

SKRIPSI

**STRATEGI *CUSTOMER SERVICE* DALAM MANAJEMEN
KOMPLAIN *AUTOMATIC TELLER MACHINE* (ATM) PADA
BANK BTN SYARIAH PAREPARE**



OLEH

**ANITA RAHAYU
16.2300.158**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE
2021**

**STRATEGI *CUSTOMER SERVICE* DALAM MANAJEMEN
KOMPLAIN *AUTOMATIC TELLER MACHINE* (ATM) PADA
BANK BTN SYARIAH PAREPARE**



**OLEH
ANITA RAHAYU
16.2300.158**

Skripsi sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE
2021**

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Strategi *Customer Service* dalam Manajemen
Komplain *Automatic Teller Machine* (ATM) pada
Bank BTN Syariah Parepare
Nama Mahasiswa : Anita Rahayu
NIM : 16.2300.158
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
No. B.56/In.39.8/PP.00.9/1/2020

Disetujui oleh

Pembimbing Utama : Dr. M. Nasri Hamang, M.Ag. (.....)

NIP : 19571231 199102 1 004

Pembimbing Pendamping : Dr. Hj. St. Nurhayati, M.Hum. (.....)

NIP : 19641231 199102 2 002

Mengetahui :

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. 7
NIP. 19730129 200501 1 004

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Strategi *Customer Service* dalam Manajemen
Komplain *Automatic Teller Machine* (ATM) pada
Bank BTN Syariah Parepare

Nama Mahasiswa : Anita Rahayu

NIM : 16.2300.158

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
No. B.56/In.39.8/PP.00.9/1/2020

Tanggal Kelulusan : 25 Agustus 2021

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. M. Nasri Hamang, M.Ag. (Ketua) (.....)

Dr. Hj. St. Nurhayati, M.Hum. (Sekretaris) (.....)

Dr. Damirah, S.E., M.M. (Anggota) (.....)

Dra. Rukiah, M.H (Anggota) (.....)

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. 7
NIP. 19730129 200501 1 004

KATA PENGANTAR

Bismillāhi Rahmāni Rahīm

Segala puji hanya milik Allah swt. yang tidak pernah menyia-nyaiakan siapapun yang mengharapkan keridhaan-Nya. Hanya karena taufiq dan pertolongan-Nya semata, semua wujud dan kepentingan dapat dilaksanakan dengan sempurna. Selawat dan salam semoga senantiasa terlimpah atas junjungan, Rasulullah saw. keluarga, sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Pertama-tama, penulis menyampaikan permohonan ampun dan rasa syukur kepada Allah swt. Sebagai ungkapan wujud limpahan karunia dengan terselesaikannya skripsi ini yang berjudul “Strategi *Customer Service* dalam Manajemen Komplain *Automatic Teller Machine* (ATM) pada Bank BTN Syariah Parepare”. Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini tidak sedikit kesulitan, uatamnya pada proses bimbingan, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga dapatlah terwujud sebagaimana adanya. Pada kesempatan ini penulis haturkan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta atas segala bimbingan, doa, dan pengorbanan yang tak mungkin sanggup terbalaskan dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Dr. M. Nasri Hamang, M.Ag. selaku pembimbing I dan Dr. Hj. St. Nurhayati, M.Hum. Selaku pembimbing II yang telah dengan sabar, tekun, tulus dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama penyusunan skripsi.

Selanjutnya, tidak lupa pula penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu baik secara moril maupun materil selama penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si. sebagai rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. selalu Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Bapak Bahtiar, S.Ag., M.A. selaku penanggung jawab Program Studi Perbankan Syariah.
4. Bapak/Ibu dosen beserta admin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare yang telah meluangkan waktu dalam mendidik selama kuliah di IAIN Parepare.
5. Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta jajarannya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare, terutama dalam penulisan skripsi ini.
6. Para pihak Bank BTN Syariah Kota Parepare atas izin dan datanya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
7. Saudara dan keluarga tercinta yang terkhusus orang tua yang selalu mendukung dan mendoakan penulis.
8. Para sahabat seperjuangan yang meluangkan waktu menemani dan membantu penulis baik berupa tenaga maupun motivasi dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, penulis dengan sangat terbuka dan lapang dada mengharapkan adanya berbagai masukan dari berbagai pihak yang sifatnya membangun guna kesempurnaan skripsi ini.

