

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kesuksesan yang diraih oleh perbankan syariah merupakan hasil dari upaya bank syariah sejak tahun 1992 dan terus berkembang dari tahun ke tahun. Dan pada tanggal 29 April tahun 2000, hadir Unit Usaha Syariah Bank Negara Indonesia Syariah (BNISyariah) yang turut memberikan sumbangsih atas berkembangnya bank syariah di Indonesia. Hingga akhirnya pada tanggal 19 Juni 2010, Bank BNISyariah berubah status dari Unit Usaha Syariah (UUS) menjadi Bank Umum Syariah (BUS) yang hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.<sup>1</sup>

Untuk melayani nasabah dengan pelayanan prima tentu sangat sulit. Karena dalam setiap pelayanannya, bank tidak bisa secara keseluruhan melakukan pelayanan tanpa kesalahan. Banyak sekali faktor yang mempengaruhi hal tersebut, misalnya kesalahan dari sumber daya manusia, kesalahan produk, maupun kesalahan-kesalahan yang bersifat non-teknis.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> BNISyariah, "Sejarah", dalam <http://www.bnisyariah.co.id/sejarah-bni-syariah>, diakses pada 21 Nopember 2013.

<sup>2</sup>Ari Rahma K, *Wawancara*, Kediri, 10 November 2013.

Persepsi nasabah atas nilai dan kualitas seringkali ditentukan oleh layanan nasabah yang mengiringi produk utama perusahaan nasabah membutuhkan informasi yang lengkap dan jelas, layanan yang lebih cepat, kenyamanan layanan, dan lain-lain di samping produk utama yang mereka inginkan.<sup>3</sup>

Faktor-faktor yang menyebabkan nasabah mengeluh, misalnya pelayanan *customer service* yang lambat, antrian nasabah yang kurang cepat berjalan akibat kurangnya jumlah *teller*, fasilitas kantor untuk pelanggan yang minim, penjelasan yang kurang pada produk yang ditawarkan, permasalahan transfer antar bank yang terkadang masih belum cepat, fasilitas ATM yang sering mengalami masalah dan banyak yang lainnya.<sup>4</sup>

Keberadaan ATM sangat dibutuhkan oleh masyarakat modern saat ini. ATM merupakan suatu alat untuk melakukan transaksi baik itu penarikan, transfer, melakukan pembayaran listrik, telepon, dan bahkan mengisi pulsa. Sehingga peran ATM ini sangat penting bagi nasabah, karena ATM dapat memenuhi kebutuhan nasabah.<sup>5</sup> Meskipun seperti itu, ATM juga tidak luput dari permasalahan-permasalahan yang diakibatkan oleh penggunaan ATM. Permasalahan ATM ini dialami oleh banyak bank di Indonesia, termasuk Bank Syariah.

Di PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya, salah satu keluhan yang sering nasabah sampaikan ialah permasalahan tentang Anjungan Tunai

---

<sup>3</sup> Rambat Lupiyoadi dan A.Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, ed.2 (Jakarta: Salemba Empat, 2009), 142.

<sup>4</sup> Rahma Agus Wijayanti, *Wawancara*, Kediri, 10 November 2013.

<sup>5</sup> Fitriah Herawaty, *Wawancara*, Surabaya, 11 Maret 2014.

Mandiri (ATM). Masalah yang sering disampaikan oleh nasabah mengenai ATM ialah mulai dari kartu ATM yang terblokir yang dikarenakan oleh kegagalan menggunakan pin ATM hingga 3 kali, sehingga kartu ATM secara otomatis akan terblokir oleh sistem jaringan. Selain itu, mesin ATM yang mengalami masalah, yang sering terjadi adalah uang pada mesin ATM yang tidak keluar ketika melakukan penarikan, lalu kegagalan sistem yang terjadi akibat dari sinyal satelit ATM. Hingga terjadi terdebetnya rekening nasabah akibat dari kesalahan ketika nasabah menarik uang di ATM.<sup>6</sup>

Nasabah yang datang dan mengeluh mengenai ATM di PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya dari bulan Januari 2014 hingga April 2014 mencapai 16 keluhan, yakni 94% dari total keluhan yang ada. Hal ini mencerminkan bahwa mayoritas keluhan yang dialami oleh nasabah sama, yakni ATM. Dalam menyampaikan keluhannya, nasabah terkadang menyampaikan keluhannya dengan baik, namun juga terkadang nasabah menyampaikan keluhannya dengan marah.<sup>7</sup>

