

## DAFTAR PUSTAKA

*Al-Qur'an Al-Karim.*

Al Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah.* Cet Ke-2; Bandung: Alfabeta, 2012.

Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum.* Jakarta: Sinar Grafika, 2011.

Alma, Buchari dan Donni Juni Priansa. *Manajemen Bisnis Syariah: Menanamkan Nilai dan Praktik Syariah dalam Bisnis Kontemporer,* Edisi Revisi. Bandung: Alfabeta, 2016.

Antonio M Syafi'i. *Bank Syariah dari teori ke praktik.* Jakarta: Gema Insani, 2001.

Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Cet.3. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004.

Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya.*

Fathoni, Abdurrahman. *Metodologi Penelitian.* Jakarta: Rineka Cipta, 2006.

Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik.* ed.I, Cet. 4. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016.

Hadari, Nawawi. *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan.* Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2005.

Hafidhuddin, Didin dan Henri Tanjung. *Manajemen Syariah dalam Praktik.* Jakarta: Gema Insani Press, 2003.

Hasan, Zubair. *undang-undang perbankan syariah: Titik Temu Hukum Islam dan Hukum Nasional.* Jakarta: Rajawali Pers, 2009.

Herdiansyah, Haris. *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups.* Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2013.

Imam, Sentot Wahjono. *Manajemen Pemasaran Bank.* Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

J Salusu. *Pengambilan Keputusan Strategik: Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit.* Jakarta: Grasindo, 2003.

Kasmir. 2005. *Etika Costumer Service.* Jakarta: Gaja Grafindo Persada.

\_\_\_\_\_. *Pemasaran Bank,* edisi revisi. Cet. Ke-3. Jakarta: Kencana, 2008.

- \_\_\_\_\_. *Analisis Laporan Keuangan*. Cet. 9. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016.
- \_\_\_\_\_. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. edisi 1 Cet I; Jakarta: Rajawali Pers, 2017.
- Mintardjo. *Administrasi Bank: Manual Operasional Kantor Cabang*. Jakarta: Erlangga, 2013.
- Muljono, Djoko. *Buku Pintar Strategi Bisnis Koperasi Simpan Pinjam*. Yogyakarta: Andi. 2015.
- Muslich, Manshur. *Bagaimana Menulis Skripsi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009.
- Rangkuti, Freddy. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Reksohadiprojo, Sukanto. *Manajemen Strategi*. Yogyakarta: BPFE, 2003.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. *Peilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal penelitian*. Yogyakarta: Andi, 2013.
- Setiadi. Nugroho J. *Perilaku konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan penelitian pemasaran*. Jakarta: Prenada Media, 2005.
- Sinambela, Lijan Poltak, et al., eds. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011.
- Stainer, George. Minner, John. *Manajemen Stratejik*. Jakarta: Erlangga, 2001.
- Stephen P. Robins, Mary Coulter. *Manajemen*: Ed. X. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2010.
- Subago, Joko. *Metode Penelitian (Dalam Teori Praktek)*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Sugiarto, Endar. Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa, dalam M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. 2002.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif dan R&D*. Jakarta: PT Raja Grafindo, 2006.
- Sule, Tisnawati Ernie dan Kurniawan Saefullah. 2006. *Pengantar Manajemen* Ed.I. Cet.II; Jakarta: Kencana.
- Suryana, Agus. *Strategi Pemasaran Untuk Pemula*. Jakarta: EDSA Mahkota, 2007.
- Sutisna. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2003.

Suyanto, Bagong dan Sutinah. *Metode Peneliiian Sosial*, ed.1. Jakarta: Kencana Pranada Media Group, 2007.

Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran: Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi, 2002.

\_\_\_\_\_. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: ANDI, 2004.

\_\_\_\_\_. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, edisi 2. Yogyakarta: ANDI, 2012.

Wheelen, Thomas L. dan J. David Hunger. *Manajemen Strategis*. Yogyakarta:ANDI, 2003.

#### **Referensi Skripsi:**

Ningrum, Ervina. *Peranan Customer Service dalam Manajemen Komplain BPD Card (Studi Kasus di Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat)*. Skripsi Sarjana: UIN Walisongo Semarang, 2016.

Nirwa. *Strategi Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Batua Raya (Pendekatan Manajemen Islam)*. Skripsi Sarjana: UIN Alauddin Makassar, 2018.

Triani, Eris. *Peranan Customer Service dalam Menyelesaikan Komplain Automatic Teller Mechine (ATM) pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang*. Skripsi Sarjana: Universitas Muhammadiyah Palembang, 2019.

