Mesin ATM yang mengalami masalah, sehingga tidak dapat melayani kebutuhan nasabah dalam melakukan suatu transaksi. Kebutuhan nasabah akan mesin ATM ini benar-benar penting, karena untuk melakukan transaksi baik itu penarikan uang,

pengecekan saldo, transfer uang, ataupun yang lainnya. Apabila terjadi suatu masalah terhadap mesin ATM, maka nasabah akan merasa kecewa karena tidak dapat melakukan transaksi di mesin ATM tersebut, yang membuat nasabah berpindah ke mesin ATM yang lain, hal ini sangat merugikan nasabah, baik itu waktu, uang, dan tenaga.¹⁰

Untuk itu diperlukan suatu langkah dalam menyelesaikan permasalahan ini, selama ini upaya yang telah dilakukan oleh PT. bank muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan sudah cukup bagus dalam memperbaiki mesin ATM yang rusak tersebut. Penyebab mesin ATM rusak itu ada dua hal, yakni:

1) Fisik

Kerusakan fisik ini dapat dilihat pada mesin ATM tersebut secara langsung, misalnya, rusaknya mesin ATM tersebut yang menyebabkan terjadinya kartu ATM nasabah tertelan. Apabila hal itu terjadi, maka nasabah dapat memberitahukan langsung ke kantor Bank Muamalat. Nasabah sesegera mungkin dapat melaporkan rusaknya mesin ATM kepada pusat untuk segera di teruskan ke pihak cabang yang terdekat untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi.

¹⁰Wawancara dengan Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan Yaitu Ibu Hanifah, bagian *Customer Service*, tanggal 17 April 2020

Untuk perbaikan mesin ATM rusak di bank muamalat Padangsidempuan akan diperbaiki oleh petugas IT (*information and technology*) dari DIVISI IT yang akan dikerjakan oleh vendor. Memperbaiki mesin ATM rusak insidental sesuai kerusakan ATM yang ada, bila mesin ATM tidak selesai sesuai rencana awal maka akan dikerjakan melewati jam kerja hingga benar-benar selesai.

Team IT (*information and technology*) cabang yaitu WKD dan SRL yang bertugas memeriksa dan memastikan ATM berjalan normal baik keadaan listrik, mesin, AC dan persediaan uang di box ATM, EDS (pemegang kombinasi I password ATM dan penyedia uang dari brankas ke ATM), dan RS(pemegang kombinasi II password ATM) serta supervisor.

Mesin ATM pada saat listrik padam lebih dari 10 menitan namun belum bisa digunakan atau lama untuk dapat digunakan kembali, hal ini akan membuat nasabah merasa kesal karena tidak dapat melakukan transaksi.

2) Non Fisik

Kerusakan non-fisik ini di akibatkan oleh sistem yang dipunyai oleh PT. bank muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan terjadinya keluhan ATM bermasalah.Misalnya, nasabah mentransfer uang tidak sampai

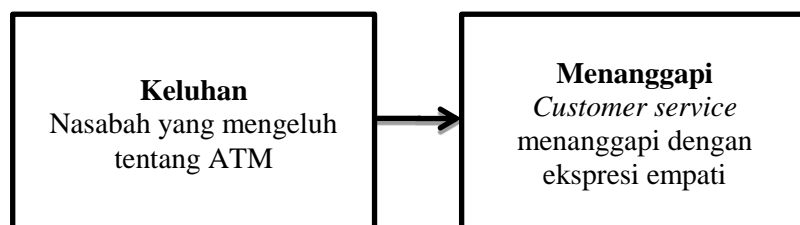
pada tujuan namun uang nasabah terdebit dan nasabah mengambil uang di ATM, namun transaksi yang dilakukan oleh nasabah tersebut gagal dan rekening nasabah juga ikut berkurang atau terdebit, hal ini biasanya ada gangguan jaringan ATM atau sinyal satelit.

Dengan adanya kejadian ini, nasabah tentunya merasa tidak nyaman dan merasa dirugikan.

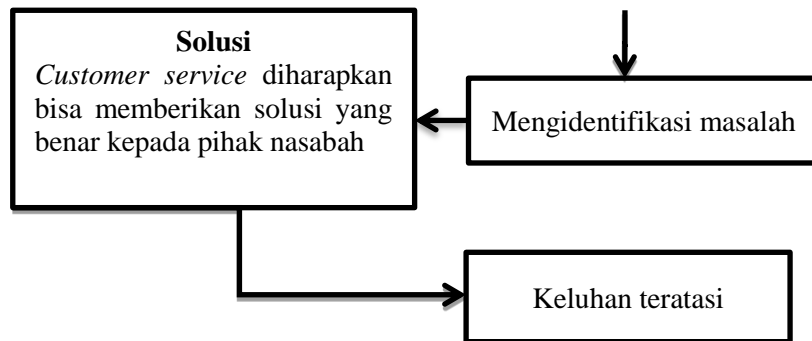
Untuk mengatasi gangguan jaringan ATM atau sinyal tersebut, nasabah dapat langsung melaporkan ke kantor bank muamalat padangsidimpun, gangguan sinyal tersebut akan diperbaiki oleh divisi teknologi.

