

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENYELESAIKAN  
KOMPLAIN AUTOMATIC TELLER MECHINE (ATM) PADA BANK  
SUMSEL BABEL SYARI'AH KANTOR KAS RUMAH SAKIT ISLAM  
SITI KHADIJAH PALEMBANG**



**SKRIPSI SARJANA S1**

Disajikan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi ( S.E )

OLEH :

ERIS TRIANI

NIM: 642015020

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
2019**

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENYELESAIKAN  
KOMPLAIN AUTOMATIC TELLER MECHINE (ATM) PADA BANK  
SUMSEL BABEL SYARI'AH KANTOR KAS RUMAH SAKIT ISLAM SITI  
KHADIJAH PALEMBANG**



**SKRIPSI SARJANA S1**

Disajikan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi ( S.E )

Oleh :

ERIS TRIANI

NIM: 642015020

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
2019**

Palembang, februari 2019

Hal: Pengantar Skripsi

Kepada Yth,

Dupak Dekan

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Palembang

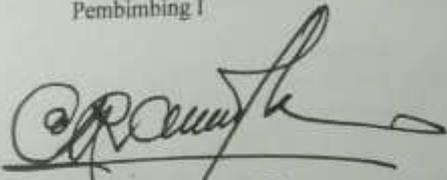
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah kami periksa dan diadakan perbaikan-perbaikan seperlunya, maka skripsi yang berjudul "PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENYELESAIKAN KOMPLAIN AUTOMATIC TELLER MECHINE (ATM) PADA BANK SUMSEL BABEL SYARIAH KANTOR KAS RUMAH SAKIT ISLAM SITI KHADIJAH PALEMBANG", ditulis oleh saudari Eris Triani telah dapat diajukan sidang Munaqosyah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang.

Demikianlah Terima Kasih

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pembimbing I

  
Rijalush Shalihin, S.E.L., M.H.I  
NBM/NIDN: 1087397/0205068801

pembimbing II

  
Rina Dwi Wulandari, S.E., M.Si  
NBM/NIDN: 1152552/0211048702

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENYELESAIKAN  
KOMPLAIN AUTOMATIC TELLER MECHINE (ATM) PADA BANK  
SUMSEL BABEL SYARFAH KANTOR KAS RUMAH SAKIT ISLAM SITI  
KHADIJAH PALEMBANG**

Yang ditulis oleh saudari ERIS TRIANI, NIM 642015020

Telah di munaqosahkan dan dipertahankan

Di depan panitia penguji skripsi

Pada tanggal 26 february 2019

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat

Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Palembang, 26 Februari 2019

Universitas Muhammadiyah Palembang

Fakultas Agama Islam

Panitia Penguji Skripsi

Ketua



Azwar Hadi, S.Ag., M.Pd.I  
NBM/NIDN: 995868/0229097101

Sekretaris



Dra. Nurhuda, M.Pd.I  
NBM/NIDN: 005865/0205116901

Penguji I



Azwar Hadi, S.Ag., M.Pd.I  
NBM/NIDN: 995868/0229097101

Penguji II



Hendri Nuralam, S.E., M.Si  
NBM/NIDN: 1231101/0222108202

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Agama Islam



Abu hanifah, M.Hum  
NBM/NIDN: 618325/0210086901

## MOTTO

مَنْ جَاءَ بِالْحَسَنَةِ فَلَهُ عَشْرُ أَمْثَالِهَا وَمَنْ جَاءَ بِالسَّيِّئَةِ فَلَا يُجْزَىٰ إِلَّا مِثْلَهَا وَهُمْ  
لَا يُظْلَمُونَ

“Barangsiapa membawa amal yang baik, Maka baginya (pahala) sepuluh kali lipat amalnya; dan barangsiapa yang membawa perbuatan jahat Maka dia tidak diberi pembalasan melainkan seimbang dengan kejahatannya, sedang mereka sedikitpun tidak dianiaya (dirugikan).”

(QS Al An'am ayat 160)

## PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan ketulusan jiwa, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Allah SWT. Ketentuannya lah yang mengehendaki segala sesuatu terjadi.
2. Kedua orang tua ku Ayahanda (Sudiman) & Ibunda (Cik Ida) yang sangat saya sayangi, senantiasa berusaha dengan keras, mendo'akan setiap langkah yang penulis tempuh, serta menjadi inspirasi bagi penulis untuk melakukan sesuatu dengan kemampuan yang maksimal. Semoga Allah ta'ala senantiasa mencurahkan ridho, inayah, kebahagiaan serta memberikan kesehatan kepada beliau.
3. Saudara-saudaraku tercinta Kakak saya Mimi Yanti, & adik saya Sera Wati yang selalu memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Seluruh keluarga besar Ayahanda (Sudiman) & Ibunda (Cik Ida).
5. Untuk sidia yang selalu sabar menghadapi sifat ku, & selalu ngasih semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Dosen pembimbing bapak Rijalush & ibu Rina yang senantiasa membimbing.
7. Seluruh jajaran dosen serta birokrasi UMP & FAI terkhususnya dosen-dosen Ekonomi Syari'ah.
8. Teman-teman seperjuangan ku angkatan 2015.
9. Almamater UMP tercinta.

### PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ERIS TRIANI

Nim : 642015035

Jurusan : Ekonomi Syaria'ah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini ditulis dan hasil penelitian saya sendiri yang bukan merupakan plagiasi dan hasil orang lain. Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Palembang, 11 Februari 2019

Penulis



Eris Triani

Nim : 642015020

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum. Wr. Wb.*

Alhamdulillahirobbil'alamiin, berkat usaha keras yang tidak terlepas dari rahmat, taufiq, hidayah dan inayah Allah SWT, penulis mampu menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini yang berjudul “Peranan *Customer Service* dalam Menyelesaikan Komplain Automatic Teller Mechine (ATM) (Studi Kasus di Bank Sumel Babel Syariah Kantor Kas Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang”. Satu kebahagiaan tersendiri penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini, meskipun sesungguhnya masih banyak dijumpai kekurangan. Shalawat serta salam semoga tercurah kepangkuan beliau junjungan Nabi Agung Muhammad SAW, yang telah membawa umat Islam kearah kebaikan, peradaban, dan kemajuan sehingga kita dapat hidup dalam konteks beradap dan modern. Rasa syukur tidak ada hentinya penulis tujukan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq, hidayah, dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi. Meskipun banyak cobaan dan rintangan yang dihadapi, namun semua itu berkat dukungan dari pihak-pihak yang selalu memberikan semangat hingga penulisan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis sampaikan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak, Dr. Abid Djazuli SE.,M.M, selaku rektor universitas muhammadiyah palembang.

2. Bapak Drs. Abu hanifah, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Agama Islam yang telah memberikan fasilitas serta pelayanan yang baik selama berada di fakultas.
3. Bapak Rijalush Shalihin,S.E.I.,M.H.I, selaku ketua prodi Ekonomi Syari'ah yang telah memberikan bantuan serta fasilitas perkuliahan mahasiswa Ekonomi Syari'ah.
4. Bapak Rijalush Shalihin,S.E.I.,M.H.I, selaku pembimbing I, dan Ibu Rina Dwi Wulandari,S.E.,M.Si selaku pembimbing II, yang telah banyak memluangkan waktu, memberikan kontribusi tenaga dan fikiran guna membimbing dan petunjuk serta mengarahkan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terlaksana.
5. Ibu Hj.juairiah,S.E.,M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi dan arahnya.
6. Ibu Tri Astuti selaku pemkas dan mbak Ami Aryanti selaku *Customer Service* di Bank Sumsel Babel Syari'ah Kantor Kas Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang yang telah mengizinkan dan membimbing selama melakukan penelitian.
7. Dosen dan karyawan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang terkhusus dosen-dosen Ekonomi Syari'ah.
8. Pimpinan perpustakaan yang tekah memberikan fasilitas untuk mengadakan studi kepustakaan.
9. Teman-teman seperjuangan ( Ekonomi Syari'ah angkatan 2015) yang telah saling support hingga selesai.

10. Semua pihak yang telah membantu kelancaran dalam pelaksanaan dan penyusunan Tugas akhir ini, semoga apa yang kalian berikan selalu bernilai ibadah di sisi Allah SWT.

Tidak ada yang dapat penulis sampaikan kecuali ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya atas segala bimbingan dan arahan yang telah diberikan. Ridho Allah SWT semoga tercurahkan atas semua dukungan dan bantuan semua pihak menjadi amal shalih dan mendapatkan balasan dari Allah Ta'ala. Dan semoga TA ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca. Amin Ya Robbal'Alaimiin...

*Wassalamualaikum, Wr. Wb*

Palembang, 05 februari 2019

Eris Triani  
NIM:642015020

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                  | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b> | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>             | <b>iii</b>  |
| <b>MOTTO .....</b>                          | <b>iv</b>   |
| <b>PERSEMBAHAN .....</b>                    | <b>v</b>    |
| <b>SURAT PERNYATAAN .....</b>               | <b>vi</b>   |
| <b>HALAMAN KATA PENGANTAR .....</b>         | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                     | <b>x</b>    |
| <b>HALAMAN ABSTRAK .....</b>                | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I : PENDAHULUAN</b>                  |             |
| A. Latar Belakang .....                     | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....                    | 8           |
| C. Batasan Masalah.....                     | 9           |
| D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....      | 9           |
| E. Definisi Operasional .....               | 11          |
| F. Metodologi Penelitian. ....              | 12          |
| G. Sistematika Penulisan. ....              | 16          |

