

ANALISIS STRATEGI PELAYANAN KARTU ATM TERBLOKIR TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP JENEPONTO

Sulaeman, Sri Fatta Meldawati, Misnawati

sulaeman@yapnasjeneponto.ac.id

srifattameldawati@yapnasjeneponto.ac.id

misnawati34@gmail.com

STAI Yapnas Jeneponto

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi yang digunakan dalam pelayanan kartu ATM terblokir di Bank Syariah Indonesia KCP Jeneponto. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang berorientasi kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan kartu Atm Terblokir Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bnak Syariah Indonesia KCP Jeneponto dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya yaitu menggunakan strategi dasar yaitu bersikap ramah, komunikatif, dan name tag yang selalu diperhatikan, sementara strategi utamanya adalah Responiveness (cepat tanggap), Competence (kompetensi), Credibility (dapat dipercaya), Contribution (Kontribusi), Honesty (kejujuran), Service excellent (pelayanan prima). Dan langkah awal yang dilakukan nasabah yaitu aktivasi dan membawa buku rekening kepada Customer Service.

Kata Kunci : Strategi pelayanan, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

This research aims to determine the strategy used in blocked ATM card services at Bank Syariah Indonesia KCP Jeneponto. This research uses a qualitative descriptive approach that is qualitatively oriented. Data collection techniques use interviews, observation, documentation. Based on the results of the research that has been carried out, it can be concluded that the ATM card service strategy is blocked on customer satisfaction at Bnak Syariah Indonesia KCP Jeneponto in providing services to its customers, namely using basic strategies, namely friendly, communicative speech and names. tags that are always paid attention to, while the main strategies are Responsiveness (quick response), Competence (competence), Credibility (trustworthiness), Contribution (Contribution), Honesty (honesty), Excellent service (prime service). And the first step taken is to activate the customer and bring the account book to Customer Service.

Keywords: Service Strategy, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Analisis menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya, dan sebagainya). Pengertian analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen, hubungannya satu

sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu. Analisis dapat diartikan sebagai proses mencerna suatu masalah menjadi sederhana hingga dapat ditelaah dengan mudah.

Dengan pertumbuhan sektor perbankan syariah di Indonesia, layanan perbankan menjadi semakin konsisten dengan kemajuan teknologi. ATM (Anjungan Tunai Mandiri) adalah layanan penting yang sering digunakan oleh pelanggan. Meskipun ATM adalah alat penting untuk memudahkan transaksi keuangan, masalah pemblokiran ATM sering terjadi dan berdampak pada kemampuan nasabah untuk menggunakan layanan perbankan. Pemblokiran ATM bank syariah adalah masalah besar yang membutuhkan pemahaman yang mendalam serta strategi penanggulangan yang tepat. Penyebabnya dapat berupa masalah teknis keamanan atau kesalahan sistem yang dapat mengganggu layanan perbankan yang diberikan kepada pelanggan.

Industri perbankan syariah di Indonesia mengalami pertumbuhan yang bervariasi sesuai dengan pertumbuhan ekonomi nasional. Pengembangan industri perbankan syariah di Indonesia dilandasi oleh Undang-undang yang dikeluarkan oleh pemerintah, maupun kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh otoritas perbankan. Salah satu UuU yang melandasi awal perkembangan perbankan syariah adalah Undang-undang No.21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah yang terbit pada tanggal 16 Juli 2008. Dengan undang-undang tersebut, maka pengembangan industri perbankan syariah nasional memiliki landasan hukum yang cukup kuat sehingga mendorong pertumbuhan industri ini lebih cepat. Percepatan pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia, sampai saat ini terus didorong oleh otoritas perbankan, yaitu Otoritas Jasa Keuangan menuju industri perbankan syariah yang sehat, berkelanjutan, dan berkontribusi positif dalam mendukung pembangunan ekonomi yang berkualitas. Berdasarkan Roadmap perbankan syariah Indonesia 2015-2019, visi pengembangan perbankan syariah nasional adalah mewujudkan perbankan syariah yang berkontribusi signifikan bagi pertumbuhan ekonomi berkelanjutan, pemerataan pembangunan, dan stabilitas sistem keuangan serta budaya saing tinggi. Visi ini, merupakan pengembangan dari kebijakan pengembangan perbankan syariah pada tahun-tahun sebelumnya yang memfokuskan diri pada penguatan intermediasi perbankan syariah pada sektor ekonomi produktif, pengembangan dan pengayaan produk perbankan syariah yang lebih terarah, peningkatan sinergi dengan bank induk, peningkatan edukasi dan komunikasi (fokus pada parity dan distinctiveness), dan peningkatan good governance dan pengelolaan risiko kegiatan usaha perbankan syariah dan penguatan sistem pengawasan.