Untuk itu dalam menangani keluhan ATM tersebut, dibutuhkan sikap yang baik dan sabar bagi *customer service* walaupun nasabah mengeluh disertai emosi yang meledak-ledak. Seperti pada hadis di bawah ini :

حَدَّثَنَا يَحْيَى عَنْ عَبْدِ الْمَلِكِ عَنْ عَطَاءٍ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ عَنْ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ لِلَّهِ مَا نَأْتِي رَحْمَةً أَنْزَلَ مِنْهَا رَحْمَةً وَاحِدَةً بَيْنَ الْإِنْسِ وَالْجِنِّ وَالْهَوَامِّ فِيهَا وَبِهَا يَتَرَاخَمُونَ وَبِهَا تَعَطَّفُ الْوَحْشُ عَلَى أَوْلَادِهَا وَأَخَّرَ تَسْعِينَ إِلَى يَوْمِ الْقِيَامَةِ يَرْحَمُ بِهَا عِبَادَهُ .

---

<sup>6</sup> Ibid.

<sup>7</sup> Ibid.

Telah menceritakan kepada kami Yahya dari Abdul Malik dari 'Atho` dari Abu Hurairah dari Nabi shallallahu 'alaihi wasallam, beliau bersabda: "Allah memiliki seratus rahmat, dan Dia menurunkan satu rahmat-Nya untuk manusia, jin dan serangga. Dengan rahmat tersebut mereka bisa saling berlemah lembut dan berkasih sayang, dan dengannya pula binatang buas dapat bersikap lembut kepada anak-anaknya. Dan Allah menyisakan sembilan puluh sembilan pada hari kiamat, dengannya Allah akan menyayangi hamba-hamba-Nya.(H.R. Ahmad no.9236)<sup>8</sup>

Hadis di atas merupakan salah satu aspek penanganan keluhan nasabah yang penting yaitu empati terhadap nasabah yang marah. Dalam hal ini *customer service* harus bersifat empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para nasabah yang dengan berupaya memahami keinginan nasabah.

Kenyataan sehari-hari menunjukkan bahwa nasabah lebih banyak membicarakan tentang pengalaman buruknya daripada pengalaman menyenangkan yang diperolehnya terhadap suatu jasa kepada orang lain. Hal ini harus dicermati oleh perusahaan karena berbagai keluhan tersebut dapat menurunkan loyalitas nasabah terhadap jasa yang diberikan. Dengan mendengarkan keluhan dari nasabah, perusahaan dituntut dapat menciptakan berbagai kebijaksanaan untuk mengatasi keluhan tersebut sehingga tidak beralih ke bank yang lain.<sup>9</sup>

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu loyalitas pelanggan. Faktor lainnya adalah rintangan pengalihan (*switching barriers*) pemasok dan keluhan (*voice*). Sedangkan keluhan terdiri atas *voice response* (menyampaikan keluhan secara langsung dan atau meminta ganti rugi kepada

---

<sup>8</sup> H.R. Imam Ahmad bin Hambal, *CD al-Kutub at-Tis'ah* (Lidwa Pusaka, Copyright 2012), Nomor 9236.

<sup>9</sup> Rambat Lupiyoadi dan A.Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, ed.2 (Jakarta: Salemba Empat, 2009), 182.

bank yang bersangkutan), *private response* (memperingatkan atau memberi tahu kolega, teman, atau keluarganya mengenai pengalamannya dengan jasa bank yang bersangkutan), dan *third party response* (berusaha meminta ganti rugi secara hukum, mengadu lewat media masa, mendatangi lembaga konsumen, dan sebagainya). Bila loyalitas pelanggan terbentuk, maka profitabilitas dan pertumbuhan pendapatan bank akan terjamin.<sup>10</sup>

Sebuah bank dikatakan bijaksana kalau mengukur kepuasan nasabahnya secara teratur, karena kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan, nasabah memang harus dipuaskan.<sup>11</sup> Nasabah yang tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi nasabah bank lain yang dapat memberikan kepuasan yang lebih baik. Jadi, suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan nasabah merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif.<sup>12</sup>

Pemberian fasilitas mesin ATM yang banyak merupakan suatu hal yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan penarikan, transfer, atau yang lainnya. Namun, apabila fasilitas yang diberikan tersebut tidak memiliki kualitas yang baik, maka akan menjadi masalah. Misalnya, ada seorang nasabah yang menarik uang di ATM tetapi mesin ATM tersebut rusak hingga menelan kartu ATM nasabah, hal tersebut menyebabkan nasabah kecewa. Untuk itu, PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya harus memberikan

---

<sup>10</sup> Ibid., 126.