## **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI**

|  |    |
|--|----|
| A. Penelitian Sebelumnya.....                    | 18 |
| B. Landasan Teori.....                           | 20 |
| 1. Peranan.....                                  | 20 |
| 2. Customer Service.....                         | 22 |
| a. Pengertian Customer Service.....              | 22 |
| b. Fungsi Dan Tugas Customer Service.....        | 23 |
| c. Peranan Customer Service.....                 | 26 |
| d. Syarat/kriteria seorang Customer Service..... | 27 |
| e. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik.....            | 29 |
| f. Etika Customer Service.....                   | 32 |
| 3. Automatic Teller Mechine (ATM).....           | 35 |

## **BAB III : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

|  |    |
|--|----|
| A. Sejarah Bank Sumsel Babel.....  | 43 |
| B. Sejarah Bank Sumsel Babel Syari'ah.....   | 45 |
| C. Visi Dan Misi.....  | 46 |
| D. Struktur Organisasi Bank Sumsel Babel Syari'ah Kantor Kas Rumah Sakit<br>Islam Siti Khadijah Palembang..... | 47 |
| E. Tugas Dan Wewenang.....   | 47 |
| F. Macam-Macam Produk Bank Sumsel Babel Syari'ah.....  | 49 |
| G. Letak Geografis.....  | 50 |

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

- A. Peranan *Customer Service* dalam Menyelesaikan Komplain dari Nasabah  
Terkait Masalah Kartu Automatic Teller Mechine (ATM).....51
- B. Penyelesaian Komplain Automatic Teller Mechine (ATM) yang dilakukan  
oleh *Customer Service*.....55

#### **BAB V: PENUTUP**

- A. Kesimpulan.....63
- B. Saran.....65

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## ABSTRAK

**Triani, Eris, 2019.**”Peranan Customer Service Dalam Menyelesaikan Komplain Automatic Teller Mechine (ATM) pada Bank Sumsel Babel Syari’ah Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang”. Skripsi, Jurusan Ekonomi Syari’ah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Palembang.

Salah satu fasilitas yang diberikan dari bank untuk mempermudah nasabah bank dalam melakukan transaksi yang dilakukan tidak harus datang ke teller bank yaitu kartu Automatic Teller Mechine (ATM). Dalam pemakaiannya, terkadang kartu Automatic Teller Mechine (ATM) ini mengalami masalah kegagalan transaksi yang dialami oleh nasabah, nasabah yang mengalami kegagalan transaksi akan melakukan pengaduan keluhan/komplain terhadap bank, Pengaduan ini tentunya pertama kali akan dituangkan kepada Customer Service. Peranan Customer Service pada sebuah bank sangat perperan penting, pada dunia perbankan peranan utama seorang Customer Service adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. Dalam hal menangani keluhan dari nasabah inilah Customer Service menjadi salah satu petugas yang berperan penting dalam penylesaian komplain Automatic Teller Mechine (ATM) dari nasabah. Permasalahan yang diangkat dalam Tugas Akhir ini adalah bagaimana peranan Customer Service dalam menyelesaikan komplain dari nasabah terkait dengan masalah kartu Automatic Teller Mechine (ATM) dan bagaimana penyelesaian komplain Automatic Teller Mechinen (ATM) terhadap nasabah Bank Sumsel Babel Syari’ah Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.

Jenis metode penelitian yang digunakan dalam Tugas Akhir ini adalah metode penelitian kualitatif. Data yang diperoleh dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi terhadap keterangan dan penjelasan yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Dalam menganalisis data yang diperoleh, penulis menggunakan teknik analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Customer Service memegang peranan penting dalam mengelola komplain dari nasabah karena Customer Service menjadi perantara antara nasabah yang mengajukan komplain dengan pihak yang nantinya akan menyelesaikan masalah tersebut. Penyelesaian komplain yang dilakukan oleh Customer Service bank tersebut akan diselesaikan maksimal 14 hari kerja diluar hari libur dan jika belum selesai bisa dilakukan perpanjangan sampai 20 hari kerja, tetapi pihak bank akan mengusahakan sesuai dengan peraturan bank yaitu 14 hari kerja. jika komplain telah terselesaikan pihak Customer Service akan menginformasikan ke pada nasabah yang melakukan komplain bahwa komplainnya sudah terselesaikan.

**Kata kunci:**Peranan Customer Service, Penyelesaian komplain, Automatic Teller Mechine (ATM)

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Istilah bank dalam literatur Islam tidak dikenal. Suatu lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kemasyarakat, dalam literatur Islam dikenal dengan istilah *Baitul Mal* atau *Baitultamwil*, seperti yang dijelaskan dalam al-Qur'an surat At-Taubah:60 menjelaskan tentang perintah berzakat dimana pada zaman Rasulullah SAW, *Baitul Mal* didirikan dengan fungsi untuk menyimpan uang dan lainnya.