Untuk rekening yang terdebit tersebut harus segera dilaporkan kepada PT. bank muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpun. *Customer service* akan menerima keluhan nasabah tersebut, kemudian customer service akan dilakukan identifikasi seperti gambar di bawah ini :

Gambar IV.II Proses penanganan keluhan ATM pada nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpun¹¹



¹¹Wawancara dengan Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpun Yaitu Ibu Hanifah, bagian *Customer Service*, tanggal 17 April 2020



Dari gambar diatas, maka dapat dijelaskan bahwa strategi penanganan keluhan ATM dalam meningkatkan kepuasan yakni:

- a. Nasabah mengeluh mengenai rekening yang terdebit.
- b. *Customer service* menanggapi dan menerima keluhan tersebut.
- c. *Customer service* melakukan identifikasi masalah terhadap keluhan nasabah, yakni *customer service* menggali permasalahan dengan menanyakan kronologi kejadian yang menjawab pertanyaan, bagaimana, kapan, dan dimana kejadian terdebetnya rekening tersebut berlangsung.
- d. *Customer service* akan menawarkan solusi penyelesaian kepada nasabah.
- e. Bank muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan akan melakukan penyelesaian masalah terdebetnya rekening maksimal 14 hari kerja sudah selesai selambat-lambatnya.¹²

¹²Wawancara dengan Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan Yaitu Bapak Rizki Fahlevi, bagian *Branch Sales Support*, tanggal 27 Maret 2020

2. Faktor eksternal

Faktor eksternal ini diakibatkan oleh nasabah sendiri, misalnya nasabah yang kurang memahami cara penggunaan ATM dan nasabah yang kurang sabar dalam menggunakan fasilitas ATM. Nasabah yang kurang sabar ini membuat nasabah tersebut cenderung melakukan tindakan-tindakan yang ceroboh, misalnya nasabah yang lupa nomor pin kartu ATMnya sehingga membuat kartu ATM tersebut terblokir, selain itu nasabah cenderung sering memaksakan mesin ATM untuk melakukan transaksi, padahal ketika nasabah melakukan transaksi, mesin ATM tersebut gagal untuk bertransaksi. Akibat dari paksaan tersebutlah yang menyebabkan rekening nasabah bisa terdebit.

Untuk menangani masalah kartu ATM yang terblokir tersebut, maka nasabah dapat mengeluhkannya kepada *customer service* yang ada di bank muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan. Apabila pin ATM tersebut belum pernah diganti dan nasabah masih hafal, maka kartu ATM tersebut akan bisa langsung di-*reset* di *customer service* dan kartu ATM tersebut akan aktif dalam 1x24 jam, namun apabila pin ATM tersebut sudah pernah diganti, maka membutuhkan waktu maksimal 14 hari kerja untuk melakukan *re-order* pin.¹³ Selain itu, untuk mengatasi nasabah yang kurang sabar, PT. bank muamalat Indonesia, Tbk KC

¹³Wawancara dengan Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan Yaitu Ibu Hanifah, bagian *Customer Service*, tanggal 17 April 2020

Padangsidimpuan memiliki standard operasional perusahaan (SOP), yakni :

1. Empati

Ekspresi empati itu bisa dengan kata-kata dengan nada, irama, dan kecepatan dalam menanggapi sebuah keluhan. Dalam hal ini, *customer service* harus berempati atas masalah yang dialami oleh nasabah dan harus dapat bersikap sabar. Karena apabila nasabah sedang mengalami masalah, tentunya emosi dari nasabah tersebut akan lebih mudah untuk marah, sehingga *customer service* harus dapat menyesuaikan nada bicara dan menanggapi keluhan nasabah tersebut dengan cepat.

2. Investigasi masalah

Customer service harus mampu menginvestigasi terhadap masalah nasabah.

3. Mengidentifikasi masalah

Yaitu menggali permasalahan dengan menanyakan kronologi kejadian yang menjawab pertanyaan, bagaimana, kapan, dan dimana kejadian tersebut berlangsung.

4. Solusi

Customer service diharapkan bisa memberikan solusi yang benar kepada pihak nasabah. *Customer service* dituntut untuk dapat memberikan solusi atau alternatif lain kepada nasabah

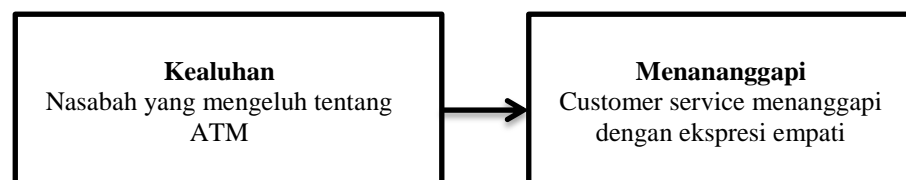
untuk menyelesaikan permasalahannya, sehingga nasabah akan merasa terbantu dengan solusi yang ditawarkan.¹⁴