Terblokirnya kartu ATM dapat terjadi karena berbagai alasan, mulai dari masalah teknis hingga masalah keamanan yang dapat membahayakan informasi pelanggan. Ini mengganggu transaksi keuangan dan membuat lebih sulit bagi pelanggan untuk mendapatkan dananya.

Untuk menyelesaikan masalah ini, kami perlu melakukan analisis menyeluruh tentang faktor-faktor yang menyebabkan kartu ATM terblokir di bank syariah Indonesia KCP

Jeneponto, serta strategi respons yang efektif untuk menjaga ketersediaan dan keandalan kartu ATM. Terblokirnya kartu ATM memiliki konsekuensi sosial dan ekonomi yang besar.

Dampak Sosial: Gangguan Akses Keuangan, Nasabah menghadapi kesulitan untuk mengakses dana mereka karena kartu ATM terblokir. Selain itu, dapat mengganggu kemampuan nasabah untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari nasabah, seperti membayar tagihan, berbelanja, dan memenuhi kebutuhan mendesak lainnya. Ketidaknyamanan Nasabah: Pelanggan yang bergantung pada ATM untuk transaksi keuangan dapat merasa tidak nyaman jika ada masalah layanan. Ini dapat menyebabkan pelanggan tidak puas dengan layanan bank.

Dampak Ekonomi: Gangguan Transaksi Bisnis: Ini mungkin mengganggu transaksi bisnis, terutama bagi bisnis kecil dan menengah yang bergantung pada kartu ATM untuk transaksi harian. Blokir ATM dapat mengganggu transaksi bisnis mereka

Potensi Kerugian Finansial: Jika pelanggan tidak dapat menggunakan kartu ATM untuk membayar tagihan mereka, mereka dapat menghadapi keterlambatan pembayaran atau denda keterlambatan pembayaran, yang pada akhirnya dapat mengakibatkan kerugian finansial.

Kecemasan dan Ketidakpastian Ekonomi Rumah Tangga: Keluarga mungkin merasa cemas dan tidak yakin jika mereka tidak dapat mendapatkan dana, terutama jika ATM adalah alat penting untuk membiayai pengeluaran sehari-hari.

Oleh karena itu, penerapan strategi yang efektif untuk mengatasi terblokirnya kartu ATM di bank syariah Indonesia KCP Jeneponto memiliki dampak yang signifikan terhadap masyarakat secara keseluruhan, termasuk kepuasan pelanggan.

Selama era perbankan digital, kartu ATM sangat penting untuk memudahkan pelanggan melakukan transaksi finansial. Namun, pelanggan di berbagai bank, termasuk bank syariah Indonesia KCP Jeneponto, sering mengalami masalah ATM terblokir. Untuk mencapai tujuan ini, penelitian ini akan menyelidiki penyebab, dampak, dan strategi penanganan.

Dampak terblokirnya kartu ATM di bank syariah Indonesia KCP Jeneponto: Terblokirnya kartu ATM di bank syariah Indonesia KCP Jeneponto dapat memiliki beberapa efek negatif, seperti kesulitan bagi pelanggan untuk melakukan transaksi keuangan, penundaan pembayaran tagihan, keterlambatan penarikan uang. Hal ini juga dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan kekhawatiran bagi pelanggan tentang keamanan dan ketersediaan dana mereka.

