

SKRIPSI

**EKSPLORASI RESPON NASABAH TERHADAP
KEGAGALAN TRANSAKSI ANJUNGAN TUNAI
MANDIRI (ATM) BANK ACEH SYARIAH: STUDI
KUALITATIF TENTANG
KEPUASAN DAN LOYALITAS**



DISUSUN OLEH :

LISA MUNAFIZA

NIM : 220603067

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2026M/1448H**

SKRIPSI

EKSPLORASI RESPON NASABAH TERHADAP KEGAGALAN TRANSAKSI ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM) BANK ACEH SYARIAH: STUDI KUALITATIF TENTANG KEPUASAN DAN LOYALITAS



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2026M/1448H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Lisa Munafiza
NIM : 220603067
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Menyerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 19 Agustus 2026

Yang Menyatakan



Lisa Munafiza

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**Eksplorasi Respon Nasabah Terhadap Kegagalan Transaksi Anjungan Tunai Mandiri
(Atm) Bank Aceh Syariah: Studi Kualitatif Tentang Kepuasan Dan Loyalitas**

Disusun Oleh:

Lisa Munafiza

NIM. 220603067

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat
penyelesaian studi pada

Program Studi Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I



Dr. Evrivenni, S.E., M.Si, CTT., CATr, CCSM

NIP: 198304132023212025

Pembimbing II



Ella Annissa, M.E

NIP: 199612102025052007

Mengetahui

Ketua Program Studi Perbankan Syariah



Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag

NIP. 197711052006042003

Eksplorasi Respon Nasabah Terhadap Kegagalan Transaksi Anjungan Tunai Mandiri (Atm) Bank Aceh Syariah: Studi Kualitatif Tentang Kepuasan Dan Loyalitas

NIM: 220603067

Pada Hari/Tanggal Rabu, 19 Agustus 2026 M
 06 Rabiul Awal 1448 H

Banda Aceh,
Dewan Penguji Sidang Skripsi



Prof. Dr. Hafas Furqani, M. Ec.
NIP. 19800625200901 1009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darassalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Lisa Munafiza

NIM : 220003067

Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

E-mail : 220003067@student.ar-raniry.ac.id

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

☐ Tugas Akhir ☐ KKU ☐ Skripsi

yang berjudul:

Eksplorasi Respon Nasabah Terhadap Kegagalan Transaksi Anjungan Tunai Mandiri

(Atm) Bank Aceh Syariah: Studi Kualitatif Tentang Kepuasan Dan Layalitas

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non- Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh

Pada Tanggal : 19 Agustus 2026

Mengetahui,

Penulis

Lisa Munafiza
NIM. 220003367

Pembimbing I

Dr. Evvivenni, S.E., M.SI, CTT., CATr, CCSM
NIP: 198504132023212025

Pembimbing II

Ella Annissa, M.F
NIP: 199612102025052007

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Teruslah bangkit dalam menggapai harapan meski banyak
anak tangga yang harus kau pijak”

(Lisa Munafiza)

“Petiklah buah dari pohonnya jika sudah matang, kutiplah hal
baik dari seseorang yang sudah berakhlak dan berilmu”

(Lisa Munafiza)

“letakan aku dalam hatimu, maka aku akan meletakanmu
dalam hatiku”

(QS. Al-Baqarah: 152)

“Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini
kecuali lembar persembahan. Dengan mengucapkan Syukur
atas Rahmat Allah Swt, skripsi ini saya persembahkan sebagai
tanda bukti kepada mama tercinta, kakak, abang, Riswana dan
teman-teman yang selalu memberi support untuk
menyelesaikan skripsi ini”

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah Rabbil'alamin,

Puji dan syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul **“Eksplorasi Respon Nasabah Terhadap Kegagalan Transaksi Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank Aceh Syariah: Studi Kualitatif Tentang Kepuasan Dan Loyalitas ”**. Shalawat dan salam penulis haturkan kepada nabi besar Muhammad SAW, yang telah membimbing kita dari alam kebodohan menuju alam penuh dengan ilmu pengetahuan dan memberi inspirasi kepada penulis untuk selalu semangat dalam belajar dan berkarya.

Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan dan memperoleh gelar sarjana pada program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam proses penyelesaian ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang terkait. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan yang sebesar-besarnya sekaligus mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag. dan Ana Fitria, S.E., M.Sc, RSA selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Hafiidz Maulana S.P., S.H.I., M.E selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memfasilitasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Dr. Evy Iskandar, S.E., M.Si., A.k.. CA..CPA selaku dosen penasehat akademik yang telah membantu awal mula pengerjaan skripsi penulis.
5. Dr. Evriyenni, S.E., M.Si. CTT., CATr., CCSM selaku pembimbing I dan Ella Annissa, M.E selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu dan mencurahkan ilmu pengetahuannya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Seluruh dosen, dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta segenap pengurus dan pegawai perpustakaan utama Universitas Islam Negeri Ar-Raniry dan Ruang baca FEBI yang sudah memberikan fasilitas untuk mengadakan studi kepustaka.
7. Kedua Pintu surgaku, ibu Jasmaniah dan Ayah Alamsyah. Terimakasih yang tiada terhingga kupersembahkan skripsi ini untuk ibu dan ayah, ibu mungkin tamatan SMA dan ayah tamatan SD tapi ibu dan ayah berhasil membuat anaknya bisa kuliah dan sarjana, Anak bungsu ini bangga memiliki

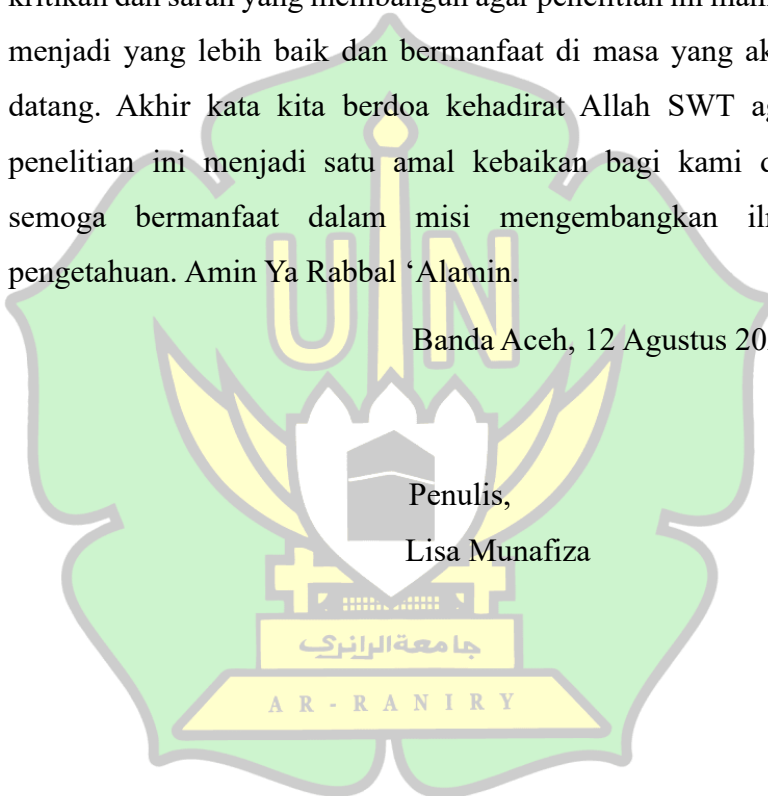
ibu dan ayah yang kuat dan bisa selalu menguatkan anaknya seperti sekarang ini.

8. Kepada saudaraku yang tak kalah penting kehadirannya kakak Ernawati yang telah membantu kuliah saya sehingga saya bisa sarjana dan Abang hamidi, junaidi dan zahrul fahzil. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup peneliti.
9. Kepada sahabat-sahabatku Syifa urrahmi, S.H. (cipung) , Lisnadia, S.AP. (nanad), Naziratul Ulva, S.H. (upa), Lilis Lajuna (dek lin), Asmaul Husna, S.E. (ustadet), Idayani, S.E. (idet), yang selalu mensupport penulis mulai dari awal perkuliahan sampai proses penulisan skripsi ini hingga sampai ditahap mendapatkan gelar sarjana, terimakasih tak terhingga untuk kalian semua.
10. Seluruh teman-teman seperjuangan khususnya Ayu asfira husnita, Nurul Astika, Alina Fajar, yang telah memberi semangat dan sama-sama berjuang dalam menyelesaikan tugas akhir demi mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi.
11. Buat diri saya pribadi terimakasih telah kuat sampai sekarang, telah bertahan sampai sekarang disaat penulis tidak percaya dengan dirinya sendiri. Terimakasih sudah dapat bertahan dan mampu menyelesaikan studi ini. Ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu apapun kekurangan dan kelebihanmu mari tetap bertahan dan berjuang untuk kedepan.

Semoga segala jasa bantuan, motivasi dan arahan yang diberikan dapat menjadi amalan yang baik dan pahala sehingga memperoleh balasan yang layak dan lebih baik dari Allah SWT. Penulis menyadari penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang membangun agar penelitian ini mampu menjadi yang lebih baik dan bermanfaat di masa yang akan datang. Akhir kata kita berdoa kehadiran Allah SWT agar penelitian ini menjadi satu amal kebaikan bagi kami dan semoga bermanfaat dalam misi mengembangkan ilmu pengetahuan. Amin Ya Rabbal ‘Alamin.

Banda Aceh, 12 Agustus 2026

Penulis,
Lisa Munafiza



TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H

13	ث	Sy	28	ع	,
14	ص	Ş	29	ي	Y
15	ض	D			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
َ	<i>Fathah</i>	A
ِ	<i>Kasrah</i>	I
ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
يَ	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
وَ	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

Kaifa : كيف

Haula : هول

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
------------------	------	-----------------

اَ/يَ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau ya	Ā
يِ	<i>Kasrah</i> dan ya	Ī
يُ	<i>Dammah</i> dan wau	Ū

Contoh:

qāla : قَالَ

ramā : رَمَى

qīla : قِيلَ

yaqūlu : يَقُولُونَ

4. Ta *Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk ta *marbutah* ada dua.

a. Ta *marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

raudāh al-atfāl/ raudatulatfāl:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ

al-Madīnah al-Munawwarah/:

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ

Ṭalḥah:

طَلْحَة

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

ABSTRAK

Nama Mahasiswa : Lisa Munafiza
NIM : 220603067
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Judul : Eksplorasi Respon Nasabah Terhadap Kegagalan Transaksi Anjungan Tunai Mandiri (Atm) Bank Aceh Syariah: Studi Kualitatif tentang Kepuasan dan Loyalitas
Tebal Skripsi : Halaman
Pembimbing I : Dr. Evriyenni, S.E., M.Si. CTT., CATr, CCSM
Pembimbing II : Ella Annissa, M.E

Kegagalan transaksi Anjungan Tunai Mandiri (ATM) merupakan salah satu bentuk gangguan layanan yang dapat menjadi pengalaman yang berbeda bagi setiap nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi respons nasabah terhadap kegagalan transaksi ATM di Bank Aceh Syariah serta memahami pengalaman nasabah terkait kepuasan dan loyalitas setelah mengalami kegagalan transaksi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian eksploratif. Informan penelitian terdiri dari tujuh orang nasabah yang pernah mengalami kegagalan transaksi ATM dan empat orang *Customer Service* yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegagalan transaksi meliputi gagal tarik tunai, gagal transfer, gagal setor tunai, dan kartu ATM tertelan yang menimbulkan respons kognitif, afektif, dan konatif. Enam informan menyatakan puas terhadap penanganan bank, sedangkan satu informan kurang puas karena lamanya pengembalian dana. Sebagian besar informan tetap menggunakan layanan Bank Aceh Syariah, sementara sebagian lainnya mengalami penurunan intensitas penggunaan dan keraguan dalam merekomendasikan bank. Penanganan pengaduan dilakukan melalui verifikasi, pemeriksaan transaksi, koordinasi, dan pemberian informasi kepada nasabah. Temuan menunjukkan bahwa pengalaman nasabah berbeda berdasarkan jenis kegagalan, urgensi dana, lama penyelesaian, komunikasi, pengalaman sebelumnya, dan persepsi terhadap penanganan pengaduan.

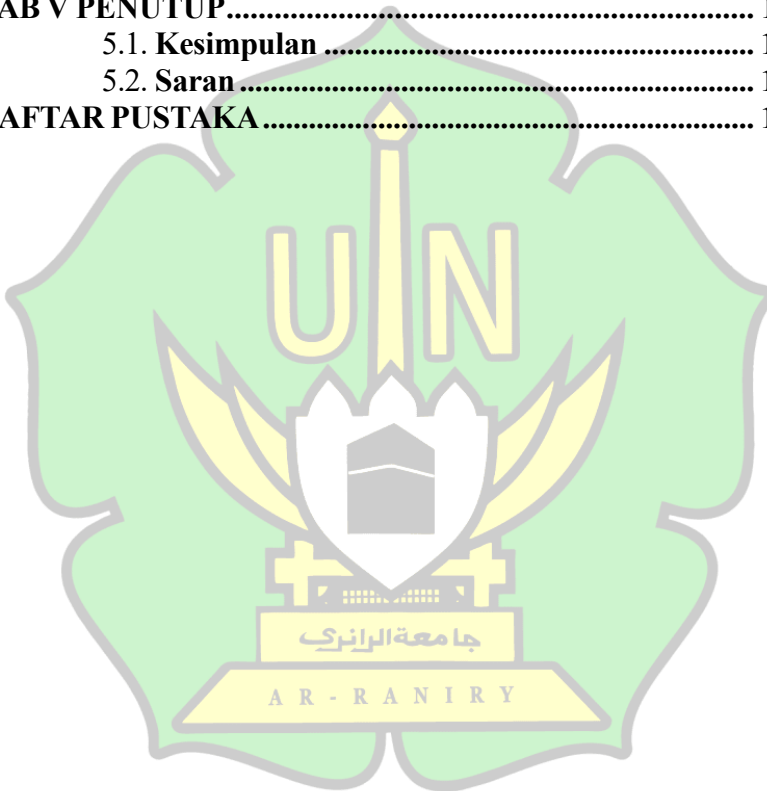
Kata Kunci: ATM, kepuasan, loyalitas, nasabah, Bank.

DAFTAR ISI

LEMBARPERNYATAANKEASLIANKARYAILMIAH.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....	iii
LEMBARPENGESAHANSIDANGHASIL.....	iv
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATAPENGANTAR.....	vii
TRANSLITERASIARAB-LATINDAN SINGKATAN	xi
ABSTRAK	xvi
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.5. Sistematika Pembahasan.....	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	15
2.1. Kegagalan Layanan (service failure)	15
2.1.1.pengertian service failure.....	15
2.1.2.jenis-jenis service failure.....	15
2.1.3.service recovery (pemulihan layanan).....	17
2.2. Perbankan Syariah	18
2.2.1. Pengertian Perbankan Syariah	18
2.2.2. Prinsip-prinsip Perbankan Syariah	20
2.3. Anjungan Tunai Mandiri (ATM).....	27
2.3.1. Pengertian ATM	27
2.3.2. Fungsi dan manfaat ATM.....	30
2.3.3. Kegagalan Transaksi ATM.....	31
2.4. Konsep Respon Nasabah	35
2.4.1. Penngertian Respon Nasabah	35
2.4.2. Bentuk-Bentuk Respon Nasabah	35
2.4.3. Macam-macam Respon (Kognitif, Afektif, dan Konatif).....	38
2.4.4. Respon nasabah terhadap Kegagalan Layanan.....	40

2.5. Kepuasan dan Loyalitas Nasabah	41
2.5.1. Kepuasan Nasabah.....	41
2.5.2. Loyalitas Nasabah.....	43
2.6. Penelitian Terkait	45
2.7. Kerangka berpikir	43
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	67
3.1. Desain Penelitian.....	67
3.2. Subjek dan Lokasi Penelitian	68
3.2.1. Subjek penelitian	68
3.2.2. Lokasi Penelitian	69
3.2.3. Waktu Penelitian.....	69
3.3. Sumber data.....	69
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	71
3.5. Metode Analisis Data	74
3.6. Uji Keabsahan Data	76
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	78
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	78
4.1.1. Sejarah Bank Aceh Syariah.....	78
4.1.2. Visi, Misi, dan Motto Bank Aceh Syariah....	81
4.1.3. Produk Dan Jasa Bank Aceh Syariah.....	83
4.2. Karakteristik Informan Penelitian	87
4.3. Hasil Penelitian	89
4.3.1. Pengalaman Nasabah yang Mengalami Gagal Tarik Tunai	90
4.3.2. Pengalaman Nasabah yang Mengalami Gagal Transfer	92
4.3.3. Pengalaman Nasabah yang Mengalami Gagal Setor Tunai	94
4.3.4. Pengalaman Nasabah yang Mengalami ATM Tertelan.....	97
4.3.5. Kepuasan Nasabah terhadap Penanganan Transaksi ATM.....	100
4.3.6. Loyalitas Nasabah setelah Mengalami Kegagalan Transaksi ATM.....	104
4.3.7. Upaya Bank Aceh Syariah dalam Menangani Kegagalan Transaksi ATM.....	108
4.4. Pembahasan	112
4.4.1. Kegagalan Transaksi ATM sebagai Bentuk	

Service Failure	112
4.4.2. Peran <i>Service Recovery</i> dalam Membentuk Kepuasan Nasabah	116
4.4.3. Peran <i>Service Recovery</i> dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah	120
4.4.4. Respons Nasabah terhadap Kegagalan Transaksi ATM	124
4.4.5. Sintesis Temuan Penelitian	129
BAB V PENUTUP.....	133
5.1. Kesimpulan	133
5.2. Saran	135
DAFTAR PUSTAKA.....	137



DAFTAR TABEL

Tabel1.1.DataPengaduanKonsumen.....	3
Tabel2.1.pemelitanTerdahulu	56
Tabel4.2.KarakteristikInformanPenelitian.....	87



DAFTAR GAMBAR

Gambar1.1.Diagram Jumlah Pengaduan ATM/Kartu Debit Tahun2023–2025.....	5
Gambar2.1,KerangkaBerpikir	66



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	
Pedoman Wawancara.....	144
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian	146





BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sektor perbankan merupakan bagian penting dari perekonomian Indonesia karena menjadi tempat berlangsungnya berbagai transaksi keuangan untuk memenuhi kebutuhan ekonomi masyarakat yang terus meningkat. Melalui fungsi intermediasi, Bank menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit atau pembiayaan guna mendukung aktivitas ekonomi. Dalam kegiatan operasionalnya, bisnis perbankan melibatkan berbagai pihak yang saling berhubungan, salah satunya adalah nasabah yang berperan sebagai sumber dana utama bagi bank. Oleh karena itu, kepercayaan dan kepuasan nasabah menjadi faktor penting yang harus dijaga agar bank dapat mempertahankan keberlangsungan usahanya serta meningkatkan loyalitas nasabah terhadap layanan perbankan (Anwar, 2021).

Bank, menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat guna meningkatkan taraf hidup. Sementara itu, Bank Syariah sebagaimana diatur dalam Pasal 1 Poin 7 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan Prinsip Syariah yang meliputi Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Sebagai

lembaga penyedia layanan keuangan, Bank dituntut memberikan pelayanan berkualitas tinggi agar mampu bersaing, sehingga diperlukan strategi pelayanan yang unggul serta didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten untuk memenuhi harapan nasabah ((IBI), 2014). Dalam pelaksanaan layanan perbankan, tujuan utama yang harus dicapai adalah kepuasan nasabah, karena pelayanan yang baik akan mendorong terciptanya loyalitas nasabah terhadap bank (Barata, 2003). Selain itu, Bank juga perlu menjaga reputasi yang baik melalui mutu produk, mutu layanan, dan mutu keamanan agar kepercayaan masyarakat dapat terus terpelihara (Kasmir, 2004).

Nasabah yang menggunakan layanan yang ditawarkan oleh pihak bank, di mana bank mengenalkan dan menawarkan produk-produk seperti Electronic Banking, Tabungan, Deposito, Kartu Kredit, dan Anjungan Tunai Mandiri (ATM), agar nasabah dapat menyimpan dana mereka. Anjungan Tunai Mandiri (ATM) adalah mesin transaksi dengan sistem komputerisasi yang memungkinkan pelanggan melakukan transaksi seperti cek saldo, tarik tunai, transfer uang, dan pembayaran tagihan dengan mudah dan praktis tanpa perlu bertemu dengan teller.

ATM membantu bank mengoptimalkan pelayanan melalui fitur-fiturnya, menggantikan peran kasir dan teller, serta tersedia di tempat umum seperti pusat perbelanjaan tanpa batasan jam operasional. Namun, penggunaan ATM tidak selalu tanpa masalah karena teknologi modern pun dapat mengalami kegagalan, seperti kartu ATM tertelan di mesin, transaksi yang

tidak berhasil karena masalah jaringan, atau tarik tunai yang tidak keluar meskipun saldo berkurang (Fatih, 2023).