Salah satu upaya untuk mendapatkan kepuasan adalah memberikan pelayanan secara efektif dan memuaskan dalam menangani keluhan yang dialami oleh nasabah. Untuk itu:

1. Nasabah akan merasa puas ketika keinginannya terpenuhi.
2. Nasabah akan merasa puas ketika masalahnya teratasi dengan baik.
3. Nasabah akan merasa puas ketika nasabah merasa aman.¹⁵

Untuk menciptakan kepuasan tersebut, tentunya bank muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan mempunyai strategi penanganan keluhan ATM dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Berikut ini adalah skema strategi penanganan keluhan ATM dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT. Bank muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan :

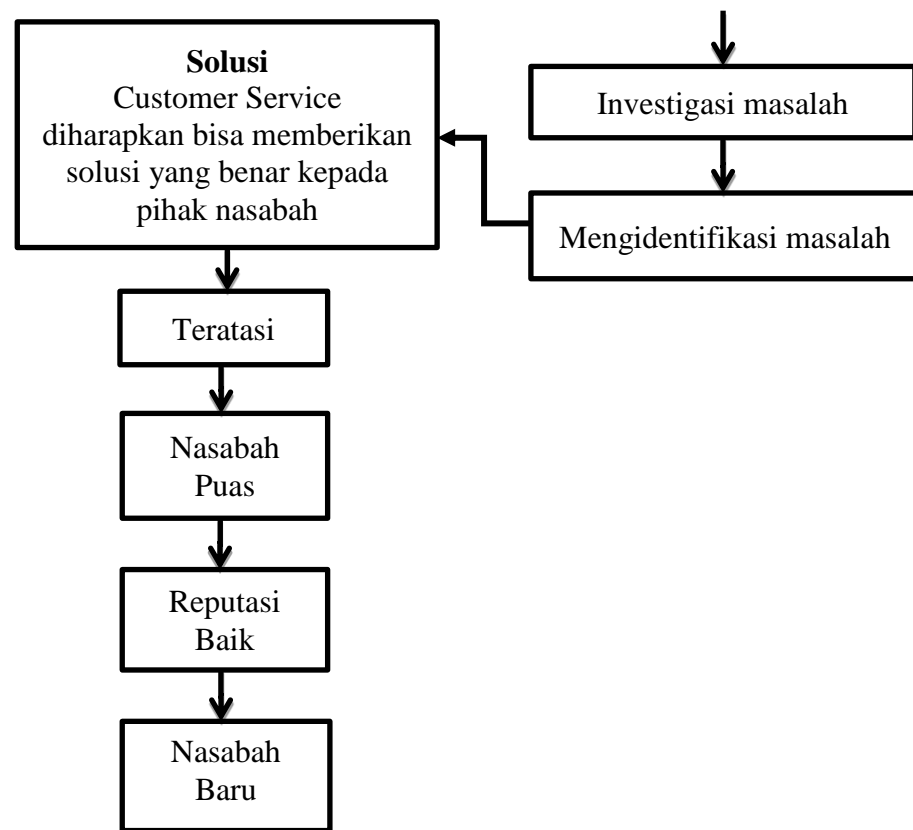
Gambar IV.III Proses penanganan keluhan ATM pada nasabah dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan¹⁶



¹⁴Wawancara dengan Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan Yaitu Bapak Rusdi, bagian *Branch Collection*, tanggal 17 April 2020

¹⁵Wawancara dengan Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan Yaitu Ibu Hanifah, bagian *Customer Service*, tanggal 17 April 2020

¹⁶Wawancara dengan Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan Yaitu Bapak Rizki Fahlevi, bagian *Branch Sales Support*, tanggal 27 Maret 2020



Dari bagan diatas, maka dapat dijelaskan bahwa strategi penanganan keluhan ATM dalam meningkatkan kepuasan nasabah yakni:

1. Nasabah mengeluh mengenai ATM.
2. *Customer service* menanggapi dan menerima keluhan tersebut.
3. *Custover service* melakukan investigasi terhadap keluhan ATM tersebut, yakni customer service melakukan investigasi terhadap nasabah apakah yang mengeluh tersebut sudah sesuai dengan pemilik rekening.
4. *Customer servie* melakukan investigasi terhadap keluhan ATM tersebut, yakni customer service menggali permasalahan dengan

menanyakan kronologi kejadian yang menjawab pertanyaan, bagaimana, kapan, dan dimana kejadian tersebut berlangsung.

5. Customer service akan menawarkan solusi kepada nasabah
6. Bank muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan akan melakukan penyelesaian masalah yang telah dikeluhkan.
7. Keluhan yang teratasi, maka akan menyebabkan nasabah puas, nasabah puas akan menceritakan pengalamannya kepada teman, yang menyebabkan reputasi bank akan baik dan dengan reputasi yang baik tersebut, maka akan muncul nasabah baru, sedangkan nasabah yang tidak puas akan menceritakan pengalamannya kepada teman, yang menyebabkan reputasi bank akan buruk dan dengan reputasi yang buruk tersebut, maka akan membuat nasabah pergi.¹⁷

Oleh karena itu, penanganan keluhan yang baik dapat menciptakan nasabah merasa puas dengan bank muamalat Indonesia, Tb KC Padangsidimpuan yang akan menyebabkan reputasi bank menjadi baik, yang kemudian akan membuat nasabah-nasabah baru muncul, sedangkan apabila penanganan keluhan yang dilakukan buruk, maka nasabah akan kecewa dan tidak puas, yang kemudian akan membuat reputasi bank menjadi buruk dan nasabah akan pergi.