﴿ إِنَّمَا الصَّدَقَاتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَامِلِينَ عَلَيْهَا وَالْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبُهُمْ وَفِي الرِّقَابِ  
وَالْغَارِمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَابْنِ السَّبِيلِ فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ ﴾

*Artinya: "sesungguhnya zakat itu untuk orang-orang fakir, miskin, amil zakat, yang dilunakkan hatinya (muallaf) untuk (memerdekakan) hamba sahaya, untuk (membebaskan) orang yang berutang, untuk jalan allah dan untuk orang yang sedang dalam perjalanan, sebagai kewajiban dari allah SWT. Allah maha mengetahui, maha bijaksana."*

Istilah lain yang digunakan untuk sebutan bank Islam adalah Bank Syari'ah. Secara akademik istilah Islam dan Syari'ah berbeda, namun secara teknis untuk penyebutan bank Islam dan bank Syari'ah mempunyai pengertian yang sama.<sup>1</sup>

Secara umum perbankan Syari'ah atau perbankan Islam adalah suatu sistem perbankan yang pelaksanaannya berdasarkan hukum Islam

---

<sup>1</sup> Bustari muchtar, et. Al., *Bank dan lembaga keuangan lain*, cet. Ke-1 (Jakarta. 2016) hal.119

(*Syari'ah*). Usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam Islam untuk memungut ataupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram (misalnya: usaha yang berkaitan dengan produksi makanan/minuman haram, usaha media yang tidak Islami, dan lain-lain) dimana hal ini tidak dapat dijamin oleh sistem perbankan konvensional.<sup>2</sup>

Di Indonesia, regulasi mengenai bank *Syari'ah* tertuang dalam UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan *Syari'ah*. Bank *Syari'ah* adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip *Syari'ah*. Menurut jenisnya terdiri atas bank umum *Syari'ah*, unit usaha *Syari'ah* dan bank pembiayaan rakyat *Syari'ah* (BPRS).<sup>3</sup>

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. Pemimpin perintis usaha ini Ahmad El Najjar, mengambil bentuk sebuah bank simpanan yang berbasis *profit sharing* (pembagian laba) di kota Mit Gharm pada tahun 1963. Eksperimen ini berlangsung hingga tahun 1967, dan saat itu sudah berdiri 9 bank dengan konsep serupa dengan Mesir. Bank-bank ini yang tidak memungut maupun menerima bunga, sebagian besar berinvestasi pada usaha-usaha perdagangan dan industri secara langsung dalam bentuk *partnership* dan membagi keuntungan yang didapat dengan para penabung.

---

<sup>2</sup> Bustari Muchtar, et. Al., *Bank dan lembaga keuangan lain*, cet. Ke-1 (Jakarta. 2016) hal.119

<sup>3</sup> Andri Soemitra. *Bank lembaga keuangan syariah*. Jakarta. 2017. hal.,58

Masih di Negara yang sama pada tahun 1971, *Nasir Social Bank* didirikan dan mendeklarasikan diri sebagai bank komersial bebas bunga. Walaupun dalam akta pendiriannya tidak disebutkan rujukan kepada Agama maupun Syari'at Islam. *Islamic Development Bank (IDB)* kemudian berdiri pada tahun 1974 disponsori oleh Negara-negara yang bergabung dalam organisasi konferensi Islam, walaupun bank tersebut adalah bank antar pemerintah yang bertujuan untuk menyediakan dana untuk proyek pembangunan di Negara-negara anggotanya.<sup>4</sup>

Indonesia dalam kebijakan mengenai perbankan menganut *dual banking system*. *Dual banking system* maksudnya adalah terselenggaranya dua sistem perbankan (konvensional dan Syari'ah secara berdampingan) yang pelaksanaannya diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sehingga yang terjadi adalah bank Syari'ah tidak berdiri sendiri (mandiri), sehingga dalam operasionalisasinya masih menginduk kepada bank konvensional.<sup>5</sup>

Jadi melalui *Islamic Window* ini, bank-bank konvensional dapat memberikan jasa pembiayaan Syari'ah kepada para nasabahnya melalui produk-produk yang bebas dari unsur riba (*usury*), *gharar (uncertainty)* dan *maisyir (speculative)* dengan terlebih dahulu membentuk Unit Usaha Syari'ah (UUS). UUS adalah unit kerja di Kantor pusat bank umum

---

<sup>4</sup> Bustari Muchtar, et. Al., *Bank dan lembaga keuangan lain*, cet. Ke-1 (Jakarta. 2016) hal.117

<sup>5</sup> Abdul Ghofur Anshori, "*Perbankan Syariah di Indonesia*", Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2009, h.36

konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang Syariah dan atau unit Syariah.<sup>6</sup>

Dalam sebuah perusahaan/organisasi, salah satu pengelolaan paling penting dalam dunia perbankan disamping pemasaran bank adalah pengelolaan terhadap sumber daya manusianya (SDM). Hal ini disebabkan sumber daya manusia merupakan tulang punggung dalam menjalankan roda kegiatan operasional suatu bank. Untuk itu penyediaan sumber daya manusia (bankir) sebagai motor penggerak operasional bank haruslah disiapkan sedini mungkin.