Faktor-faktor yang menyebabkan kartu ATM terblokir itu bervariasi mulai dari kesalahan sering memasukkan PIN, transaksi yang dianggap mencurigakan oleh sistem keamanan, hingga masalah teknis yang mengganggu layanan ATM.

Menangani kartu ATM yang terblokir di bank syariah Indonesia KCP Jeneponto, pelanggan biasanya dapat menghubungi layanan pelanggan bank untuk mendapatkan bantuan dalam menangani ATM yang terblokir. Untuk membantu petugas bank untuk mendapatkan kembali akses kartu ATM yang terblokir, pelanggan harus memberikan identitas dan nomor rekening mereka. Kebijakan dan prosedur masing-masing bank syariah menentukan prosedur penanganan.

Sangat penting untuk memahami analisis berbagai strategi yang digunakan oleh bank syariah Indonesia untuk menangani terblokirnya kartu ATM:

Faktor Penyebab: Mengidentifikasi penyebab utama terblokirnya kartu ATM di sektor perbankan syariah dan berdampak kepada nasabah yaitu berpengaruh terhadap pengalaman dan kebutuhan finansial nasabah Strategi Efektif: Menggambarkan strategi yang dapat diterapkan untuk mengurangi risiko terblokirnya kartu ATM dan meningkatkan kehandalan layanan perbankan syariah.

Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang masalah ini, bank syariah dapat menerapkan strategi yang lebih efisien untuk menangani dan mencegah kartu ATM diblokir. Ini akan membuat nasabah lebih puas dan mempertahankan kepercayaan terhadap layanan perbankan syariah di Indonesia

METODE

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan suatu keadaan atau fenomena-fenomena apa adanya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Menurut Strauss dan Corbin bahwa riset kualitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak hanya dapat dicapai menggunakan prosedur statistik atau cara kualitatif lainnya. Adapun menurut Sugiono penelitian kualitatif sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti sesuatu yang amaliah karena pada kegiatannya peneliti mengumpulkan data berlandaskan pada sudut pandang dari sumber data bukan dari pandangan peneliti. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif upaya pelayanan nasabah yang mengalami kartu ATM terblokir pada Bank Syariah Indonesia KCP Jeneponto, berdasarkan kenyataan yang sedang berlangsung pada saat ini dan selanjutnya mencoba untuk memberikan pemecahan masalahnya dan dapat memberikan informasi yang akurat.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Bank Syariah Indonesia KCP Jeneponto, Jl Pahlawan NO 6 Ruko Jeneponto Regency, Bontosunggu. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei sampai bulan Juli 2024.

Informan Penelitian

Informan penelitian ini adalah karyawan *Customer Service* dan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jeneponto yang mengalami kartu ATM Terblokir

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 3 teknik pengumpulan data, yaitu sebagai berikut :

1. Observasi

Dalam hal ini peneliti akan melakukan penelitian dengan cara mengumpulkan data terhadap aktivitas yang dilakukan untuk mendapatkan data tertulis yang dianggap relevan.

2. Wawancara terstruktur

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara terstruktur, wawancara dengan Customer service dan nasabah yang ada pada di Bank Syariah Indonesia KCP Jeneponto dan mengumpulkan data dengan mengadakan tatap muka langsung. Wawancara dilakukan dengan memakai suatu pedoman wawancara berisi daftar pertanyaan sesuai dengan yang ingin dicapai.

3. Dokumentasi

Peneliti mencari data dokumentasi yang dapat dijadikan sebagai rujukan dalam penelitian ini, khususnya dokumentasi yang berhubungan dengan Bank Syariah Indonesia KCP Jeneponto.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles dan Huberman dalam sugiyono (2017:133) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu :

