

ABSTRAK

Nor' Aina, 2017. *Problematika karyawan PT. Global Arta Borneo terhadap layanan ATM CIMB Niaga Syariah Banjarmasin* Jurusan Perbankan Syariah. Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Pembimbing: (I) Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI (II) Annisa Sayyid, SHI, MSI.

Kata Kunci Problematika karyawan, terhadap layanan Atm

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya problematika yang dialami nasabah PT. Global Arta Borneo terhadap layanan ATM Commerce International Merchant Bankers (CIMB) Niaga Syariah Banjarmasin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa problematika karyawan PT. Global Arta Borneo terhadap layanan ATM CIMB Niaga Syariah Banjarmasin dan bagaimana cara CIMB Niaga syariah mengatasi problematika karyawan PT. Global Arta Borneo terhadap layanan ATM CIMB Niaga Syariah Banjarmasin.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field research*) dan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode wawancara dan dokumentasi. Subjek penelitian ini adalah *manager, customer service* dan nasabah bank CIMB Niaga Syariah dari PT. Global Arta Borneo yang mengalami problematika layanan ATM dengan objek penelitian problematika karyawan PT. Global Arta Borneo terhadap layanan ATM CIMB Niaga Syariah Banjarmasin.

Melalui teknis analisis kualitatif, penelitian ini menghasilkan temuan-temuan: Pertama: Problematika karyawan PT. Global Arta Borneo terhadap layanan ATM yang berdasarkan terdapat di lapangan seperti kartu tertelan, saldo berkurang uang tidak keluar. Biaya administrasi terpotong dua kali, dan transfer gagal. Problematika ATM tidak akan terjadi jika manajemen layanan ATM bank tersebut bagus.

Kedua: Seharusnya langkah yang bisa diambil oleh CIMB Niaga Syariah untuk menghindari terjadinya problem pada layanan ATM yang pertama meningkatkan keamanan dalam mengawasi sistem ATM sehingga tidak membuat nasabah merasa ketidakpuasan atas layanan yang difasilitasi oleh CIMB Niaga Syariah. Kedua layanan ATM seharusnya lebih ditingkatkan sehingga nasabah merasakan nyaman atas layanan yang difasilitasi oleh CIMB Niaga Syariah. Ketiga jika terjadi problem penanganannya proses lebih cepat dan tidak membuat nasabah menunggu lama.