

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank bagi masyarakat yang hidup di negara-negara maju, seperti negara-negara Eropa, Amerika dan Jepang, sudah merupakan suatu kebutuhan dasar yang harus dipenuhi. Bank merupakan mitra dalam rangka memenuhi kebutuhan keuangan mereka sehari-hari. Bank dijadikan sebagai tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti tempat mengamankan uang, melakukan investasi, pengiriman uang, melakukan pembayaran, atau melakukan penagihan. Bagi suatu Negara, bank dapat dikatakan sebagai darahnya perekonomian suatu Negara.¹

Perkembangan perbankan syariah pada era reformasi ditandai dengan disetujuinya undang-undang nomor 10 tahun 1998. Dalam undang-undang tersebut diatur dengan rinci landaasaan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh bank syariah, undang-undang tersebut juga memberikan arahan bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau bahkan mengkonversi diri secara total menjadi bank syariah Perbankan Syari'ah pertama kali muncul di Mesir tanpa menggunakan embel-embel Islam. Karena adanya kekhawatiran rezim yang berkuasa saat itu akan melihatnya sebagai gerakan fundamentalis.²

¹Kasmir, *Pemasaran Bank*, edisi revisi (Cet. Ke-3; Jakarta: Kencana, 2008), h.7.

²M. Syafi'I Antonio, *Bank Syariah dari teori ke praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), cet ke-I, h.7.

Bank Islam atau selanjutnya disebut dengan bank syariah beroperasi dengan tidak mengandalkan bunga. Operasional dan produk bank syariah dikembangkan berlandaskan pada al-Qur'an dan hadis nabi Muhammad Saw. Dengan kata lain, bank Islam adalah lembaga yang operasional dan produknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoprasiaannya disesuaikan dengan prinsip syariat.³

Semaraknya kegiatan perbankan di Indonesia baru dilakukan di era tahun 1980-an. Sebelumnya dunia perbankan di Indonesia bersifat pasif, dalam arti hanya menunggu nasabah datang ke bank. Cara-cara seperti ini kemudian berubah dan ditinggalkan, karena ternyata masyarakat kurang mengerti fungsi perbankan, ada pesan angker yang diberikan kepada dunia perbankan pada saat itu.

Tugas pokok bank yaitu mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyalurkannya dari masyarakat ke masyarakat, selain itu bank juga memberikan jasa-jasa keuangan, pembayaran dan pembiayaan lainnya kepada masyarakat dengan adanya bank-bank berusaha semaksimal mungkin melakukan daya tarik (*Insentif*) ekonomi berupa bonus serta hadiah yang menarik.

Bank sebagai lembaga keuangan memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit), serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, Bank harus menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Kepercayaan sangat penting, karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil Bank dapat hidup dan berkembang.

³Zubair Hasan, undang-undang perbankan syariah: Titik Temu Hukum Islam dan Hukum Nasional, (Jakarta: Rajawali Pers 2009), h.27.

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, 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 dibangun tidak akan efektif. Untuk melakukan diferensiasi atau positioning unik adalah melalui perancangan dan penyampaian layanan spesifik.⁴

Jumlah nasabah pada suatu perbankan ditentukan oleh baik atau buruknya pelayanan yang diberikan. *Customer service* memegang peranan yang sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama *customer service* memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan nasabah. Pada umumnya unit *customer service* tidak melaksanakan secara langsung administrasi pembukuan dari transaksi financial yang dilakukan oleh nasabah, tetapi membantu nasabah yang hendak berhubungan dengan bank. Peranan *customer service* disini dapat disebut sebagai unit front line bank yang sangat penting, yaitu sebagai pelaksana proses awal kegiatan bank yang berhubungan langsung dengan nasabah.⁵

Zaman yang serba modern seperti sekarang ini, bisa dikatakan segala sesuatu pasti berkaitan dengan teknologi. Salah satu penggunaan teknologi di dalam dunia perbankan adalah *Automatic Teller Machine* (ATM). *Automatic Teller Machine* (ATM) bukan lagi suatu hal yang aneh bagi kita semua. Yang mana dengan menggunakan *Automatic Teller Machine* (ATM) dapat memudahkan kita didalam urusan pengelolaan uang yang kita miliki mulai dari tarik tunai hingga transfer uang ke rekening, mengecek saldo dan lain-lain tanpa perlu diawasi oleh teller. Dengan

⁴Fandi Tjiptono, *Service Manajemen mewujudkan layanan prima* (Yogyakarta, 2012), h. 7.