Sehingga strategi penanganan keluhan yang baik dan efektif akan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah di PT. Bank muamalat

¹⁷Wawancara dengan Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan Yaitu Bapak Rizki Fahlevi, bagian *Branch Sales Support*, tanggal 27 Maret 2020

Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan. Dan nasabah juga akan menjadi loyal terhadap bank. Kemudian reputasi bank muamalat menjadi baik dan menarik masyarakat untuk menjadi nasabah di PT. Bank muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan. Dengan meningkatnya kepuasan nasabah, maka jumlah nasabah juga akan meningkat. Apabila jumlah nasabah meningkat, maka pendapatan juga akan meningkat juga. Jadi, ketika permasalahan keluhan nasabah berhasil ditangani secara efektif dan memuaskan, maka nasabah yang semula tidak puas bisa berubah menjadi puas dan tetap akan menggunakan jasa bank muamalat karena nasabah akan mengasumsikan bahwa bank muamalat telah memperhatikan nasabahnya.¹⁸

¹⁸Wawancara dengan Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan Yaitu Bapak Hanifah, bagian *Customer Service*, tanggal 17 April 2020

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan yang dapat diperoleh sebagai berikut:

1. Ada dua faktor yang menyebabkan terjadinya keluhan ATM bermasalah, yakni :

a. Faktor internal

Faktor internal ini bersumber dari internal bank, yakni, Sistem yang mengalami masalah, sehingga tidak dapat melayani kebutuhan nasabah dalam melakukan suatu transaksi. Selain itu, sumber daya manusianya yang kurang terampil sehingga membuat nasabah mengalami keluhan.

b. Faktor eksternal

Faktor eksternal ini bersumber dari perilaku nasabah yang belum memahami cara menggunakan fasilitas dari bank, yakni salah satunya tidak dapat menggunakan kartu ATM, dan juga nasabah yang kurang sabar, yang kurang sabar ini membuat nasabah tersebut cenderung melakukan tindakan-tindakan yang ceroboh, misalnya:

1) Nasabah yang lupa nomor pin kartu ATMnya sehingga membuat kartu ATM tersebut terblokir.

- 2) Nasabah cenderung sering memaksakan mesin ATM untuk melakukan transaksi yang menyebabkan rekening nasabah bisa terdebit.
 - 3) Mesin ATM pada saat listrik padam, tetapi nasabah cenderung memaksa melakukan transaksi yang menyebabkan kartu ATMnya tertelan.
 - 4) Nasabah yang kurang hati-hati dalam menjaga atau menyimpan kartu ATMnya sehingga kartu ATM rusak atau tidak dapat digunakan lagi.
 - 5) Nasabah yang kurang memperhatikan kapan tanggal *expired* kartu berakhir, sehingga nasabah mengganti kartu setelah kartu menemui tanggal tenggang kadaluarsa.
 - 6) Nasabah yang terkadang terlalu terburu-buru mentransfer sehingga melakukan kesalahan yang mengakibatkan salah transfer.
2. Dalam menangani nasabah yang mengeluh, PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan harus menerapkan strategi-strategi dalam penanganan keluhan ATM bermasalah secara efektif, yakni :
- a. *Customer Service* harus bersikap empati, ikut merasakan apa yang dirasakan oleh nasabah *Customer Service* harus berempati atas masalah yang dialami oleh nasabah dan harus dapat bersikap sabar.

Ekspresi empati itu bisa dengan kata-kata dengan nada, irama, dan kecepatan dalam menanggapi sebuah keluhan.

- b. Petugas bank harus mampu menginvestigasi terhadap masalah nasabah.
- c. Petugas harus menggali permasalahan dengan menanyakan kronologi kejadian yang menjawab pertanyaan, bagaimana, kapan, dan dimana kejadian tersebut berlangsung.
- d. Petugas bank diharapkan bisa memberikan solusi yang benar kepada pihak nasabah. Dengan melakukan penanganan keluhan tersebut dengan baik, maka akan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan. Nasabah yang puas akan memberikan ulasan positif sekaligus merekomendasikannya kepada orang lain, dan nasabah juga akan menjadi loyal terhadap bank. Kemudian reputasi Bank Muamalat menjadi baik dan menarik masyarakat untuk menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan. Dengan meningkatnya kepuasan nasabah, maka jumlah nasabah juga akan meningkat. Ketika jumlah nasabah meningkat, maka pendapatan bank juga akan meningkat juga.