Fenomena kegagalan transaksi ATM ini sering terjadi di Bank Aceh Syariah, memicu respon negatif nasabah seperti frustrasi, pengaduan, atau penurunan kepercayaan terhadap layanan syariah. Berikut Adalah tabel tentang data pengaduan konsumen dan layanan perbankan sebagai dasar analisis kegagalan transaksi ATM pada Bank Aceh Syariah.

Tabel 1.1
Data Pengaduan Konsumen dan Layanan Perbankan
sebagai Dasar Analisis Kegagalan Transaksi ATM pada
Bank Aceh Syariah

Tahun	Jenis Data	Nilai/Deskripsi
2023	Total Pengaduan sektor perbankan	Total pengaduan yang diterima OJK melalui Portal Pelindungan Konsumen per tanggal 31 Desember 2023 mencapai 10.848 (sepuluh ribu delapan ratus empat puluh delapan) pengaduan.
2023	Pengaduan Bank Umum Syariah	581 (lima ratus delapan puluh satu) pengaduan
2023	Pengaduan sistem layanan informasi keuangan	1.657 pengaduan
2023	Produk tabungan yang Diadukan	777 pengaduan
2024 (hingga 30 Nov)	Pengaduan sektor perbankan	11.901 pengaduan

31 Des 2024	Data spesifik Bank Aceh Syariah – jumlah ATM	Bank Aceh Syariah memiliki sekitar 347 mesin ATM yang tersebar di berbagai wilayah di Provinsi Aceh untuk mendukung layanan transaksi nasabah.
2023-2025	Pengaduan nasabah terkait ATM/kartu debit	Sebanyak 27.840 pengaduan layanan atm yang masing-masing pada tahun 2023 sebanyak 8.890, tahun 2024 sebanyak 7.494, dan pada tahun 2025 sebanyak 11.456

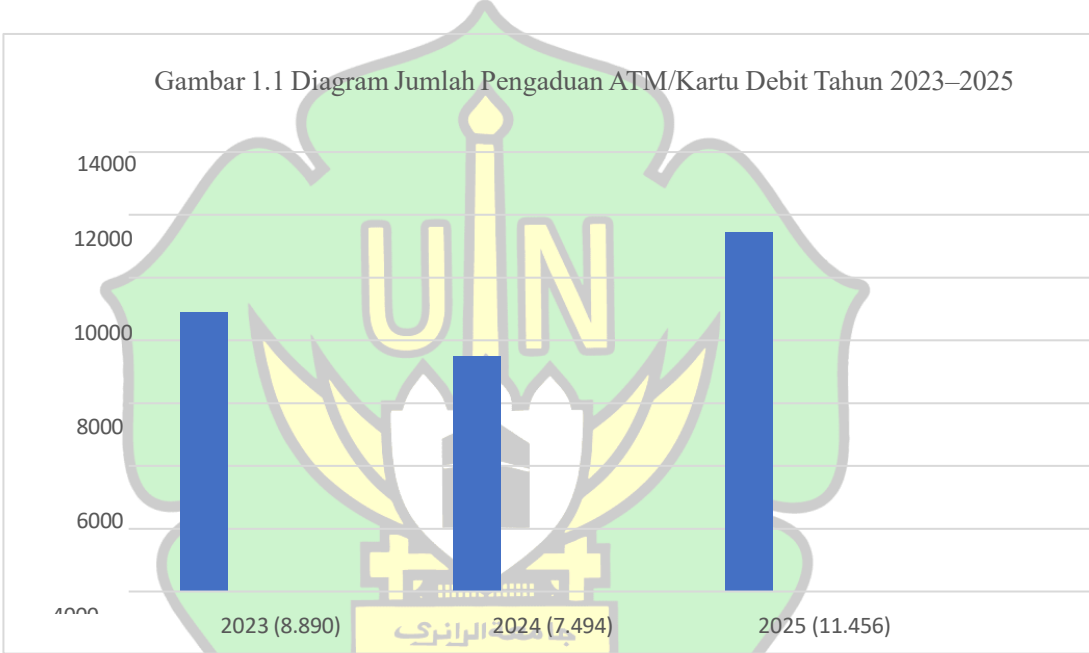
Sumber : “OJK, *Booklet Perbankan Indonesia 2024*, hlm.126-127, OJK, *Siaran Pers RDK November 2024*, Laporan Tahunan Bank Aceh Syariah.”

Berdasarkan data pada Tabel 1.1, terlihat bahwa sektor perbankan masih menerima pengaduan dalam jumlah yang cukup besar terkait layanan perbankan, termasuk layanan ATM. Data tersebut menunjukkan adanya permasalahan yang dialami konsumen dalam penggunaan layanan perbankan. Namun, jumlah pengaduan yang tercantum dalam tabel belum menunjukkan secara spesifik status penyelesaiannya, sehingga belum dapat diketahui dari data tersebut apakah seluruh pengaduan telah diselesaikan atau masih terdapat pengaduan yang berada dalam proses penanganan.

Dalam penyelesaiannya, pengaduan nasabah pada layanan perbankan dilakukan melalui tahapan penanganan sesuai dengan jenis permasalahan, seperti verifikasi, pemeriksaan transaksi, koordinasi dengan pihak terkait, serta pemberian informasi mengenai proses penyelesaian. Oleh karena itu, selain

melihat jumlah pengaduan, proses penyelesaian pengaduan juga penting diperhatikan karena dapat memengaruhi pengalaman dan penilaian nasabah terhadap kualitas layanan bank.

Untuk memperjelas perbandingan jumlah pengaduan terkait layanan ATM/kartu debit dari tahun 2023 hingga 2025, data pada Tabel 1.1 disajikan melihat tren perubahan tertinggi.



Berdasarkan Gambar 1.1 jumlah pengaduan terkait layanan ATM/kartu debit mengalami perubahan dari tahun 2023 hingga 2025. Pada tahun 2023 tercatat sebanyak 8.890 pengaduan, kemudian menurun pada tahun 2024 menjadi 7.494 pengaduan. Namun, pada tahun 2025 jumlah pengaduan meningkat secara signifikan menjadi 11.456 pengaduan. Data tersebut menunjukkan bahwa pengaduan terbanyak terjadi pada

tahun 2025, sehingga permasalahan layanan ATM masih menjadi salah satu isu penting dalam sektor perbankan.

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan peneliti terhadap nasabah Bank Aceh Syariah, diketahui bahwa kegagalan transaksi ATM masih menjadi salah satu permasalahan yang dialami nasabah. Beberapa nasabah menyampaikan pengalaman berupa kegagalan tarik tunai, kegagalan transfer, kegagalan setor tunai, serta kartu ATM tertelan. Kondisi tersebut menimbulkan ketidaknyamanan bagi nasabah dan mendorong mereka untuk menghubungi pihak bank guna memperoleh penyelesaian atas permasalahan yang dialami. Temuan awal tersebut menjadi salah satu dasar bagi peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengalaman, respons, kepuasan, dan loyalitas nasabah setelah mengalami kegagalan transaksi ATM di Bank Aceh Syariah.

Kajian mengenai kegagalan transaksi ATM dalam perbankan syariah masih relatif terbatas, khususnya dalam memahami perilaku nasabah. Model pengukuran kualitas layanan seperti SERVQUAL umumnya masih bersifat umum dan belum secara spesifik mengakomodasi karakteristik kegagalan transaksi ATM (Parasuraman, 2023). Di sisi lain, teori harapan-konfirmasi lebih banyak menilai kepuasan secara menyeluruh setelah layanan diberikan, tanpa menggali secara mendalam respon nasabah, baik dari aspek psikologis seperti toleransi risiko dalam konteks syariah maupun aspek perilaku seperti kecenderungan beralih ke layanan digital (Bhatti, 2008). Hal ini

menunjukkan bahwa pengembangan model layanan yang mampu menjelaskan respon nasabah secara kontekstual masih belum optimal.

Secara empiris, meskipun data dari Otoritas Jasa Keuangan menunjukkan bahwa pengaduan terkait layanan transaksi perbankan, termasuk ATM, masih cukup tinggi, penelitian yang mengkaji fenomena ini secara mendalam masih terbatas. Sebagian besar penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan kuantitatif sehingga belum mampu menggali pengalaman dan respon nasabah secara komprehensif. Selain itu, kajian yang secara khusus dilakukan pada Bank Aceh Syariah juga masih sangat sedikit, padahal bank ini memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan bank konvensional. Oleh karena itu, penelitian ini diperlukan untuk mengisi kesenjangan tersebut melalui pendekatan kualitatif guna memahami respon nasabah terhadap kegagalan transaksi ATM serta dampaknya terhadap kepuasan dan loyalitas (Anisa, 2024).

Berdasarkan observasi peneliti selama kegiatan magang di Bank Aceh Syariah, diketahui bahwa permasalahan kegagalan transaksi ATM masih sering terjadi. Kegagalan transaksi tersebut meliputi berbagai jenis layanan, antara lain penarikan tunai, transfer dana, serta setor tunai. Data internal yang tercatat selama masa magang menunjukkan bahwa laporan kegagalan transaksi ATM dapat mencapai puluhan kasus dalam satu hari, bahkan pada kondisi tertentu jumlahnya dapat lebih tinggi. Temuan ini mengindikasikan bahwa kegagalan transaksi ATM merupakan

permasalahan yang bersifat berulang dan belum sepenuhnya terselesaikan.

Selain berdasarkan data dan pengamatan, peneliti juga mengalami secara langsung kegagalan transaksi ATM di Bank Aceh berupa penarikan tunai yang tidak berhasil. Pengalaman tersebut memperkuat temuan lapangan bahwa meskipun pihak Bank Aceh Syariah telah melakukan berbagai upaya perbaikan dan penanganan terhadap sistem ATM, permasalahan kegagalan transaksi masih tetap dialami oleh nasabah. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara perbaikan sistem yang dilakukan oleh pihak bank dengan pengalaman aktual nasabah dalam menggunakan layanan ATM. Apabila kondisi ini terus berlanjut, maka berpotensi menimbulkan ketidakpuasan, menurunkan tingkat kepercayaan, serta memengaruhi loyalitas nasabah terhadap Bank Aceh Syariah.

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan sebelumnya, peneliti berkeinginan untuk mengkaji lebih dalam mengenai **“Eksplorasi Respon Nasabah Terhadap Kegagalan Transaksi ATM Bank Aceh Syariah: Studi Kualitatif Tentang Kepuasan Dan Loyalitas”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang di atas, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengalaman nasabah Bank Aceh Syariah dalam menghadapi kegagalan transaksi ATM ?
2. Bagaimana dampak kegagalan transaksi ATM terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Aceh Syariah?
3. Bagaimana respon (kognitif, afektif, dan konatif) nasabah terhadap kegagalan transaksi ATM Bank Aceh Syariah
4. Bagaimana tanggapan dan upaya yang dilakukan oleh pihak Bank Aceh Syariah terhadap kegagalan transaksi ATM tersebut

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini Adalah :

1. Untuk mengeksplorasi pengalaman nasabah Bank Aceh Syariah dalam menghadapi kegagalan transaksi ATM.
2. Untuk mengetahui dampak kegagalan transaksi ATM terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Aceh Syariah.
3. Untuk mengetahui respon (kognitif, afektif, dan konatif) nasabah terhadap kegagalan transaksi ATM Bank Aceh Syariah.
4. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan pihak bank terhadap nasabah yang mengalami kegagalan transaksi ATM Bank Aceh Syariah.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian menjelaskan kontribusi yang diharapkan dapat diberikan setelah penelitian selesai dilaksanakan. Kegunaan penelitian dapat mencakup manfaat secara teoritis, praktis,

maupun kebijakan. Melalui hasil penelitian yang diperoleh, peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, baik dalam aspek teoritis, praktis, maupun kebijakan. Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: Adapun manfaat dari hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai berikut:

- a. Memperkaya khazanah keilmuan di bidang perbankan syariah, khususnya kajian mengenai respon nasabah terhadap kegagalan layanan (*service failure*) pada transaksi ATM.
- b. Melengkapi keterbatasan model kualitas layanan yang ada, seperti SERVQUAL dan teori harapan-konfirmasi, dengan menghadirkan pemahaman kontekstual mengenai kegagalan transaksi berbasis teknologi dalam perbankan syariah.
- c. Menjadi landasan konseptual bagi pengembangan teori atau model baru yang menjelaskan hubungan antara kegagalan layanan, respon nasabah, kepuasan, dan loyalitas dalam konteks perbankan syariah.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi Bank Aceh Syariah
 1. Memberikan pemahaman empiris dan mendalam mengenai pengalaman, persepsi, serta respon emosional dan perilaku nasabah terhadap kegagalan transaksi ATM.
 2. Menjadi bahan evaluasi dalam peningkatan kualitas layanan ATM dan mekanisme penanganan keluhan nasabah secara

lebih cepat, transparan, dan berkeadilan.

3. Mendukung perumusan strategi pelayanan berbasis nilai-nilai syariah yang berorientasi pada kepuasan dan loyalitas nasabah.

b. Bagi Nasabah

1. Menjadi sarana penyaluran pengalaman dan aspirasi nasabah dalam menghadapi kegagalan transaksi ATM.
2. Mendorong terciptanya layanan ATM yang lebih andal, aman, dan responsif terhadap kebutuhan serta harapan nasabah perbankan syariah.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Menjadi referensi empiris dan metodologis bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji kegagalan layanan, teknologi perbankan, dan perilaku nasabah dalam konteks perbankan syariah.
2. Menjadi dasar untuk pengembangan instrumen penelitian kuantitatif atau model konseptual pada studi lanjutan.
3. Manfaat Kebijakan
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kebijakan sebagai berikut:

- a. Menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen Bank Aceh Syariah dalam merumuskan kebijakan internal terkait standar pelayanan minimum (*service level agreement*) pada layanan ATM.
- b. Memberikan masukan bagi regulator perbankan, seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia, dalam penyusunan kebijakan pengawasan dan perlindungan

konsumen perbankan syariah, khususnya terkait layanan berbasis teknologi.

- c. Mendukung perumusan kebijakan pengembangan infrastruktur layanan ATM di daerah dengan keterbatasan jaringan, terutama wilayah geografis Aceh, guna mengurangi risiko kegagalan transaksi.
- d. Menjadi dasar bagi penyusunan kebijakan layanan perbankan syariah yang lebih responsif, berkeadilan, dan sesuai dengan prinsip syariah, terutama dalam penanganan kegagalan layanan dan keluhan nasabah.

1.5. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan pada skripsi ini bertujuan untuk memudahkan penulis dalam menyusun skripsi. Adapun sistematika pembahasan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Bab ini menguraikan latar belakang masalah yang menjelaskan fenomena kegagalan transaksi ATM dan urgensi penelitian terhadap respon nasabah Bank Aceh Syariah. Selanjutnya disajikan rumusan masalah sebagai fokus penelitian, tujuan penelitian yang hendak dicapai, serta manfaat penelitian baik secara teoritis, praktis, maupun kebijakan. Pada bagian akhir bab ini disajikan sistematika pembahasan sebagai gambaran umum alur penyusunan skripsi. Bab ini ditempatkan di awal karena berfungsi sebagai pengantar dan pijakan konseptual penelitian.

Bab II : Landasan Teori

Bab ini memuat landasan teori yang relevan dengan penelitian, seperti teori kegagalan layanan (*service failure*), respon nasabah, kepuasan, dan loyalitas dalam konteks perbankan syariah. Selain itu, disajikan penelitian terkait untuk menunjukkan posisi penelitian ini di antara penelitian -penelitian sebelumnya serta mengidentifikasi celah penelitian. Bab ini juga dilengkapi dengan kerangka berpikir yang menggambarkan alur logis eksplorasi respon nasabah terhadap kegagalan transaksi ATM. Bab ini disusun untuk memberikan dasar konseptual dalam memahami dan menganalisis temuan penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan dengan pendekatan kualitatif dan sifat penelitian yang bersifat eksploratif. Pembahasan mencakup desain penelitian, penempatan informan penelitian, sumber data, serta metode dan teknik analisis data kualitatif yang digunakan untuk menggali dan memahami respon nasabah terhadap kegagalan transaksi ATM. Bab ini disusun setelah landasan teori karena metode penelitian dirancang untuk menjawab permasalahan penelitian berdasarkan kerangka konseptual yang telah ditetapkan.

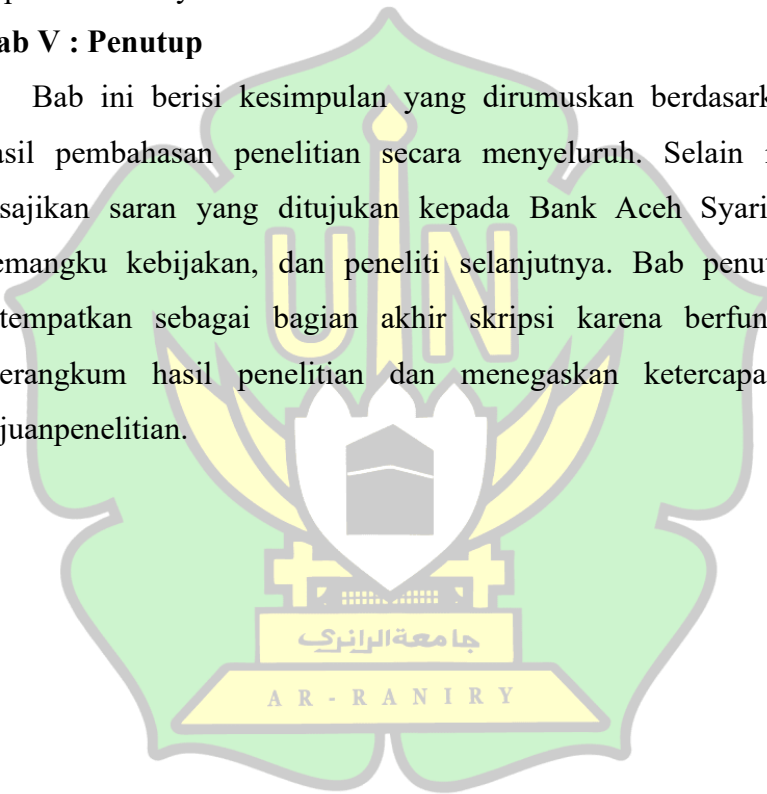
Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh melalui proses pengumpulan dan analisis data kualitatif, khususnya terkait respon nasabah terhadap kegagalan transaksi ATM Bank

Aceh Syariah. Temuan penelitian dianalisis dan dibahas secara mendalam dengan mengaitkannya pada teori, penelitian terkait, serta kerangka berpikir yang telah diuraikan pada Bab II. Bab ini merupakan inti penelitian karena berisi interpretasi temuan sebagai jawaban atas rumusan masalah serta pemaknaan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah.

Bab V : Penutup

Bab ini berisi kesimpulan yang dirumuskan berdasarkan hasil pembahasan penelitian secara menyeluruh. Selain itu, disajikan saran yang ditujukan kepada Bank Aceh Syariah, pemangku kebijakan, dan peneliti selanjutnya. Bab penutup ditempatkan sebagai bagian akhir skripsi karena berfungsi merangkum hasil penelitian dan menegaskan ketercapaian tujuan penelitian.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Teori Kegagalan Layanan (*service failure*)

2.1.1. Pengertian Kegagalan Layanan (*service failure*)

Kegagalan layanan (*service failure*) merupakan kondisi ketika layanan yang diberikan oleh perusahaan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, baik dari segi hasil maupun proses penyampaian layanan. Kegagalan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kesalahan sistem, gangguan teknis, maupun kelalaian dalam proses pelayanan. Dalam konteks jasa, kegagalan layanan terjadi ketika pelanggan merasakan adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi awal dengan pengalaman aktual yang diterima (Tjiptono, 2014).

Kegagalan layanan juga dapat dipahami sebagai bentuk ketidakmampuan perusahaan dalam memberikan kualitas layanan yang konsisten. Dalam praktiknya, kegagalan sering muncul pada saat interaksi langsung antara pelanggan dan penyedia layanan, terutama pada layanan berbasis teknologi seperti ATM dan *mobile banking*. Ketika layanan tidak berjalan sebagaimana mestinya, maka pelanggan cenderung mengalami ketidakpuasan (Lupyoadi, 2013).

2.1.2. Jenis-jenis *Service Failure*

Kegagalan layanan dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa jenis berdasarkan sumber dan bentuk terjadinya. Secara umum, kegagalan layanan dibedakan menjadi kegagalan pada

layanan inti, proses pelayanan, dan interaksi dengan pelanggan (chandra, 2016).