<sup>11</sup> J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Rineka Cipta.Cet.II,2001), 2.

<sup>12</sup> Ibid.,3.

kualitas pelayanan yang maksimal, tidak hanya pada kantor saja, namun juga pada fasilitas-fasilitas yang telah disediakan oleh PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya. Salah satu contoh pelayanan yang baik adalah memberikan sarana mengeluh bagi nasabah untuk dapat mengeluh. Akan tetapi, selain sarana untuk mengeluh tersebut, bank juga harus dapat memberikan penanganan keluhan yang maksimal, yakni penanganan keluhan yang baik dan cepat.

Penanganan keluhan yang baik, akan memberikan kepuasan terhadap nasabah. Sedangkan penanganan keluhan yang buruk, akan membuat nasabah menjadi tidak puas terhadap layanan bank. Oleh karena itu dalam meningkatkan kepuasan nasabah, maka PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya ini memerlukan strategi dalam menangani keluhan ATM nasabah. Karena ketika nasabah tersebut merasa puas dan nyaman dengan pelayanan terutama dalam menangani keluhan, maka nasabah itu akan menjadi loyal, dan dari nasabah tersebut akan mendatangkan nasabah-nasabah baru. Hal ini disebabkan oleh pengalaman dari seseorang yang akan diceritakan kepada orang lain, sehingga dengan pengalaman yang baik dalam penanganan keluhan, yang berimplikasi pada nasabah baru.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis ingin menyelenggarakan penelitian dengan judul **“Strategi Penanganan Keluhan ATM Dalam Rangka Peningkatan Kepuasan Nasabah Di PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya.”**

## **B. Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah**

Dari latar belakang di atas, dapat diperoleh identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Upaya-upaya restrukturisasi perbankan dalam pengembangan bank syariah yang merupakan suatu alternatif sistem pelayanan jasa bank dengan berbagai kelebihan.
2. Cara karyawan dalam memberikan penawaran jasa alternatif lewat mesin ATM, *vending machines*, internet, dan sejenisnya dalam meningkatkan interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan sedemikian rupa sehingga jasa yang diberikan dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan individual setiap pelanggan.
3. Persepsi konsumen atas nilai dan kualitas seringkali ditentukan oleh layanan konsumen yang mengiringi produk utama perusahaan.
4. Keluhan pada perusahaan yang dapat menurunkan loyalitas konsumen terhadap jasa yang diberikan.
5. Faktor-faktor yang menyebabkan nasabah mengalami keluhan.
6. Mekanisme strategi yang harus dilakukan oleh bank untuk menangani keluhan pada nasabah.
7. Faktor-faktor yang menyebabkan nasabah meningkat kepuasannya.
8. Faktor-faktor yang menyebabkan munculnya nasabah baru.

Berdasarkan identifikasi masalah dan kemampuan penulis dalam mengidentifikasi masalah, maka dalam penelitian ini akan dilakukan pembatasan masalah agar penelitian ini lebih terarah dan terfokus.

1. Faktor-faktor yang menyebabkan nasabah di PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya mengalami keluhan mengenai ATM.
2. Implementasi strategi penanganan keluhan ATM dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah di PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang, identifikasi dan batasan masalah, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Faktor apa saja yang menyebabkan nasabah di PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya mengalami keluhan mengenai ATM ?
2. Bagaimana implementasi strategi penanganan keluhan ATM dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah di PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya ?

### **D. Kajian Pustaka**

Penulis menelusuri kajian pustaka yang memiliki objek penelitian yang hampir sama dengan objek penelitian ini, yakni:

Eva Oktaviani (2011) dalam skripsinya yang berjudul “Strategi Customer Relations dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Balai



Karantina Pertanian Semarang”.<sup>13</sup> Memaparkan bahwa strategi yang digunakan Balai Karantina Pertanian Semarang dalam menangani keluhan pelanggan yaitu dengan cara kooperatif terhadap konsumen. *Customer service* memberikan pelayanan yang baik dan memprioritaskan penanganan sesegera mungkin terhadap keluhan pelanggan dengan cara menanggapi serta mengatasi semua permasalahan yang diajukan pelanggan berdasarkan keluhannya. *Customer service* Balai Karantina Pertanian Semarang dibagi menjadi dua bagian yaitu pelayanan konsumen dan informasi khusus.