1. Reduksi data, dalam mereduksi data akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai dan telah ditentukan sebelumnya. Reduksi data juga merupakan suatu proses berfikir kritis yang memerlukan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi.
2. Penyajian data, dapat dilakukan dalam menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan mudah dipahami. (Sugiyono 2018 : 249)
3. Penarikan kesimpulan, Menurut sugiyono kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Berdasarkan penelitian dan pengamatan strategi pelayanan Customer service dalam pelayanan kartu ATM terblokir pada BSI KCP Jeneponto, peneliti membuat analisis mengenai strategi pelayanan tersebut. Sebagaimana diketahui bahwa strategi dasar utama pelayanan di BSI KCP Jeneponto sudah terlaksana dengan baik. Namun dengan demikian bahwa pelayanan yang dilakukan oleh karyawan Customer service pada BSI KCP Jeneponto seperti yang dijelaskan termasuk dalam kategori yang baik, dan perlunya up date prasarana seperti sistem pada BSI KCP Jeneponto supaya tidak sering mengalami error pada sistemnya dan perlu adanya tambahan strategi dalam meningkatkan kepuasan nasabah setiap tahunnya.

Berdasarkan analisis dan wawancara maka peneliti menggunakan startegi pelayanan seperti *Responiveness* (Cepat tanggap), *Competence* (Kompetensi), *Gredibility* (dapat dipercaya), *Contribution* (kontribusi) dan *Service Excellent* (Pelayanan prima), *Contribution* (Kontribusi), dan *Honesty* (Kejujuran)

1. *Responsiveness* (Cepat tanggap), Cepat tanggap yaitu kesedian karyawan untuk membantu para nasabah dan menyampaikan jasa secara tepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen.
2. *Competence* (Kompetensi), Bank Syariah Indonesia KCP Jeneponto menuntut setiap karyawan *Customer service* harus bisa meningkatkan keahliannya sesuai dengan tugas yang sudah diberikan dan diatur, kemudian dijalankan dengan baik sesuai dengan tuntutan profesi yang ada. Karyawan *Customer service* pada BSI KCP Jeneponto dituntut untuk bisa melayani nasabahnya dengan baik, dan bisa memenuhi keinginan nasabahnya atau menyelesaikan masalah yang dialami oleh nasabahnya. Kompetensi yang dimiliki oleh karyawan *Customer service* yaitu mereka dituntut untuk bisa memahami sifat dan karakter dari nasabahnya, maka hal ini nantinya akan memudahkan karyawan dalam menyelesaikan masalah yang dialami nasabahnya dan mampu memenuhi keinginan dari nasabahnya.
3. *Gredibility* (Dapat dipercaya), dalam hal ini mengembangkan perilaku yang dapat dipercaya oleh nasabah dan percaya kepada nasabah. Segala informasi yang diberikan kepada nasabah harus up date sehingga nasabah pun bisa mempercayai untuk melakukan transaksi.
4. *Service Excellent* (Pelayanan Prima), merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas suatu yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat. Karyawan *Customer service* harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk melampaui harapan dari nasabah serta memberikan kepuasan dan mendapatkan penilaian yang baik dari nasabah.

5. *Contribution* (Kontribusi), Bagi seorang karyawan customer service memberikan kontribusi yang positif berupa pemikiran dan tindakan yang bertujuan untuk mencapai pelayanan yang optimal untuk nasabah Bank Syariah Indonesia KVP Jeneponto merupakan keharusan, sebab hal ini akan memberikan penilaian untuk kinerja karyawan *Customer service* baik atau tidaknya pelayanan yang sudah diberiksn untuk nasabahnya.

Strategi ini digunakan agar karyawan *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Jeneponto mampu memberiksn pelayanan yang baik atau sesuai dengan standar aturan yang ada pada Bank Syariah Indonesia KCP Jeneponto, sebab nasabah akan menilai kinerja karyawan tersebut baik atau tidaknya dari tindakan yang diberikan

Menurut ibu Fitria Rahmadani sebagai nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jeneponto tentang pelayanan yang diberikan oleh karyawan *Customer Service*, beliau mengatakan bahwa selama pelayanan beerlangsung beliau merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Customer service. Petugas melayani dengan ramah, sopan, berpenampilan bersih, rapi, tidak membedakan kedatangan nasabah, cepat dan tanggap terhadap permintaan nasabah hingga tuntas. Sehingga hal ini membuat ibu Fitria Rahmadani merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas BSI KCP Jeneponto.