- a. Kegagalan layanan inti (*core service failure*), yaitu kegagalan yang terjadi pada layanan utama yang menjadi tujuan pelanggan. Dalam konteks perbankan, hal ini dapat berupa kegagalan transaksi ATM, sistem yang tidak berfungsi, atau layanan yang tidak tersedia saat dibutuhkan. Kegagalan ini memiliki dampak besar karena berkaitan langsung dengan kebutuhan utama pelanggan.
- b. Kegagalan proses (*process failure*), yaitu kegagalan yang terjadi pada mekanisme atau prosedur penyampaian layanan. Contohnya adalah proses yang lambat, sistem yang sering mengalami gangguan, atau prosedur yang tidak efisien. Kegagalan ini dapat menurunkan kualitas pengalaman pelanggan meskipun layanan utama tetap tersedia.
- c. Kegagalan interaksi (*interaction failure*), yaitu kegagalan yang berkaitan dengan sikap dan perilaku karyawan dalam melayani pelanggan. Misalnya, pegawai yang kurang responsif, tidak ramah, atau tidak mampu memberikan solusi yang tepat terhadap keluhan pelanggan. Kegagalan ini dapat memperburuk persepsi pelanggan terhadap perusahaan secara keseluruhan.

Selain itu, kegagalan layanan juga dapat dibedakan berdasarkan tingkat keparahannya, yaitu kegagalan ringan dan kegagalan berat. Kegagalan berat biasanya menyebabkan kerugian langsung bagi pelanggan, seperti kehilangan dana dalam

transaksi ATM, sehingga memiliki dampak yang lebih besar terhadap kepuasan dan kepercayaan pelanggan (putri, 2019).

2.1.3. *Service Recovery* (Pemulihan Layanan)

Service recovery merupakan upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk menangani dan memperbaiki kegagalan layanan yang dialami pelanggan. Tujuan utama dari *service recovery* adalah untuk mengembalikan kepuasan pelanggan serta menjaga hubungan jangka panjang antara pelanggan dan Perusahaan (Tjiptono, 2014).

Dalam praktiknya, *service recovery* dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti memberikan solusi atas permasalahan, menyampaikan permintaan maaf, serta memberikan kompensasi apabila diperlukan. Penanganan yang cepat dan tepat sangat penting agar dampak negatif dari kegagalan layanan dapat diminimalkan (Lupyoadi, 2013).

Keberhasilan *service recovery* sangat dipengaruhi oleh persepsi keadilan yang dirasakan oleh pelanggan. Keadilan tersebut mencakup keadilan hasil (kompensasi yang diterima), keadilan proses (kemudahan prosedur penanganan), dan keadilan interaksi (sikap dan komunikasi dari pihak perusahaan). Jika pelanggan merasa diperlakukan secara adil, maka tingkat kepuasan mereka cenderung meningkat meskipun sebelumnya mengalami kegagalan layanan.

Selain itu, penanganan kegagalan layanan yang efektif dapat memberikan dampak positif terhadap loyalitas pelanggan. Bahkan, dalam beberapa kasus, pelanggan yang mendapatkan

penanganan yang baik setelah mengalami kegagalan layanan dapat menjadi lebih loyal dibandingkan pelanggan yang tidak pernah mengalami masalah. Hal ini menunjukkan pentingnya strategi *service recovery* dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan (putri, 2019).

Dalam konteks perbankan, *service recovery* dapat dilakukan melalui pengembalian dana yang gagal ditransaksikan, penyelesaian keluhan secara cepat, serta pemberian informasi yang transparan kepada nasabah terkait permasalahan yang terjadi.

2.2. Perbankan Syariah

2.2.1. Pengertian Perbankan Syariah

Perbankan syariah adalah institusi keuangan yang melaksanakan operasional berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam yang bersumber dari Al-Qur'an, Sunnah, Ijma', dan Qiyas. Di dalam perbankan syariah, setiap transaksi keuangan harus terbebas dari unsur *riba* (bunga), *gharar* (ketidakpastian yang tinggi), *maysir* (spekulasi), serta aktivitas yang tidak sejalan dengan nilai-nilai Islam. Tidak seperti bank konvensional yang mengandalkan sistem bunga, perbankan syariah menerapkan model bagi hasil, perdagangan, serta asas keadilan dalam setiap transaksi finansialnya. Bank syariah menjalankan fungsi sebagai lembaga yang mengumpulkan dan menyalurkan dana dari masyarakat melalui akad-akad syariah yang telah ditentukan, seperti *mudharabah* (bagi hasil), *musyarakah* (kerja sama), *murabahah* (jual beli), dan *ijarah* (sewa) (Anggela, 2023).

Di Indonesia, ketentuan mengenai perbankan syariah diatur dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Bank syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah. Berdasarkan jenisnya, bank syariah terdiri dari:

- a. Bank Umum Syariah (BUS) merupakan bank syariah yang dalam menjalankan kegiatan usahanya menyediakan jasa dalam lalu lintas pembayaran. BUS dapat menjalankan kegiatan sebagai bank devisa maupun bank nondevisa. Bank devisa merupakan bank yang memiliki kewenangan untuk melakukan transaksi ke luar negeri atau transaksi yang berkaitan dengan mata uang asing, seperti transfer ke luar negeri, inkaso ke luar negeri, pembukaan *letter of credit*, dan kegiatan lainnya.
- b. Unit Usaha Syariah (UUS) merupakan unit kerja yang berada pada kantor pusat bank umum konvensional dan berfungsi sebagai kantor induk bagi kantor atau unit yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah. UUS juga dapat berupa unit kerja pada kantor cabang dari bank yang berkedudukan di luar negeri dan menjalankan kegiatan usaha secara konvensional, yang berfungsi sebagai kantor induk bagi kantor cabang pembantu syariah. UUS berada satu tingkat di bawah direksi bank umum konvensional yang bersangkutan. UUS dapat berbentuk bank devisa maupun bank nondevisa.
- c. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) merupakan bank syariah yang dalam kegiatan usahanya tidak memberikan jasa

dalam lalu lintas pembayaran. Bentuk badan hukum BPRS adalah perseroan terbatas. Kepemilikan BPRS hanya diperbolehkan bagi WNI dan/atau badan hukum Indonesia, pemerintah daerah, maupun kemitraan antara WNI atau badan hukum Indonesia dengan pemerintah daerah.

2.2.2. Prinsip-prinsip Perbankan Syariah

Prinsip syariah dalam dunia perbankan diuraikan secara tegas dalam Pasal 1 poin 13 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, yang mengungkapkan bahwa: "Prinsip syariah merupakan ketentuan kesepakatan yang didasarkan pada aturan Islam antara bank dan pihak lain untuk menyimpan uang dan/atau memberikan pembiayaan untuk kegiatan bisnis, atau kegiatan lain yang sesuai dengan prinsip syariah.

Berikut beberapa prinsip utama dalam Lembaga Keuangan syariah dari segi operasionalnya antara lain:

a. Larangan Riba (bunga)

Riba merupakan penambahan keuntungan yang diperoleh dari pinjaman, yang dalam pandangan Islam dianggap sebagai tindakan yang tidak adil dan sangat dilarang. Praktik riba dapat muncul dalam berbagai cara, seperti pertukaran barang sejenis yang tidak seimbang baik dari segi kualitas, jumlah, maupun waktu penyerahan, serta dalam transaksi pinjam-meminjam uang dengan ketentuan pengembalian yang melebihi jumlah pokok karena alasan waktu. Dalam praktiknya, lembaga keuangan syariah dilarang menggunakan sistem bunga. Sebagai alternatif, mereka mengimplementasikan berbagai jenis akad

yang sah seperti murabahah (transaksi jual beli dengan margin keuntungan), ijarah (sewa-menyewa), dan salam (transaksi jual beli dengan pembayaran di muka), yang memungkinkan untuk memperoleh keuntungan secara halal dan sesuai dengan prinsip syariah.

Sebagaimana firman Allah SWT menjelaskan larangan riba dalam Al-Qur'an surat Ali Imran ayat 130 sebagai berikut:

لَعَلَّكُمْ اللَّهُ وَاتَّقُوا مُضْلَعَةً أَضْعَافًا رَّيْبًا تَأْكُلُوا لَا أَمْنُوا الَّذِينَ يَأْتِيهَا
(١٣٠) تَفْلَحُونَ

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung.

b. Larangan Maysir (spekulasi berlebihan atau judi)

Maysir merujuk pada aktivitas atau transaksi ekonomi yang ditandai dengan sifat spekulatif dan melibatkan perjudian. Ini mencakup transaksi yang bergantung pada keadaan yang tidak menentu, atau yang hasilnya tergantung sepenuhnya pada keberuntungan. Dalam kerangka keuangan syariah, jenis transaksi ini dilarang karena dapat menyebabkan kerugian yang tidak adil bagi salah satu pihak. Oleh karena itu, semua produk dan layanan yang disediakan oleh LKS harus terbebas dari elemen spekulasi yang berlebihan serta dilakukan dengan kepastian dan transparansi yang penuh.

c. Larangan Gharar (ketidakpastian)

Gharar merujuk pada situasi di mana objek transaksi tidak dapat dipahami, tidak diketahui keberadaannya, atau tidak dimiliki

oleh pihak yang terlibat dalam transaksi saat perjanjian dibuat. Ketidakpastian semacam ini dilarang dalam Islam karena dapat menyebabkan kerugian yang tidak adil antara semua pihak yang terlibat. Oleh karena itu, lembaga keuangan syariah harus memastikan bahwa semua perjanjian atau kontrak disusun dengan jelas

mengenai objek, harga, waktu, dan syarat-syarat lainnya. Setiap informasi wajib disajikan dengan transparan dan dicatat secara mendetail untuk menghindari perselisihan di kemudian hari.

d. Produk Harus Halal dan Tidak Bertentangan dengan Syariah

Semua aktivitas dan barang yang ditawarkan oleh lembaga keuangan yang berlandaskan syariah harus mengikuti ketentuan syariah. Ini berarti bahwa produk-produk pembiayaan, investasi, atau tabungan tidak boleh terlibat dalam aspek-aspek yang terlarang, seperti bisnis minuman beralkohol, perjudian, riba, atau aktivitas lain yang tidak sejalan dengan prinsip-prinsip Islam. Setiap produk perlu dievaluasi kelayakannya oleh dewan pengawas syariah untuk memastikan bahwa tidak melanggar hukum Islam.

e. Akad yang Valid Menurut Syariah

Setiap interaksi yang terjadi dalam institusi keuangan syariah harus berlandaskan pada akad atau kontrak yang diakui menurut hukum Islam. Akad ini tidak hanya berfungsi sebagai kesepakatan hukum, tetapi juga sebagai manifestasi komitmen

moral yang menjamin keadilan dan keseimbangan antara hak dan kewajiban pihak-pihak yang terlibat. Beberapa contoh akad yang diterapkan dalam kegiatan LKS meliputi: murabahah (transaksi jual beli dengan selisih keuntungan), mudharabah (pembagian hasil antara pemilik dana dan pengelola), serta ijarah (perjanjian sewa) (Nurfadilla K, 2025).

Selain berdasarkan pada prinsip-prinsip operasional di atas, Bank syariah berdasarkan pengelolaannya juga di dasarkan pada prinsip=prinsip profesionalisme dan kehati-hatian, yaitu :

a. Prinsip Kepercayaan (*Fiduciary Principle*)

Hubungan antara bank dan nasabah pada dasarnya bertumpu pada asas kepercayaan. Nasabah mempercayakan pengelolaan dana, data pribadi, serta informasi keuangannya kepada bank dengan keyakinan bahwa bank akan mengelolanya secara profesional, aman, dan bertanggung jawab. Kepercayaan ini menjadi fondasi utama keberlangsungan aktivitas

perbankan, karena tanpa adanya rasa percaya dari nasabah, fungsi intermediasi bank tidak dapat berjalan secara optimal. Oleh karena itu, bank dituntut untuk menjaga integritas, transparansi, dan akuntabilitas dalam setiap layanan yang diberikan agar kepercayaan nasabah tetap terpelihara.

b. Prinsip Kerahasiaan (*Confidentiality Principle*)

Prinsip kerahasiaan mengharuskan bank untuk menjaga dan melindungi seluruh informasi yang berkaitan dengan identitas serta kondisi keuangan nasabah. Data tersebut tidak boleh diungkapkan kepada pihak mana pun tanpa persetujuan nasabah,

kecuali dalam keadaan tertentu yang diatur secara tegas oleh peraturan perundang-undangan, seperti permintaan dari aparat penegak hukum atau otoritas pengawas. Penerapan prinsip ini bertujuan untuk memberikan rasa aman kepada nasabah serta mencegah penyalahgunaan data yang dapat merugikan pihak nasabah maupun bank itu sendiri. Dengan demikian, kerahasiaan menjadi salah satu bentuk perlindungan hukum dan etika dalam praktik perbankan.

c. Prinsip Kehati-hatian (*Prudential Principle*)

Prinsip kehati-hatian merupakan pedoman bagi bank dalam menjalankan seluruh kegiatan operasionalnya, khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan dana dan penyaluran pembiayaan. Bank diwajibkan untuk menerapkan manajemen risiko secara cermat dan terukur guna meminimalkan potensi kerugian serta menjaga stabilitas keuangan. Dalam konteks ini, setiap keputusan bisnis harus didasarkan pada analisis yang mendalam, termasuk kemampuan nasabah, risiko transaksi, serta kondisi ekonomi secara keseluruhan. Penerapan prinsip kehati-hatian tidak hanya melindungi kepentingan bank, tetapi juga nasabah dan sistem perbankan secara umum.

d. Prinsip Mengenal Nasabah (*Know Your Customer/KYC*)

Prinsip mengenal nasabah menekankan pentingnya pemahaman bank terhadap identitas, karakteristik, dan latar belakang nasabah. Bank wajib melakukan proses identifikasi dan verifikasi data nasabah secara menyeluruh sejak awal hubungan hingga selama berlangsungnya transaksi. Penerapan prinsip KYC

bertujuan untuk mencegah berbagai bentuk penyalahgunaan layanan perbankan, seperti pencucian uang, pendanaan terorisme, dan tindak kejahatan keuangan lainnya. Dengan mengenali nasabah secara baik, bank dapat mengelola risiko secara lebih efektif serta menjaga kepercayaan dan reputasi lembaga keuangan.

e. Hubungan Hukum antara Bank dan Nasabah

Hubungan antara bank dan nasabah bersifat hukum dan lahir dari suatu perjanjian yang sah. Dalam perbankan syariah, perjanjian tersebut didasarkan pada prinsip-prinsip syariah yang mengatur hak dan kewajiban masing-masing pihak secara adil dan transparan. Akad atau kontrak menjadi landasan hukum dalam setiap transaksi yang dilakukan, baik terkait penghimpunan dana, pembiayaan, maupun layanan lainnya. Apabila terjadi perselisihan atau konflik, perjanjian tersebut menjadi dasar penyelesaian sesuai dengan ketentuan hukum dan prinsip syariah yang berlaku (Nurfadilla K, 2025).

Perbankan syariah juga beroperasi berdasarkan hukum-hukum islam yang mendasari setiap transaksi dan oprasionalnya. Prinsip-prinsip ini tidak hanya menjadi landasan hukum, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai moral dan etika dalam ekonomi islam.

a. Prinsip Keadilan (*Al-‘Adl*)

Dalam konteks perbankan syariah, ini berarti pembagian keuntungan dan risiko antara bank dan nasabah harus seimbang dan berdasarkan kesepakatan bersama. Misalnya, dalam akad

murabahah, bank harus menetapkan margin keuntungan yang wajar dan transparan, serta memberikan informasi yang jelas kepada nasabah mengenai perhitungan tersebut .

sebagaimana firman Allah SWT menjelaskan tentang prinsip keadilan dalam Al-Qur'an surat An-nisa' ayat 58 :

بِالْعَدْلِ تَحْكُمُوا أَنْ النَّاسَ بَيْنَ حَكْمَتِكُمْ وَإِذَا أَهْلُهَا إِلَى الْأَمَلِ تَوَدُّوا أَنْ يَأْمُرَكُمْ اللَّهُ أَنْ
بَصِيرًا ۚ سَمِيعًا كَانَ اللَّهُ إِنَّ بِهِ يَعْظُمُ نِعْمًا اللَّهُ إِنَّ

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruhmu menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya. Dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sesungguhnya Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.

b. Prinsip Kerelaan Bersama (*Al-Tarâdhî*)

Semua transaksi dalam perbankan syariah harus didasarkan pada kerelaan bersama antara bank dan nasabah, tanpa adanya unsur paksaan. Hal ini sesuai dengan ajaran dalam Al-Qur'an yang melarang transaksi yang dilakukan dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu .

c. Prinsip Kemitraan (*Al-Mushârah*)

Bank syariah dan nasabah diposisikan sebagai mitra yang saling bersinergi untuk mencapai keuntungan bersama. Dalam akad musyarakah dan mudharabah, kedua belah pihak berkontribusi sesuai dengan kemampuan dan kesepakatan, serta berbagi keuntungan dan risiko secara proporsional .

d. Prinsip Keseimbangan (*Al-Tawâzun*)

Dalam perbankan syariah, ini tercermin dalam upaya untuk mencapai keuntungan finansial tanpa mengabaikan nilai-nilai sosial dan moral, serta memastikan bahwa setiap transaksi membawa manfaat bagi semua pihak yang terlibat.

e. Prinsip Kemaslahatan (*Al-Maslahah*)

Setiap kegiatan ekonomi dalam perbankan syariah harus bertujuan untuk mencapai kemaslahatan, yaitu kebaikan yang bersifat duniawi dan ukhrawi, serta tidak menimbulkan mudarat. Produk dan layanan perbankan syariah dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tanpa melanggar prinsip-prinsip syariah dan harus memberikan manfaat yang nyata bagi umat (Bachrul Ulum, 2025).

2.3. Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

2.3.1. Pengertian ATM

Anjungan tunai mandiri atau biasa dikenal dengan ATM adalah sebuah perangkat/mesin komputer yang terintegrasi dengan jaringan komunikasi perbankan. Ini memungkinkan para nasabah untuk melaksanakan transaksi keuangan secara mandiri tanpa memerlukan bantuan dari teller atau petugas bank lainnya. Selain berada di dalam kantor bank, saat ini nasabah dapat dengan mudah menjumpai mesin ATM di berbagai lokasi, seperti restoran, pusat perbelanjaan, bandar udara, pasar, dan tempat-tempat strategis lainnya (Arnita, 2023).

Anjungan Tunai Mandiri (ATM) merupakan mesin kecil yang berfungsi secara terstruktur, memanfaatkan teknologi

komputer serta komunikasi tanpa kabel, sehingga pengguna dapat menikmati pelayanan teller secara otomatis tanpa kehadiran teller manusia. Hal ini jelas menunjukkan bahwa ATM memiliki peranan yang signifikan dalam mempermudah penyediaan layanan transaksi keuangan untuk para pelanggan, karena layanan tersebut tidak terikat waktu, dapat diakses 24 jam setiap saat pelanggan memerlukan, dengan waktu layanan yang menghindari antrian yang panjang dan disesuaikan dengan kesibukan pengguna. Sebagai salah satu fasilitas layanan yang diberikan oleh Bank Aceh Syariah kepada nasabahnya, terutama terkait kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan bank, layanan ATM perlu mendapat perhatian khusus dan harus terus ditingkatkan secara berkala.

Kualitas pelayanan yang memadai akan berpengaruh besar terhadap seberapa puas pelanggan, yang pada akhirnya akan berdampak pada loyalitas mereka. Apabila sebuah bank tidak mampu menjaga pelanggannya, hal itu akan sangat merugikan dan memperbesar pengeluaran bank karena mereka harus mencari pelanggan baru. Dalam hal ini, biaya untuk menggaet pelanggan baru jauh lebih tinggi dibandingkan biaya untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Hadirnya ATM merupakan hasil dari inovasi dalam sektor perbankan menyusul kemajuan teknologi.

Penggunaan teknologi dalam bentuk ATM adalah salah satu layanan perbankan yang inovatif, yang memudahkan bank untuk menawarkan berbagai transaksi keuangan kepada nasabah dengan fokus pada efektivitas dan efisiensi. Kualitas pelayanan

ATM, yang mencerminkan penerapan teknologi, perlu diperhatikan dan ditingkatkan demi tercapainya kepuasan pelanggan. Kualitas layanan ini terdiri dari lima komponen, yaitu bukti fisik, keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati. Komponen bukti fisik; Bank harus menyajikan ATM yang teratur dan bersih, serta memiliki tampilan yang elegan dan nyaman bagi nasabah saat bertransaksi, karena bukti fisik merupakan eksistensi dari ATM yang dilihat oleh nasabah (Syahrizal, 2022).

Dalam sudut pandang perbankan berbasis syariah, ATM bukan sekadar alat teknologi, melainkan juga merupakan media pelayanan yang harus mencerminkan nilai-nilai syariah, seperti amanah, keadilan, dan transparansi. Segala transaksi yang dilakukan lewat ATM merupakan wujud dari tanggung jawab bank dalam menjaga keamanan dan kejelasan informasi mengenai transaksi nasabah. Oleh karena itu, keandalan sistem ATM menjadi elemen penting dalam mempertahankan kepercayaan nasabah bank syariah (Kashiramka, 2023).

