

**PROSES PENANGANAN KELUHAN PENGGUNA
KARTU ATM DI BANK NAGARI CABANG SOLOK**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen
Perdagangan (DIII) Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Ahli Madya*



Oleh :

ISNAYNI

NIM. 15134038/2015

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERDAGANGAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2018

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PROSES PENANGANAN KELUHAN PENGGUNA
KARTU ATM DI BANK NAGARI CABANG SOLOK**

Nama : Isnayni
NIM : 15134038
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi

Padang, Juli 2018

Diketahui Oleh,

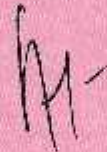
Disetujui Oleh,

**Koordinator Manajemen
Perdagangan (DIII)**

Pembimbing



Firmansyah, SE, M.Sc.
NIP. 19800206 200312 1 004



Erni Masdupi, SE, M.Si, Ph.D
NIP. 19740424 199802 2 001

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

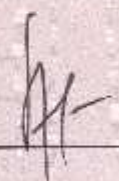


**PROSES PENANGANAN KELUHAN PENGGUNA KARTU ATM DI
BANK NAGARI CABANG SOLOK**

Nama : Isnayni
NIM : 15134038
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

**Dinyatakan Lulus Setelah Diuji Di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Prodi
Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Padang**

Padang, Juli 2018

Tim Penguji,

Nama		Tanda Tangan
1. Erni Masdupi, SE., M.si., Ph.D	(Ketua)	
2. Firman, SE, M.Sc	(Anggota)	
3. Okki Trinanda, SE, MM	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Isnayni
NIM/TM : 15134038 / 2015
Tempat/Tgl Lahir : Solok / 29 September 1996
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Siteba, Padang.
NO HP : 082284492720
Judul Tugas Akhir : **Prosedur Penanganan Keluhan Pengguna Kartu ATM Di Bank Nagari Cabang Solok**

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (ahli madya), baik itu di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penilaian saya sendiri, tanpa bantu lain kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya/pendapat yang telah ditulis/dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis/tugas akhir ini sah, apabila ditandatangani asli oleh tim pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang diperoleh karya tulis ini, serta sanksi dengan norma yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Padang, Juli 2018



Isnayni
15134038 / 2015

ABSTRAK

Isnayni (15134038/2015) : Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Pengguna Kartu ATM Di Bank Nagari Cabang Solok

Pembimbing : Erni Masdupi, SE, Msi, Ph.D

Penanganan Keluhan Nasabah Pengguna Kartu ATM Di Bank Nagari Cabang Solok merupakan langkah-langkah penyelesaian atas pelaporan bagi nasabah yang mengeluh pada kartu ATM tersebut. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Pengguna Kartu ATM Di Bank Nagari Cabang Solok.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian ini termasuk penelitian deskriptif. Tempat penelitian ini di Bank Nagari Cabang Solok.. Sumber data yang digunakan adalah data primer melalui wawancara.

Temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Pengguna Kartu ATM Di Bank Nagari Cabang Solok, sudah terarah sesuai prosedurnya sehingga nasabah yang mengeluh merasa puas setelah keluhan Kartu ATM dapat diselesaikan oleh petugas *customer service* pada bank dan nasabah akan tetap setia sebagai nasabah Bank Nagari.

Kata kunci : *Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Pengguna Kartu ATM*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT karena rahmat dan karunia-Nya, serta shalawat dan salam penulis ucapkan kepada junjungan kita Nabi besar kita Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Proses Penanganan Keluhan Pelanggan Pengguna Kartu ATM Di Bank Nagari Cabang Solok”. Maksud dari tugas akhir ini adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar ahli madya pada Program Diploma III Jurusan Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Rasa terima kasih yang tulus penulis ucapkan kepada Ibu Erni Masdupi, SE, MSi, Ph.D selaku pembimbing yang telah memberikan ilmu, pengarahan, pengertian, dan waktunya kepada penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini. Selanjutnya tidak pula penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang membantu, sehingga karya ilmiah ini dapat diselesaikan, terutama kepada :

1. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, yang telah menyediakan fasilitas dan kemudahan untuk menyelesaikan tugas akhir.
2. Bapak Firman, SE, M.Sc selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan.
3. Ibu Whyosi Septrizola, SE, MM. selaku Pembimbing Akademik yang telah banyak membantu dengan ikhlas dan tulus memberikan Pembimbing Akademik.
4. Bapak dan Ibu staf mengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
5. Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha dan Perpustakaan serta Karyawan/karyawati Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
6. Teristimewa kepada Bunda, adik-adik serta keluarga terima kasih atas kasih sayangnya, dukungan morildan material.
7. Semua pihak yang telah membantu Tugas Akhir ini.

Semoga kebaikan dan kemurahan hati yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini mendapat balasan yang setimpal

dari Allah SWT. Untuk itu selama penulis Tugas Akhir ini tentunya tidak terlepas dari kesalahan, kekhilafan, dan mungkin jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu penulis mohon kerendahan hati dari seluruh pihak untuk memberikan berupa kritikan dan saran sifatnya membangun sehingga menjadi sumbangan yang berarti bagi pendidikan di masa yang akan datang. Penulis berharap hasil peneliti ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Atas perhatian dari semua pihak penulis ucapkan terima kasih.