Disamping itu sumber daya manusia yang dimiliki oleh bank haruslah memiliki kemampuan dalam menjalankan setiap transaksi perbankan, mengingat faktor pelayanan yang diberikan oleh para karyawan ini sangat menentukan sukses atau tidaknya bank kedepannya. Kemampuan yang telah dimiliki harus terus diasah secara terus menerus, baik melalui pengalaman kerja maupun pelatihan dan pengembangan karyawan.<sup>7</sup>

Pada awal dikenalnya ilmu ekonomi, sumber daya manusia masih dianggap sebagai mesin oleh sebagian besar perusahaan. Karena dianggap sebagai mesin maka mereka dapat diperlakukan seenaknya oleh pemilik perusahaan pada saat itu, yang penting tujuan pemilik perusahaan tercapai tanpa memperhatikan faktor manusia yang harus dianggap sebagai mitra kerja. Namun dewasa ini seiring dengan berkembang peradapan,

---

<sup>6</sup> Abdul Ghofur Anshori, "*Perbankan Syariah di Indonesia*", Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2009, h.31

<sup>7</sup> Kasmir. *Manajemen perbankan*. Ed.1-6. Jakarta:PT rajagrafindo persada,2006.hal,.133

karyawan sebagai sumber daya manusia sudah diperlakukan secara manusiawi. Penerapan norma-norma kemanusiaan sebagian besar sudah benar-benar diterapkan oleh kebanyakan perusahaan.<sup>8</sup>

Sumber daya manusia yang terlibat dalam proses penyampaian jasa sangat penting peranannya dalam menentukan jasa yang dihasilkan dan dalam menentukan persepsi pelanggan terhadap jasa yang bersangkutan. Oleh sebab itu, sumber daya manusia menjadi unsur penting dalam penawaran jasa. Perbedaan utama antara perusahaan penghasil produk berupa barang dengan perusahaan penghasil jasa adalah pada pelayanannya, dimana perusahaan jasa dituntut lebih mengoptimalkan kualitas dari *Customer Service*. Bagi perusahaan jasa tentu saja cukup sulit untuk mendapatkan standar pelayanan yang sama dimata konsumen. Tantangan bagi pihak manajemen jasa saat ini adalah bagaimana mengintegrasikan seluruh elemen yang ada dalam *Customer Service* agar sesuai dengan strategi dan operasi perusahaan yang telah ditetapkan. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakatnya, citra ini dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Kasmir. *Manajemen perbankan*. Ed.1-6. Jakarta:PT rajagrafindo persada,2006.hal,.134

<sup>9</sup>Dyan Kusuma,2010, "*Peranan Customer Service dalam Pelayanan Produk Dana Pada PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surakarta*". Tugas Akhir. Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Pelayanan nasabah atau *Customer Service* pada sebuah bank merupakan jasa pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah pada khususnya dan masyarakat pada umumnya yang berkaitan dengan kegiatan usaha dan operasional bank sehari-hari. 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.<sup>10</sup>

Di zaman yang serba modern seperti sekarang ini, bisa dikatakan segala sesuatu pasti berkaitan dengan teknologi salah satunya penggunaan teknologi di dalam dunia perbankan adalah Automatic Teller Mechine (ATM). Automatic Teller Mechine (ATM) bukan lagi suatu hal yang aneh bagi kita semua. Yang mana dengan menggunakan Automatic Teller Mechine (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 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

---

<sup>10</sup> Dyan Kusuma, 2010, "*Peranan Customer Service dalam Pelayanan Produk Dana Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surakarta*".

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.<sup>11</sup>

Oleh karena itu, apabila ada 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 PKL (Magang) di Bank Sumsel Babel Syari'ah Kantor Kas Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang, penulis beberapa kali menjumpai ada nasabah yang mengajukan komplain Automatic Teller Mechine (ATM), mulai dari masalah kartu ATM

---

<sup>11</sup> <http://www.2012forum.com/technology/pengertian-sejarah-fungsi-serta-perangkat-yang-ada-pada-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*. Penanganan komplain yang dilakukan oleh *Customer Service* tentu akan berimplikasi terhadap nasabah. Untuk itu, berdasarkan latar belakang diatas, maka judul yang saya angkat adalah **“Peranan Customer Service Dalam Menyelesaikan Komplain Automatic Teller Mechine (Atm) Pada Bank Sumsel Babel Syari’ah Kantor Kas Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.”**

## **B. Rumusan Masalah**

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis ingin memaparkan tentang beberapa hal yang berkaitan dengan peranan *Customer Service* dalam penyelesaian komplain Automatic Teller Mechine (ATM). Adapun yang menjadi pokok permasalahan dari Tugas Akhir ini adalah:

1. Bagaimana peranan *Customer Service* dalam menyelesaikan komplain dari Nasabah terkait dengan masalah kartu ATM pada Bank Sumsel Babel Syari’ah Kantor Kas Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang?
2. Bagaimana penyelesaian komplain Automatic Teller Mechine (ATM) yang dilakukan oleh *Customer Service* terhadap Nasabah Bank Sumsel Babel Syari’ah Kantor Kas Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang?