2.3.2. Fungsi dan manfaat ATM

Anjungan Tunai Mandiri (ATM) merupakan salah satu sarana layanan perbankan yang memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas transaksi nasabah. ATM berfungsi sebagai media elektronik yang memungkinkan nasabah melakukan penarikan tunai, pengecekan saldo, transfer dana, serta berbagai transaksi perbankan lainnya tanpa harus berinteraksi langsung dengan petugas bank. Keberadaan ATM memberikan kemudahan bagi nasabah karena layanan ini dapat digunakan tanpa terikat

pada jam operasional kantor bank, sehingga mampu meningkatkan aksesibilitas serta efisiensi layanan perbankan secara keseluruhan. Dengan demikian, ATM menjadi instrumen strategis dalam mempercepat dan menyederhanakan proses transaksi keuangan bagi nasabah (Syahrizal, 2022).

Selain berfungsi sebagai alat transaksi, ATM juga memberikan berbagai manfaat signifikan bagi nasabah maupun pihak bank. Salah satu manfaat utama ATM adalah tersedianya layanan perbankan selama 24 jam, yang memungkinkan nasabah memenuhi kebutuhan transaksi keuangan kapan saja dan di mana saja. Fleksibilitas waktu dan kemudahan penggunaan ATM menjadikan layanan ini sangat relevan dengan kebutuhan masyarakat modern yang menuntut kecepatan dan kepraktisan dalam bertransaksi. Hal ini secara tidak langsung membantu mengurangi antrean di kantor bank serta meningkatkan efektivitas operasional perbankan.

Lebih lanjut, kemudahan akses dan keandalan sistem ATM turut berkontribusi dalam membentuk tingkat kepuasan nasabah. Layanan ATM yang berfungsi dengan baik, aman, dan jarang mengalami gangguan akan menimbulkan persepsi positif terhadap kualitas layanan bank, termasuk bank syariah. Sebaliknya, apabila layanan ATM sering mengalami kegagalan transaksi, hal tersebut dapat menurunkan kepuasan nasabah dan memengaruhi kepercayaan mereka terhadap bank. Oleh karena itu, keberadaan ATM yang andal tidak hanya berfungsi sebagai

fasilitas transaksi, tetapi juga sebagai faktor penting dalam membangun citra dan reputasi bank syariah di mata nasabah (Ulum, 2025).

2.3.3. Kegagalan Transaksi ATM

Seperti yang sudah dijelaskan di atas bahwa setiap transaksi tidak selamanya akan berjalan lancar, maka dari itu kegagalan transaksi lah yang akan muncul Ketika semuanya tidak berjalan secara optimal.

Kegagalan dalam transaksi ATM adalah situasi di mana upaya yang dilakukan oleh nasabah pada mesin ATM tidak berjalan sesuai harapan, contohnya saldo yang terpotong tetapi uang tidak dikeluarkan atau transaksi yang tidak terselesaikan karena masalah jaringan. yang mana permasalahan jaringan merupakan salah satu faktor utama yang menyebabkan transaksi di ATM tidak dapat diselesaikan dan secara signifikan memengaruhi pandangan pelanggan terhadap keandalan layanan ATM. Kegagalan ini bukan hanya terkait dengan faktor teknis, tetapi juga berdampak pada bagaimana nasabah merasakan kepuasan terhadap layanan perbankan digital (Alkali, 2018).

Terdapat beberapa faktor penyebab kegagalan transaksi ATM, yaitu sebagai berikut:

a. Gangguan Jaringan dan Infrastruktur Sistem

Kegagalan dalam transaksi ATM sering kali disebabkan oleh gangguan pada jaringan yang menghubungkan mesin ATM dengan sistem pusat perbankan. Permasalahan seperti downtime

jaringan, latensi yang tinggi, atau kendala dalam integrasi sistem dapat membuat transaksi tidak berhasil, meskipun saldo nasabah sudah terpotong. Abubakar & Alkali (2018) menekankan bahwa hambatan jaringan adalah penyebab utama kegagalan transaksi ATM dan berdampak buruk pada penilaian keandalan layanan ATM.

b. **Kesalahan Sistem Internal dan Perangkat Keras**

Berbagai faktor dari dalam bank, seperti masalah perangkat lunak, kesalahan dalam konfigurasi sistem belakang, atau kerusakan pada perangkat keras mesin ATM, juga berperan dalam kegagalan transaksi. Kendala pada sistem internal sering kali menimbulkan keluhan dari nasabah, disebabkan oleh transaksi yang tidak diproses secara efektif dan memerlukan penanganan operasional yang lebih baik dari pihak bank.

c. **Kualitas Mesin ATM dan Pemeliharaan**

Kualitas dari mesin ATM dan pemeliharaan yang kurang memadai dapat mengakibatkan peningkatan risiko kegagalan transaksi. Komponen mesin yang sudah aus atau tidak berfungsi dengan baik, seperti alat pembaca kartu dan pencetak uang, dapat menyebabkan transaksi tidak berhasil. Penelitian tentang operasional ATM menunjukkan bahwa kurangnya perawatan mesin turut berkontribusi pada peningkatan gangguan transaksi.

d. **Faktor Keamanan dan Risiko Fraud**

Ancaman keamanan, seperti tindakan skimming, pencurian kartu, dan serangan malware, dapat mengganggu proses transaksi

ATM dan mengurangi rasa aman nasabah. Ancaman-ancaman ini sering kali mengeksploitasi celah dalam sistem atau kelalaian pengguna, sehingga berdampak pada kegagalan transaksi dan pengalaman layanan yang buruk.

e. *Human error* dan Kesalahan Pengguna

Kesalahan yang dilakukan oleh pengguna, seperti memasukkan PIN dengan tidak benar, nominal transaksi yang keliru, atau menggunakan kartu yang tidak berfungsi, juga merupakan faktor yang menyebabkan gagalnya transaksi di ATM. Kesalahan tersebut bisa memicu sistem pengamanan bank untuk menolak transaksi sebagai tindakan pencegahan terhadap risiko. Pengetahuan pengguna yang terbatas tentang prosedur penggunaan ATM juga berpengaruh pada keberhasilan transaksi (Sannita, 2022).

Kegagalan transaksi ATM dapat menimbulkan dampak finansial dan psikologis bagi nasabah. Dampak finansial terjadi ketika saldo nasabah terdebit namun uang tidak diterima atau transaksi tidak terselesaikan, sehingga mengganggu aktivitas keuangan nasabah. Selain itu, kegagalan transaksi juga memunculkan dampak psikologis berupa kecemasan, kekecewaan, dan rasa tidak aman dalam menggunakan layanan ATM.

Kegagalan transaksi ATM juga berdampak langsung pada tingkat kepuasan nasabah. Nasabah cenderung merasa tidak puas apabila layanan ATM sering mengalami gangguan atau tidak

dapat diandalkan, terutama ketika proses penyelesaian masalah memerlukan waktu yang lama.

Dalam jangka panjang, kegagalan transaksi ATM yang terjadi secara berulang dan tidak diimbangi dengan penanganan keluhan yang efektif dapat menurunkan loyalitas nasabah. Nasabah yang sering mengalami masalah transaksi berpotensi kehilangan kepercayaan dan mempertimbangkan untuk berpindah ke bank lain yang dinilai memiliki layanan yang lebih stabil. Penelitian Sannita dkk. (2025) menunjukkan bahwa ketidakefektifan bank dalam menangani keluhan ATM dapat memperburuk persepsi nasabah dan berdampak negatif terhadap hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah.

2.4. Konsep Respon Nasabah

2.4.1. Pengertian Respon Nasabah

Respon nasabah adalah cara mereka merespons atau bereaksi terhadap pengalaman menggunakan layanan perbankan, baik setelah berinteraksi secara rutin maupun setelah terjadi kesalahan dalam pelayanan. Dalam bidang pemasaran dan jasa, respons biasanya dianggap sebagai hasil dari penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Menurut penelitian tentang perilaku konsumen, respons seseorang terhadap suatu layanan atau organisasi terdiri dari tiga bagian utama: kognitif, yang berkaitan dengan pemikiran dan persepsi; afektif, yang berkaitan dengan perasaan dan emosi; serta konatif, yang berkaitan dengan niat dan tindakan. Ketiga aspek ini saling

terhubung dan memengaruhi respons keseluruhan dari seorang pelanggan. Komponen kognitif menunjukkan pengetahuan dan keyakinan yang dimiliki oleh nasabah, komponen afektif menunjukkan perasaan atau emosi yang mereka rasakan, sedangkan komponen konatif menunjukkan tindakan yang kemungkinan akan dilakukan nasabah setelah mengevaluasi hal tersebut (Churiyah, 2007).

2.4.2. Bentuk-Bentuk Respon Nasabah

Respon nasabah terhadap layanan perbankan bisa berupa tindakan positif atau negatif, berupa ucapan atau perbuatan, serta bisa langsung atau tidak langsung. Respons-respons ini muncul karena nasabah mengevaluasi pengalaman layanan yang telah mereka terima, dan mencerminkan sejauh mana mereka puas, tidak puas, serta sikap mereka terhadap lembaga perbankan (Nugraha, 2026).

1. Respon Verbal (Umpan Balik dan Komentar)

Respons verbal merupakan bentuk respons nasabah yang diwujudkan melalui penyampaian pendapat, penilaian, atau pengalaman secara lisan maupun tertulis. Respons ini dapat berupa komentar langsung kepada petugas bank, pengisian survei kepuasan, pengaduan melalui *call center*, maupun ulasan di media sosial dan platform digital. Respons verbal menjadi sarana penting bagi bank untuk memahami persepsi nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan. Penelitian menunjukkan bahwa umpan balik verbal dari nasabah dapat menjadi indikator awal

adanya ketidakpuasan atau potensi masalah layanan, sehingga memungkinkan bank melakukan perbaikan secara dini.

2. Respon Perilaku (*Behavioral Response*)

Respon perilaku adalah cara nasabah menunjukkan tanggapan mereka dengan melakukan tindakan nyata setelah menerima layanan. Tindakan tersebut bisa berupa meningkatkan penggunaan layanan lebih sering, mengurangi jumlah transaksi, hingga memutus hubungan dengan bank. Respons perilaku sering kali dianggap lebih berdampak dibandingkan respons verbal karena langsung memengaruhi kinerja dan keberlanjutan lembaga perbankan. Studi tentang cara orang membeli menunjukkan bahwa jika layanan yang diberikan buruk, pelanggan bisa berpindah ke bank lain karena merasa bank baru itu lebih baik dalam memberikan layanan.

3. Respon Emosional (*Affective Response*)

Respon emosional adalah cara merespons yang terkait dengan perasaan atau emosi yang muncul dari pengalaman layanan yang dialami oleh nasabah. Perasaan yang timbul bisa berupa rasa bahagia, senang, yakin, sedih, marah, atau kesal. Emosi mempengaruhi cara kita merespons karena emosi negatif yang tidak dikelola dengan baik bisa memperkuat tindakan negatif lainnya, seperti mengeluh atau menyebarkan informasi yang tidak baik. Penelitian menunjukkan bahwa perasaan pelanggan berperan penting sebagai penghubung antara pengalaman mereka dalam menerima layanan dan tindakan mereka setelahnya.

4. Respon Komplain (*Complaint Response*)

Komplain adalah cara nasabah memberikan tanggapan aktif ketika layanan yang mereka terima tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Komplain bisa dilaporkan secara resmi lewat prosedur pengaduan yang telah ditentukan oleh bank, atau secara tidak resmi melalui media sosial serta pihak ketiga. Respons terhadap keluhan menunjukkan bahwa pelanggan masih berharap ada peningkatan dalam pelayanan yang diberikan. Penelitian menunjukkan bahwa pelanggan yang mengajukan keluhan dan menerima penanganan yang adil biasanya merasa lebih puas dibandingkan pelanggan yang tidak pernah mengajukan keluhan.

5. Respon *Word of Mouth (WOM)*

Word of mouth adalah respons dari nasabah yang disampaikan dengan menceritakan pengalaman kepada orang lain, baik secara langsung maupun melalui media digital. Respons ini dapat bersifat positif maupun negatif. Kritik dari mulut ke mulut sering terjadi karena layanan yang tidak diurus dengan baik dan bisa memengaruhi gambaran bank secara luas. Penelitian menunjukkan bahwa rekomendasi dari orang lain memiliki dampak besar terhadap keputusan seseorang dalam memilih layanan karena dianggap lebih benar dan dapat dipercaya dibandingkan iklan resmi.

6. Respon Loyalitas atau Ketidakloyalan

Respons loyalitas adalah tindakan positif yang menunjukkan ketertarikan nasabah untuk terus menggunakan layanan bank, melakukan transaksi berulang, serta merekomendasikan bank kepada orang lain. Ketidakloyalan terjadi ketika nasabah mulai

kehilangan komitmen karena pengalaman menggunakan layanan yang tidak memuaskan. Literatur pemasaran jasa menjelaskan bahwa kepercayaan nasabah sangat bergantung pada konsistensi mutu layanan serta kemampuan bank dalam menangani masalah layanan secara baik dan efektif.

2.4.3. Macam-macam Respon (Kognitif, Afektif, dan Konatif)

Respon nasabah dibagi menjadi tiga dimensi psikologis utama yang saling berinteraksi:

1. Respon kognitif adalah reaksi yang muncul dari cara nasabah berpikir, memahami, dan menilai secara rasional terhadap layanan yang mereka terima. Ini meliputi penilaian terhadap kelengkapan layanan, kecepatan dalam menyelesaikan proses, serta kesesuaian informasi yang diberikan oleh pihak bank. Respons kognitif menunjukkan bagaimana pelanggan memahami manfaat dan kelemahan layanan, serta hubungannya dengan harapan yang mereka miliki sebelum menggunakan layanan tersebut.
2. Respon afektif terkait dengan perasaan dan emosi yang dirasakan oleh nasabah akibat pengalaman dalam menerima layanan. Perasaan ini bisa bernada baik (seperti tidak stres, merasa senang, dihargai) atau buruk (seperti sedih, marah, kecewa). Teori emosi dalam konteks pengalaman pelanggan menyatakan bahwa pengalaman yang menghasilkan perasaan secara penting memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan serta niat mereka untuk melakukan tindakan di masa depan.
3. Respon konatif menunjukkan sikap atau tindakan nyata seseorang

berdasarkan keyakinan dan perasaan yang telah terbentuk. Ini meliputi keinginan untuk kembali menggunakan layanan tersebut, merekomendasikannya kepada orang lain, atau melakukan tindakan negatif seperti mengajukan keluhan resmi atau menghentikan menjadi pelanggan. Dimensi konatif sering dianggap sebagai bagian akhir dari pengalaman layanan dan menjadi tanda kuat tentang kesetiaan pelanggan.

Tiga dimensi ini bersama-sama memengaruhi keputusan pelanggan setelah berinteraksi dengan layanan, sehingga menjadi dasar untuk memahami bagaimana tanggapan pelanggan terbentuk dan memengaruhi perilaku mereka selanjutnya sebagai konsumen (Abikari, 2023).

2.4.4. Respon nasabah terhadap Kegagalan Layanan

Kegagalan layanan terjadi ketika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak sesuai dengan harapan atau standar kualitas yang seharusnya, misalnya seperti kesalahan dalam melakukan transaksi, terlambatnya pelayanan, atau kurang responsifnya petugas. Respons nasabah terhadap ketidakberhasilan layanan bisa berbeda-beda. Dari segi pemikiran, pelanggan mungkin merasa bahwa lembaga tersebut tidak memiliki kemampuan atau tidak bisa dipercaya; dari segi perasaan, pelanggan bisa merasa emosi negatif seperti kesal atau kecewa; dan dari segi tindakan, pelanggan mungkin memutuskan untuk mengurangi penggunaan layanan atau bahkan beralih ke penyedia lain. Penelitian nyata menunjukkan bahwa cara

seseorang merespons ketika layanan gagal sangat tergantung pada tingkat perasaan mereka dan cara organisasi mengatasi masalah tersebut melalui pemulihan layanan. Strategi pemulihan layanan yang cepat, adil, dan memuaskan dapat meningkatkan kesan nasabah terhadap organisasi, bahkan dalam beberapa kasus menyebabkan paradox pemulihan layanan di mana nasabah justru lebih puas setelah masalah berhasil teratasi dibandingkan jika tidak ada masalah sama sekali.

2.5. Kepuasan dan Loyalitas Nasabah

2.5.1. Kepuasan Nasabah

2.5.1.1. Pengertian kepuasan

Secara bahasa, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat sangat puas atau senang (suyanto, 2007). Kepuasan atau “*Satisfaction*” berasal dari bahasa latin “*Satis*”

yang berarti cukup atau memadai, serta “*facto*” yang berarti melakukan atau menciptakan. Dengan demikian, kepuasan dapat disederhanakan sebagai

usaha untuk memenuhi kebutuhan atau menghasilkan sesuatu yang cukup. Menurut Kotler, kepuasan merupakan emosi positif atau negatif seseorang yang muncul dari perbandingan antara kinerja produk yang mereka lihat dengan harapan yang ada. Perusahaan mampu menghadirkan kepuasan kepada pelanggan apabila mereka memperhatikan keinginan konsumen. Untuk

mempertahankan, meningkatkan, dan memperluas basis pelanggan, bank perlu menjaga reputasi baik di mata publik Dengan membangun kualitas produk, pelayanan, dan keamanan bagi nasabah (Nabilah, 2024).

2.5.1.2. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah evaluasi yang dilakukan setelah mereka menggunakan sebuah layanan, di mana pengalaman mereka dibandingkan dengan harapan yang telah dibangun sebelumnya, yang dapat berujung pada konfirmasi, disonfirmasi positif, atau disonfirmasi negatif. Teori Disonfirmasi Harapan (EDT) yang dijabarkan oleh oliver menjelaskan bahwa ketidak berhasilan dalam penggunaan ATM berakibat pada adanya disonfirmasi yang negatif, yang menurunkan tingkat kepuasan akibat ketidaksesuaian antara harapan mengenai kehandalan landasan syariah dan realitas yang dialami (saputra, 2024).

Kepuasan nasabah juga diartikan sebagai evaluasi dari nasabah mengenai pengalaman menggunakan produk atau layanan jika dibandingkan dengan ekspektasi yang ada sebelum menggunakannya. Tingkat kepuasan yang diperoleh oleh bank dari nasabah akan berdampak signifikan pada peningkatan keuntungan yang diperoleh oleh bank (Kasmir, 2004).

2.5.1.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi kepuasan Nasabah

Faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan menurut Lupiyoadi, yaitu:

1. Mutu produk, pelanggan senantiasa menuntut produk berkualitas tinggi sesuai dengan investasi yang mereka keluarkan untuk memperoleh produk tersebut. Dalam konteks perbankan, pelanggan diartikan sebagai nasabah. Nasabah akan merasa puas apabila bank menyediakan produk yang mendukung dan mempermudah mereka dalam pengelolaan usaha, keuangan, atau investasi.
2. Mutu pelayanan, nasabah akan merasa puas jika mereka menerima layanan yang memuaskan dari bank. Nasabah yang puas dan nyaman dengan layanan yang diberikan serta menerima pelayanan yang memenuhi harapan mereka akan menjadi nasabah yang setia dan akan kembali menggunakan jasa bank.
3. Aspek emosional, rasa kagum yang dirasakan oleh nasabah ketika menjadi bagian dari bank yang memiliki reputasi baik di mata masyarakat. Nasabah akan merasa bahagia dan puas bukan hanya karena kualitas produk atau layanan, tetapi lebih kepada nilai sosial yang terkandung.
4. Harga, perusahaan yang menawarkan harga lebih rendah dibandingkan kompetitor dengan kualitas serupa akan lebih diminati oleh pelanggan dan dianggap lebih bernilai oleh mereka.
5. Biaya, nasabah bank cenderung memilih bank yang memungut biaya administrasi yang lebih rendah dibandingkan bank yang lain dengan biaya yang lebih tinggi. Nasabah akan merasa puas karena dana yang mereka simpan di bank tidak banyak terpotong untuk biaya administrasi (Nabilah, 2024).

2.5.2. Loyalitas Nasabah

Loyalitas adalah kesetiaan nasabah terhadap sebuah layanan dan hal ini sangat krusial dalam pemasaran. Perusahaan sangat memerlukan nasabah yang setia agar dapat tumbuh. Nasabah yang setia adalah mereka yang berkomitmen untuk tetap memilih produk dan layanan tertentu, berniat untuk menggunakan Kembali, dan dapat merekomendasikannya kepada nasabah lain. Loyalitas juga dapat diartikan sebagai perasaan kuat dari nasabah yang memberikan dukungan dan kesetiaan terhadap perusahaan dengan memberikan dukungan yang konsisten.

Loyalitas juga didefinisikan sebagai pembelian dan penggunaan yang tidak acak yang ditunjukkan seiring waktu oleh unit pengambilan keputusan tertentu. Dari berbagai definisi tersebut, dapat dilihat bahwa realitas berhubungan dengan sikap dan perilaku pelanggan dalam memutuskan untuk terus menggunakan layanan ATM (Yudi A, 2020).