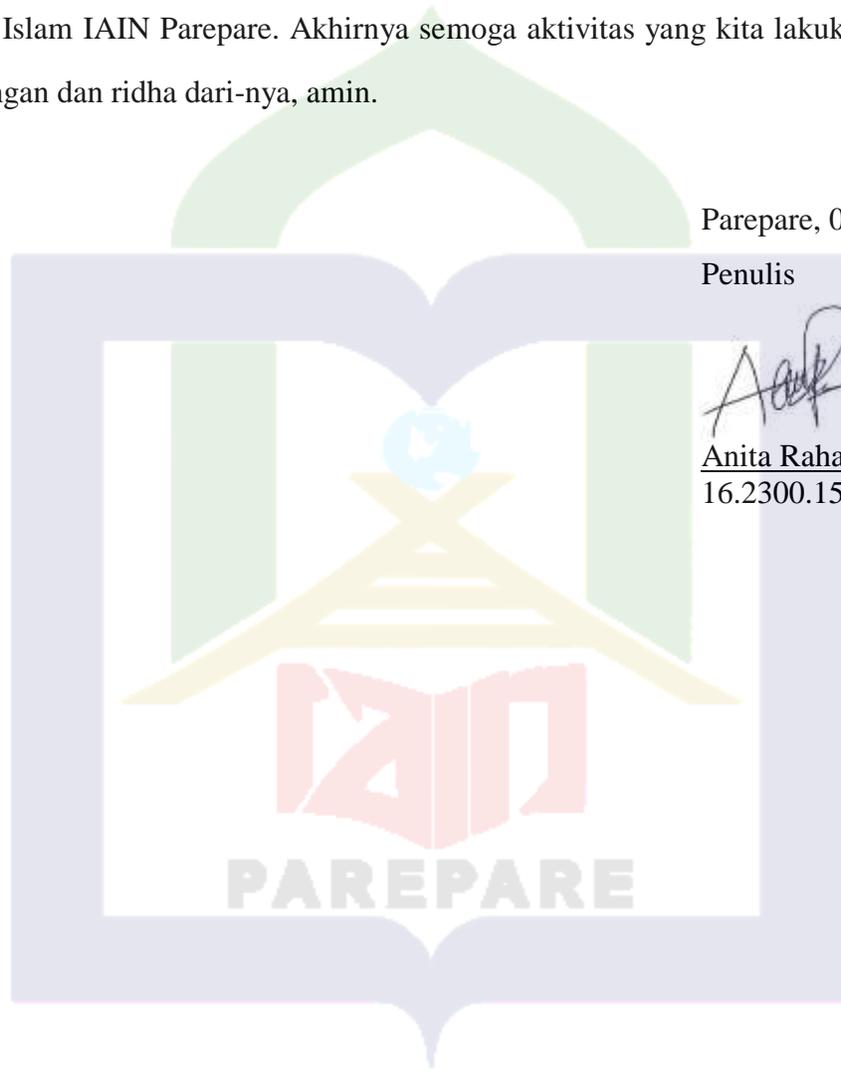
Semoga segala bantuan yang penulis terima dari berbagai pihak mendapat balasan yang pantas dan sesuai dari Allah swt. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dinilai ibadah disisi-Nya dan bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkannya, khususnya pada lingkungan Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare. Akhirnya semoga aktivitas yang kita lakukan mendapat bimbingan dan ridha dari-nya, amin.

Parepare, 06 April 2021

Penulis



Anita Rahayu
16.2300.158



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anita Rahayu
NIM : 16.2300.158
Tempat/Tgl. Lahir : Patekkong, 08 Desember 1997
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Strategi *Customer Service* dalam Manajemen Komplain
Automatic Teller Machine (ATM) pada Bank BTN
Syariah Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 06 April 2021

Penulis


Anita Rahayu
16.2300.158

ABSTRAK

Anita Rahayu, *Strategi Customer Service dalam Manajemen Komplain Automatic Teller Machine (ATM) Pada Bank BTN Syariah Parepare* (Dibimbing oleh Nasri Hamang dan Nurhayati).