#### **Referensi Internet:**

<http://ragamarti.blogspot.com/2018/06/pengertian-atm.html?m=1>

<http://www.2012forum.com/technology/pengertian-sejarah-fungsi-serta-perangkat-yang-ada-pada-atm/>

# LAMPIRAN-LAMPIRAN



## PEDOMAN WAWANCARA

### **Wawancara *Customer Service***

- 1 Bagaimana standar pelayanan yang ada di Bank BTN Syariah Parepare ?
- 2 Apa saja komplain nasabah yang sering ditangani CS terkait *automatic teller machine* (ATM) ?
- 3 Apakah ada prosedur tersendiri yang dibuat oleh pihak bank dalam mengatasi komplain nasabah dan Bagaimana SOP dalam mengatasi komplain nasabah terkait *automatic teller machine* (ATM) ?
- 4 Bagaimana cara melayani nasabah yang tidak memperoleh apa yang dijanjikan bank, diacuhkan dan nasabah yang tidak didengar saran-sarannya ?
- 5 Apa saja kendala yang dihadapi CS dalam menangani komplain nasabah terkait masalah *automatic teller machine* (ATM) ?
- 6 Apa pelayanan yang diberikan CS sudah efektif/sesuai harapan nasabah ?
- 7 Apa yang dilakukan agar nasabah tetap loyal menggunakan produk bank ?
- 8 Bagaimana ciri-ciri pelayanan yang baik ?
- 9 Bagaimana memberikan pelayanan yang cepat dan cermat kepada nasabah ?
- 10 Apakah pelayanan yang cepat dan cermat dibutuhkan pada saat melayani nasabah?
- 11 Bagaimana cara memberikan pelayanan dengan tepat waktu ?

### **Wawancara Nasabah**

- 1 Bagaimana pelayanan yang diberikan CS ?
- 2 Apa yang membuat anda tetap memilih menjadi nasabah Bank BTN Syariah Parepare ?
- 3 Apa saja komplain yang pernah anda ajukan terkait *automatic teller machine* (ATM) ?

- 4 Bagaimana upaya penanganan CS saat anda mengajukan komplain masalah *automatic teller machine* (ATM) ?
- 5 Bagaimana tanggapan CS saat anda mengajukan komplain *automatic teller machine* (ATM) ?
- 6 Apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan CS saat anda mengajukan komplain terkait masalah *automatic teller machine* (ATM) ?



## TRANSKIP WAWANCARA

### IDENTITAS INFORMAN

Nama : Siti Rahmadewi Marbur

Pekerjaan : *Customer Service*

### PERTANYAAN

- 1 Apa saja komplain nasabah yang sering ditangani CS terkait *automatic teller machine* (ATM) ?
- 2 Bagaimana strategi CS dalam menangani komplain nasabah terkait masalah *automatic teller machine* (ATM) ?
- 3 Apa saja kendala yang dihadapi CS dalam menangani komplain nasabah terkait masalah *automatic teller machine* (ATM) ?

### JAWABAN

- 1 Masalah yang biasa dikeluhkan/diajukan nasabah terkait *Automatic Teller Machine* (ATM) yaitu kartu ATM yang tertelan ke mesin ATM, kegagalan dalam melakukan transfer dananya tidak terkirim, kegagalan dalam melakukan penarikan, tergantung transaksinya karena masalah jaringan. Jadi yang paling banyak itu transaksi gagal karena masalah jaringan
- 2 Dalam mengatasi komplain nasabah 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
- 3 Kendala yang sering dihadapi dalam menangani komplain ATM yaitu seperti yang saya bilang nasabah itu macam-macam tipenya. Ada yang penyampaiannya baik,

ada yang baru datang langsung marah-marah. Kendala lain juga seperti adanya nasabah yang terburu-buru dan menginginkan uangnya cepat kembali





## TRANSKIP WAWANCARA

### IDENTITAS INFORMAN

Nama : Dian Novianty

Pekerjaan : IRT

### PERTANYAAN

- 1 Bagaimana pelayanan yang diberikan CS ?
- 2 Apa yang membuat anda tetap memilih menjadi nasabah Bank BTN Syariah Parepare ?
- 3 Bagaimana upaya penanganan CS saat anda/nasabah mengajukan komplain masalah *automatic teller machine* (ATM) ?