Loyalitas nasabah sangat penting bagi bank untuk mempertahankan keberlangsungan operasionalnya. Nasabah yang setia adalah mereka yang merasa sangat puas dengan layanan ATM yang disediakan, Sehingga bersemangat untuk merekomendasikannya kepada orang lain. Di samping itu, nasabah yang meninggal juga aja cenderung memperluas kesetiaan mereka terhadap produk produk dari bank itu sendiri. Akibatnya, mereka akan menjadi nasabah yang setia kepada bank dalam jangka waktu yang Panjang (Yudi A, 2020).

Studi yang dilakukan oleh Azizah (2012) menunjukkan adanya hubungan yang positif antara kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah. Ini berarti bahwa jika kepuasan nasabah meningkat, maka loyalitas juga akan mengalami peningkatan. Sementara itu, penelitian oleh Nintyas dan rachmat (2011) mengungkapkan bahwa kepuasan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap loyalitas, yang menunjukkan bahwa jika tingkat kepuasan nasabah terhadap suatu bank bertambah maka loyalitas mereka kepada bank tersebut akan turut meningkat (Yudi A, 2020).

2.6. Penelitian Terkait

Dalam membuat penelitian terkait ini, penulis menggali informasi-informasi dari beberapa penelitian terdahulu. Penulis akan mengangkat hasil penelitian sebelumnya sebagai data penelitian awal. Berikut beberapa penelitian terkait yang akan menjadi landasan penelitian ini, diantaranya :

1. Penelitian pertama, yang ditulis oleh Sannita dan Kawan-kawan (2022) yang berjudul “Strategi Penanganan Keluhan ATM Bermasalah dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan” bertujuan untuk menganalisis strategi penanganan keluhan ATM bermasalah serta pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keluhan ATM bermasalah disebabkan oleh

faktor internal (gangguan sistem, kerusakan mesin ATM, dan keterbatasan sumber daya manusia) serta faktor eksternal (kurangnya pemahaman nasabah dalam menggunakan ATM dan ketidaksabaran nasabah). Strategi penanganan keluhan yang diterapkan bank meliputi penerimaan keluhan, investigasi, pemberian solusi, dan penyelesaian masalah. Penanganan keluhan yang cepat, empatik, dan tepat terbukti mampu meningkatkan kepuasan nasabah dan berpotensi menumbuhkan loyalitas.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada fokus kajian mengenai permasalahan ATM dalam perbankan syariah dan kaitannya dengan kepuasan nasabah. Adapun perbedaannya, penelitian terdahulu menitikberatkan pada strategi penanganan keluhan dari perspektif pihak bank, sedangkan penelitian penulis berfokus pada respon nasabah terhadap kegagalan transaksi ATM serta dampaknya terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah di Bank Aceh Syariah.

2. Penelitian kedua, yang ditulis oleh Hafidah Ayu Kusnadi dan Kawan-kawan (2024) yang berjudul “Pengaruh Layanan *Internet Banking, Mobile Banking, dan Automatic Teller Machine (ATM)* terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Indonesia” bertujuan untuk menganalisis pengaruh layanan perbankan berbasis teknologi terhadap kepuasan nasabah bank syariah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 97 responden yang merupakan pengguna layanan bank syariah. Data

dianalisis menggunakan regresi linier berganda untuk melihat pengaruh masing-masing variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan ATM dan *internet banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan layanan *mobile banking* tidak berpengaruh signifikan secara parsial. Secara simultan, ketiga layanan tersebut tetap memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Temuan ini menegaskan bahwa keberadaan dan kualitas layanan ATM masih menjadi faktor penting dalam menunjang kepuasan nasabah bank syariah.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada fokus kajian mengenai layanan ATM dalam konteks perbankan syariah serta keterkaitannya dengan kepuasan nasabah. Adapun perbedaannya, penelitian terdahulu menekankan pada pengaruh layanan ATM secara umum terhadap kepuasan nasabah dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian penulis menggunakan pendekatan kualitatif eksploratif yang berfokus pada respon nasabah terhadap kegagalan transaksi ATM serta dampaknya terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah di Bank Aceh Syariah.

3. Penelitian ketiga, yang ditulis oleh Ahmad Syahrizal dan Kawan-kawan (2022) yang berjudul "*Analysis Of Students' Satisfaction On The Quality Of Atm Services At Bank Syariah Indonesia In Jambi City*" (Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Atm Di Bank Syariah Indonesia Di Kota Jambi) membahas tentang kualitas layanan *Automatic Teller Machine*

(ATM) serta pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah perbankan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya intensitas penggunaan ATM dalam aktivitas transaksi nasabah, sehingga keandalan dan kelancaran layanan ATM menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan bank. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah pengguna ATM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan ATM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Aspek keandalan mesin, kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, serta minimnya gangguan layanan menjadi indikator utama yang memengaruhi kepuasan nasabah. Temuan ini menegaskan bahwa semakin baik kualitas layanan ATM yang diberikan bank, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan secara keseluruhan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada fokus kajian mengenai layanan ATM dan kepuasan nasabah. Namun, penelitian terdahulu menitikberatkan pada penilaian umum kualitas layanan ATM dengan pendekatan kuantitatif. Sementara itu, penelitian penulis menggunakan pendekatan kualitatif eksploratif yang berfokus pada respon nasabah terhadap kegagalan transaksi ATM, serta mengkaji lebih lanjut dampaknya terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada konteks Bank Aceh Syariah.

4. Penelitian keempat, yang ditulis oleh Muhammad latiful fatih dan

Kawan-kawan (2023) yang berjudul “Analisis Manajemen Kontrol Bank Syariah Indonesia dalam Penanganan Permasalahan Pengguna *Automatic Teller Machine* (ATM)” bertujuan untuk menganalisis bagaimana penerapan manajemen kontrol dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia dalam menangani berbagai permasalahan transaksi ATM yang dialami nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Fokus penelitian meliputi identifikasi jenis permasalahan ATM, prosedur penanganan keluhan, serta mekanisme pengawasan dan evaluasi layanan ATM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa permasalahan ATM seperti gagal tarik tunai, kartu ATM tertelan, dan gangguan jaringan sistem ditangani melalui prosedur operasional standar yang melibatkan pihak cabang, kantor pusat, serta pihak ketiga (vendor). Penerapan manajemen kontrol yang baik berperan penting dalam menjaga konsistensi penanganan keluhan, meningkatkan kualitas layanan, dan mempertahankan kepercayaan nasabah terhadap bank.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada pembahasan permasalahan transaksi ATM dalam konteks perbankan syariah serta penggunaan pendekatan kualitatif. Adapun perbedaannya, penelitian terdahulu menitikberatkan pada mekanisme pengendalian dan penanganan permasalahan ATM dari sudut pandang internal bank, sedangkan penelitian penulis berfokus

pada respon dan pengalaman nasabah terhadap kegagalan transaksi ATM serta dampaknya terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah di Bank Aceh Syariah.

5. Penelitian kelima, yang ditulis oleh Yulia Widi Astuti dan Kawan-kawan (2020) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Syariah” bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas nasabah dalam penggunaan layanan mobile banking pada perbankan syariah. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya penggunaan layanan perbankan digital serta persaingan antarbank syariah dalam mempertahankan nasabah melalui peningkatan kualitas layanan berbasis teknologi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap pengguna *mobile banking* syariah. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS) untuk menguji hubungan antar variabel. Variabel yang dikaji meliputi kualitas layanan, nilai nasabah, kepercayaan, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan dan nilai nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh positif namun tidak signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa loyalitas nasabah dalam layanan perbankan digital syariah lebih ditentukan oleh tingkat kepuasan

dan manfaat yang dirasakan nasabah dibandingkan faktor teknis layanan semata.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada fokus kajian kepuasan dan loyalitas nasabah dalam konteks perbankan syariah berbasis teknologi. Sementara itu, perbedaannya terletak pada objek dan pendekatan penelitian, di mana penelitian terdahulu berfokus pada *mobile banking* dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian penulis mengkaji respon nasabah terhadap kegagalan transaksi ATM melalui pendekatan kualitatif eksploratif pada Bank Aceh Syariah.

6. Penelitian keenam, yang ditulis oleh Rina Sari dan Kawan-kawan (2021) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan ATM terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia” bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan ATM terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah pengguna ATM Bank Syariah Indonesia. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis regresi untuk melihat hubungan antara kualitas layanan ATM dengan kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan ATM yang meliputi kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keamanan sistem, serta ketersediaan mesin ATM memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan ATM yang diberikan oleh bank, maka semakin

tinggi pula tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan tersebut.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada fokus kajian mengenai layanan ATM serta keterkaitannya dengan kepuasan nasabah dalam sektor perbankan syariah. Adapun perbedaannya, penelitian terdahulu menitikberatkan pada pengaruh kualitas layanan ATM secara umum terhadap kepuasan nasabah menggunakan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian penulis menggunakan pendekatan kualitatif eksploratif yang berfokus pada respon nasabah terhadap kegagalan transaksi ATM serta dampaknya terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah di Bank Aceh Syariah.

7. Penelitian ketujuh, yang ditulis oleh Dedi Kurniawan dan Kawan-kawan (2021) yang berjudul “*Pengaruh Service Failure dan Service Recovery terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna ATM pada Perbankan*” bertujuan untuk menganalisis bagaimana kegagalan layanan (*service failure*) dan upaya pemulihan layanan (*service recovery*) memengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan ATM. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap nasabah bank yang pernah mengalami gangguan atau kegagalan transaksi ATM. Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan teknik analisis regresi untuk mengetahui hubungan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegagalan layanan ATM dapat menurunkan tingkat kepuasan nasabah,

namun penanganan atau pemulihan layanan yang cepat dan tepat dari pihak bank dapat meminimalisir ketidakpuasan nasabah serta membantu mempertahankan hubungan baik antara bank dan nasabah.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada pembahasan mengenai kegagalan layanan ATM yang berpengaruh terhadap pengalaman dan kepuasan nasabah. Perbedaannya, penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur pengaruh *service failure* dan *service recovery* terhadap kepuasan nasabah, sedangkan penelitian penulis menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengeksplorasi secara mendalam respon nasabah terhadap kegagalan transaksi ATM serta dampaknya terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada Bank Aceh Syariah.

8. Penelitian kedelapan, yang ditulis oleh Fitriani dan Kawan-kawan (2022) yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan ATM terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia” bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan ATM memengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah pengguna ATM. Variabel yang dikaji dalam penelitian ini meliputi keandalan layanan, kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, serta kecepatan pelayanan. Data yang

diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis statistik untuk melihat pengaruh masing-masing variabel terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ATM memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, terutama pada aspek keandalan mesin dan kelancaran transaksi.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada fokus kajian mengenai layanan ATM serta hubungannya dengan kepuasan nasabah dalam perbankan syariah. Adapun perbedaannya, penelitian terdahulu lebih menitikberatkan pada kualitas pelayanan ATM secara umum menggunakan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian penulis lebih berfokus pada kegagalan transaksi ATM dan bagaimana respon nasabah terhadap permasalahan tersebut dengan pendekatan kualitatif eksploratif.

9. Penelitian kesembilan, yang ditulis oleh Rahmat Hidayat dan Kawan-kawan (2023) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (*E-Service Quality*) terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah” bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank syariah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah pengguna layanan digital perbankan seperti ATM, *mobile banking*, dan *internet banking*. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) untuk menguji hubungan antara kualitas

layanan elektronik, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, yang selanjutnya berdampak pada peningkatan loyalitas nasabah terhadap bank.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada pembahasan mengenai kepuasan dan loyalitas nasabah dalam konteks layanan perbankan berbasis teknologi. Sementara itu, perbedaannya terletak pada ruang lingkup penelitian, di mana penelitian terdahulu mengkaji layanan elektronik secara umum seperti ATM, *mobile banking*, dan *internet banking* dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian penulis secara khusus meneliti respon nasabah terhadap kegagalan transaksi ATM menggunakan pendekatan kualitatif pada Bank Aceh Syariah.

10. Penelitian kesepuluh, yang ditulis oleh Nur Aisyah dan Kawan-kawan (2022) yang berjudul “Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Layanan ATM pada Bank Syariah” bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan ATM yang disediakan oleh bank syariah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah pengguna ATM. Penelitian ini menilai beberapa indikator layanan ATM seperti kemudahan akses, kecepatan transaksi, keamanan sistem, serta ketersediaan mesin ATM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah merasa puas terhadap layanan ATM yang diberikan oleh

bank, namun masih terdapat beberapa kendala seperti gangguan jaringan dan keterbatasan jumlah mesin ATM yang dapat memengaruhi kenyamanan nasabah dalam bertransaksi.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada fokus kajian mengenai layanan ATM dan kepuasan nasabah dalam sektor perbankan syariah. Adapun perbedaannya, penelitian terdahulu menitikberatkan pada pengukuran tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan ATM secara umum menggunakan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian penulis menggunakan pendekatan kualitatif eksploratif untuk menggali respon dan pengalaman nasabah terhadap kegagalan transaksi ATM serta dampaknya terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada Bank Aceh Syariah.

Tabel 2.1.
Penelitian Terdahulu

N o.	Judul	Metode penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1.	Strategi Penanganan Keluhan ATM Bermasalah dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsid	Kualitatif deskriptif.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada fokus kajian mengenai layanan ATM dalam konteks	penelitian terdahulu menitikberatkan pada strategi penanganan keluhan dari perspektif pihak bank, sedangkan penelitian penulis berfokus pada respon nasabah terhadap	hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keluhan ATM bermasalah disebabkan oleh faktor internal (gangguan sistem,

	mpuan		perbankan syariah serta keterkaitannya dengan kepuasan nasabah.	kegagalan transaksi ATM serta dampaknya terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah di Bank Aceh Syariah.	kerusakan mesin ATM, dan keterbatasan sumber daya manusia) serta faktor eksternal (kurangnya pemahaman nasabah dalam menggunakan ATM dan ketidaksabaran nasabah). Strategi penanganan keluhan yang diterapkan bank meliputi penerimaan keluhan, investigasi, pemberian solusi, dan penyelesaian masalah.
2.	Pengaruh Layanan Internet Banking, Mobile Banking, dan Automatic Teller Machine (ATM) terhadap Tingkat Kepuasan	Kuantitatif	Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada fokus kajian mengenai layanan ATM dalam	penelitian terdahulu menekankan pada pengaruh layanan ATM secara umum terhadap kepuasan nasabah dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan ATM dan internet banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah,

	Nasabah Bank Syariah di Indonesia		konteks perbankan syariah serta keterkaitannya dengan kepuasan nasabah.	penelitian penulis menggunakan pendekatan kualitatif eksploratif yang berfokus pada respon nasabah terhadap kegagalan transaksi ATM serta dampaknya terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah di Bank Aceh Syariah.	sedangkan layanan mobile banking tidak berpengaruh signifikan secara parsial. Secara simultan, ketiga layanan tersebut tetap memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah.
3.	Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Atm Di Bank Syariah Indonesia Di Kota Jambi	Kuantitatif	Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada fokus kajian mengenai layanan ATM dan kepuasan nasabah	Penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menilai kualitas layanan ATM pada mahasiswa pengguna BSI di Kota Jambi, sedangkan penelitian penulis menggunakan pendekatan kualitatif eksploratif untuk mengeksplorasi respons nasabah terhadap kegagalan transaksi ATM di Bank Aceh Syariah serta pengalaman	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan ATM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Aspek keandalan mesin, kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, serta minimnya gangguan layanan menjadi indikator utama yang memengaruhi kepuasan

				mereka terkait kepuasan dan loyalitas.	nasabah.
4.	Analisis Manajemen Kontrol Bank Syariah Indonesia dalam Penanganan Permasalahan Pengguna Automatic Teller Machine (ATM)	Kualitatif	Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada pembahasan permasalahan transaksi ATM dalam konteks perbankan syariah serta penggunaan pendekatan kualitatif.	penelitian terdahulu menitikberatkan pada mekanisme pengendalian dan penanganan permasalahan ATM dari sudut pandang internal bank, sedangkan penelitian penulis berfokus pada respon dan pengalaman nasabah terhadap kegagalan transaksi ATM serta dampaknya terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah di Bank Aceh Syariah.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa permasalahan ATM seperti gagal tarik tunai, kartu ATM tertelan, dan gangguan jaringan sistem ditangani melalui prosedur operasional standar yang melibatkan pihak cabang, kantor pusat, serta pihak ketiga (vendor). Penerapan manajemen kontrol yang baik berperan penting dalam menjaga konsistensi penanganan keluhan, meningkatkan kualitas layanan, dan mempertahankan kepercayaan nasabah terhadap

					bank.
5.	Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Syariah	kuantitatif	Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada fokus kajian kepuasan dan loyalitas nasabah dalam konteks perbankan syariah berbasis teknologi	perbedaannya terletak pada objek dan pendekatan penelitian, dimana penelitian terdahulu berfokus pada mobile banking dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian penulis mengkaji respon nasabah terhadap kegagalan transaksi ATM melalui pendekatan kualitatif eksploratif pada Bank Aceh Syariah	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan dan nilai nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh positif namun tidak signifikan.
6.	Pengaruh Kualitas Layanan ATM terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia	kuantitatif	Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada fokus kajian mengenai layanan ATM serta keterkaitannya dengan kepuasan nasabah dalam	perbedaannya, penelitian terdahulu menitikberatkan pada pengaruh kualitas layanan ATM secara umum terhadap kepuasan nasabah menggunakan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian penulis menggunakan pendekatan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan ATM yang meliputi kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keamanan sistem, serta ketersediaan mesin ATM memiliki pengaruh positif dan

			sektor perbankan syariah.	kualitatif eksploratif yang berfokus pada respon nasabah terhadap kegagalan transaksi ATM serta dampaknya terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah di Bank Aceh Syariah.	signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan ATM yang diberikan oleh bank, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan tersebut.
7.	Pengaruh <i>Service Failure</i> dan <i>Service Recovery</i> terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna ATM pada Perbankan	kuantitatif	Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada pembahasan mengenai kegagalan layanan ATM yang berdampak terhadap pengalaman dan kepuasan nasabah.	Perbedaannya, penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur pengaruh <i>service failure</i> dan <i>service recovery</i> terhadap kepuasan nasabah, sedangkan penelitian penulis menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengeksplorasi secara mendalam respon nasabah terhadap	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegagalan layanan ATM dapat menurunkan tingkat kepuasan nasabah, namun penanganan atau pemulihan layanan yang cepat dan tepat dari pihak bank dapat meminimalisir ketidakpuasan nasabah serta membantu

				kegagalan transaksi ATM serta dampaknya terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada Bank Aceh Syariah.	mempertahankan hubungan baik antara bank dan nasabah.
8.	Analisis Kualitas Pelayanan ATM terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia	kuantitatif	Persamaan penelitian ini sama-sama membahas layanan ATM dan kepuasan nasabah dalam konteks perbankan syariah.	perbedaannya, penelitian terdahulu lebih menitikberatkan pada kualitas pelayanan ATM secara umum menggunakan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian penulis lebih berfokus pada kegagalan transaksi ATM dan bagaimana respon nasabah terhadap permasalahan tersebut dengan pendekatan kualitatif eksploratif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ATM memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, terutama pada aspek keandalan mesin dan kelancaran transaksi.
9.	Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (<i>E-Service Quality</i>) terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah	kuantitatif	Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada pembahasan mengenai kepuasan dan	Penelitian terdahulu mengkaji kualitas layanan elektronik yang mencakup ATM, mobile banking, dan internet banking dengan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah,

			loyalitas nasabah dalam konteks layanan perbankan berbasis teknologi.	pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian penulis berfokus secara khusus pada pengalaman dan respons nasabah terhadap kegagalan transaksi ATM menggunakan pendekatan kualitatif eksploratif di Bank Aceh Syariah.	yang selanjutnya berdampak pada peningkatan loyalitas nasabah terhadap bank.
10	Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Layanan ATM pada Bank Syariah	kuantitatif	Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada fokus kajian mengenai layanan ATM dan kepuasan nasabah dalam sektor perbankan syariah	perbedaannya, penelitian terdahulu menitikberatkan pada pengukuran tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan ATM secara umum menggunakan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian penulis menggunakan pendekatan kualitatif eksploratif untuk menggali respon dan pengalaman nasabah	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah merasa puas terhadap layanan ATM yang diberikan oleh bank, namun masih terdapat beberapa kendala seperti gangguan jaringan dan keterbatasan jumlah mesin ATM yang dapat memengaruhi kenyamanan nasabah dalam

				terhadap kegagalan transaksi ATM serta dampaknya terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada BAS.	bertransaksi .
--	--	--	--	--	----------------

2.7. Kerangka berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini disusun berdasarkan fokus penelitian mengenai respon nasabah terhadap kegagalan transaksi ATM pada Bank Aceh Syariah serta dampaknya terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Layanan ATM merupakan salah satu fasilitas perbankan yang berperan penting dalam memudahkan nasabah melakukan berbagai transaksi, seperti penarikan tunai, transfer dana, pembayaran, dan pengecekan saldo. Sebagai salah satu layanan yang sering digunakan, kualitas dan kelancaran operasional ATM menjadi bagian penting dalam membentuk persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank Aceh Syariah.