Di Bank BTN Syariah Parepare, penulis beberapa kali menjumpai ada nasabah yang mengajukan komplain *Automatic Teller Machine* (ATM), mulai dari masalah kartu ATM tertelan, uang yang tidak keluar tetapi terdebit, 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*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi *customer service* dalam menangani komplain nasabah terkait masalah *Automatic Teller Machine* (ATM) pada Bank BTN Syariah Parepare. Dan untuk mengetahui bagaimana implikasi manajemen komplain yang dilakukan oleh *Customer Service* terhadap nasabah Bank BTN Syariah Parepare. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data primer berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kemudian data tersebut diuraikan, dianalisis dan dibahas untuk menjawab permasalahan yang diajukan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Customer Service* memegang peranan penting dalam mengelola komplain dari nasabah karena *Customer Service* menjadi perantara antara nasabah yang mengajukan klaim dengan pihak yang nantinya akan menyelesaikan masalah tersebut. Keluhan ataupun komplain nasabah terkait *Automatic Teller Machine* (ATM) dapat terjadi karena beberapa faktor antara lain yaitu kartu ATM yang tertelan ke mesin ATM, kegagalan dalam melakukan transfer ke bank lain dan kegagalan dalam melakukan penarikan di mesin ATM dan kartu ATM. Strategi *customer service* dalam menangani komplain nasabah terkait *Automatic Teller Machine* (ATM) di Bank BTN Syariah Parepare dilakukan sesuai standar layanan Bank BTN Syariah Parepare, yaitu mengawali layanan, verifikasi data, berikan solusi, arahkan nasabah untuk mengisi form pengaduan nasabah, input pengaduan di sistem pengaduan nasabah (SPN) kemudian akhiri layanan. Sedangkan implikasi strategi *customer service* dalam menangani komplain nasabah sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah serta citra Bank BTN Syariah Parepare yang tetap positif di mata nasabah dan masyarakat.

Kata Kunci: *Automatic Teller Machine* (ATM), *Customer Service*, Manajemen Komplain, Strategi.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI DAN SINGKATAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Tinjauan Penelitian relevan	7
B. Tinjauan Teoritis	10
1. Teori Strategi	10
2. <i>Customer Service</i>	17
3. Komplain.....	24
4. <i>Automatic Teller Machine (ATM)</i>	32
C. Tinjauan Konseptual.....	34
D. Kerangka Pikir.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian.....	36
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
C. Fokus Penelitian	36
D. Jenis dan Sumber Data	37

E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	38
F. Uji Validitas Data	39
G. Teknik Analisis Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Bentuk strategi <i>customer Service</i> dalam menangani komplain nasabah akibat masalah <i>Automatic Teller Machine (ATM)</i> pada Bank BTN Syariah Parepare	42
B. Implikasi strategi <i>customer service</i> dalam menangani komplain nasabah akibat masalah <i>Automatic Teller Machine (ATM)</i> pada Bank BTN Syariah Parepare.	71
BAB V PENUTUP	83
A. Simpulan.....	83
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	I
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
BIODATA PENULIS	XXI