### **C. Batasan Masalah**

Adapun penulis membatasi dalam pembahasan yang akan di bahas pada tugas akhr ini yaitu:

1. Peranan *Customer Service* dalam membantu nasabah menyelesaikan komplain Automatic Teller Mechine (ATM) pada Bank Sumsel Babel Syari'ah Kantor Kas Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.
2. Komplain Automatic Teller Mechine (ATM) yang disebabkan kartu ATM tertelan pada mesin ATM Bank Sumsel Babel Syari'ah.

Dengan adanya batasan masalah, maka pembahasan yang akan dipaparkan penulis akan menjadi terarah, sehingga sesuai dengan tujuan penulisan tugas akhir ini.

### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

1. Tujuan penelitian:
  - a. Untuk mengetahui peranan *Customer Service* dalam menangani komplain dari nasabah terkait dengan masalah kartu Automatic Teller Mechine (ATM) pada Bank Sumsel Babel Syari'ah Kantor Kas Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.
  - b. Untuk mengetahui penyelesaian komplain Automatic Teller Mechine (ATM) yang dilakukan oleh *Customer Service* terhadap Nasabah Bank Sumsel Babel Syari'ah Kantor Kas Rumah Sakit Islam Siti Khadijah palembang.
2. Manfaat penelitian:

- a. Bagi penulis
  - a) Dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang peranan *Customer Service* dalam Komplain Automatic Teller Mechine (ATM).
  - b) Sebagai tambahan referensi dan informasi mengenai komplain Automatic Teller Mechine (ATM) yang diterapkan oleh Bank Sumsel Babel Syari'ah Kantor Kas Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.
  - c) Untuk mengetahui implikasi dari penanganan komplain oleh *Customer Service* terhadap Nasabah Bank Sumsel Babel Syari'ah Kantor Cabang Kas Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.
- b. Bagi fakultas
  - a) Sebagai tambahan informasi mengenai peranan *customer service* dalam koplain Automatic Teller Mechine (ATM) di Bank Sumsel Babel Syari'ah.
  - b) Sebagai tambahan penyempurnaan materi perkuliahan
  - c) Dapat menjalin kerjasama yang baik antara fakultas dengan Bank Sumsel Babel Syari'ah.
  - d) Sebagai referensi pembuatan tugas akhir untuk angkatan selanjutnya.
- c. Bagi Perusahaan

- a) Dapat dijadikan referensi untuk meninjau kinerja *Customer Service* dalam menyelesaikan komplain nasabah.
- b) Dapat mengetahui imflikasi dari komplain yang telah diterapkan terhadap nasabah.
- c) Dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk mengambil kebijakan dan evaluasi berhasil tidaknya komplain nasabah yang diterapkan oleh pihak Bank Sumsel Babel Syari'ah.
- d) Dapat mempererat silaturahmi dan kerjasama yang baik antara mahasiswa, universitas dan bank.

#### **E. Definisi Operasional**

1. Peranan *Customer Service* pada Bank Sumsel Babel Syari'ah merupakan jasa pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah pada khususnya dan masyarakat pada umumnya yang berkaitan dengan kegiatan usaha dan operasional bank sehari-hari. Peranan *Customer Service* yaitu sebagai pelaksana proses awal kegiatan bank yang berhubungan langsung dengan nasabah. Oleh karena itu, apabila ada nasabah yang mengalami kesulitan kaitannya dengan produk-produk, operasional bank ataupun nasabah yang 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 keluhan yang disampaikan oleh nasabah. Dari proses manajemen komplain yang

dilakukan oleh *Customer Service* dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah.

2. Komplain merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seorang nasabah karena terjadi suatu hal yang sedang dialami dan ingin menyelesaikan hal tersebut, dan komplain juga suatu bentuk komunikasi nasabah dengan pihak Bank Sumsel Babel untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan.

#### **F. Metodologi Penelitian**

Metode adalah cara yang tepat untuk melakukan sesuatu menggunakan pemikiran secara seksama untuk mencapai suatu tujuan sedangkan penelitian adalah suatu kegiatan untuk mencari, mencatat, memaparkan dan menganalisis suatu yang diteliti sampai menyusun laporan. Jadi metode penelitian ini adalah suatu cara yang digunakan untuk mencari, mencatat, merumuskan dan menganalisis suatu yang diteliti sampai menyusun laporan.