### JAWABAN

- 1 Saya sebagai nasabah Bank BTN Syariah mengenai pelayanan yang diberikan karyawan bank kepada saya saat mengajukan komplain bagi saya itu saya sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama bagian *customer service* yang melayani dengan ramah, sopan penuh kesabaran dan telaten. Jika saya mengalami masalah maka penanganannya cepat ditanggapi. Ini yang membuat saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bank BTN Syariah
- 2 Yang membuat saya tetap memilih menjadi nasabah Bank BTN Syariah Parepare adalah karena Bank BTN pelayanannya bagus dan juga merupakan bank syariah
- 3 Tanggapan CS saat saya mengajukan komplain yaitu saya disambut dengan baik dan ditanya apa masalah atau kendala yang sedang saya hadapi. CS melayani saya dengan baik



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

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404PO

Nomor : B.1283/In.39.8/PP.00.9/4/2021  
Lampiran :-  
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE  
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di  
KOTA PAREPARE

*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :Nama

: ANITA RAHAYU  
Tempat/ Tgl. Lahir : PATEKKONG, 08 DESEMBER 1997  
NIM : 16.2300.158  
Fakultas/ Program Studi : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/PERBANKAN SYARIAH  
Semester : X (SEPULUH)  
Alamat : JL. MARHAM ALAM RAYA, KELURAHAN BUMI HARAPAN,  
KECAMATAN BACUKIKI BARAT, KOTAPAREPARE

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KOTA PAREPARE dalam rangka  
penyusunan skripsi yang berjudul :

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

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan April sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan terima  
kasih.

*Wassalamu Alaikum Wr. Wb.*

05 April 2021

Dekan,



*emil*

Hamdani Muhammad Kamal Zubair



SRN IP000225

**PEMERINTAH KOTA PAREPARE**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

*Jalan Veteran Nomor 28 Telp (0421) 23594 Faximile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmptsp@pareparekota.go.id*

**REKOMENDASI PENELITIAN**

**Nomor : 227/IP/DPM-PTSP/4/2021**

- Dasar :
1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
  2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
  3. Peraturan Walikota Parepare No. 7 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

**MENGIZINKAN**

KEPADA  
NAMA  
UNIVERSITAS/ LEMBAGA  
Jurusan  
ALAMAT  
UNTUK

: **ANITA RAHAYU**

: **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**

: **EKONOMI DAN BISNIS ISLAM / PERBANKAN SYARIAH**

: **JL. MARHAM ALAM RAYA PAREPARE**

: melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

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

LOKASI PENELITIAN : **BANK BTN SYARIAH PAREPARE**

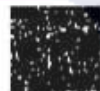
LAMA PENELITIAN : **06 April 2021 s.d 06 Mei 2021**

- a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung
- b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**

Pada Tanggal : **07 April 2021**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA PAREPARE**



**Hj. ANDI RUSIA, SH.MH**

Pangkat : **Pembina Utama Muda, (IV/c)**

NIP : **19620915 198101 2 001**

**Biaya : Rp. 0.00**

**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**

Yang Bertandatangan di bawah ini Sub Branch Head BTN Syariah KCPS Parepare, menerangkan bahwa :

Nama : ANITA RAHAYU  
Universitas : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
Jurusan : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/ PERBANKAN SYARIAH  
Judul skripsi : STRATEGI CUSTOMER SERVICE DALAM MANAJEMEN KOMPLAIN AUTOMATIC TELLER MACHINE (ATM) PADA BANK BTN SYARIAH PAREPARE

Yang bersangkutan telah melakukan penelitian di Bank BTN Syariah KCPS Parepare pada tanggal 6 April 2021 s.d tanggal 6 Mei 2021

Surat keterangan ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya

Parepare, 9 Agustus 2021

*Firdaus Baharuddin*  
Firdaus Baharuddin  
Sub Branch Head

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Rahmadewi Marbun  
Tempat/tanggal lahir : Ujung Pandang / 07-08-1995  
Alamat : Jl. And Bonang Jambur Makassar  
Pekerjaan/jabatan : Customer Service

Bahwa benar telah diwawancara oleh Anita Rahayu untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul penelitian "Strategi *Customer Service* dalam Manajemen Komplain *Automatic Teller Machine (ATM)* Pada Bank BTN Syariah Parepare".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 20 April 2021

**PAREPARE**



## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :


Nama : Husrina  
Tempat/tanggal lahir : Ujung Pandang, 22 September 1992  
Alamat : Jl. A. Makassar  
Pekerjaan/jabatan : Karyawan BUMN

Bahwa benar telah diwawancara oleh Anita Rahayu untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul penelitian "Strategi Customer Service dalam Manajemen Komplain Automatic Teller Machine (ATM) Pada Bank BTN Syariah Parepare".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 14 April 2021

**PAREPARE**



## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dian Nairanti  
Tempat/tanggal lahir : Parepare, 30 Mei 1992  
Alamat : Jln. H. Agus Salim No 220 Parepare  
Pekerjaan/jabatan : IRT