B. Saran

Setelah peneliti mengadakan penelitian terhadap strategi penanganan keluhan ATM bermasalah dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan,

peneliti memberikan saran-saran yang kemungkinan dapat menjadi bahan masukan. Adapun saran-saran penulis sebagai berikut:

1. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan hendaknya dapat membantu nasabah yang sedang mengalami kesulitan dengan selalu bersikap sabar meskipun nasabah mengeluh dengan marah-marah. Bank Muamalat hendaknya dapat membantu nasabah dengan ikhlas dan sepuh hati. Sehingga nasabah akan merasa senang dan nyaman terhadap Bank Muamalat. Dengan hal tersebut maka reputasi bank menjadi baik dan akan menarik masyarakat untuk menjadi nasabah Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan.
2. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan hendaknya memberikan informasi kepada nasabah yang mengajukan keluhan mengenai berbagai hal yang memperlambat proses penyelesaian. Tunjukkan bahwa pihak bank akan mengambil alih tanggung jawab untuk situasi tersebut bahwa pihak bank bersedia membantunya.
3. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan hendaknya dapat memberikan sarana lain bagi nasabah untuk dapat mengeluh, seperti memberikan kartu khusus untuk mengeluh, sehingga keluhan-keluhan tersebut dapat diselesaikan secara baik dan tertutup, sehingga bank dapat menjaga reputasi baiknya.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

Dkk, Muchtar Bustari, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta: Copyright, 2016.

Iktan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta Pusat: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014.

Adya Barata Atep, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2003.

Shihab M. Quraish, *Tafsir Al-Mishbah Volume 2*, Jakarta: Lentera Hati, 2002.

Ismail, *Akuntansi Bank*, Jakarta: Kiara Media, 2010.

Dkk, Andrianto, *Manajemen Bank*, Jakarta: Kiara Media, 2019.

Pradita Nugraha, *Perumusan Strategi Perusahaan*, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018.

Hari Putri, Emmi Devi, *Pengantar Akomodasi Dan Restoran*, Yogyakarta: Deepublis, 2018.

Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta, Pranada Media, 2004.

Dkk, Sumarsono, *Pendidikan Kewarganegaraan*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006.

Rangkuti Freddy, *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006.

Fatihudin Didin, dan Firmansyah Anang, *Pemasaran Jasa*, Jakarta: Deepublish, 2019.

Indahingwati Asmara, *Kepuasan Konsumen Pada Kualita Layanan*, Surabaya: CV. Jakad Publishing, 2019.

Rahmayanty Nina, *Manajemen pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

Suyanto M, *Marketing Strategi Top Brand Indonesia*, Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2007.

Jasfar Farida, *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.

Dkk, Mirwan, *Kansei Engineering*, Yogyakarta: Gadjah Mada Universitas Press, 2019.

Firmansyah M. Anang, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018.

Suharno Bambang, *Sambilan Langkah Awal Menjadi Enterpreneur Sukses*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2004.

Margono S, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2004.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2016.

Anggito Albi dan Setiawan Johan, *Metodologi Penelitian Kualitaif*, Jawa Barat: CV Jejak, 2018.

Kriyanto Rahmat, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta: Pranada Media Group, 2007.

Moleong J. Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000.

Sumber Lain

Wawancara dengan Bapak Rusdi, *Branch Collection* Di PT. Bank Muamalat, Tbk KC Padangsidempuan Januari, 2020.

Wawancara dengan Bapak Rizki Fahlevi, *Branch Sales Support* Di PT. Bank Muamalat, Tbk KC Padangsidempuan Maret, 2020.

Wawancara dengan Ibu Hanifah, *Customer Service* Di PT. Bank Muamalat, Tbk KC Padangsidempuan Februari, 2020.

Sufa, Mila Faila, “Manfaat Dari Keluhan Nasabah”, *Jurnal Ilmiah Teknik Industri* Vol. 5 No. 2, Desember, 2006.

Febrianti Novia, “Strategi Penanganan Keluhan ATM Dalam Rangka Peningkatan Kepuasan Nasabah Di PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya” tesis, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, 2014

Prihastono, Endro, “Mengukur kepuasan Konsumen”, dalam jurnal *Pengukuran kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service*, volume 4, No. 17-18, Januari 2012.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4.5 Sihatang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : *326* /In.14/G.1/G.4b/PP.00.9/03/2020
Lampiran :
Hal : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

31 Maret 2020

Yth. Bapak/Ibu:
1. Kamaluddin : Pembimbing I
2. Damri Batubara : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Sannita Zega
NIM : 1640100025
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Strategi Penanganan Keluhan ATM Bermasalah dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC Padangsidempuan.

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik


Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faksimile (0634) 24022

Nomor : 454 /In.14/G.1/G.4b/TL.00/02/2020
Hal : Mohon Izin Pra Riset

17 Februari 2020

Yth; Bank Muamalat Indonesia KC Padangsidempuan.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan menerangkan bahwa:

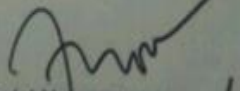
Nama : Sannita Zega
NIM : 1640100025
Semester : VIII (Delapan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: " Strategi Penanganan Keluhan ATM Bermasalah Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di PT.Bank Muamalat Indonesia KC padangsidempuan ".