Sedangkan menurut ibu Bansuhari dan ibu Irliyanti sebagai karyawan di Bank Syariah Indonesia KCP Jeneponto tentang pelayanan yang diberikan oleh karyawan *Customer Service* baik dan transparan serta tidak membedakan urutan kedatangan nasabah, sehingga beliau merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Menurut Bapak Ilyas sebagai nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jeneponto merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan *Customer service*, menurut beliau pelayanan yang diberikan untuk nasabahnya sudah baik, hal ini ditunjukan ketika bapak ilyas ingin memperbaiki kartu ATM nya yang terblokir atau bermasalah beliau tidak mengantri terlalu lama, dan Customer service dalam pelayanannya sangat sopan, bersih dan cepat.

Menurut ibu Yanti dan ibu Desri susianti sebagai nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jeneponto ketika peneliti melakukan wawancara, pelayanan *Customer Service* pada BSI KCP Jeneponto sudah sangat baik, hal ini dilihat dari setiap ada nasabah yang datang beliau selalu dilayani dengan baik, sopan, ramah dan cepat. Customer service ketika ada nasabah yang mengeluh tentang kartu ATM terblokir maka dijelaskan langkah-langkah apa saja dilakukan untuk menyelesaikan keluhan tersebut, sehingga ibu yanti dan ibu desri susianti merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Menurut ibu st. rosmini, sebagai nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jeneponto menurut beliau pelayanan yang diberikan oleh karyawan *Customer service* Bank Syariah Indonesia KCP Jeneponto sudah baik namun belum terlalu baik. Hal ini terbukti dari pengalaman ibu st. rosmini yang mengalami lupa Pin Atm lalu beliau mengajukan keluhan ke *customer service* , beliau dilayani dengan baik namun proses penyelesaiannya terlalu lama.

Sehingga hal itu membuat beliau tidak sabar menunggu, meskipun pada akhirnya bisa diselesaikan namun penanganannya masih kurang cepat.

Menurut ibu Sri nengsih dan ibu suratni, sebagai nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jeneponto menurut beliau pelayanan yang diberikan customer service sudah baik karena saat pelayanan itu cepat, bersih, ramah, sopan dan tidak membedakan urutan kedatangan nasabah sehingga beliau merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Sedangkan menurut ibu Riska sebagai nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jeneponto menurut beliau pelayanan yang diberikan biasa saja atau sedang dan beliau tidak puas atas pelayanan yang diberikan.

Menurut ibu Maya sebagai Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jeneponto bahwa pelayanan yang berikan saat kartu ATM nya terblokir karena salah PIN itu prosesnya terlalu rumit dan berbelit-belit dan harus melalui banyak prosedur dan sangat menyusahkan dan tidak terlalu puas terhadap pelayanan yang didapatkan.

Menurut ibu Najwa sebagai nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jeneponto bahwa pelayanan yang didapatkan saat kartu ATM nya terblokir karena kesalahan sistem, beliau mengatakan bahwa beliau sangat frustrasi karena harus menghabiskan waktu dan energi untuk masalah yang seharusnya bisa diselesaikan dengan cepat, beliau merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan seharusnya ada solusi yang lebih efisien untuk masalah ini.

KESIMPULAN

Strategi pelayanan kartu ATM Terblokir di Bank Syariah Indonesia KCP Jeneponto terhadap kepuasan nasabah, meliputi strategi mendasar yaitu harus bersikap ramah, komunikatif, aktivasi awal dan membawa buku rekening serta name tag yang selalu diperhatikan. Dari strategi mendasar tersebut ada beberapa strategi pelayanan yang utama meliputi beberapa aspek yaitu *responsiveness* (cepat tanggap), *competence* (kompetensi), *credibility* (dapat dipercaya) dan *service excellent* (pelayanan prima). Berdasarkan dari penelitian diatas pelayanan yang diberikan *customer service* sudah memenuhi standar, hal ini dapat dilihat dari beberapa strategi yang digunakan salah satunya yaitu *Service excellent* (pelayanan prima) sehingga nasabah merasa puas.