Bahwa benar telah diwawancara oleh Anita Rahayu untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul penelitian "Strategi Customer Service dalam Manajemen Komplain Automatic Teller Machine (ATM) Pada Bank BTN Syariah Parepare".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 14 April 2021

**PAREPARE**



## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Khamil Usman  
Tempat/tanggal lahir : Parepare / 28 oktober 1989  
Alamat : Jl. Bau Massepe  
Pekerjaan/jabatan : PNs

Bahwa benar telah diwawancara oleh Anita Rahayu untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul penelitian "Strategi *Customer Service* dalam Manajemen Komplain *Automatic Teller Machine* (ATM) Pada Bank BTN Syariah Parepare".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 14 April 2021



IAIN  
PAREPARE



## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Astriani  
Tempat/tanggal lahir : Lopaude / 20 Januari 1993  
Alamat : Penuwas Blot H/8  
Pekerjaan/jabatan : Pedagang

Bahwa benar telah diwawancara oleh Anita Rahayu untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul penelitian "Strategi Customer Service dalam Manajemen Komplain Automatic Teller Machine (ATM) Pada Bank BTN Syariah Parepare".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 14 April 2021



IAIN  
PAREPARE

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **RENALDI ZAPUTRA**  
Tempat/tanggal lahir : **PAREPARE 21 NOVEMBER 1990**  
Alamat : **JL. H. AGUSSALIM**  
Pekerjaan/jabatan : **SECURITY**

Bahwa benar telah diwawancara oleh Anita Rahayu untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul penelitian "Strategi *Customer Service* dalam Manajemen Komplain *Automatic Teller Machine (ATM)* Pada Bank BTN Syariah Parepare".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 14 April 2021

**PAREPARE**



## DOKUMENTASI



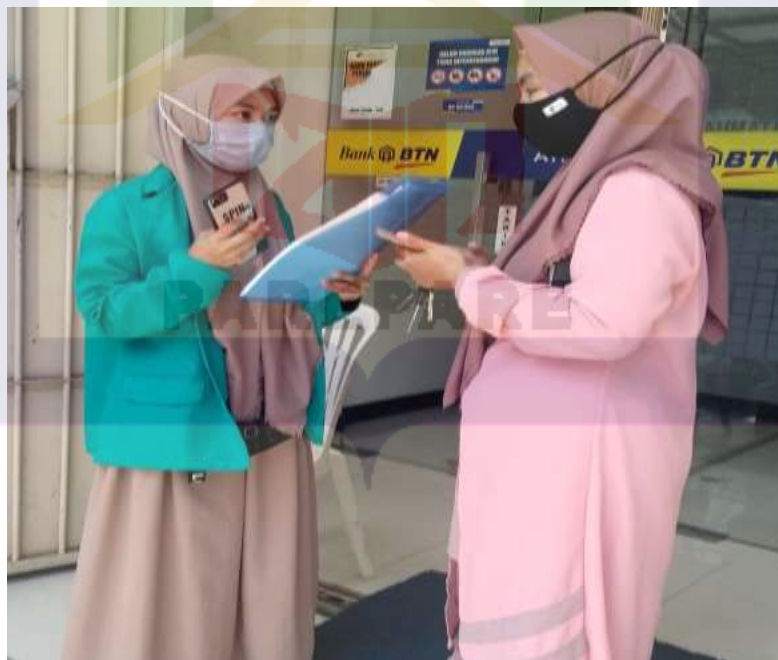
Wawancara dengan Siti Rahmadewi Marbun (*Customer Service*)



Wawancara dengan Renaldi Zaputra (*Security*)



Wawancara dengan Husrina (nasabah)



Wawancara dengan Dian Novianti (nasabah)



Wawancara dengan Khairil Usman (nasabah)



Wawancara dengan Astriani (nasabah)

## BIODATA PENULIS



**Anita Rahayu**, lahir di Patekkong, Kecamatan Masalle, Kabupaten Enrekang, Sulawesi Selatan pada tanggal 08 Desember 1997. Penulis merupakan anak ke-1 dari 2 bersaudara dari pasangan Bapak Nurman dan Ibu Tina. Penulis berkebangsaan Negara Indonesia dan beragama Islam.

Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD MI Patekkong dan lulus pada tahun 2009. Penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 7 Alla dan lulus pada tahun 2013. Pada tahun yang sama melanjutkan pendidikan di SMKN 3 Parepare dan lulus pada tahun 2016. Pada tahun 2016 penulis melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, dengan mengambil Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Pada tahun 2021 Penulis telah menyelesaikan Studi S1 dengan judul penelitian *Strategi Customer Service dalam Manajemen Komplain Automatic Teller Machine (ATM) pada Bank BTN Syariah Parepare*.