Sehubungan dengan itu, atas bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik


Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4.5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faksimile (0634) 24022

Nomor : 1035/ln.14/G.1/G.4b/TL.00/06/2020
Hal : Mohon Izin Riset

16 Juni 2020

Yth: Bank Muamalat Indonesia Tbk KC Padangsidimpuan.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan menerangkan bahwa:

Nama : Sannita Zega
NIM : 1640100025
Semester : VIII (Delapan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: "Strategi Penanganan Keluhan ATM Bermasalah Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan".

Sehubungan dengan itu, atas bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

.....
a n Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik



Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan

No. : 156 /B/KC PSP-SRT/VI/2020

Padangsidempuan, 16 Juli 2020 M
24 Dzulqad'ah 1441 H

Kepada Yth:
Dekan FEBI IAIN Padangsidempuan
Di Tempat

Perihal : Keterangan Izin pra-riset

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,
Semoga ALLAH SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-NYA kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Aamiin YRA.


Sehubungan dengan surat dari Dekan FEBI IAIN Padangsidempuan nomor 454/Tn.14/G.1/G.4b/TL.00/02/2020 tanggal 17 Februari 2020 perihal izin riset yang menerangkan:

Nama : Sannita Zega
NIM : 1640100025
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

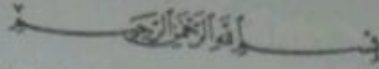
Dengan judul skripsi "**Strategi Penanganan Keluhan ATM Bermasalah Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Padangsidempuan**" dengan ini kami sampaikan *telah kami terima dan berikan izin* untuk melakukan **pra-riset** serta pengambilan data pendukung yang diperlukan untuk selesainya judul skripsi tersebut diatas dengan ketentuan tidak melanggar kode etik dan kerahasiaan nasabah dan Bank.

Demikianlah surat ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan seperlunya oleh yang bersangkutan. Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk
KC Padangsidempuan



FRIDA YANTI SIREGAR
BRANCH MANAGER



No. 129 /B/KC PSP-SRT/VI/2020

Padangsidempuan, 19 Juni 2020 M
27 Syawal 1441 H

Kepada Yth:
Dekan FEBI IAIN Padangsidempuan
di Tempat

Perihal: Keterangan izin riset

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,
Semoga ALLAH SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-NYA kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Aamiin YRA.

Sehubungan dengan surat dari Dekan FEBI IAIN Padangsidempuan nomor 434/In.14/G.1/G.4b/TL.00/02/2020 tanggal 17 Februari 2020 perihal izin riset yang menerangkan:

Nama : Sannita Zega
NIM : 1640100025
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan judul skripsi "Strategi Penanganan Keluhan ATM Bermasalah Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Padangsidempuan" dengan ini kami sampaikan telah kami terima dan berikan izin untuk melakukan riset serta pengambilan data pendukung yang diperlukan untuk selesainya judul skripsi tersebut diatas dengan ketentuan tidak melanggar kode etik dan kerahasiaan nasabah dan Bank.

Demikianlah surat ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan seperlunya oleh yang bersangkutan. Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk
KC Padangsidempuan



EFRIDA YANTI SIREGAR
BRANCH MANAGER

Kepada Yth:
Dekan FEBI IAIN Padangsidempuan
di Tempat

Perihal: **Keterangan selesai riset**

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Semoga ALLAH SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-NYA kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Aamiin YRA.

Sehubungan dengan surat dari Dekan FEBI IAIN Padangsidempuan nomor 454/tn.14/G.1/C.4b/TL.00/02/2020 tanggal 17 Februari 2020 perihal izin riset yang menerangkan:

Nama : Sannita Zega
NIM : 1640100025
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan judul skripsi "**Strategi Penanganan Keluhan ATM Bermasalah Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Padangsidempuan**" dengan ini kami sampaikan *telah selesai* melakukan riset serta pengambilan data pendukung yang diperlukan untuk selanjutnya judul skripsi tersebut diatas dengan ketentuan tidak melanggar kode etik dan keberhasilan nasabah dan Bank.

Demikianlah surat ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan seperlunya oleh yang bersangkutan. Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk
KC Padangsidempuan