Namun, dalam pelaksanaannya layanan ATM tidak selalu berjalan sesuai dengan harapan nasabah. Pada kondisi tertentu dapat terjadi kegagalan transaksi, seperti uang tidak keluar meskipun saldo terpotong, transfer yang tidak berhasil, kartu tertelan, maupun gangguan jaringan atau sistem. Kondisi tersebut menjadi titik awal dalam penelitian ini, karena kegagalan transaksi ATM merupakan pengalaman yang secara langsung

dirasakan oleh nasabah dan dapat memengaruhi pandangan mereka terhadap pelayanan bank.

Kegagalan transaksi yang dialami nasabah selanjutnya akan menimbulkan berbagai bentuk respon. Dalam penelitian ini, respon nasabah dianalisis melalui tiga aspek, yaitu respon kognitif, afektif, dan konatif. Respon kognitif berkaitan dengan pemahaman dan penilaian nasabah terhadap penyebab masalah serta cara pihak bank menanganinya. Respon afektif berhubungan dengan perasaan yang muncul, seperti kecewa, cemas, marah, atau khawatir. Sementara itu, respon konatif berkaitan dengan tindakan atau perilaku yang dilakukan nasabah setelah kejadian, seperti menyampaikan keluhan, meminta penjelasan kepada pihak bank, atau mengurangi penggunaan layanan ATM.

Respon yang muncul dari pengalaman tersebut kemudian berkaitan dengan penilaian kepuasan nasabah. Kepuasan dalam penelitian ini dilihat dari bagaimana nasabah menilai pelayanan dan solusi yang diberikan oleh pihak Bank Aceh Syariah setelah terjadinya kegagalan transaksi. Apabila penanganan dilakukan secara cepat, jelas, dan sesuai dengan harapan nasabah, maka tingkat

kepuasan cenderung tetap terjaga. Sebaliknya, jika penanganan dinilai lambat atau kurang efektif, maka hal tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan.

Selanjutnya, kepuasan nasabah berkaitan dengan keberlanjutan penggunaan layanan dan kecenderungan nasabah untuk tetap mempertahankan hubungan dengan Bank Aceh

Syariah, serta memiliki keinginan untuk merekomendasikannya kepada orang lain. Sebaliknya, apabila nasabah merasa tidak puas, maka loyalitas dapat menurun, yang ditunjukkan melalui berkurangnya kepercayaan dan kecenderungan untuk beralih ke bank lain.

Berdasarkan uraian tersebut, kerangka berpikir penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif eksploratif. Pendekatan kualitatif dipilih Karena penelitian ini bertujuan untuk menggali secara mendalam pengalaman, persepsi, dan respon subjektif nasabah terhadap kegagalan transaksi ATM di bank Aceh Syariah, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Metode eksploratif digunakan karena fenomena kegagalan transaksi ATM tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berkaitan dengan pengalaman emosional, penilaian personal, serta sikap nasabah yang tidak dapat diukur secara kuantitatif. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai makna kegagalan layanan ATM dari sudut pandang nasabah. Menurut Creswell (2021) penelitian kualitatif cocok digunakan untuk memahami fenomena sosial berdasarkan perspektif partisipan secara mendalam hal ini sejalan dengan tujuan penelitian ini yang berfokus pada eksplorasi respon nasabah terhadap layanan ATM.

3.2. Subjek dan Lokasi Penelitian

3.2.1. Subjek penelitian

Menurut Arikonto (2016) subjek penelitian membatasi subjek penelitian sebagai benda, hal atau sosok tempat data untuk variabel penelitian dan yang dipermasalahkan melekat. Subjek penelitian mempunyai peran yang sangat strategis dalam sebuah

penelitian dikarenakan data tentang variabel yang diamati merupakan subjek penelitian.

Subjek penelitian atau responden pada penelitian kualitatif disebut dengan istilah informan, yaitu sosok yang akan memberikan informasi akurat mengenai data yang ingin diperoleh oleh peneliti Jannah (2022). Pada penelitian ini Nasabah Bank Aceh Syariah terkait yang akan menjadi informan. Nasabah nantinya akan diwawancarai dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana respon nasabah terhadap kegagalan transaksi ATM Bank Aceh Syariah. Nasabah nantinya akan diwawancarai dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana respon nasabah terhadap kegagalan transaksi ATM yang dialami. Jumlah informan dalam penelitian ini direncanakan sebanyak 11 orang informan, yang terdiri dari 7 informan utama (nasabah Bank Aceh Syariah yang pernah mengalami kegagalan transaksi ATM) dan 4 informan pendukung (Customer Service).

Terdapat dua jenis informan atau responden dalam penelitian deskriptif kualitatif, yaitu informan kunci atau *key informan* dan informan sekunder atau *secondary informan*. Orang-orang yang menguasai objek penelitian disebut sebagai informan kunci, sedangkan informan sekunder adalah informasi pelengkap data-data objek penelitian untuk memperbanyak analisis dan bersifat tidak wajib atau tidak harus ada.

3.2.2. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini adalah lokasi dimana penelitian akan berlangsung, penelitian ini berlokasi di PT.Bank

Aceh Syariah Kantor Cabang Utama Jl. Tgk. H. Mohd. Daud Beureueh No. 161, Lampriet, Banda Aceh, Telp. (0651) 8016255 (hunting), Faks. (0651) 638487.

3.2.3. Waktu Penelitian

Adapun alokasi waktu yang digunakan untuk penelitian ini, dilaksanakan dalam waktu 2 bulan dengan 1 bulan tahapan pertama observasi, 1 bulan tahapan kedua adalah melaksanakan tahapan penelitian yang meliputi penggalan data dan analisis data, dua serta tahapan laporan hasil penelitian dan konsultasi skripsi.

3.3. Sumber data

Menurut Amin (2023), data merupakan bukti atau bisa disebutkan juga fakta yang dikumpulkan serta disajikan untuk tujuan tertentu. Data sendiri adalah sekumpulan informasi yang diolah menjadi suatu kegiatan penelitian sehingga dapat disajikan sebagai dasar dari pengambilan keputusan. Sumber data dalam penelitian ini adalah segala informasi yang diperoleh peneliti untuk menjawab tujuan penelitian mengenai eksplorasi respon nasabah terhadap kegagalan transaksi ATM Bank Aceh Syariah dalam kaitannya dengan kepuasan dan loyalitas nasabah. Sesuai dengan pendekatan penelitian kualitatif, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Primer. Data primer merupakan data asli yang diperoleh langsung oleh peneliti dari hasil wawancara yang didapat langsung dari

objek penelitian (Sugiyono, 2018). Data primer dikumpulkan untuk menggali secara mendalam pengalaman, persepsi, dan respon nasabah terhadap kegagalan transaksi ATM serta dampaknya terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah.

Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan informan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria informan dalam penelitian ini Adalah:

1. Nasabah Bank Aceh Syariah yang aktif menggunakan layanan ATM selama 2 tahun.
2. Nasabah Bank Aceh Syariah yang berdomisili di Kota Banda Aceh.
3. Nasabah Bank Aceh Syariah yang pernah mengalami kegagalan transaksi ATM.
4. Customer Service Bank Aceh Syariah.

Wawancara dilakukan secara langsung (tatap muka) atau melalui media komunikasi lain yang memungkinkan, dengan tujuan memperoleh data yang komprehensif mengenai pengalaman nasabah, respon emosional, penilaian terhadap penanganan bank, serta pengaruh kegagalan transaksi ATM terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari buku-buku, jurnal, serta dokumen-dokumen

data sekunder bersifat data yang mendukung keperluan data primer (Sugiyono, 2018).

Sedangkan menurut Ulber (2019) data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh melalui sumber lain, yaitu melalui dokumen dan laporan yang berhubungan dengan kegagalan transaksi ATM.

Data sekunder yang digunakan bersifat cross section, yaitu data yang dikumpulkan pada satu periode waktu tertentu dan relevan dengan fokus penelitian. Seluruh data sekunder diperoleh dari sumber yang dapat dipertanggungjawabkan secara akademik, seperti jurnal ilmiah yang dapat diakses melalui *Google Scholar* dan dokumen resmi lembaga terkait.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan prosedur yang digunakan peneliti untuk memperoleh data yang relevan, akurat, dan sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data berfokus pada penggalian makna, pengalaman, dan persepsi subjek penelitian secara mendalam terhadap fenomena yang diteliti (Suryana, 2019).

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*), karena data utama diperoleh secara langsung dari nasabah Bank Aceh Syariah yang pernah mengalami kegagalan transaksi ATM. Penelitian lapangan memungkinkan peneliti

untuk memahami fenomena secara kontekstual dan alami berdasarkan pengalaman nyata informan (Rahardjo, 2017).

Selain penelitian lapangan, penelitian ini juga didukung oleh penelitian kepustakaan (*library research*). Penelitian kepustakaan dilakukan untuk memperoleh data teoritis dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan kegagalan transaksi ATM, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah. Penggunaan data kepustakaan bertujuan untuk memperkuat temuan lapangan serta memberikan landasan teoritis yang komprehensif (Bowen, 2009).

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam dan dokumentasi, karena metode tersebut dinilai paling sesuai untuk penelitian kualitatif yang bertujuan mengeksplorasi pengalaman dan respon subjektif nasabah terhadap kegagalan transaksi ATM.

a. Wawancara mendalam

Wawancara mendalam (*in-depth interview*) digunakan sebagai teknik utama dalam pengumpulan data. Wawancara dilakukan untuk menggali secara mendalam pengalaman, persepsi, dan respon nasabah terhadap kegagalan transaksi ATM Bank Aceh Syariah serta dampaknya terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah.

Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara semi-terstruktur, yaitu wawancara yang menggunakan pedoman pertanyaan sebagai acuan, namun tetap memberikan kebebasan kepada informan untuk mengembangkan jawaban sesuai dengan pengalaman yang dialaminya. Wawancara semi-terstruktur

memungkinkan peneliti memperoleh data yang fleksibel namun tetap terarah

Pelaksanaan wawancara dilakukan secara tatap muka atau melalui media komunikasi lain yang memungkinkan, sesuai dengan kondisi dan kesediaan informan. Selama proses wawancara, peneliti melakukan pencatatan dan perekaman data (dengan persetujuan informan) guna menjaga keakuratan informasi yang diperoleh.

b. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan sebagai teknik pendukung dalam pengumpulan data penelitian. Dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan dan menganalisis berbagai dokumen yang berkaitan dengan layanan ATM dan penanganan keluhan nasabah Bank Aceh Syariah (Bowen, 2009).

Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi dokumen resmi bank, laporan terkait layanan ATM, serta buku dan jurnal ilmiah yang relevan dengan topik kegagalan transaksi ATM, kepuasan, dan loyalitas nasabah. Analisis dokumen membantu peneliti dalam memahami konteks penelitian serta memperkuat data hasil wawancara. Data dokumentasi sebagai bahan triangulasi untuk meningkatkan kredibilitas dan keabsahan data penelitian. Triangulasi melalui penggunaan berbagai sumber data memungkinkan peneliti memperoleh gambaran fenomena yang lebih komprehensif dan terpercaya.

3.5. Metode Analisis Data

Analisis data merupakan langkah dalam mencari serta mengatur data yang diperoleh dari wawancara dan dokumen dengan cara mengelompokkan data ke dalam kategori, merinci menjadi unit-unit, melakukan sintesis, menyusun dalam pola, memilih informasi yang relevan untuk dibahas dan menyimpulkan sehingga dapat dengan mudah dimengerti oleh diri sendiri ataupun orang lain (Sugiono, 2008).

Dalam penelitian ini, teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, yang terdiri dari beberapa tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (Miles, 2014).

Proses pengumpulan data melalui wawancara dilakukan secara berulang hingga mencapai titik jenuh (data saturation), yaitu kondisi ketika informasi yang diperoleh dari informan sudah berulang dan tidak ditemukan lagi data atau temuan baru yang signifikan. Dengan demikian, peneliti menghentikan proses wawancara ketika data yang diperoleh telah mencapai kejenuhan dan dianggap cukup untuk menjawab rumusan masalah penelitian (guest, 2006).

Teknik yang digunakan oleh peneliti adalah:

1. Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan nasabah sebagai informan utama untuk menggali respon dari nasabah dan pegawai bank sebagai informan pendukung

untuk menggali keluhan dari nasabah dan solusi yang telah diberikan.

2. Reduksi Data (verifikasi)

Pada tahap reduksi data, peneliti melakukan berbagai tahap seperti pemilihan, fokus, penyederhanaan, dan pengabstrakan semua informasi yang relevan dengan data penelitian yang telah dikumpulkan dan dicatat selama proses pengumpulan di lapangan sesuai dengan (Nugrahani, 2014).

3. Penyajian Data (Tampilan Data)

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang terorganisir yang memungkinkan untuk menarik kesimpulan dan tindakan yang dapat diambil. Bentuk penyajian yang umum digunakan dalam penelitian kualitatif di masa lalu adalah teks naratif berdasarkan (Hardani, 2020).

4. Penarikan Simpulan (Kesimpulan)

Simpulan yang diajukan pada tahap awal bersifat sementara dan bisa berubah jika tidak ada bukti kuat yang ditemukan dalam pengumpulan data selanjutnya. Namun, jika kesimpulan awal didukung oleh bukti-bukti yang sah dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap kredibel menurut (Hardani, 2020).

3.6. Uji Keabsahan Data

Untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dalam penelitian ini memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi, maka peneliti menggunakan teknik uji keabsahan data. Dalam penelitian kualitatif, uji keabsahan data dapat dilakukan melalui

beberapa teknik, yaitu triangulasi, peningkatan ketekunan, member check, dan diskusi dengan teman sejawat (Sugiyono, 2018).

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber merupakan teknik yang digunakan untuk menguji keabsahan data dengan cara membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber yang berbeda. Dalam penelitian ini, peneliti membandingkan hasil wawancara dari beberapa nasabah Bank Aceh Syariah yang pernah mengalami kegagalan transaksi ATM. Melalui perbandingan tersebut, peneliti dapat melihat tingkat konsistensi informasi yang diberikan oleh para informan sehingga data yang diperoleh menjadi lebih valid dan dapat dipercaya (Sugiyono, 2018).

2. Peningkatan Ketekunan

Peningkatan ketekunan dilakukan dengan cara melakukan pengamatan dan wawancara secara lebih cermat serta mendalam terhadap informan penelitian. Peneliti berupaya memahami fenomena yang diteliti secara lebih rinci dan berulang agar data yang diperoleh benar-benar mencerminkan pengalaman nasabah terkait kegagalan transaksi ATM di Bank Aceh Syariah. Dengan meningkatkan ketekunan, peneliti dapat memastikan bahwa data yang dikumpulkan memiliki tingkat keakuratan yang tinggi (Nugrahani, 2014).

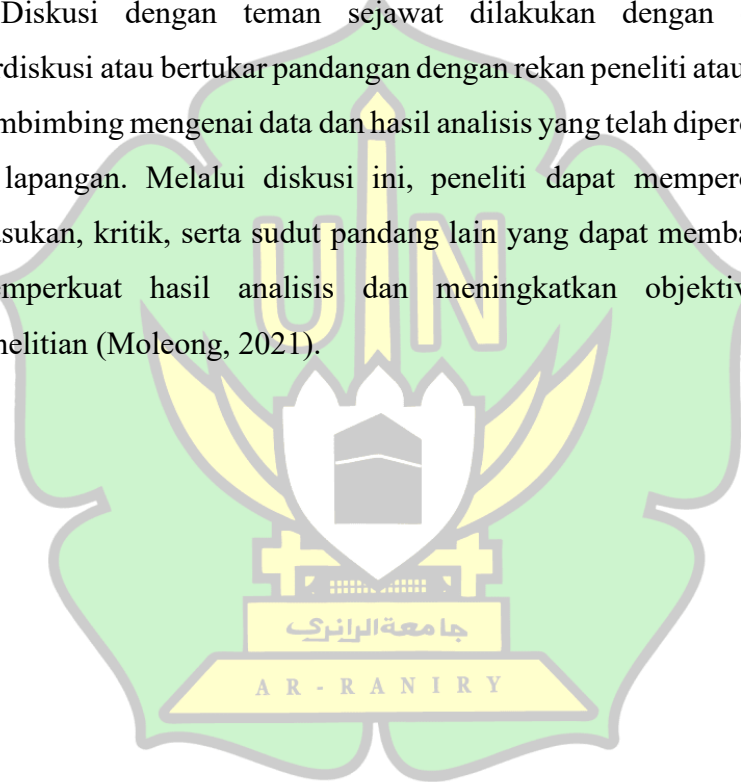
3. *Member Check*

Member check merupakan teknik pemeriksaan data yang dilakukan dengan cara mengonfirmasi kembali hasil wawancara kepada informan penelitian. Peneliti meminta informan untuk

meninjau kembali informasi yang telah dicatat atau disimpulkan oleh peneliti untuk memastikan bahwa data tersebut sesuai dengan pengalaman dan pernyataan yang sebenarnya. Teknik ini dilakukan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam penafsiran data oleh peneliti (Creswell, 2021).

4. Diskusi dengan Teman Sejawat

Diskusi dengan teman sejawat dilakukan dengan cara berdiskusi atau bertukar pandangan dengan rekan peneliti ataupun pembimbing mengenai data dan hasil analisis yang telah diperoleh di lapangan. Melalui diskusi ini, peneliti dapat memperoleh masukan, kritik, serta sudut pandang lain yang dapat membantu memperkuat hasil analisis dan meningkatkan objektivitas penelitian (Moleong, 2021).



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Bank Aceh Syariah

Gagasan untuk mendirikan bank milik Pemerintah Daerah Aceh berawal dari prakarsa Dewan Pemerintahan Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam yang pada saat itu dikenal dengan nama Pemerintah Daerah Peralihan Provinsi Atjeh. Setelah memperoleh persetujuan dari Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Aceh di Banda Aceh, beberapa perwakilan Pemerintah Daerah kemudian menemui Mula Pangihutan Tamboenan selaku wakil notaris untuk mendirikan sebuah bank. Setelah mengalami beberapa kali perubahan akta, pada akhirnya tanggal 2 Februari 1960 diperoleh izin pendirian bank dari Menteri Keuangan. Pendirian tersebut kemudian diperkuat dengan ketetapan Undang-Undang No. 13 Tahun 1962 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah.

Beberapa tahun kemudian, tepatnya pada tanggal 7 April 1973, dikelurkannya Surat Keputusan No. 54/1973 mengenai Penetapan Pelaksanaan Pengalihan PT. Bank Kesejahteraan Aceh menjadi Bank Pembangunan Daerah Aceh oleh Gubernur Aceh. Penetapan tersebut berlangsung pada tanggal 06 Agustus 1973 yang kemudian dijadikan sebagai hari lahirnya Bank Pembangunan Daerah Aceh yang dipelopori oleh Pemerintah Daerah beserta tokoh masyarakat dan tokoh pengusaha swasta di Aceh. Bank Pembangunan Daerah Aceh merupakan satu-satunya Bank Daerah yang berguna untuk meningkatkan

perekonomian masyarakat di Aceh. Pada tanggal 21 April 1999 pemerintah melakukan perubahan peraturan daerah yaitu Bank Aceh Syariah yang menjadi perseroan terbatas. Perubahan ini dilatarbelakangi oleh keikutsertaan bank dalam program rekapitulasi yang berupa peningkatan permodalan bank.

Sejarah baru mulai diukir oleh Bank Aceh Syariah tepatnya pada tanggal 25 Mei 2015 melalui Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB), dimana hasil RUPSLB adalah merubah sistem kegiatan usaha Bank Aceh Syariah seluruhnya dari konvensional menjadi syariah. Maka setelah keputusan tersebut ditetapkan, proses konversi mulai dilakukan dengan kerjasama tim konversi Bank Aceh Syariah yang diawasi langsung oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Akhirnya Bank Aceh Syariah memperoleh izin operasional konversi untuk menjalankan kegiatan usaha berdasarkan sistem syariah secara menyeluruh dari Dewan Komisiner OJK Pusat setelah melalui berbagai tahapan dan proses perizinan yang disyaratkan oleh OJK.