⁵Kasmir, *Etika Costumer Service* (Jakarta: Gaja Grafindo Persada, 2005), h.9.

demikian dapat disimpulkan bahwa *Automatic Teller Mechine* (ATM) adalah sebuah mesin yang secara otomatis dapat bekerja menggantikan peran dari teller yang sering kita jumpai di bank. Dengan adanya mesin-mesin *Automatic Teller Mechine* (ATM) seperti ini, kita tidak perlu lagi antri di depan teller setiap membutuhkan jasa perbankan. Namun jika terjadi suatu masalah dengan mesin *Automatic Teller Mechine* (ATM) ataupun dengan kartu *Automatic Teller Mechine* (ATM) itu sendiri maka nasabah bisa langsung mendatangi bank terdekat dan minta bantuan kepada pihak yang bersangkutan.⁶

Nasabah yang mengalami kesulitan kaitannya dengan produk, operasional bank ataupun nasabah mengeluhkan tentang pelayanan bank yang kurang berkenan, nasabah pertama kali akan menyampaikannya kepada *customer service*. Dan tentunya *customer service* pula yang akan mencoba untuk menangani dan me-manage keluhan yang disampaikan oleh nasabah. Dari proses manajemen komplain yang dilakukan oleh *customer service* dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah, maka nasabah akan dapat melihat, merasakan kepuasan dan ketidakpuasan pelayanan yang diberikan. Nasabah juga akan menilai dan memutuskan untuk tetap menjadi nasabah bank tersebut atau tidak. *Customer service* harus selalu bersikap baik kepada setiap nasabahnya terlebih kepada nasabah yang membutuhkan informasi ataupun ingin menyampaikan keluhannya.

Pada saat pelaksanaan PPL (Magang) di Bank BTN Syariah Parepare, penulis beberapa kali menjumpai ada nasabah yang mengajukan komplain *Automatic Teller Mechine* (ATM), mulai dari masalah kartu ATM tertelan, uang yang tidak keluar

⁶<http://www.2012forum.com/technology/pengertian-sejarah-fungsi-serta-perangkat-yang-ada-pada-atm/>. (Diakses 7 November 2020)

tetapi terdapat, serta kegagalan transaksi seperti gagal transfer dan gagal dalam penarikan uang tunai. Dan setelah itu, pegawai yang pertama kali menghadapi komplain dari nasabah adalah *customer service*. Penanganan komplain yang dilakukan oleh *customer service* tentu akan berimplikasi terhadap nasabah.

Berdasarkan hal tersebut maka Bank BTN Syariah Parepare membutuhkan strategi yang tepat dalam manajemen komplain nasabah mengenai masalah *Automatic Teller Machine* (ATM). Strategi yang tepat dalam manajemen komplain akan memberikan kepuasan dan loyalitas kepada nasabah serta citra bank tetap positif di mata nasabah dan masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat dirumuskan suatu rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk strategi *customer service* dalam menangani komplain nasabah akibat masalah *Automatic Teller Machine* (ATM) di Bank BTN Syariah Parepare ?
2. Bagaimana implikasi strategi *customer service* dalam menangani komplain nasabah akibat masalah *Automatic Teller Machine* (ATM) di Bank BTN Syariah Parepare ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan kegiatan penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui strategi *customer service* dalam menangani komplain nasabah akibat masalah *Automatic Teller Machine* (ATM) di Bank BTN Syariah Parepare.
2. Untuk mengetahui implikasi strategi *customer service* dalam menangani komplain nasabah akibat masalah *Automatic Teller Machine* (ATM) di Bank BTN Syariah Parepare.

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti

Menambah cakrawala tentang strategi *customer service* dalam manajemen komplain ATM dan untuk memperluas pengetahuan di dunia kerja.

2. Bagi Bank

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pemecahan masalah yang berhubungan dengan tema ataupun topik penelitian ini yaitu mengenai strategi *customer service* dalam manajemen komplain ATM.

3. Bagi Masyarakat

Menambah pengetahuan masyarakat mengenai Bank Syariah dan strategi *customer service* dalam manajemen komplain ATM.

4. Bagi IAIN Parepare

Sebagai bahan referensi bagi mahasiswa yang akan menyusun penelitian dengan mengangkat tema yang sama atau sejenis.

