

## STRATEGIES FOR HANDLING PROBLEMATIC ATM COMPLAINTS IN INCREASING CUSTOMER SATISFACTION AT PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk KC PADANGSIDIMPUAN

Sannita<sup>1</sup>, Darwis Harahap<sup>2</sup>, Sulaiman Efendi<sup>3</sup>, Husni<sup>4</sup>

<sup>1</sup> UIN Syahada Padangsidimpuan (Perbankan Syariah, FEBI, UIN Syahada Padangsidimpuan)

<sup>2</sup> UIN Syahada Padangsidimpuan (Ekonomi Syariah, Pascasarjana, UIN Syahada Padangsidimpuan)

<sup>3</sup> UIN Syahada Padangsidimpuan (Perbankan Syariah, FEBI, UIN Syahada Padangsidimpuan)

<sup>3</sup> IAIN Lhokseumawe Padangsidimpuan (Perbankan Syariah, FEBI, IAIN Lhokseumawe)

[sannita@gmail.com](mailto:sannita@gmail.com)<sup>1</sup>, [darwisharahap@uinsyahada.ac.id](mailto:darwisharahap@uinsyahada.ac.id)<sup>2</sup>, [sulaimanefendi@uinsyahda.ac.id](mailto:sulaimanefendi@uinsyahda.ac.id)<sup>3</sup>, [husni@iainlhokseumawe.ac.id](mailto:husni@iainlhokseumawe.ac.id)<sup>4</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana PT. BMI, Tbk KC Padangsidimpuan menerapkan strategi penanganan keluhan ATM bermasalah dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Pembahasan penelitian ini berkaitan dengan Perbankan Syariah. Dengan adanya penanganan keluhan ATM maka akan dapat mencegah timbulnya krisis, karena bank dapat menangani masalah lebih cepat dan mengenali gejala-gejala awal dari adanya krisis dengan mengevaluasi keluhan ATM yang bermasalah yang dapat merugikan perbankan. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Peneliti melihat bahwa ada dua faktor yang menyebabkan terjadinya keluhan ATM bermasalah, yakni: faktor internal ini bersumber dari internal bank, yakni Sistem yang mengalami masalah, sehingga tidak dapat melayani kebutuhan nasabah dalam melakukan suatu transaksi. Selain itu, sumber daya manusianya yang kurang terampil sehingga membuat nasabah mengalami keluhan, dan faktor eksternal bersumber dari perilaku nasabah yang belum memahami cara menggunakan fasilitas dari bank, yakni salah satunya tidak dapat menggunakan kartu ATM, dan juga nasabah yang kurang sabar, yang kurang sabar ini membuat nasabah tersebut cenderung melakukan tindakan-tindakan yang ceroboh, yang menyebabkan kartu ATM terblokir, rekening nasabah bisa terdebit, kartu ATM tertelan, kartu ATM rusak atau tidak dapat digunakan lagi salah transfer.

**Kata Kunci:** Keluhan, Penanganan keluhan, Kepuasan Nasabah

### ABSTRACT

This study aims to find out how PT. BMI, Tbk KC Padangsidimpuan implemented a strategy for handling troubled ATM complaints in increasing customer satisfaction. The discussion of this study relates to Islamic Banking. With handling of ATM complaints, it will be able to prevent a crisis, because banks can deal with problems more quickly and recognize the initial symptoms of a crisis by evaluating ATM complaints that are problematic that can harm banks. The method used is descriptive qualitative. Data collection techniques used were interviews, observation and documentation. Researchers see that there are two factors that cause complaints of problematic ATMs, namely: this internal factor originates from the bank's internal, namely system that is experiencing problems, so it cannot serve customer needs in conducting a transaction. In addition, human resources are less skilled, causing customers to experience complaints, and external factors stem from the behavior of customers who do not

understand how to use bank facilities, one of which is not being able to use an ATM card, as well as customers who are impatient, impatient. This makes these customers tend to commit careless actions, which causes the ATM card to be blocked, the customer's account can be debited, the ATM card to be swallowed, the ATM card to be damaged or the wrong transfer can no longer be used.

**Keywords:** Complaints, Complaints Handling, Customer Satisfaction

## A. PENDAHULUAN

Secara umum, bank adalah lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, melayani jasa keuangan lainnya, yang merupakan fungsi utama dari bank konvensional. Namun bank syariah memiliki empat fungsi dalam kegiatan operasionalnya. Selain dari ketiga fungsi utama di atas, satu fungsi utama lainnya yang ada pada bank syariah adalah fungsi sosial dalam bentuk kegiatan menghimpun dan penyaluran dana zakat, infak, dan sedekah serta menyalurkan dana dalam bentuk pinjaman kebajikan (*qardul hasan*). (Nofinawati, 2016). Antonio dan Perwataatmadja membedakan menjadi dua pengertian, Bank Islam adalah bank yang beroperasi dengan prinsip syariah Islam dan bank yang tata cara operasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan Hadits. (Antonio, 2001; Hasibuan, 2015, 2022).