Pada 1 September 2016, Bank Aceh Syariah memperoleh izin operasional konversi berdasarkan Keputusan Dewan Komisiner OJK Nomor KEP-44/D.03/2016 tentang Pemberian Izin Perubahan Kegiatan Usaha Bank Umum Konvensional Menjadi Bank Umum Syariah PT Bank Aceh Syariah. Izin tersebut diserahkan secara langsung oleh Dewan Komisiner OJK kepada Zaini Abdullah selaku Gubernur Aceh pada saat itu melalui Ahmad Wijaya Putra selaku Kepala OJK Provinsi Aceh

di Banda Aceh. Berdasarkan ketentuan yang berlaku, kegiatan operasional Bank Aceh Syariah baru dapat dilaksanakan setelah diumumkan kepada masyarakat paling lambat 10 hari sejak tanggal penetapan izin tersebut. Oleh karena itu, perubahan sistem operasional Bank Aceh Syariah mulai dilaksanakan pada 19 September 2016 secara serentak di seluruh jaringan kantor Bank Aceh Syariah. Sejak tanggal tersebut, sesuai dengan ketentuan PBI Nomor 11/15/PBI/2009, Bank Aceh Syariah telah dapat memberikan pelayanan kepada seluruh nasabah dan masyarakat dengan menerapkan sistem syariah secara penuh.

Proses perubahan Bank Aceh Syariah konvensional menjadi syariah ini diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap seluruh aspek kehidupan ekonomi dan sosial masyarakat di Aceh. Selain itu, Bank Aceh Syariah sebagai bank syariah diharapkan bisa menjadi salah satu titik episentrum pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah Aceh yang lebih optimal. Adapun Kantor Pusat Bank Aceh Syariah berlokasi di Jalan Mohd. Hasan No 89 Batoh, Banda Aceh. Bank Aceh Syariah sampai akhir tahun 2017, telah memiliki 161 jaringan kantor terdiri dari 1 Kantor Pusat, 1 Kantor Pusat Operasional, 25 Kantor Cabang, 86 Kantor Cabang Pembantu, 20 Kantor Kas tersebar dalam wilayah Provinsi Aceh termasuk di kota Medan (dua Kantor Cabang, dua Kantor Cabang Pembantu, dan satu Kantor Kas), dan 17 *Payment Point* (Bank Aceh Syariah, 2022).

4.1.2 Visi, Misi, dan Motto Bank Aceh Syariah

Visi Bank Aceh Syariah adalah Menjadi “Bank Syariah Terdepan dan Terpercaya dalam Pelayanan di Indonesia”. Adapun untuk mencapai visi tersebut, Bank Aceh Syariah memiliki beberapa misi. Misi Bank Aceh Syariah adalah: (Bank Aceh Syariah, 2022)

1. Menjadi penggerak perekonomian Aceh dan pendukung agenda pembangunan daerah.
2. Memberi layanan terbaik dan lengkap berbasis TI untuk semua segmen nasabah, terutama sektor usaha kecil, menengah, sektor pemerintah maupun korporasi.
3. Menjadi bank yang memotivasi karyawan, nasabah dan *stakeholders* untuk menerapkan prinsip syariah dalam muamalah secara *komprehensif* (syumul).
4. Memberi nilai tambah yang tinggi bagi pemegang saham dan masyarakat Aceh umumnya.
5. Menjadi perusahaan pilihan utama bagi profesional perbankan syariah di Aceh.

Motto yang dimiliki Bank Aceh Syariah adalah “Kepercayaan dan Kemitraan”. Kepercayaan merupakan bentuk tanggung jawab bank sebagai pemegang amanah dari nasabah, pemilik, serta masyarakat secara luas dalam menjaga kerahasiaan dan keamanan kepercayaan yang diberikan. Sementara itu, kemitraan merupakan hubungan kerja sama usaha yang erat dan seimbang antara bank dengan nasabah. Hubungan tersebut menjadi bagian dari strategi bisnis bersama yang berlandaskan pada prinsip saling membutuhkan, saling mengembangkan, dan

saling memberikan keuntungan, serta disertai dengan pembinaan dan pengembangan secara berkelanjutan.

Dalam rangka mencapai visi, misi, dan motto tersebut, Bank Aceh Syariah diarahkan untuk melakukan pengelolaan bank yang sehat dan tetap pada jalur yang benar, perbaikan perekonomian rakyat, dan pembangunan daerah dengan melakukan usaha-usaha bank umum yang mengutamakan optimalisasi penyediaan pembiayaan dan pelayanan perbankan. Untuk mewujudkan visi dan misi bank tersebut, setiap karyawan dan manajemen harus dapat menganut, meyakini, mengamalkan dan melaksanakan budaya perusahaan (*corporate values*) berlandaskan kepada Budaya Aceh yang kental dengan nilai-nilai dan budaya islam, sehingga nilai perusahaan yang sekarang diadopsi adalah ISLAMI. ISLAMI merupakan singkatan dari: (Bank Aceh Syariah, 2022)

1. Integritas yaitu menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab, jujur, berkomitmen dan konsisten.
2. Silaturahmi yaitu membangun hubungan yang baik dan kemitraan dengan nasabah serta stakeholder.
3. Loyalitas yaitu memberikan produk dan layanan yang terbaik bagi nasabah.
4. Amanah yaitu membangun sikap untuk menepati dan memenuhi janji kepada nasabah.
5. Madani yaitu menciptakan dan mengembangkan kemajuan bank secara terus menerus.

6. Ikhlas yaitu menciptakan dan membentuk sikap yang tulus dalam bekerja dan pengabdian.

4.1.3 Produk dan Jasa Bank Aceh Syariah

Bank Aceh Syariah memiliki produk yang terdiri atas produk penghimpun dana, produk penyaluran dana (Pembiayaan), dan produk jasa. Produk-produk tersebut akan dijelaskan lebih lanjut pada uraian berikut. (Bank Aceh Syariah, 2022)

1. Penghimpun Dana
 - a. Giro Wadiah merupakan simpanan dana pihak ketiga dalam bentuk mata uang rupiah pada Bank Aceh Syariah yang dapat diambil setiap saat dengan menggunakan media *Cheque* dan Bilyet Giro berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Wadiah Yad Dhamanah*, yaitu dana titipan murni nasabah kepada Bank.
 - b. Giro Mudarabah, adalah simpanan dana pihak ketiga dalam bentuk mata uang rupiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan media *cheque*, surat perintah pembayaran lainnya atau dengan perintah pemindahbukuan (misalnya Bilyet Giro, Warkat Kliring, dan lain-lain) berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudarabah.
 - c. Deposito *Murabahah* merupakan tabungan berjangka waktu tertentu dalam bentuk mata uang rupiah pada Bank Aceh Syariah yang pengelolaan dananya berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan akad *Mudarabah Muthalaqah*, yaitu akad antara nasabah sebagai pihak pemilik dana (Shahibul Maal) dengan bank sebagai pengelola dana (*Mudarib*) dan berhak memperoleh

- keuntungan bagi hasil sesuai nisbah yang tercantum dalam akad.
- d. Simpanan Pembangunan Daerah (SIMPEDA iB) merupakan simpanan dana dalam bentuk tabungan yang menggunakan Akad mudarabah dengan sistem bagi hasil yang kompetitif (nisbah bagi hasil progresif).
 - e. Tabungan Aneka Guna (TAG iB) merupakan simpanan dana dalam bentuk tabungan dengan akad mudarabah dengan sistem bagi hasil rata-rata harian yang kompetitif.
 - f. Tabungan Seulanga iB merupakan simpanan dana dalam bentuk tabungan yang memiliki keunggulan yaitu nisbah *progressive* dimana semakin tinggi saldo tabungan, semakin tinggi nisbah yang diberikan yang dihitung berdasarkan saldo terendah harian.
 - g. Tabungan Firdaus iB merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi perorangan dengan menggunakan akad *mudarabah muthlaqah* yang berarti pihak bank diberi kuasa penuh untuk menjalankan usahanya tanpa batasan sepanjang memenuhi syarat-syarat syariah dan tidak terikat dengan waktu, tempat, jenis usaha, dan nasabah pelanggannya.
 - h. Tabungan Sahara iB adalah tabungan yang dikhususkan bagi umat muslim untuk memenuhi biaya perjalanan ibadah haji dan umrah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan akad *Wadi'ah Yad Dhamanah*, yang artinya dana titipan murni Nasabah kepada Bank.
 - i. TabunganKu iB adalah tabungan yang diperuntukkan bagi

perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

- j. Tabungan Pensiun iB merupakan layanan tabungan khusus bagi para Pegawai Negeri Sipil yang memasuki masa pensiun.
- k. Tabungan Simpel iB adalah tabungan khusus untuk siswa/pelajar dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik.

2. Penyaluran Dana (Pembiayaan)

- a. Pembiayaan *Murabahah* yaitu pembiayaan yang diberikan kepada masyarakat dalam bentuk mata uang rupiah pada Bank Aceh Syariah menggunakan akad jual beli dengan Nasabah sebagai pembeli dan Bank sebagai penjual, dan untuk harga jual Bank adalah harga beli dari *supplier* yang dibeli oleh Bank terlebih dahulu ditambah keuntungan yang disepakati oleh pihak bank dan nasabah yang tercantum dalam akad.
- b. Pembiayaan Musyarakah adalah pembiayaan pada Bank Aceh Syariah dalam bentuk mata uang rupiah yang menggunakan akad Musyarakah, yaitu kerja sama pihak bank dengan nasabah untuk menjalankan usaha tertentu dengan sama-sama memberikan kontribusi dana dan keahlian, serta memperoleh bagi hasil keuntungan dan kerugian sesuai kesepakatan yang tercantum dalam akad.

- c. Pembiayaan Mudarabah adalah pembiayaan untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan permodalan bagi nasabah guna menjalankan usaha atau proyek dengan cara melakukan penyertaan modal bagi usaha atau proyek yang bersangkutan dengan menggunakan akad kerjasama antara bank selaku pemilik dana (*shahibul maal*) dengan nasabah (*mudharib*) yang mempunyai keahlian atau ketrampilan untuk mengelola suatu usaha yang produktif dan halal, dan apabila mendapatkan hasil keuntungan maka dibagi bersama berdasarkan nisbah yang disepakati.
- d. Pembiayaan Ijarah adalah pembiayaan dengan menggunakan akad pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu barang dalam kurun waktu tertentu dengan pembayaran sewa (*ujrah*) tanpa diikuti pengalihan kepemilikan barang itu sendiri.
- e. Pembiayaan Pensiun adalah pembiayaan yang bertujuan untuk mewujudkan rencana nasabah kedepan dengan menggunakan akad *murabahah* pada PT Bank Aceh Syariah.
- f. Pembiayaan Mikro Bank Aceh Syariah (PMBA) merupakan produk pembiayaan khusus untuk melayani nasabah mikro dan kecil dalam skala kebutuhan 5 Juta sampai dengan 50 Juta rupiah.
3. Jasa
- a. *Rahn* Gadai Emas Syariah atau dengan kata lain pembiayaan *rahn* pada Bank Aceh Syariah dengan menyerahkan hak penguasaan secara fisik atas barang berharga berupa emas dari nasabah kepada bank sebagai agunan atas pembiayaan yang diterima.
- b. Bank Garansi Syariah merupakan salah satu produk jaminan yang

termasuk kedalam fasilitas non dana (*NonFunded Facility*) dengan menggunakan akad *Kafalah bil Ujrah* yaitu berupa jaminan pembayaran yang diberikan oleh bank atas permintaan nasabahnya.

- c. Produk jasa lainnya dapat berupa Transfer, Kliring, RTGS, Inkaso, Penerimaan BPIH/SISKOHAT, Penerimaan Pajak, Jaminan, Referensi Bank, MEPS (*Malaysian Exchange Payment System*), Layanan ATM, Pembayaran, Pengisian Pulsa Ponsel, dan Pengelolaan Dana kebajikan.

4.2. Karakteristik Informan Penelitian

Tabel 4.1.
Karakteristik Informan Penelitian

Kode informan	Usia	Pekerjaan/jabatan	Domisili	Keterangan
CS-1	-	Kepala Bagian Customer Service Bank Aceh Syariah KCU Banda Aceh	-	Informan pihak bank
CS-2	-	Customer Service Bank Aceh Syariah	-	Informan pihak bank
CS-3	-	Customer Service Bank Aceh Syariah	-	Informan pihak bank
CS-4	-	Customer Service Bank Aceh Syariah	-	Informan pihak bank

N-1	26	ngajar/Pendidik	gke, Banda Aceh	Pernah mengalami gagal tarik tunai
N-2	24	Wirausaha UMKM	Lampineun g, Banda Aceh	Pernah mengalami gagal tarik tunai
N-3	22	Owner Chocolate	Lam Ara, Banda Aceh	Pernah mengalami ATM tertelan
N-4	23	Guru/pengajar	Lampulo, Banda Aceh	Pernah mengalami gagal setor tunai
N-5	29	Perawat RSUDZA	teh, Banda Aceh	Pernah mengalami gagal setor tunai
N-6	22	Mahasiswa	Beurawe, Banda Aceh	Pernah mengalami gagal tarik tunai
N-7	25	Anggota Polri	teh, Banda Aceh	Pernah mengalami gagal transfer/seto r tunai

4.3 Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi respons nasabah terhadap kegagalan transaksi Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di Bank Aceh Syariah serta mengkaji keterkaitannya terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) terhadap tujuh orang nasabah Bank Aceh Syariah yang pernah mengalami kegagalan transaksi ATM dan empat orang Customer Service (CS) Bank Aceh Syariah sebagai informan pendukung. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi dan dokumentasi sebagai data pendukung guna memperkuat hasil penelitian.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Berdasarkan hasil reduksi data, diperoleh beberapa tema utama yang berkaitan dengan pengalaman nasabah ketika mengalami kegagalan transaksi ATM, dampak kegagalan transaksi terhadap kepuasan dan loyalitas, respons nasabah terhadap kegagalan transaksi, serta tanggapan dan upaya Bank Aceh Syariah dalam menangani keluhan nasabah.

Penyajian hasil penelitian pada bab ini disusun berdasarkan rumusan masalah penelitian. Setiap temuan disajikan berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan

dokumentasi yang telah dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

4.3.1. Pengalaman Nasabah yang Mengalami Gagal Tarik Tunai

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap tujuh orang nasabah Bank Aceh Syariah, ditemukan bahwa salah satu bentuk kegagalan transaksi ATM yang paling sering dialami oleh nasabah adalah gagal tarik tunai. Pengalaman ini dialami oleh tiga orang informan, yaitu informan pertama (N1), informan kedua (N2), dan informan keenam (N6). Ketiga informan mengalami kejadian yang serupa, yaitu saldo rekening telah terpotong, namun uang yang ditarik tidak keluar dari mesin ATM.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan pertama (N1), diketahui bahwa kegagalan transaksi terjadi ketika informan melakukan penarikan tunai di ATM Bank Aceh Syariah yang berada di kawasan Museum Aceh. Informan menjelaskan bahwa setelah transaksi dilakukan, uang tidak keluar dari mesin ATM, sedangkan saldo rekening telah terpotong sesuai dengan nominal yang ditarik. Hal tersebut disampaikan sebagai berikut:

"Tepatnya beberapa waktu yang lalu saat sedang keluar sama keluarga saya mengalami kegagalan di ATM Bank Aceh Museum Aceh. Saya tarik uangnya, tapi uangnya tidak keluar, sedangkan saldo saya sudah terpotong ketika saya cek kembali." (N1)

Pengalaman yang hampir sama juga dialami oleh informan kedua (N2). Informan menjelaskan bahwa kejadian tersebut terjadi ketika hendak melakukan penarikan uang sebelum berbelanja di Pasar Al-Mahira. Meskipun transaksi tidak berhasil dan uang tidak keluar dari mesin ATM, saldo rekening informan telah berkurang. Informan menyampaikan:

"Saya mau belanja ke Pasar Al-Mahira. Sebelum ke sana saya tarik uang dulu di ATM Bank Aceh, tapi tiba-tiba uangnya enggak keluar, sedangkan saldo saya terpotong pas saya cek di Action Mobile." (N2)

Selanjutnya, informan keenam (N6) juga mengalami kegagalan transaksi dengan kondisi yang sama. Informan menjelaskan bahwa saat melakukan penarikan tunai sebesar Rp50.000 di ATM Bank Aceh Syariah KCU, uang tidak keluar dari mesin ATM, namun saldo rekening telah berkurang. Informan mengungkapkan:

"Saya mau tarik uang Rp50.000 di ATM Bank Aceh KCU buat beli nasi, tapi pas saya tarik uangnya tidak keluar, sedangkan saldo saya sudah terpotong." (N6)

Hasil wawancara dengan ketiga informan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan Customer Service Bank Aceh Syariah sebagai informan triangulasi. Customer Service menjelaskan bahwa salah satu keluhan yang paling sering diterima dari nasabah adalah kegagalan tarik tunai, yaitu kondisi ketika saldo rekening telah terdebit tetapi uang

tidak keluar dari mesin ATM. Pernyataan tersebut disampaikan sebagai berikut:

"Banyaknya nasabah komplain terkait tarik tunai yang mana uangnya terdebit tetapi uangnya tidak keluar." (CS2)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan N1, N2, dan N6 serta triangulasi dengan Customer Service Bank Aceh Syariah, diketahui bahwa ketiga informan mengalami kegagalan tarik tunai dengan kondisi saldo rekening telah terpotong, tetapi uang tunai tidak keluar dari mesin ATM. Setelah mengalami kejadian tersebut, para informan menyampaikan pengaduan kepada pihak Bank Aceh Syariah untuk memperoleh penyelesaian atas transaksi yang dialami.

4.3.2. Pengalaman Nasabah yang Mengalami Gagal Transfer

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, ditemukan bahwa salah satu bentuk kegagalan transaksi ATM yang dialami oleh nasabah Bank Aceh Syariah adalah gagal transfer. Pengalaman ini dialami oleh informan ketujuh (N7). Kegagalan transfer yang dialami informan ditandai dengan berkurangnya saldo rekening setelah melakukan transaksi transfer melalui ATM, namun dana yang ditransfer tidak masuk ke rekening tujuan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan ketujuh (N7), diketahui bahwa kegagalan transaksi terjadi ketika informan melakukan transfer ke rekening bank lain melalui ATM Bank Aceh Syariah. Pada saat transaksi

berlangsung, pada layar ATM muncul pemberitahuan bahwa transaksi gagal. Namun, setelah dilakukan pengecekan saldo, informan mengetahui bahwa saldo rekeningnya telah berkurang meskipun dana belum diterima oleh rekening tujuan. Informan menyampaikan sebagai berikut:

"Waktu itu saya mau transfer ke bank lain lewat ATM Bank Aceh. Pas di layar tulisannya 'Transaksi Gagal', ya sudah saya pikir memang gagal. Tapi pas saya cek saldo, ternyata saldo saya berkurang." (N7)

Setelah mengalami kejadian tersebut, informan segera mendatangi kantor Bank Aceh Syariah untuk menyampaikan pengaduan kepada Customer Service. Informan menjelaskan bahwa dirinya diminta mengisi formulir pengaduan, namun proses pengembalian dana membutuhkan waktu yang cukup lama karena transaksi dilakukan ke bank lain. Informan mengungkapkan:

"Besok paginya saya langsung ke Bank Aceh terdekat. Langsung ambil antrean Customer Service buat komplain. Di sana saya disuruh isi formulir klaim. Cuma ya itu, balik duitnya lama. Katanya bisa sampai dua mingguan karena beda bank." (N7)

Hasil wawancara tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan Customer Service Bank Aceh Syariah sebagai informan triangulasi. Customer Service menjelaskan bahwa salah satu keluhan yang sering diterima adalah kegagalan transfer, yaitu kondisi ketika saldo rekening

nasabah telah terdebet, tetapi dana tidak berhasil masuk ke rekening tujuan. Customer Service menjelaskan sebagai berikut:

"Banyaknya nasabah komplain terkait transfer yang mana uangnya terdebet tetapi tidak berhasil masuk ke rekening tujuan." (CS1)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan ketujuh (N7) serta hasil triangulasi dengan Customer Service Bank Aceh Syariah, diketahui bahwa kegagalan transfer ditandai dengan berkurangnya saldo rekening setelah transaksi dilakukan, namun dana tidak diterima oleh rekening tujuan. Informan kemudian menyampaikan pengaduan kepada pihak Bank Aceh Syariah untuk memperoleh penyelesaian atas transaksi yang dialaminya.