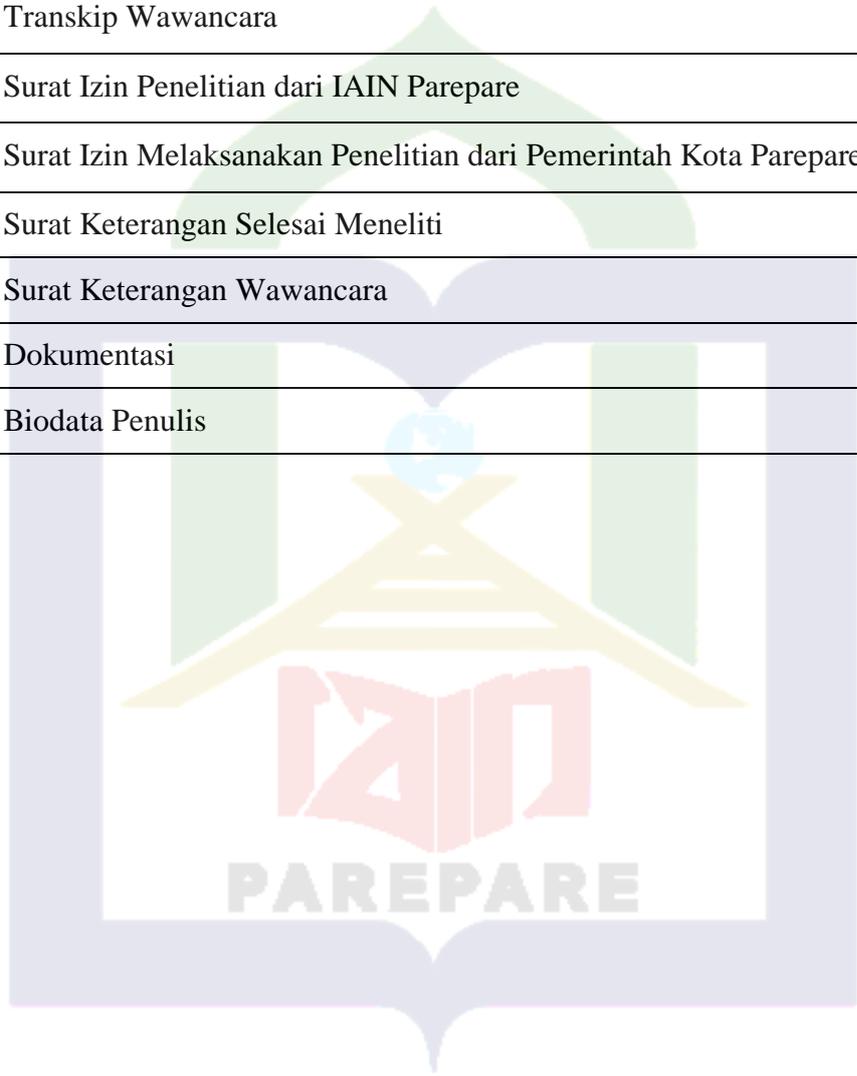
DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pikir	35
Gambar 4.1	Model Kepuasan dan Loyalitas Nasabah	75



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul Lampiran	Halaman
1.	Daftar Pertanyaan Wawancara untuk Narasumber	IV
2.	Transkrip Wawancara	VI
3.	Surat Izin Penelitian dari IAIN Parepare	IX
4.	Surat Izin Melaksanakan Penelitian dari Pemerintah Kota Parepare	X
5.	Surat Keterangan Selesai Meneliti	XI
6.	Surat Keterangan Wawancara	XII
7.	Dokumentasi	XVIII
8.	Biodata Penulis	XXI



PEDOMAN TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

1. Transliterasi

a. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tha	Th	te dan ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dhal	Dh	de dan ha
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Shad	ṣ	es (dengan titik di bawah)

ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	·	koma terbalik ke 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	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	·	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, ditulis dengan tanda (·).

b. Vokal

1) Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Fathah	A	A
إ	Kasrah	I	I

ا	Dammah	U	U
---	--------	---	---

- 2) Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
يَ	fathah dan ya	Ai	a dan i
وُ	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : kaifa

حَوْلَ : ḥaula

c. *Maddah*

- Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
آ / اِي	fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
يِ	kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
وُ	dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : māta

رَمَى : ramā

قِيلَ : qīla

يَمُوتُ :yamūtu

d. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

1) *ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].

2) *ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha(h)*.

Contoh:

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ :*rauḍah al-jannah* atau *rauḍatul jannah*

الْمَدِينَةُ الْقَاضِيَاةُ :*al-madīnah al-fāḍilah* atau *al-madīnatul fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

e. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Contoh:

رَبَّنَا :*Rabbanā*

نَجَّيْنَا :*Najjainā*

الْحَقُّ :*al-haqq*

الْحَجُّ :*al-hajj*

نُعَمَّ :*nu‘ima*

عَدُوُّ : *aduwwun*

Jika huruf *ى* bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (*يَ*) maka iali transliterasi seperti huruf *maddah* (i).

Contoh:

عَرَبِيٌّ : ‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

عَلِيٌّ : ‘Ali (bukan ‘Alyy atau ‘Aly)

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *لا* (*alif lam ma’arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalah* (bukan *az-zalzalah*)

الفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

g. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (*'*) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif. Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْءُ : *al-nau'*

ثَنِيَّةٌ : *syai'un*

أَمْرَةٌ : *Umirtu*

h. *Lafẓ al-Jalalah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

دِينُ اللَّهِ *Dīnullah* بِاللَّهِ *billah*

2. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	=	<i>subḥānahū wa ta‘āla</i>
saw.	=	<i>ṣallallāhu ‘alaihi wa sallam</i>
QS .../...: 4	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrāhīm/ ..., ayat 4

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.

Vol.: Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedi dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan katajuz.

No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.