Bank sebagai salah satu lembaga pada industri keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah. Untuk mendukung pencapaian tujuan tersebut, maka lembaga perbankan harus menyiapkan karyawan yang kompeten, handal, dan percaya, serta mampu menangani berbagai kebutuhan

nasabahnya. (Indonesia, 2014). Dalam dunia perbankan, jawaban yang sering diberikan oleh para pelaku bank yaitu, nasabah harus dipuaskan agar mereka menjadi nasabah yang loyal kepada bank. (Ali, 2018; Baraja et al., 2008; Indonesia, 2014).

Pelayanan ATM merupakan faktor yang penting dalam menarik daya pikat nasabah. Pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah tidak hanya dari sisi pelayanan teller dan *customer service* saja tetapi harus dilihat dari segi penganekaragaman produk bank dalam peningkatan pelayanan ATM. (Setyawati et al., 2021; Soemitra, 2017)).

Pengaduan nasabah adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank. (Ali, 2018; Hardana et al., 2022; Indonesia, 2014).

Peneliti telah melakukan wawancara pada pihak bank di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan dengan Bapak Rusdi bahwa banyak nasabah yang melakukan keluhan (*complain*) dengan masalah yang berbeda-beda. Keluhan ATM bermasalah yang terjadi sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Jumlah Keluhan ATM Bermasalah**

NO	TAHUN	JUMLAH
1	2014	31
2	2015	35
3	2016	38
4	2017	89
5	2018	85
6	2019	81

sumber: Data diolah

Dari tabel di atas ada keluhan yang bersifat finansial dan nonfinansial, sebagian nasabah kesulitan menerima karena tidak semua nasabah mempunyai akses untuk memahami secara teknis cara kerja ATM. Dan juga walaupun prosedur dan teknik penanganan keluhan nasabah di setiap bank berbeda, akan tetapi tujuannya adalah sama, yaitu demi kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah akan berdampak kepada citra bank yang lebih baik.

Penanganan keluhan adalah kesempatan mempererat hubungan dan menciptakan loyalitas. Berdasarkan latar belakang yang ditulis, maka penulis mengambil judul "Strategi Penanganan Keluhan ATM Bermasalah Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan".

## B. METODE

Penelitian berlokasi di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan, waktu penelitian ini dilaksanakan mulai 10 Desember 2019 – 19 Mei 2020.

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi disini adalah menggunakan penelitian lapangan (*Field Research*), di mana peneliti terlibat langsung dengan subjek yang diteliti. (Galsim et al., 2021)

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif bertujuan untuk memberikan deskriptif mengenai subjek penelitian berdasarkan dari data variabel yang diperoleh dari kelompok subjek. Analisis deskriptif biasanya berupa frekuensi, grafik, maupun kata-kata. Oleh karena itu penelitian ini berdasarkan data yang diperoleh dilapangan. (Dr, 2008; Sugiyono & Susanto, 2015).

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, maka peneliti memperoleh data langsung dari karyawan Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan sebanyak 3 orang sebagai informan yang langsung diwawancara.

Informan Penelitian adalah orang yang memberikan informasi tentang objek dan subjek yang diperlukan dalam penelitian yaitu: bapak Rusdi, Bapak Rizki Fahlevi, dan Ibu Hanifah.

Adapun sumber data dalam penelitian yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

Untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dari lapangan, penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, teknik dokumentasi.

Berdasarkan data yang sudah terkumpul, maka dilakukan analisis data dengan metode kualitatif deskriptif. Analisis secara kualitatif dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut. Klasifikasi data, reduksi data, editing data, deskripsi data, dan penarikan kesimpulan.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang dilakukan menerima informan dari karyawan bank. Bahwa pada kenyataannya masih ada nasabah yang melakukan keluhan ATM bermasalah dan akan selalu ada kekurangan dari pihak bank dalam melayani nasabah, karena kebutuhan setiap nasabah tentunya berubah dari waktu ke waktu. Ada beberapa hal yang menjadi faktor yang menyebabkan terjadinya keluhan ATM bermasalah di PT. bank muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan, antara lain faktor yang berkenaan oleh nasabah kepada *customer service* adalah: Masalah dengan kartu ATM, yakni lupa pin ATM, kartu ATM terblokir, kartu ATM tertelan, kartu ATM rusak, ganti kartu *expired*, uang terdebet, salah transfer, Mesin ATM pada saat listrik padam, uang dimesin ATM kosong, Nasabah mentransfer tidak masuk ke rekening tujuan namun saldonya terdebet.

nasabah membuka kesempatan bagi bank muamalat Padangsidempuan untuk memperbaiki masalah dengan segera. Dengan demikian, perusahaan bisa membangun ide-ide inovasi produk, pemasaran, meningkatkan pelayanan, dan membangun produk. Untuk dapat mengatasi keluhan-keluhan tersebut, tentunya suatu perusahaan perlu membuat strategi-strategi dalam menangani pelanggan yang mengeluh. Penanganan keluhan secara baik dan efektif tentunya memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas, menjadi pelanggan yang puas atau bahkan menjadi pelanggan setia.