Untuk memperoleh data tersebut maka diperlukan fase-fase tertentu dan akurat diantaranya:

##### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi

(gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.<sup>12</sup>

Penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan tentang peranan *Customer Service* dalam menyelesaikan komplain, hambatan-hambatan penanganan komplain, solusi menghadapi hambatan-hambatan penyelesaian komplain dan implikasi dari penanganan komplain terhadap nasabah.

## 2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah terdapat dua pihak yang saling keterlibatan, pertama *Customer Service* kedua nasabah pada Bank Sumsel Babel Syari'ah Kantor Kas Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang

## 3. Data yang dikumpulkan

Data yang dikumpulkan oleh peneliti ini meliputi data sebagai berikut:

- a. Data tentang bagaimana cara *Customer Service* dalam menghadapi nasabah.
- b. Data mengenai bagaimana *Customer Service* menyelesaikan komplain nasabah.

---

<sup>12</sup> Sugiyono, "metode penelitian kuantitatif,kulitatif dan R&D". Bandung: alfabeta,2011,h.9

#### 4. Jenis dan Sumber Data

Data adalah hasil pencatatan penelitian secara fakta, sehingga penelitian ini bersifat kualitatif. Maka jenis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh peneliti yang berupa hasil wawancara dengan *Customer Service* dan nasabah.
- b. Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku catatan, bukti yang telah ada atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum. Dengan kata lain peneliti membutuhkan pengumpulan data dengan cara berkunjung ke perpustakaan, pusat kajian, pusat arsip atau membaca banyak buku yang berhubungan dengan penelitiannya.

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

##### a. Wawancara (*interview*)

Disini penulis akan melakukan wawancara kepada *Customer Service* dan nasabah secara tatap muka mendengar secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan yakni dari responden. Metode digunakan untuk memperoleh informasi terutama dari para pihak yang terkait yaitu *Customer Service* dan beberapa nasabah Bank Sumsel Babel Syari'ah kantor

kas Rumah Sakit Islam Siti Khadijah. Dalam rangka memperjelas teknik pengamatan baik tempat, Proses dan hal-hal yang berkaitan dengan penelitian.

b. Pengamatan (*observasi*)

Observasi adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat sistematis gejala-gejala yang diselidiki. Dengan observasi kita memperoleh gambaran yang lebih jelas sukar diperoleh dengan metode lain, dalam hal ini penulis akan melakukan pengamatan langsung pada semua pihak yang terkait.

c. Dokumenter

Untuk lebih menyempurnakan penelitian ini maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dokumenter, yaitu cara menggali atau dengan melihat dokumen-dokumen yang ada hubungannya dengan pokok permasalahan, antara lain catatan, artikel, dan lain-lain.

6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode analisa deskriptif. Analisa deskriptif bertujuan untuk memberikan deskripsi atau gambaran mengenai subjek penelitian berdasarkan data dan variabel yang diperoleh dari subjek yang diteliti.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Sugiyono, "*Metode...*", h.147.

Data-data yang diperoleh kemudian penulis analisa dengan mengaitkan antara manajemen komplain oleh *Customer Service* dengan implikasi terhadap nasabah di Bank Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang dengan teori dan konsep yang ada.

#### **G. Sistematika penelitian**

Hasil penelitian ini diuraikan dalam lima bab dengan urutan sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Adapun yang terdapat dalam pendahuluan adalah latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, variabel dan definisi operasional, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA /TEORI**

Adapun yang terdapat dalam tinjauan pustaka/ teori adalah penelitian sebelumnya dan landasan teori yaitu, definisi peranan, definisi *Customer Service*, fungsi dan tugas *Customer Service*, peranan *Customer Service*, Syarat/kriteria seorang *Customer Service*, ciri-ciri pelayanan yang baik, Etika *Customer Service*, dan definisi Automatic Teller Mechine (ATM), kegunaan ATM, fitur-fitur umum yang tersedia di ATM, bagian-bagian ATM, prinsip kerja ATM, magnetic strip kartu ATM, sistem ATM, sejarah mmesin ATM.

### **BAB III GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN**

Adapun yang terdapat dalam gambaran umum dalam penelitian adalah sejarah dari bank sumsel babel syariah, visi dan misi, struktur organisasi, tugas dan wewenang, letak geografis.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi mengenai hasil penelitian dan pembahasan dari rumusan masalah yaitu: Bagaimana peranan *Customer Service* dalam menyelesaikan komplain dari Nasabah terkait dengan masalah kartu ATM pada Bank Sumsel Babel Syari'ah Kantor Kas Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang, dan Bagaimana penyelesaian complain Aotomatic Teller Mechine (ATM) yang dilakukan oleh *Customer Service* terhadap Nasabah Bank Sumsel Babel Syari'ah Kantor kas Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian, dan saran-saran yang ditunjukkan untuk pihak terkait.