Letak perbedaannya dengan penulis adalah keluhan pelanggan atau nasabah antara Balai Karantina Pertanian dengan Bank Syariah berbeda, sehingga strategi penanganan keluhan pelanggannya pun juga akan berbeda. Selain itu, penelitian ini mendeskripsikan dan menganalisis kinerja *customer relations* dalam menangani keluhan pelanggan, sedangkan` penulis hanya mendeskripsikan dan menganalisis strategi suatu bank dalam menangani keluhan ATM nasabah yang selanjutnya dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Nurul Afriyani (2012) dalam skripsinya yang berjudul “Analisis Keluhan Pelanggan oleh Instalasi Pemasaran dan Humas RSUP Fatmawati”.<sup>14</sup> Memaparkan bahwa keluhan banyak disampaikan pelanggan

---

<sup>13</sup> Eva Oktaviani, ”Strategi Customer Relations dalam Menangani Keluhan Kelanggan di Balai Karantina Pertanian Semarang” dalam [http://repository.upnyk.ac.id/1546/1/SKRIPSI\\_EVA.pdf](http://repository.upnyk.ac.id/1546/1/SKRIPSI_EVA.pdf) , diakses pada 12 Nopember 2013.

<sup>14</sup> Nurul Afriyani, ”Analisis Keluhan Pelanggan oleh Instalasi Pemasaran dan Humas RSUP Fatmawati” dalam <http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCoQFjAA&ur=>



adalah *challenge, kaizen, genci genbutsu, respect, teamwork, excellent service, discipline and integration*.<sup>15</sup>

Letak perbedaannya dengan penulis adalah penelitian ini hanya membahas mengenai strategi komunikasi dalam penanganan keluhan pelanggan, sedangkan penulis meneliti penerapan strategi penanganan keluhan nasabah yang implikasinya kepada kepuasan nasabah.

Berliana Hutagulung (2004) dalam skripsinya yang berjudul “Pemanfaatan Fungsi ATM dalam Meningkatkan Nasabah Tabungan Siaga Pada PT. Bank Bukopin Medan.” Memaparkan bahwa manfaat ATM bagi bank adalah upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah agar lebih efisien, efektif dan mengoptimalkan jaringan komunikasi yang ada. Pelayanan yang paling banyak digunakan oleh nasabah dari ATM Bank Bukopin adalah transaksi penarikan tunai dan *inquiry* saldo. Bobot peran ATM kurang lebih 40% berperan dalam transaksi perbankan yang dilalui cukup mampu memberikan kemudahan kepada nasabah dalam pelayanan perbankan.<sup>16</sup>

Letak perbedaan penelitian ini dengan penulis adalah penelitian ini membahas mengenai manfaat ATM dalam menarik nasabah baru, sedangkan penulis lebih fokus kepada cara menangani keluhan ATM guna meningkatkan kepuasan nasabah.

---

<sup>15</sup> Shabrina Ayulia Rusyan, “Strategi Komunikasi dalam Penanganan Keluhan Pelanggan di PT. Nasmoco Bahtera Motor” dalam <http://e-journal.uajy.ac.id/4263/1/OKOM03803.pdf>, diakses pada 12 Nopember 2013.

<sup>16</sup> Berliana Hutagulung, “Pemanfaatan ATM dalam Meningkatkan Nasabah Tabungan Siaga pada PT. Bank Bukopin Medan” dalam <http://repository.usu.ac.id/010523010.pdf> , diakses pada 12 Mei 2014.

### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang hendak dicapai oleh dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan nasabah di Bank PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya mengalami keluhan mengenai ATM.
2. Untuk mengetahui implementasi strategi penanganan keluhan ATM dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah di PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya.

### **F. Kegunaan Hasil Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan berguna dalam dua aspek:

1. Aspek teoretis, hasil penelitian dapat memperluas dan memberikan sumbangan ilmu pengetahuan tentang bagaimana strategi penanganan keluhan ATM dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah di PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya.
2. Aspek praktis, hasil penelitian ini sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi manajemen PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya dalam menerapkan strategi penanganan keluhan ATM dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah di PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya.