Kemampuan pihak bank untuk mengatasi keluhan-keluhan yang dihadapi oleh nasabah dapat menentukan keberhasilan perusahaan. Bank muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan sebagai bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah islam, juga tidak mau kalah dalam kancah persaingan yang semakin ketat melalui peningkatan kualitas jasa. Tujuan utama bank adalah menciptakan dan mempertahankan nasabah. Menciptakan nasabah artinya memperoleh nasabah sebanyak mungkin melalui peningkatan kualitas jasa dan produk yang di tawarkan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan itu sendiri. Sehingga nasabah memperoleh keuntungan dari produk-produk tersebut, memperoleh keuntungan kepuasan dan mendapatkan pelayanan yang optimal.

Bila melihat dari keluhan yang sering terjadi di bank muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan serta jumlah keluhan yang setiap tahunnya meningkat dapat di lihat bahwa masalah tersebut muncul akibat dari dua faktor, yakni faktor internal dan faktor eksternal, yakni:

1. Faktor internal ini bersumber dari internal bank:

Mesin ATM yang mengalami masalah, sehingga tidak dapat melayani kebutuhan nasabah dalam melakukan suatu transaksi, yakni: Mesin ATM rusak atau *error*, gangguan jaringan atau sinyal satelit mesin ATM bermasalah, uang dimesin ATM kosong

2. Faktor eksternal

Faktor eksternal ini bersumber dari perikalu nasabah, yakni: Nasabah yang kurang memahami cara menggunakan fasilitas dari bank, yakni nasabah tidak dapat menggunakan fasilitas ATM, nasabah yang kurang sabar, nasabah yang kurang sabar ini membuat nasabah tersebut cenderung melakukan tindakan-tindakan yang ceroboh, misalnya nasabah yang lupa nomor pin kartu ATMnya sehingga membuat kartu ATM tersebut terblokir, nasabah cenderung sering memaksakan mesin ATM untuk melakukan transaksi, padahal ketika nasabah melakukan transaksi, mesin ATM tersebut gagal untuk bertransaksi. Akibat dari paksaan tersebutlah yang menyebabkan rekening nasabah bisa terdebit, mesin ATM pada saat listrik padam

lebih dari 10 menit namun belum bisa digunakan atau lama untuk dapat digunakan kembali, tetapi nasabah cenderung memaksa melakukan transaksi yang menyebabkan kartu ATMnya tertelan, kartu ATM rusak yang disebabkan oleh nasabah yang ceroboh dalam menjaga atau menyimpan kartu ATMnya. Seperti kartu ATM basah, kartu ATM kena panas, kartu ATM kena benda berat, kartu ATM retak dan hal lainnya yang menyebabkan kartu ATM rusak atau tidak dapat digunakan lagi.

Untuk menciptakan kepuasan tersebut, tentunya bank muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan mempunyai strategi penanganan keluhan ATM dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Berikut ini adalah strategi penanganan keluhan ATM dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT. Bank muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan :

1. Nasabah mengeluh mengenai ATM.
2. *Customer service* menanggapi dan menerima keluhan tersebut.
3. *Custover service* melakukan investigasi terhadap keluhan ATM tersebut, yakni customer service melakukan investigasi terhadap nasabah apakah yang mengeluh tersebut sudah sesuai dengan pemilik rekening.
4. *Customer servie* melakukan investigasi terhadap keluhan ATM tersebut, yakni customer service menggali permasalahan dengan menanyakan kronologi kejadian yang menjawab pertanyaan, bagaimana,

- kan, dan dimana kejadian tersebut berlangsung.
5. Customer service akan menawarkan solusi kepada nasabah
  6. Bank muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan akan melakukan penyelesaian masalah yang telah dikeluhkan.
  7. Keluhan yang teratasi, maka akan menyebabkan nasabah puas, nasabah puas akan menceritakan pengalamannya kepada teman, yang menyebabkan reputasi bank akan baik dan dengan reputasi yang baik tersebut, maka akan muncul nasabah baru.