FRIDA YANTI SIREGAR
BRANCH MANAGER

Data Informan

- 1. Nama : Rusdi**

Nik : 20050064

Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Islam

Jabatan : Branch Collection

Lama Bekerja : 15 Tahun

- 2. Nama : Rizki Fahlevi**

Nik : 20141024

Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Islam

Jabatan : Branch Sales Support

Lama Bekerja : 6 Tahun

- 3. Nama : Hanifah**

Nik : 20190107

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Jabatan : Customer Service

Lama Bekerja : 1 Tahun

PEDOMAN WAWANCARA KEPADA KARYAWAN PT. BANK

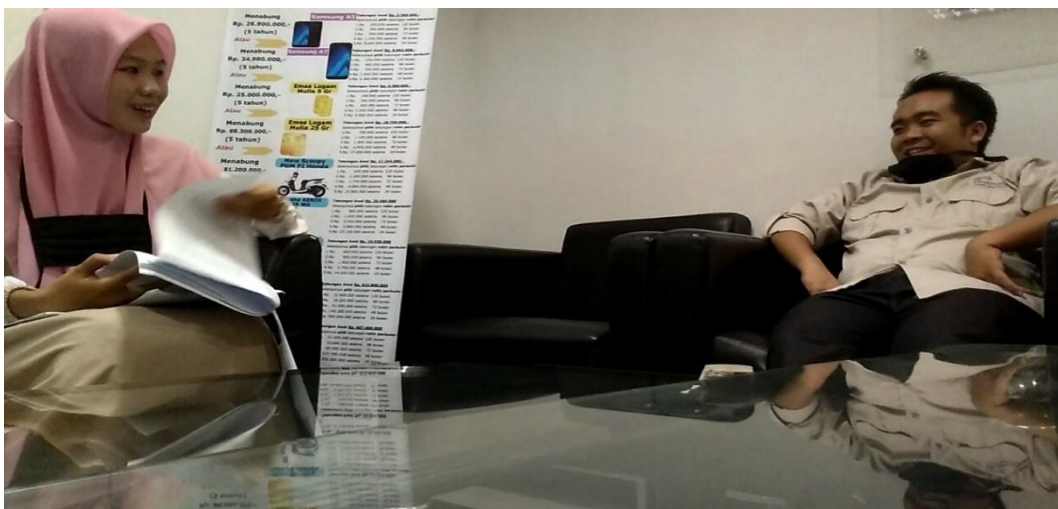
MUAMALAT INDONESIA, Tbk KC PADANGSIDIMPUAN

1. Apakah defenisi ATM bagi bank muamalat ?
2. Apa fungsi ATM ?
3. Apa persyaratan buka tabungan di Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan ?
4. Berapa Setoran Awal minimal untuk pengguna tabungan baru ?
5. Apa yang dimaksud dengan keluhan nasabah bagi Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan ?
6. Apakah ada nasabah yang melakukan keluhan ATM bermasalah di bank muamalat ?
7. Apa saja bidang-bidang keluhan ATM bermasalah yang pernah terjadi di bank muamalat ?
8. Berapa jumlah keluhan ATM bermasalah setiap tahun, dari tahun 2014-2019?
9. Mengapa jumlah setiap jenis keluhan ATM bermasalah tidak ada ?
10. Apa faktor yang menyebabkan terjadinya keluhan ATM bermasalah ?
11. Apa yang dimaksud dengan faktor internal ?
12. Apa yang dimaksud dengan faktor eksternal ?
13. Apa saja masalah yang dialami Mesin ATM sehingga tidak dapat melayani kebutuhan nasabah dalam melakukan suatu transaksi ?
14. Apa faktor yang menyebabkan nasabah salah transfer ?
15. Apa faktor yang menyebabkan kartu ATM tertelan ?
16. Siapakah yang akan memperbaiki mesin ATM rusak ?

17. Mesin ATM pada saat listrik padam lebih dari 10 menit apakah mesin ATM tersebut langsung dapat digunakan ?
18. Apa faktor yang menyebabkan uang terdebit ?
19. Bagaimana mengatasi gangguan jaringan ATM atau sinyal ?
20. Apa faktor yang menyebabkan terjadinya lupa pin ATM nasabah ?
21. Berapa waktu maksimal yang dibutuhkan dalam menangani keluhan nasabah lupa pin ATM ?
22. Apa faktor yang menyebabkan terjadinya kartu ATM rusak ?
23. Apa faktor penyebab terjadinya keluhan kartu ATM expired ?
24. Apabila kartu ATM expired apakah saldo hilang ?
25. Apabila kartu ATM expired apa yang harus dilakukan ?
26. Bagaimana pihak bank menanggapi keluhan ATM bermasalah ?
27. Bagaimana pihak bank dalam mengatasi keluhan ATM bermasalah ?
28. Bagaimana strategi yang dilakukan dalam penanganan keluhan ATM bermasalah ?
29. Apakah strategi penanganan setiap jenis keluhan ATM bermasalah berbeda ?
30. Bagaimana proses atau langkah-langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan keluhan ATM bermasalah ?
31. Apakah pihak bank menyebarkan kepada manajemen tentang keluhan ATM bermasalah ?
32. Bagaimana sistem informasi manajemen tentang keluhan ATM bermasalah ?
33. Mengapa keluhan ATM bermasalah sering terjadi ?
34. Apa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah ?

35. Bagaimana mengatasi nasabah yang kurang sabar dalam melakukan komplain atau keluhan, PT. bank muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan ?
36. Apakah manfaat menangani keluhan ATM bermasalah bagi PT.bank Muamalat Indonesia,TBK KC Padangsidempuan ?
37. Bagaimana strategi kepuasan nasabah ?
38. Sebutkan nama-nama/inisial team IT serta tugas team IT ?
39. Bagaimana Sejarah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan ?
40. Apa saja produk PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan ?