Dari 9 responden yang peneliti wawancarai pelayanan kartu ATM terblokir yang diberikan karyawan customer service kepada nasabah sudah baik namun tetap harus mengadakan evaluasi kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-qur'an dan terjemahnya, departemen agama republik Indonesia
- Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah Abdul somad L.c.,M.A Tentang Bank syariah
- Analisis (2016) Dalam KBBI Daring, diakses pada 24 April 2024, dari <https://kbbi.web.id/analisis/>
- Arikunto, (2017:173) "Pengertian populasi, pengembangan instrumen penelitian dan penilaian program.Yogyakarta diakses pada tanggal 27 April 2024
- Arikunto, (2017:173) Pengertian sampel pengembangan instrumen penelitian dan penilaian program.Yogyakarta diakses pada tanggal 27 April 2024
- Buya yahya, (2023) Tentang Bank Syariah dan Bank Konvensional, Lazuardi Ferara
- Desi Marlina, (2018) "Strategi Pelayanan customer service dan teller dalam meningkatkan kepuasan nasabah di bri syariah metro"
- Didin Fatihudin, Agung Firmanysah, (2019) Pemasaran jasa, (Yogyakarta: CV Budi Utama), hlm 219.
- Handayani, (2020) Pengertian populasi, metodologi penelitian.Yogyakarta: Grafika diakses pada tanggal 27 April 2024
- Hani Werdi Apriyani, (2017) Perkembangan industry perbankan syariah di Indonesia : Analisis peluang dan tantangan, diakses pada tanggal 29 April 2024 <http://jurnal.unimus.ac.id>
- Hilda Sanjayawati, (2019) "Perilaku complain, penanganan complain dan atribut harga pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan"
- Luvita Nadia Putri, (2021) "Peran customer service dalam menangani complain mesin atm di bri syariah kc.bandar lampung"
- Nunung Sari, Nurwahida, Rahman Subha, (2022) " Peran Customer service dalam handling complain untuk kepuasan nasabah pada BRI unit Sangiasseri kecamatan sinjai selatan" diakses pada tanggal 27 Mei 2024 <http://journal.iaimsinjai.ac.id/index.php/Asy-Syarikah>
- Mohammad Rendy Nugroho " Pengaruh kualitas pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah
- Mohamad Ainun Najib (2017) Penguatan prinsip syariah pada produk Bank syariah, jurnal Jurisprudence diakses pada tanggal 28 April 2024, <https://journals.ums.ac.id/>
- Philip Kotler "Manajemen pemasaran perspektif asia" (Jakarta: Salemba Empat Prentice Hall), h, 52
- Qudratullah, Hartina Fattah (2018) Manajemen media radar selatan dalam meningkatkan jumlah pengiklan , diakses pada tanggal 22 Mei 2024 <http://jurnal.wicida.ac.id>.

- Sannita, Darwis Harahap, Sulaiman Efendi, Husni, (2022)“Strategies for handling problematic ATM complaints in increasing customer satisfaction AT PT . Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan”. Diakses pada tanggal 23 April 2024 <http://repo.uinsyahada.ac.id/eprint/1357>.
- Susi Indriyan, (2016) “Pengaruh penanganan keluhan (Complain Handing)terhadap kepercayaan dan komitmen mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar lampung”
- Sannita Zega, (2020) “Strategi penanganan keluhan ATM bermasalah dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT.Bank Muamalat Indonesia, TBK ke padang sidupuan”
.Diakses pada tanggal 23 Maret 2024 <http://etd.uinsyahada.ac.id/id/eprint/8933> Sugiyono, (2019) pengertian analisis, p,319, diakses pada tanggal 20 maret 2024
- Sugiyono dan susanto,(2019). Metodologi penelitian kualitatif dan kuantitatif dan R&D. Bandung : ALFABETA
- Tim penyusun,kamus besar bahasa indonesia,Jakarta:Balai pustaka,2015 Prof.
- Dr.H. Hendi suhendi,M.Si, (2017) “Fiqh Muamalah’
- Yuni Septiani, juni (2020) “Analisis kualitas layanan sistem informasi Akademik Universitas Abdurrah. Terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode sevqual jurnal teknologi dan open source”. 3 No 1. 13