Oleh karena itu, penanganan keluhan yang baik dapat menciptakan nasabah merasa puas dengan bank muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan yang akan menyebabkan reputasi bank menjadi baik, yang kemudian akan membuat nasabah-nasabah baru muncul, sedangkan apabila penanganan keluhan yang dilakukan buruk, maka nasabah akan kecewa dan tidak puas, yang kemudian akan membuat reputasi bank menjadi buruk dan nasabah akan pergi.

Sehingga strategi penanganan keluhan yang baik dan efektif akan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah di PT. Bank muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan. Dan nasabah juga akan menjadi loyal terhadap bank. Kemudian reputasi bank muamalat menjadi baik dan menarik masyarakat untuk menjadi nasabah di PT. Bank muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan. Dengan

meningkatnya kepuasan nasabah, maka jumlah nasabah juga akan meningkat. Apabila jumlah nasabah meningkat, maka pendapatan juga akan meningkat juga. Jadi, ketika permasalahan keluhan nasabah berhasil ditangani secara efektif dan memuaskan, maka nasabah yang semula tidak puas bisa berubah menjadi puas dan tetap akan menggunakan jasa bank muamalat karena nasabah akan mengasumsikan bahwa bank muamalat telah memperhatikan nasabahnya.

#### **D. PENUTUP**

##### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan yang dapat diperoleh adalah: Ada dua faktor yang menyebabkan terjadinya keluhan ATM bermasalah, yakni: faktor internal dan faktor eksternal.

Faktor internal ini bersumber dari internal bank, yakni, Sistem yang mengalami masalah, sehingga tidak dapat melayani kebutuhan nasabah dalam melakukan suatu transaksi. Selain itu, sumber daya manusianya yang kurang terampil sehingga membuat nasabah mengalami keluhan, sedangkan faktor eksternal bersumber dari perilaku nasabah yang belum memahami cara menggunakan fasilitas dari bank, yakni salah satunya tidak dapat menggunakan kartu ATM, dan juga nasabah yang kurang sabar, yang kurang sabar ini membuat nasabah tersebut cenderung melakukan tindakan-tindakan yang ceroboh, yang menyebabkan kartu ATM terblokir,

rekening nasabah bisa terdebit, kartu ATM tertelan, kartu ATM rusak atau tidak dapat digunakan lagi salah transfer.

Dalam menangani keluhan nasabah terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan, PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan harus menerapkan strategi-strategi dalam penanganan keluhan ATM bermasalah secara efektif, yakni : harus bersikap empati, kecepatan dalam memberikan tanggapan, permintaan maaf, perhatian, pelayanan yang maksimal akan memberikan kenyamanan bagi nasabah serta dapat menumbuhkan rasa percaya dan loyal menjadi nasabah setia pada bank muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan.

## 2. Saran

Semoga pihak bank dapat meningkatkan layanannya kepada nasabah yang mengalami kerusakan ATM,

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, H. (2018). Analisis Hubungan antara Pendapatan, Dana Pihak Ketiga, dan Return On Asset dengan Tingkat Bagi Hasil Deposito Mudharabah. *Journal of Finance and Islamic Banking*, 1(1).
- Antonio, M. S. (2001). *Bank Syariah: dari teori ke praktik*. Gema Insani.
- Baraja, A. A., Kaunyah, A.-A., & Isyari, A. K. T. (2008). *Departemen Agama RI. Al-Qur'a>n dan Terjemahannya*.
- Dr, P. (2008). Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. CV. Alfabeta, Bandung, 25.
- Galsim, F., Golabi, M. H., Kim, Y. S., & Iyekar, C. (2021). Comparative effects of composted organic waste and inorganic fertilizer on nitrate leachate from the farm soils of northern Guam. *International Soil and Water Conservation Research*, 9(1), 87–102.
- Hardana, A., Nasution, J., & Damisa, A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung pada PT. BSI Cabang Padangsidempuan. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(2).
- Hasibuan, A. N. (2015). Asimetri informasi dalam perbankan syariah. *At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis Islam*, 1(1), 43–66.
- Hasibuan, A. N. (2022). The Role of Company Characteristics in the Quality of Financial Reporting in Indonesian. *Jurnal Ilmiah Peuradeun*, 10(1), 1–12.
- Indonesia, I. B. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Nofinawati, N. (2016). Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia. *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)*, 14(2), 168–183.
- Setyawati, H., Sari, S. A., Nathania, D., & Zahwa, N. (2021). Pengaruh Variasi Jenis Limbah Sayuran (Kubis, Sawi, Selada) Dan Kadar EM4 Pada Pembuatan Pupuk Kompos Dengan Proses Fermentasi. *Jurnal Atmosphere*, 2(2), 1–7.
- Soemitra, A. (2017). *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*. Prenada Media.
- Sugiyono, S., & Susanto, A. (2015). Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel Teori dan Aplikasi untuk Analisis Data Penelitian. *Alfabeta, Bandung*.