

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “**Strategi Penanganan Keluhan ATM dalam Rangka Peningkatan Kepuasan Nasabah di PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya**” ini merupakan hasil penelitian kualitatif yang bertujuan menjawab pertanyaan tentang faktor-faktor yang menyebabkan nasabah di PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya mengalami keluhan ATM dan bagaimana PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya menerapkan strategi penanganan keluhan ATM dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah.

Data penelitian terhimpun dari wawancara secara langsung dengan *Operational Manager*, *Customer Service Head* dan *Sales Head* yang menangani keluhan dan didukung dengan data dokumentatif serta literatur pendukung yang relevan terhadap permasalahan yang penulis angkat. Selanjutnya, penelitian ini dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif analitis.

Hasil penelitian menunjukkan ada dua faktor yang menjadi penyebab nasabah mengalami keluhan, yakni faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal ini bersumber dari internal bank seperti sistem yang mengalami masalah atau sumber daya manusianya yang kurang terampil sehingga membuat nasabah mengalami keluhan. Sedangkan, faktor eksternal bersumber dari perilaku nasabah bisa jadi nasabah yang belum memahami cara menggunakan fasilitas dari bank, yakni salah satunya tidak dapat menggunakan kartu ATM. Dan juga 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. Dalam menangani nasabah yang mengeluh, PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya harus menerapkan strategi-strategi dalam penanganan keluhan. Pertama, *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. Kedua, Petugas bank harus mampu menginvestigasi terhadap masalah nasabah. Ketiga, petugas harus menggali permasalahan dengan menanyakan kronologi kejadian yang menjawab pertanyaan, bagaimana, kapan, dan dimana kejadian tersebut berlangsung. Keempat, 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 BNI Syariah Cabang Surabaya.

Sejalan dengan kesimpulan di atas, maka dalam menangani keluhan nasabah, hendaknya pihak bank seperti *manajer puncak* lebih berperan penting di PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya hendaknya dapat membantu nasabah yang sedang mengalami kesulitan dengan selalu bersikap sabar meskipun nasabah mengeluh dengan marah. Bank BNI Syariah hendaknya dapat membantu nasabah dengan ikhlas dan sepuh hati dan hendaknya dapat memberikan sarana lain bagi nasabah untuk dapat melakukan keluhan.