Padang, Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Jasa	6
B. Kepuasan Nasabah	10
C. Kualitas Pelayanan	12
D. Penanganan Keluhan	14
BAB 3 METODE PENELITIAN	18
A. Bentuk Penelitian	18
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	18
C. Rancangan Penelitian	18
BAB 4 PEMBAHASAN	22
A. Profil Perusahaan	22
B. Pembahasan	31
BAB 5 PENUTUP	42
A. Kesimpulan	42
B. Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 : Jumlah Nasabah Yang Mengeluh Permasalahan Kartu ATM Periode Januari 2018- Maret 2018	4

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 : Struktur Organisasi Bank Nagari Cabang Solok	28
Gambar 2 : Proses Penanganan Keluhan Secara Efektif	35
Gambar 3 : Proses penanganan keluhan ATM pada nasabah dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah di PT. Bank Nagari Cabang Solok	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Struktur Organisasi

Lampiran 2 : Pertanyaan Wawancara

Lampiran 3 : Dokumentasi pada saat wawancara

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini industri jasa mengalami perkembangan yang semakin maju seiring dengan kebutuhan masyarakat terhadap berbagai jenis jasa dalam bidang kehidupan bermasyarakat. Perkembangan dalam industri jasa yang semakin pesat ditunjang pula oleh pesatnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Oleh karena itu, industri jasa mempunyai peranan penting pada masa yang akan datang, salah satu industri jasa adalah bank. Bank merupakan salah satu lembaga keuangan bagi berbagai macam perusahaan dan wadah menyimpan dana bagi badan-badan pemerintah swasta. Sementara itu, pendapatan Bank itu sendiri diperoleh berdasarkan simpanan masyarakat pada bank tersebut.

Menurut Gronroos (2000) dalam Tjiptono (2014:17), jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan/sumber daya fisik atau barang dan/atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Pelayanan kepada nasabah merupakan salah satu jasa di bidang perbankan. Pelayanan tersebut merupakan hal yang sangat penting. Pelayanan jasa diberikan oleh petugas *customer service*. Petugas tersebut harus mampu untuk memberikan solusi kepada nasabah yang mengalami beberapa kendala, dan lain sebagainya. Petugas tersebut harus mampu menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan karena posisi dan keberadaan pelanggan sangat memberikan pengaruh dalam

keberlangsungan perusahaan bidang perbankan tersebut. Sebagai sebuah perusahaan yang eksis dalam sebuah industri yang memiliki tingkat persaingan tinggi, maka semua karyawan dan petugas yang bergerak di bidang jasa tersebut harus mampu menjalin hubungan baik dengan para pelanggannya.

Perusahaan yang termasuk dalam bidang industri jasa harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan serta keinginan para pelanggan. Perusahaan harus cepat tanggap untuk mengetahui kebutuhan pelanggan. Perusahaan harus terlebih dahulu mengetahui apa yang diperlukan pelanggan dan bagaimana cara mengantisipasi kebutuhan itu. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan dapat memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pelayanan agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya.

Salah satu jasa yang diberikan Bank kepada masyarakat adalah Anjungan Tunai Mandiri (ATM). ATM merupakan salah satu bentuk produk perbankan hasil teknologi (komputer) untuk meningkatkan pelayanan Bank kepada nasabah. ATM berfungsi menggantikan uang sebagai alat pembayaran serta penggunaan ATM merupakan sarana yang lebih aman dan praktis untuk segala berbagai keperluan. ATM mempermudah nasabah bertransaksi tanpa melalui petugas bank di kantor bank serta dengan ATM pun nasabah tetap dapat mengendalikan kegiatan keuangan secara rutin tanpa harus pergi ke kantor yang bersangkutan.

Melalui ATM nasabah dapat melakukan penarikan tunai, penyetoran, pemindahan buku antar rekening, melihat informasi saldo, dan menukarkan cek setiap saat selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu dan pada waktu libur.

ATM juga merupakan suatu alat untuk melakukan transaksi baik itu penarikan, transfer, melakukan pembayaran listrik, telepon dan mengisi pulsa sehingga peran ATM ini sangat penting bagi nasabah, karena ATM dapat memenuhi kebutuhan nasabah.

Produk kartu ATM ini terkadang juga mengalami masalah yang disebabkan oleh pengguna kartu ATM tersebut. Keluhan pelanggan mengenai masalah kartu ATM ini disebabkan karena kesalahan nasabah itu sendiri karena ketidakhati-hatian atau kecerobohan dalam menggunakan fasilitas kartu ATM tersebut. Masalah pada kartu ATM diselesaikan oleh pihak bank dengan melakukan langkah-langkah penyelesaian dan pergantian kartu ATM yang baru.