DOKUMENTASI WAWANCARA DENGAN KARYAWAN BMI, Tbk KC PADANGSIDIMPUAN



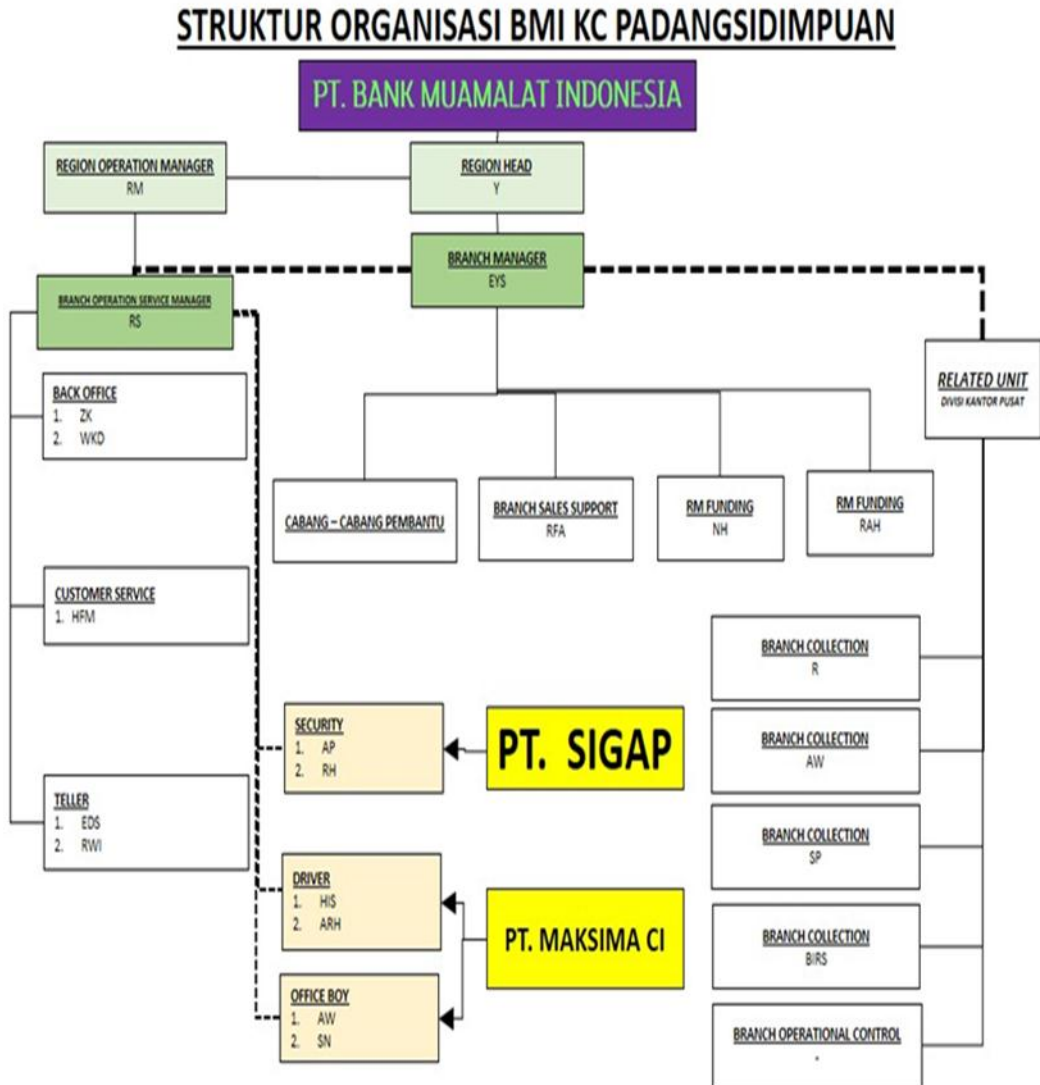
DOKUMENTASI MESIN ATM BMI, Tbk KC PADANGSIDIMPUAN



DATA KELUHAN ATM BERMASALAH

 Bank Muamalat		
Jumlah Complain Nasabah		
PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk		
KC PADANGSIDIMPUAN		
<i>*keluhan berupa lupa pin ATM, Kartu ATM Tertelan, Uang tidak keluar dari mesin ATM, Kartu ATM Rusak, Ganti Kartu Expired, Salah Transfer, Mobile Banking tidak bisa log-in</i>		
NO	TAHUN	JUMLAH
1	2014	31
2	2015	35
3	2016	38
4	2017	89
5	2018	85
6	2019	81

STRUKTUR ORGANISASI BMI, Tbk KC PADANGSIDIMPUAN



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Sannita Zega
Nim : 16 401 00025
Tempat/tanggal lahir : Aek Libung, 26 Juni 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Aek Libung
Agama : Islam
No. Telp : 085261590215

2. Nama Orangtua
Nama Ayah : Atoli Zega
Pekerjaan : Tani
Nama Ibu : Amenia Gea
Pekerjaan : Tani
Alamat : Aek Libung

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tahun 2004-2010 : SD Negeri 100430 Aek Libung
2. Tahun 2010-2013 : SMP Negeri 1 Sayurmatangi
3. Tahun 2013-2016 : SMA Negeri 1 Pintu Padang
4. Tahun 2016-2020 : IAIN Padangsidimpuan