### **Daftar Pustaka**

### **Lampiran-Lampiran**

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Ghofur Anshori, 2002, "*Perbankan Syariah di Indonesia*", Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Anis Windari. 2013. "*Implementasi Manajemen Komplain dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Prima pada Bagian Customer Service PT Telkom Surakarta*". Tugas Akhir. Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Agista Anggun. 2015. "*Pengaruh Teknik Handling Komplain Terhadap Citra PT Bank Negara Indonesia Syari'ah Kantor Cabang Semarang*". Tugas Akhir. Universitas Walisongo Semarang.
- Alen H. Lipis, et., Al. 1992. *Perbankan elektronik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Anshori, Abdul Ghofur. 2009. "*Perbankan Syariah di Indonesia*", Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2009.
- Andri Soemitra. 2017. *Bank lembaga keuangan syariah*. Jakarta.
- Ardana, I Komang, et al, 2012. "*Manajemen Sumber Daya Manusia*", Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Bustari muchtar, et. Al., 2016. *Bank dan lembaga keuangan lain*, cet. Ke-1: Jakarta.
- Dyan Kusuma, 2010, "*Peranan Customer Service dalam Pelayanan Produk Dana Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surakarta*". Tugas Akhir. Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Ervina Ningrum, 2016, "*Peranan Customer Service dalam Manajemen Komplain BPD Card*". Tugas Akhir. Universitas UIN Walisongo Semarang.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. "*MANAJEMEN: Dasar, Pengertian, dan Masalah*". Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Herlambang, Susatyo. 2010. "*Public Relation and Customer Service Pedoman Untuk: Sukses Melayani, Memasarkan dan Menjual*". Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Kasmir, 2005 "Etika Customer Service", Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, h. 180.
- Kasmir. 2006. *Manajemen perbankan*. Ed.1-6. Jakarta: PT rajagrafindo persada
- Kasmir, 2015, "*Manajemen Perbankan*", Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Nurul Zuriyah, 2002. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara

Pulo siregar, 2010, *Risiko kartu ATM*. Jakarta: Papis sinar sinanti anggota ikapati.

Rahmayanty, Nina. 2010. "*Manajemen Pelayanan Prima*". Yogyakarta: Graha Ilmu.

Ratnasari, Ririn Tri. 2011. "*Teori dan Kasus Pemasaran Jasa*", Bogor: Ghalia Indonesia, 2

Ririn Tri Ratnasari, 2011. "*Teori dan Kasus Pemasaran Jasa*", Bogor: Ghalia Indonesia, h.93-94.

Sugiyono, 2011. "*metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*". Bandung: alfabet.

Sutisna. 2003. "*Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*." Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Tjiptono, Fandy. 2014. "*Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*". Yogyakarta: CV Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2004. "*Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*". Yogyakarta: ANDI.

Umam, Khaerul. 2013. "*Manajemen Perbankan Syariah*", Bandung: Pustaka Setia.

Wahjono, Sentot Imam. 2014. "*Manajemen Pemasaran Bank*". Yogyakarta: Graha Ilmu.

Wibowo. 2006. "*Manajemen Perubahan*". Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

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

<https://www.google.com/search?q=pengertian+peranan+&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b>(diakses pada tanggal 08 Desember 2018 jam 17.11)

<http://seputarpengertian.blogspot.com/2018/07/pengertian-peranan-dan-teorinya.html> (diakses pada tanggal 08 desember 2018 jam 16.30)

<https://www.banksumselbabel.com/TentangKami?ID> (Diakses pada tanggal 29 desember 2018 jam 14.24 WIB)

<https://www.banksumselbabel.com/Syariah/sejarah/TentangKami?ID> (Diakses pada tanggal 29 desember 2018 jam 14.45 WIB)

<https://www.banksumselbabel.com/Syariah/visimisi/TentangKami?ID=2>(Diakses pada tanggal 29 desember 2018 jam 14.49 WIB)

<https://www.banksumselbabel.com/Syariah/Produk?ID=1> (Diakses pada tanggal 29 desember 2018 jam 14.52 WIB)

<http://iwandah.blogspot.com/2010/03/customer-service-pelayanan-nasabah.html> (diakses pada tanggal 30 januri 2019 jam 20.54 WIB)

<https://www.google.com/search?client=firefox-b-ab&q=pengertian+kartu+ATM> (Diakses pada tanggal 30 januari 2019 jam 23.26 WIB)

<http://eprints.perbanas.ac.id/1073/4/BAB%20II.pdf> (diakses pada tanggal 31 januari 2019 jam 07.15 WIB)

<http://www.google.com/search?firefox=pengertian+peranan> (diakses pada tanggal 22 januari 2019 jam 15.339 WIB)