**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. Latar Belakang

Seiring dengan semakin berkembangnya kehidupan dunia yang mendorong berbagai Kemudahan terhadap masyarakat untuk menyimpan dana saat ini masyarakat di mudahkan dengan keberadaanya bank. Serta kegiatan ekonomi msyarakat tidak dapat dipisahkan dengan bank sebagai lembaga perantara keuangan. Selain itu, bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui simpanan dan pinjaman kepada masyarakat dimana hal tersebut dapat meningkatakan taraf hidup masyarakat secara global yang berperan penting sebagai penggerak perekonomian . Bank Mega syariah adalah badan usaha yang bergerak dibidang perbankan yang bertindak sebagai perantara jasa keuangan antara pihak bank dengan nasabah. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakat. maka, bank perlu menyiapkan sumber daya manusia (karyawan) yang kompeten di bidan perbankan yang mampu memenuhi kebutuhan nasabah serta mampu menangani setiap komplain yang disampaikan

.Pengertian keluhan Itu sendiri secara umum adalah sebuah informasi yang diberikan oleh pihak kedua karena rasa ketidaksesuai dalam menerima sebuah produk atau jasa. Penyebap terjadinya keluhan yaitu produk yang di hasilkan kurang sempurna atau produk tidak sesuai dengan kriteria yang dijabarkan. Aspek sumberdaya manusia yang kurang cepat dalam merespon keluhan nasabah, aspek sistem hal ini disebabkan oleh adanya kesalahan di dalam proses pelaksanaan operasional bank yang berasal dari kegagalan system jaringan , pelayanan yang tidak memuaskan dan tidak berorientasi kepada pelanggan. Permasalahan yang biasanya terjadi adalah permasalahan Kartu ATM tertelan ,saldo rekening terdebet dengan sendirinya maupun tentang ketidakpastian suatu produk bank tersebut. Setiap keluhan nasabah merupakan bahan pelajaran bagi bank itu sendiri untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Dalam menangani komplain yang disampaikan oleh nasabah diharapkan setiap karyawan bank harus mampu menangani dan memberikan solusi terbaik yang tetap mengacu kepada prinsip 5 S (Senyum, Salam,Sapa,Sopan,Santun). Dalam pelakasanaan operasional perbankan, sering kali terdapa tkomplain baik secara langsung maupun tidak langsung. Keluhan nasabah apabila tidak diselesaikan dengan baik oleh pihak bank maka, akan terjadi perselisihan antar apihak bank dan nasabah sehingga, dapat menurunkan tingkat kepercayaan dan reputasi suatu bank karena ketidakpuasan dalam penyelesaian komplain . oleh karena itu,untuk mengurangi permasalahan mengenai complain nasabah pihak bank harus meningkatkan pelayanan dan selalu melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang tersedia.

Dari uraian di atas penyusun tertarik untuk memilih laporan tugas akhir dengan judul**“ Tinjauan Penanganan Keluahan Nasabah”** pada PT.Bank Mega Syariah

* 1. Identifikasi Masalah

Dalam tugas akhir ini penulis mencoba mengulasnya secara lebih jelas namun untuk menghindari melebarnya pembahasan penulis melakukan pembahasan berdasarkan perumusan masala hdiantaranya :

1. Komplain apa saja yang terjadi di kantor Bank Mega Syariah, cabang djuanda?
2. Bagaimana prosedur pengajuan komplain yang disampaikan?
3. Apa saja persyaratan dokumen yang di lampirkan nasabah dan dokumen yang harus dipersiapkan oleh bank dalam pengajuan komplain ?
4. Apakah penaganan keluhan nasabah sudah dilakukan sesuai prosedur yang ditentukan perusahaan ?
   1. Maksud Dan TujuanPembahasan

Makalah ini dibuat dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat tugas akhir. Oleh karena itu, sebagai penunjang demi tercapainya tujuan yang dimaksud Ada pun tujuan penyusunan berdasarkan rumusan masalah berbagai berikut :

1. Untuk lebih mengetahui komplain-komplain apa saja yang sering terjadi di Bank Mega Syariah.
2. Untuk lebih mengetahui secara detail bagaimana mekanisme pengajuan komplain pada Bank Mega Syariah.
3. Untuk lebih mengetahui persyaratan apa saja yang harus nasabah lampirkan pada saat pengajuan complain tersebut.
4. Untuk lebih mengetahui tindakan bank agar complain tidak terjadi lagi .
   1. Waktu Dan Tempat Kerja

Waktu dan tempat Praktek kerja lapangan dilakasanakan oleh penyusun selama enam (6) dimulai terhitung pada tanggal 31 Mei 2018 s/d 31Oktober 2018. Adapun salah satu dari peraturan ketetapan yang berlaku adalah mengenai jadwal masuk kerja yang disesuaikan dengan jadwal masuk para karyawan ,yaitu dilakasanakan setiap senin pukul 08.00 s/d 18.00 WIB.

Pada praktek kerja lapang ini penyusun berkesempatan untuk bekerja di kantor Bank Mega Syariah yang beralamat di jalanIr.H.Juanda No. 38-40 Kota Bogor.