## **G. Definisi Operasional**

Agar lebih memudahkan dalam memahami skripsi ini, maka penelitian ini mendefinisikan beberapa istilah, antara lain:

### **1. Strategi Penanganan Keluhan**

Strategi merupakan suatu rencana yang berpola yang akan dilakukan oleh suatu perusahaan untuk dapat menyelesaikan suatu permasalahan. Dalam hal ini, strategi yang dimaksud mengenai keluhan, karena dalam menangani keluhan diperlukan suatu strategi agar nasabah merasa puas, maka strategi ini dibutuhkan untuk menangani keluhan. Dalam hal ini keluhan dari nasabah akan ditangani oleh bank melalui strategi-strategi yang telah diterapkan untuk menyelesaikan masalah yang terjadi antara nasabah dan bank sehingga akan dicapai kesepakatan keduanya.

### **2. ATM (Anjungan Tunai Mandiri)**

ATM merupakan suatu alat yang dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan penarikan uang dari rekening, melakukan transfer, hingga melakukan pembayaran tagihan listrik, telepon, dan lain-lain, dan dapat juga digunakan untuk mengisi pulsa. Mesin ATM ini hanya dapat digunakan oleh pemegang kartu ATM. Kartu ATM tersebut berisi data akses ke rekening nasabah yang memiliki kartu ATM tersebut.

### **3. Peningkatan Kepuasan Nasabah**

Kepuasan adalah suatu rasa yang dimiliki oleh nasabah yang menunjukkan bahwa pelayanan dari bank sudah membuat nasabah menjadi

puas, nyaman, dan tentram. Kepuasan nasabah sangat penting bagi sebuah perusahaan, terutama perbankan. Kepuasan tersebut akan memberikan rasa percaya nasabah terhadap bank, sehingga nasabah akan merasa tentram dan nyaman. Dengan adanya kepuasan tersebut akan membuat reputasi bank akan baik, dengan reputasi tersebut membuat masyarakat ingin menjadi nasabah. Untuk itu suatu bank memerlukan suatu strategi untuk meningkatkan kepuasan dari nasabah, yang akan menyebabkan loyalitas dari nasabah.

#### 4. PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya

PT. Bank BNI Syariah yaitu bank milik negara yang berawal dari keinginan BNI konvensional untuk membuka pelayanan syariah demi memenuhi kebutuhan nasabah akan bank syariah. Bank ini semula bernama Unit Usaha Syariah Bank Negara Indonesia (UUSBNI) yang merupakan anak perusahaan PT BNI, Persero, Tbk. Namun, sejak 2010, Unit usaha BNI Syariah berubah menjadi bank umum syariah dengan nama PT Bank BNI Syariah. PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya merupakan Kantor Cabang dari PT. Bank BNI Syariah yang terletak di Jl. Bukit Darmo Boulevard Nomor 8A-8B, Surabaya.

## H. Metode Penelitian

### 1. Data yang dikumpulkan

- a. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data tentang faktor-faktor yang menyebabkan nasabah memiliki keluhan mengenai ATM di PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya.
- b. Data yang dikumpulkan dari penelitian ini adalah data tentang strategi-strategi yang dilakukan dalam penanganan keluhan nasabah di PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya.

## 2. Sumber Data

### a. Sumber data primer

Sumber data primer yakni subjek penelitian yang dijadikan sebagai sumber informasi penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau pengambilan data secara langsung<sup>17</sup> atau yang dikenal dengan istilah *interview* (wawancara). Teknik penentuan subjek penelitian menggunakan adalah *snowball sampling*. *Snowball sampling* adalah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar. Dalam penentuan sampel, pertama-tama dipilih satu atau dua orang, tetapi karena dua orang ini belum merasa lengkap terhadap data yang diberikan, maka peneliti mencari orang yang dipandang lebih tahu dan dapat melengkapi data yang diberikan oleh dua orang sebelumnya.<sup>18</sup> Dalam hal ini subjek penelitian yang dimaksud adalah *Customer Service Head, Sales Head, Operational Manager*, dan Nasabah. Selain itu, data primer lainnya adalah dokumen-dokumen dari

---

<sup>17</sup>Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, Cetakan VIII, 2007), 91.

<sup>18</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2010), 123.

PT. BNI Syariah Cabang Surabaya tentang Standar Operasional Prosedur (SOP).

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder yaitu sumber pendukung yang berasal dari seminar, buku-buku maupun literatur lain meliputi:

- 1) Collin G. Armistead dan Graham, *Customer Service and Support*.
- 2) Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*.
- 3) Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*.
- 4) Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*.
- 5) Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*.

3. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik-teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Observasi, yaitu melakukan pengamatan secara langsung kegiatan *customer service* dalam menangani keluhan nasabah.
- b. Wawancara, yaitu mengadakan tanya jawab secara langsung dengan beberapa praktisi yang terlibat dalam proses penanganan keluhan nasabah.
- c. Studi Kepustakaan, yaitu mengumpulkan data dengan cara memperoleh dari kepustakaan dimana penulis mendapatkan teori-teori dan pendapat ahli serta beberapa buku referensi yang ada hubungannya dengan penelitian ini.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Ibid.



#### 4. Teknik Pengolahan Data

Setelah data berhasil dihimpun dari lapangan atau penulisan, maka penulis menggunakan teknik pengolahan data dengan tahapan sebagai berikut:

- a. *Editing*, yaitu pemeriksaan kembali dari semua data yang diperoleh terutama dari segi kelengkapannya, kejelasan makna, keselarasan antara data yang ada dan relevansi dengan penelitian.<sup>20</sup> Dalam hal ini penulis akan mengambil data yang akan dianalisis dengan rumusan masalah saja.
- b. *Organizing*, yaitu menyusun kembali data yang telah didapat dalam penelitian yang diperlukan dalam kerangka paparan yang sudah direncanakan dengan rumusan masalah secara sistematis.<sup>21</sup> Penulis melakukan pengelompokan data yang dibutuhkan untuk dianalisis dan menyusun data tersebut dengan sistematis untuk memudahkan penulis dalam menganalisa data.
- c. Penemuan Hasil, yaitu dengan menganalisis data yang telah diperoleh dari penelitian untuk memperoleh kesimpulan mengenai kebenaran fakta yang ditemukan, yang akhirnya merupakan sebuah jawaban dari rumusan masalah.<sup>22</sup>

#### 5. Teknik Analisis Data

---

<sup>20</sup> Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, Cetakan VIII, 2007), 152.

<sup>21</sup> *Ibid.*, 153.

<sup>22</sup> *Ibid.*

Data yang telah berhasil dikumpulkan selanjutnya akan dianalisis secara deskriptif analitis, yaitu mendeskripsikan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati dengan metode yang telah ditentukan, kemudian data tersebut akan dianalisis oleh penulis untuk memecahkan suatu permasalahan.<sup>23</sup> Tujuan dari metode ini adalah mendeskripsikan, membahas dan menganalisis gambaran mengenai objek penelitian secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.<sup>24</sup>

Kemudian data tersebut diolah dan dianalisis dengan pola pikir induktif yang berarti pola pikir yang berpijak pada fakta-fakta yang bersifat khusus kemudian diteliti, dianalisis dan disimpulkan sehingga pemecahan persoalan atau solusi tersebut dapat berlaku secara umum.

Fakta-fakta yang dikumpulkan adalah keluhan ATM yang dialami oleh nasabah dan strategi yang dilakukan oleh Bank BNI Syariah dalam menangani keluhan ATM pada nasabah.

## **J. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan ini dipaparkan dengan tujuan untuk memudahkan penulisan dan pemahaman. Oleh karena itu, penulisan skripsi ini dibagi dalam beberapa bab, pada tiap-tiap bab terdiri dari beberapa sub

---

<sup>23</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif* (Surabaya: Airlangga University Press, 2001), 143.

<sup>24</sup> Ibid.

bab, sehingga pembaca dapat memahami dengan mudah. Adapun sistematika pembahasannya adalah:

Bab pertama adalah pendahuluan. Dalam bab ini terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, kajian pustaka, metodologi penelitian (meliputi data yang dikumpulkan, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan teknik analisis data) serta sistematika pembahasan.

Bab kedua adalah landasan teori, yang memuat tentang konsep keluhan ATM pelanggan dan cara menangani keluhan ATM dalam meningkatkan kepuasan nasabah di bank syariah.

Bab ketiga adalah deskripsi hasil yang meliputi gambaran umum tentang PT. BNI Syariah, deskripsi faktor-faktor yang mempengaruhi pelanggan mengalami keluhan ATM dan strategi yang diterapkan dalam menangani keluhan.

Bab keempat adalah analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pelanggan mengalami keluhan. Bab ini juga mengemukakan tentang bagaimana implementasi strategi yang diterapkan oleh PT. Bank BNI Syariah dalam menangani keluhan nasabah., apakah strategi tersebut berjalan efektif atau tidak.

Bab kelima merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang sebaiknya dilakukan bank syariah dalam menentukan kebijakan dalam upayanya meningkatkan kepuasan nasabah.