Pihak bank yang membantu penyelesaian masalah kartu ATM pelanggan dengan melayani keinginan dan kebutuhan pelanggan dan berusaha mewujudkan permintaan pelanggan dengan memberikan pelayanan dan menghasilkan kinerja yang baik kepada nasabah. Apabila pihak bank selalu mewujudkan kebutuhan dan keinginan pelanggannya maka pelanggan tersebut merasa puas karena kebutuhan dan permintaannya dapat terpenuhi. Penanganan keluhan akan menjaga hubungan yang baik antara pelanggan dengan perusahaan sehingga mendorong pelanggan untuk loyal pada perusahaan. Semakin puas penanganan keluhan yang diterima pelanggan maka akan semakin tinggi loyalitas yang diberikan pada perusahaan.

Bank Nagari Cabang Solok merupakan salah satu bank memiliki banyak nasabah. Beberapa nasabah pun juga banyak mengeluh pada permasalahan kartu ATM. Berikut adalah tabel jumlah nasabah yang mengeluh pada permasalahan kartu ATM periode Januari 2018 – Maret 2018.

**Tabel 1. Jumlah Nasabh Yang Mengeluh Pada Permasalahan Kartu ATM
Periode
Januari – Maret 2018**

NO	Bulan	Jumlah Nasabah mengeluh (per Orang)	Jumlah Keluhan Nasabah pada Kartu ATM				
			ATM Rusak	ATM Hilang	ATM Kadarluasa	ATM Tertelan	Lain-lain
1	Januari 2018	57	13	9	9	8	18
2	Februari 2018	63	6	10	19	14	14
3	Maret 2018	66	22	7	9	23	5

Sumber : Bank Nagari Cabang Solok

Berdasarkan tabel 1 dapat disimpulkan bahwa Bank Nagari Cabang Solok mengalami peningkatan jumlah keluhan di setiap periode. Pada bulan Januari 2018 jumlah yang mengeluh sebanyak 57 orang, bulan Februari 2018 sebanyak 63 orang dan bulan Maret 2018 sebanyak 66 orang.

Berdasarkan jumlah keluhan nasabah pengguna kartu ATM di tiga periode bulan diatas dengan uraian kartu ATM yang rusak dengan kondisi naik turun, kartu ATM hilang dengan kondisi naik turun, kartu ATM kadaluarsa dengan kondisi naik turun dan kartu ATM tertelan mesin meningkat serta keluhan lain-lain naik turun.

Permasalahan Kartu ATM tersebut dapat ditangani oleh pihak bank melalui beberapa tahapan dan prosedur. Berdasarkan uraian dan fenomena di atas, maka penulis tertarik dan ingin membahas **“Proses Penanganan Keluhan Pelanggan Pengguna Kartu ATM di Bank Nagari Cabang Solok”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas tugas akhir ini adalah “Bagaimana Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Pengguna Kartu ATM di Bank Nagari Cabang Solok”?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui untuk mengetahui Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Pengguna Kartu ATM di Bank Nagari Cabang Solok .

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan dari penelitian di atas, maka penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Bagi penulis, manfaatnya sebagai syarat untuk menyelesaikan Tugas Akhir pada Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang dan juga untuk menambah ilmu.
2. Membantu saya dalam memberikan informasi bagi pihak yang membutuhkan dalam Penanganan Keluhan Pelanggan Pengguna Kartu ATM khususnya yaitu di Bank Nagari Cabang Solok.
3. Bagi ilmu pengetahuan sebagai sumbanga ilmiah untuk pendidikan khususnya dalam bidang jasa mengenai Penanganan Keluhan Pelanggan Pengguna Kartu ATM.

BAB 5

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, maka dapat disimpulkan bahwa prosedur penanganan keluhan pelanggan pengguna kartu ATM Bank Nagari Cabang Solok tidak jauh berbeda dengan prosedur penanganan keluhan pelanggan pada teori. Prosedur pada Bank Nagari Cabang Solok sudah lebih terarah sesuai dengan prosedur yang dijalankan dan harapan untuk lebih ditingkatkan lagi pelayanan agar terpenuhinya kebutuhan dan permintaan pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan pada Bank Nagari Cabang Solok dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Dalam penanganan keluhan pelanggan pengguna kartu ATM di Bank Nagari Cabang Solok, setiap prosedur yang ditetapkan oleh Bank telah berjalan dengan baik dan lancar sebagaimana yang ditetapkan dan pihak bank sudah berperan penting serta berpartisipasi untuk memenuhi keinginan dan permintaan pelanggan. Agar pegawai untuk Dipertahankan dan ditingkatkan terus kinerjanya.
2. Dalam pembuatan kartu ATM baru dengan nomo kartu dan pin yang sama dengan kartu lama yang harus menunggu selama satu minggu sebaiknya pihak bank dapat meningkatkan sistem komputerisasi kinerja bank agar pembuatan kartu yang menunggu satu minggu bisa cepat untuk diselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Tjiptono, Fandy.2014. *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta : ANDI
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*.
Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler, Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran 2*. Edisi kedua belas.
Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta:
Erlangga
- Fandy, Tjiptono, 2005. *Pemasaran Jasa*, Edisi I, Bayumedia : Malang
- Sangadji, Etta Mamang. 2013. *Perilaku Konsumen*,Yogyakarta : ANDI
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality &
Satisfaktion*. Yogyakarta: ANDI
- Sugiono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*,
Bandung : Alfabeta