4.3.3. Pengalaman Nasabah Mengalami Gagal Setor Tunai

Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan bahwa dua orang informan, yaitu informan keempat (N4) dan informan ketujuh (N7), mengalami kegagalan setor tunai melalui ATM Bank Aceh Syariah. Kegagalan yang dialami kedua informan terjadi ketika uang tunai telah dimasukkan ke dalam mesin ATM, tetapi saldo rekening belum bertambah sesuai dengan nominal yang disetorkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan keempat (N4), diketahui bahwa kegagalan transaksi terjadi ketika informan melakukan setor tunai melalui mesin ATM

Bank Aceh Syariah. Informan bermaksud menyetorkan uang ke rekening miliknya sendiri, namun setelah proses transaksi selesai, dana yang disetorkan tidak masuk ke saldo rekening. Informan menjelaskan sebagai berikut:

"Saya pernah mengalami kegagalan ATM yaitu gagal setor tunai. Saat itu saya mau kirim uang ke rekening saya sendiri, tapi uangnya tidak masuk padahal sudah saya setor." (N4)

Setelah mengalami kejadian tersebut, informan mencari informasi terlebih dahulu mengenai langkah yang harus dilakukan, kemudian mendatangi kantor Bank Aceh Syariah untuk menyampaikan pengaduan. Informan menjelaskan bahwa pihak bank meminta data-data yang diperlukan, seperti nomor rekening dan informasi terkait transaksi, untuk dilakukan proses pengecekan. Informan menyampaikan:

"Pas saya sampai ke bank mereka meminta data saya, nomor rekening dan lain-lain untuk dicek kesesuaian informasi yang saya berikan." (N4)

Pengalaman yang hampir serupa juga dialami oleh informan kelima (N5). Informan menjelaskan bahwa dirinya melakukan setor tunai sebesar Rp. 5.000.000 melalui ATM Bank Aceh Syariah. Dana tersebut rencananya akan ditransfer kepada rekening sendiri. Namun, setelah transaksi dilakukan, terjadi gangguan pada mesin ATM sehingga

transaksi tidak berhasil sebagaimana mestinya. Informan mengungkapkan:

"Saya setor tunai sejumlah lima juta, saya mau transfer ke rekening saya. Tiba-tiba ATM-nya error. Setelah saya cek, saldodi rekening saya tidak bertambah, tapi uangnya sudah masuk ke mesin ATM." (N5)

Selanjutnya, informan segera mendatangi kantor Bank Aceh Syariah terdekat untuk melaporkan kejadian tersebut. Pihak bank kemudian meminta data-data yang diperlukan dan menyampaikan bahwa proses penyelesaian akan dilakukan dalam waktu 1×24 jam. Informan menyampaikan:

"Saya langsung lapor ke bank terdekat. Dari pihak bank langsung meminta data saya dan saya disuruh tunggu paling cepat 1×24 jam dan paling lama 14 hari kerja untuk prosesnya. Dan setelah selesai uang saya memang kembali lagi." (N5)

Hasil wawancara dengan kedua informan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan Customer Service Bank Aceh Syariah sebagai informan triangulasi. Customer Service menjelaskan bahwa setiap pengaduan terkait kegagalan transaksi ATM akan ditindaklanjuti dengan melakukan verifikasi identitas nasabah, pemeriksaan data transaksi, serta pembuatan laporan pengaduan sebagai dasar proses penyelesaian. Customer Service menjelaskan:

"Yang pertama kita minta buku tabungan dan KTP, kemudian kita cocokkan datanya. Setelah itu kita cek rekening koran, lokasi ATM, waktu transaksi, nominal transaksi, dan jenis transaksinya. Kalau datanya sudah lengkap, nanti dibuat laporan pengaduan dan keluar nomor tiket sebagai bukti pelaporan." (CS3)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan keempat (N4), informan kelima (N5), serta hasil triangulasi dengan Customer Service Bank Aceh Syariah, diketahui bahwa kegagalan setor tunai menyebabkan dana yang disetorkan tidak dapat diproses sebagaimana mestinya sehingga nasabah harus mengajukan pengaduan kepada pihak bank. Dalam proses penanganannya, pihak Bank Aceh Syariah melakukan verifikasi data transaksi serta membuat laporan pengaduan sebagai dasar penyelesaian terhadap keluhan yang disampaikan oleh nasabah.

4.3.4. Pengalaman Nasabah yang Mengalami ATM Tertelan

Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan bahwa salah satu bentuk kegagalan transaksi ATM yang dialami oleh nasabah Bank Aceh Syariah adalah kartu ATM tertelan oleh mesin ATM. Pengalaman tersebut dialami oleh informan ketiga (N3).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan ketiga (N3), diketahui bahwa kejadian tersebut terjadi ketika informan hendak melakukan transaksi di ATM Bank Aceh

Syariah. Namun, saat proses transaksi berlangsung, kartu ATM miliknya tertelan oleh mesin ATM sehingga informan tidak dapat melanjutkan transaksi. Informan menyampaikan sebagai berikut:

"Kejadiannya itu sudah agak lama di tahun 2025. Saya mau tarik uang di ATM, tapi tiba-tiba ATM saya tertelan. Entah karena saya salah tekan atau memang error, jadi kartu ATM saya tertelan." (N3)

Kondisi tersebut membuat informan merasa panik dan khawatir karena pada saat itu informan sedang membutuhkan uang tunai untuk keperluan tertentu. Informan mengungkapkan:

"Saya panik dan takut karena saya enggak bisa tarik uang lagi, padahal posisi saya memang lagi perlu uang cash." (N3)

Setelah mengalami kejadian tersebut, informan segera mencari kantor Bank Aceh Syariah terdekat untuk menyampaikan pengaduan. Setibanya di bank, informan diarahkan ke bagian Customer Service untuk mendapatkan penanganan lebih lanjut. Informan menjelaskan bahwa pihak bank melakukan pengecekan terkait lokasi ATM dan menawarkan pilihan untuk membuat kartu ATM baru atau menunggu proses pembongkaran ATM untuk mengambil kartu yang tertelan. Informan menyampaikan:

"Ketika saya sampai ke bank, saya diarahkan ke bagian CS. Mereka langsung menangani dan bertanya di

mana kartu ATM tertelan. Setelah dicek memang benar tertelan, lalu mereka menawarkan dua opsi, mau buat kartu ATM baru atau menunggu ATM dibongkar untuk mengambil kartu tersebut." (N3)

Hasil wawancara tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan Customer Service Bank Aceh Syariah sebagai informan triangulasi. Customer Service menjelaskan bahwa keluhan terkait ATM tertelan juga sering diterima oleh pihak bank. Dalam penanganannya, pihak bank akan melakukan pengecekan terhadap lokasi dan waktu kejadian untuk memastikan kebenaran laporan yang disampaikan oleh nasabah. Customer Service menjelaskan:

"Kalau ATM tertelan nanti bisa dicek juga kapan terjadinya, hari apa dan di ATM mana. Apabila memang benar tertelan, nasabah bisa memilih untuk mengganti kartu ATM atau menunggu proses pembongkaran ATM." (CS4)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan ketiga (N3) serta hasil triangulasi dengan Customer Service Bank Aceh Syariah, diketahui bahwa kartu ATM tertelan merupakan salah satu bentuk kegagalan transaksi ATM yang dialami oleh nasabah Bank Aceh Syariah. Dalam penanganannya, pihak bank melakukan pengecekan terhadap data transaksi dan memberikan alternatif penyelesaian berupa penggantian kartu ATM atau menunggu proses pengambilan kartu dari mesin ATM.

4.3.5. Kepuasan Nasabah terhadap Penanganan Kegagalan Transaksi ATM

Berdasarkan hasil wawancara terhadap tujuh informan, enam informan menyatakan puas terhadap penanganan kegagalan transaksi ATM yang diberikan oleh Bank Aceh Syariah, yaitu N1, N2, N3, N4, N6, dan N7. Alasan yang disampaikan oleh para informan meliputi pelayanan yang cepat, keramahan petugas, kejelasan penjelasan, serta adanya tindak lanjut terhadap pengaduan. Sementara itu, satu informan, yaitu N5, menyatakan kurang puas karena proses pengembalian dana membutuhkan waktu yang cukup lama.

Informan pertama (N1) menyatakan puas terhadap penanganan yang diberikan oleh Bank Aceh Syariah. Informan menjelaskan bahwa setelah datang ke kantor bank, dirinya langsung diarahkan ke bagian Customer Service dan pengaduannya segera ditangani. Informan menyampaikan sebagai berikut:

"Saya merasa puas karena waktu saya ke situ langsung diarahkan ke CS dan mereka pun langsung menanganinya, enggak ditunggu-tunggu dulu." (N1)

Hal yang hampir sama juga disampaikan oleh informan kedua (N2). Informan menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak bank sudah baik karena petugas

segera menangani pengaduan yang disampaikan setelah kegagalan transaksi terjadi. Informan mengungkapkan:

"Pelayanannya bagus karena mereka juga langsung menangani, tidak tunggu lama lagi." (N2)

Selanjutnya, informan ketiga (N3) juga menyampaikan bahwa dirinya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak bank. Menurut informan, petugas Customer Service memberikan penjelasan yang jelas serta menawarkan alternatif penyelesaian atas permasalahan yang dialaminya. Informan menyampaikan:

"Saya puas karena cara mereka menanganinya bagus, cepat tanggap." (N3)

Pendapat yang serupa juga disampaikan oleh informan keempat (N4). Informan menjelaskan bahwa meskipun mengalami kegagalan transaksi, pelayanan yang diberikan oleh pihak bank dinilai baik karena petugas melayani dengan sopan dan membantu proses penyelesaian pengaduan. Informan menyampaikan:

"Kalau untuk penanganannya saya puas karena mereka sangat sopan dan bagus dalam melayani saya sebagai nasabah." (N4)

Berbeda dengan informan lainnya, informan kelima (N5) menyatakan kurang puas terhadap penanganan yang diberikan oleh pihak bank. Informan menjelaskan bahwa proses pengembalian dana membutuhkan waktu yang cukup

lama sehingga dirinya merasa kurang nyaman. Informan menyampaikan:

"Jujur nggak puas sama sekali. Maksudnya kan itu duit kita ya, tapi ngurus balikinnya ribet dan makan waktu."
(N5)

Sementara itu, informan keenam (N6) menyampaikan bahwa dirinya merasa puas karena pengaduan yang disampaikan segera ditindaklanjuti oleh pihak bank dan pelayanan yang diberikan dinilai cepat serta ramah. Informan mengungkapkan:

"Puas karena CS-nya ramah-ramah juga terhadap nasabah." (N6)

Hal yang sama juga disampaikan oleh informan ketujuh (N7). Informan menilai bahwa penanganan yang diberikan oleh pihak Bank Aceh Syariah sudah baik karena proses penyelesaiannya berlangsung relatif cepat. Informan menyampaikan:

"Saya puas karena pelayanannya cukup ramah dan waktunya tidak lama." (N7)

Hasil wawancara tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan Customer Service Bank Aceh Syariah sebagai informan triangulasi. Customer Service menjelaskan bahwa setiap pengaduan yang diterima akan diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku, mulai dari verifikasi data, pemeriksaan transaksi, hingga pembuatan laporan

pengaduan sebagai dasar penyelesaian masalah. Customer Service menjelaskan sebagai berikut:

"Yang pertama kita minta buku tabungan dan KTP, kemudian kita cocokkan datanya. Setelah itu kita cek rekening koran, lokasi ATM, waktu transaksi, nominal transaksi, dan jenis transaksinya. Kalau datanya sudah lengkap, nanti dibuat laporan pengaduan dan keluar nomor tiket sebagai bukti pelaporan." (CS1)

Berdasarkan hasil wawancara dengan tujuh informan dan triangulasi dengan Customer Service Bank Aceh Syariah, enam informan menyatakan puas terhadap penanganan kegagalan transaksi ATM, sedangkan satu informan menyatakan kurang puas. Alasan yang disampaikan oleh informan yang merasa puas meliputi pelayanan yang cepat, keramahan petugas, kejelasan penanganan, serta tindak lanjut terhadap pengaduan. Sementara itu, informan yang menyatakan kurang puas menyampaikan bahwa proses pengembalian dana membutuhkan waktu yang lama.

4.3.6. Loyalitas Nasabah setelah Mengalami Kegagalan Transaksi ATM

Berdasarkan hasil wawancara, lima informan menyatakan tetap menggunakan layanan Bank Aceh Syariah setelah mengalami kegagalan transaksi ATM. Dua informan mengaku mengurangi intensitas penggunaan ATM Bank

Aceh Syariah dan lebih memilih menggunakan layanan bank lain atau mobile banking".

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan pertama (N1), diketahui bahwa kegagalan transaksi yang dialaminya tidak memengaruhi keputusannya untuk tetap menggunakan layanan Bank Aceh Syariah. Informan menjelaskan bahwa kejadian tersebut merupakan pengalaman pertama yang dialaminya sehingga kepercayaan terhadap Bank Aceh Syariah masih tetap terjaga. Informan menyampaikan sebagai berikut:

"Saya tetap menggunakan Bank Aceh Syariah karena itu pun baru pengalaman pertama saya mengalami kegagalan, sebelumnya tidak pernah." (N1)

Hal yang sama juga disampaikan oleh informan kedua (N2). Informan menyatakan bahwa dirinya masih tetap menggunakan Bank Aceh Syariah setelah mengalami kegagalan transaksi. Informan mengungkapkan:

"Masih tetap menggunakan." (N2)

Ketika ditanya mengenai kesediaannya untuk merekomendasikan Bank Aceh Syariah kepada orang lain, informan menjelaskan:

"Masih, karena kita selaku orang Aceh." (N2)

Selanjutnya, informan ketiga (N3) juga menyampaikan bahwa pengalaman ATM tertelan tidak memengaruhi keputusannya untuk tetap menjadi nasabah Bank Aceh Syariah. Selain itu, informan juga masih bersedia

merekomendasikan Bank Aceh Syariah kepada orang lain. Informan menyampaikan:

"Saya sampai sekarang masih menggunakan Bank Aceh Syariah." (N3)

"Masih bersedia untuk merekomendasikannya ke teman-teman saya karena memang Bank Aceh Syariah adalah bank daerah yang memang harus kita gunakan terus." (N3)

Berbeda dengan ketiga informan sebelumnya, informan keempat (N4) menyampaikan bahwa pengalaman gagal setor tunai yang dialaminya sedikit memengaruhi penggunaan layanan Bank Aceh Syariah. Informan mengaku masih memiliki rekening Bank Aceh Syariah, namun sudah tidak aktif digunakan karena lebih sering menggunakan layanan bank lain. Informan menjelaskan:

"Sedikit mempengaruhi. Saya pernah pindah ke BSI dan sudah jarang menggunakan Bank Aceh Syariah, walaupun masih saya pakai tapi tidak aktif lagi." (N4)

Selain itu, informan juga menyatakan tidak bersedia merekomendasikan Bank Aceh Syariah kepada orang lain karena khawatir orang yang direkomendasikan mengalami kejadian yang sama. Informan menyampaikan:

"Kalau merekomendasikannya mungkin tidak ya, karena takut nanti saya mengecewakan orang-orang yang sudah saya rekomendasikan kalau seandainya terjadi kegagalan seperti yang saya alami." (N4)

Pendapat yang hampir sama juga disampaikan oleh informan kelima (N5). Informan menjelaskan bahwa setelah mengalami kegagalan transfer, dirinya menjadi lebih jarang menggunakan ATM Bank Aceh Syariah untuk bertransaksi. Informan menyampaikan:

"Sekarang saya sudah jarang transaksi di ATM Bank Aceh. Duit di sana paling cuma buat simpanan biasa aja." (N5)

Ketika ditanya mengenai kesediaan untuk merekomendasikan Bank Aceh Syariah kepada orang lain, informan menjelaskan:

"Kalau ada kawan yang nanya, paling saya bilang hati-hati aja kalau mau transaksi di ATM-nya, mending pakai m-banking atau bank lain aja." (N5)

Sementara itu, informan keenam (N6) menyampaikan bahwa kegagalan transaksi yang dialaminya tidak memengaruhi keputusannya untuk tetap menggunakan Bank Aceh Syariah. Bahkan, informan masih bersedia merekomendasikan Bank Aceh Syariah kepada orang lain. Informan mengungkapkan:

"Tidak, karena buktinya sampai sekarang saya masih pakai Bank Aceh." (N6)

"Mau, karena banknya bagus dan walaupun terjadi kegagalan seperti yang saya alami kan itu wajar, tinggal langsung lapor saja." (N6)

Hal yang hampir sama juga disampaikan oleh informan ketujuh (N7). Informan menjelaskan bahwa kegagalan transaksi yang dialaminya tidak memengaruhi keputusan untuk tetap menggunakan layanan Bank Aceh Syariah. Namun, informan mengaku masih merasa sedikit ragu untuk merekomendasikan Bank Aceh Syariah apabila kejadian serupa masih terus berulang. Informan menyampaikan:

"Karena ini yang pertama, jadi enggak. Saya masih tetap menggunakannya." (N7)

"Saya sedikit ragu untuk merekomendasikan kalau seandainya kegagalan ini masih terulang kembali." (N7)

Hasil wawancara tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan Customer Service Bank Aceh Syariah sebagai informan triangulasi. Customer Service menjelaskan bahwa setiap keluhan yang diterima dari nasabah akan segera diproses sesuai prosedur agar permasalahan dapat diselesaikan dan kepercayaan nasabah tetap terjaga. Customer Service menjelaskan sebagai berikut:

"Kalau datanya sudah lengkap, nanti dibuat laporan pengaduan, keluar nomor tiket sebagai bukti pelaporan, kemudian kita koordinasikan dengan pihak terkait sampai permasalahannya selesai." (CS1)

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketujuh informan serta hasil triangulasi dengan Customer Service Bank Aceh Syariah, diketahui bahwa sebagian besar

informan masih tetap menggunakan layanan Bank Aceh Syariah meskipun pernah mengalami kegagalan transaksi ATM. Namun, terdapat beberapa informan yang mulai mengurangi intensitas penggunaan layanan maupun merasa ragu untuk merekomendasikan Bank Aceh Syariah kepada orang lain setelah mengalami kegagalan transaksi.

4.3.7. Upaya Bank Aceh Syariah dalam Menangani Kegagalan Transaksi ATM

Berdasarkan hasil wawancara dengan Customer Service Bank Aceh Syariah sebagai informan triangulasi, diketahui bahwa Bank Aceh Syariah memiliki prosedur dalam menangani setiap pengaduan nasabah terkait kegagalan transaksi ATM. Penanganan tersebut dilakukan melalui beberapa tahapan, mulai dari verifikasi identitas nasabah, pemeriksaan data transaksi, pembuatan laporan pengaduan, koordinasi dengan unit terkait, hingga penyelesaian permasalahan sesuai dengan jenis transaksi yang dialami oleh nasabah.

Customer Service menjelaskan bahwa langkah awal yang dilakukan ketika menerima pengaduan adalah melakukan verifikasi identitas nasabah. Dalam proses tersebut, nasabah diminta untuk menunjukkan dokumen yang diperlukan sebagai dasar pemeriksaan data transaksi. Informan menjelaskan sebagai berikut:

"Terkait data wajib yang harus dibawa yaitu KTP dan buku tabungannya untuk dicek." (CS2)

Selanjutnya, Customer Service menjelaskan bahwa setelah identitas nasabah diverifikasi, pihak bank akan melakukan pemeriksaan terhadap data transaksi yang dilaporkan. Pemeriksaan tersebut meliputi pengecekan rekening koran, lokasi ATM, waktu transaksi, nominal transaksi, serta jenis transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Informan menyampaikan:

"Yang pertama kita minta buku tabungan dan KTP, kemudian kita cocokkan datanya. Setelah itu kita cek rekening korannya, transaksi terakhirnya di mana, letak ATM-nya di mana, kapan terjadinya, berapa nominalnya, dan jenis transaksinya. Kalau datanya sudah lengkap nanti dibuat laporan pengaduan dan keluar nomor tiket sebagai bukti pelaporan." (CS2)

Selain melakukan verifikasi dan pemeriksaan data transaksi, Customer Service juga menjelaskan bahwa pihak bank melakukan koordinasi dengan unit terkait dalam proses penyelesaian pengaduan nasabah. Koordinasi dilakukan dengan menyampaikan data transaksi serta dokumen pendukung agar proses penanganan dapat segera ditindaklanjuti. Informan menjelaskan:

"Kalau kita sudah buat nomor tiketnya, nanti kita bantu koordinasi dengan pihak lain. Kita laporkan juga bahwa ada pengaduan kegagalan transfer atau lainnya ke bagian ATM dengan melampirkan nomor kartu, lokasi ATM, KTP, dan rekening koran." (CS2)

Customer Service juga menjelaskan bahwa waktu penyelesaian pengaduan bergantung pada jenis permasalahan yang dialami oleh nasabah. Untuk beberapa kasus, penyelesaian dapat dilakukan dalam waktu yang relatif singkat, sedangkan pada kasus tertentu memerlukan waktu yang lebih lama karena harus melalui proses pemeriksaan lebih lanjut. Informan menyampaikan:

"Maksimalnya 14 hari kerja atau bisa lebih cepat. Tergantung kalau memang ATM tertelan kita bisa minta bantuan vendor untuk mengambil kartu ATM, sedangkan kalau kegagalan transfer atau gagal tarik tergantung kapan pembongkaran ATM dilakukan." (CS1)

Dalam proses penanganan pengaduan, Customer Service juga mengungkapkan bahwa salah satu kendala yang sering dihadapi adalah ketidaksabaran nasabah ketika menunggu proses penyelesaian. Hal tersebut terjadi karena sebagian nasabah membutuhkan dana dalam waktu segera sehingga mengharuskan penyelesaian dilakukan secepat mungkin. Informan menjelaskan:

"Kebanyakan nasabah kalau ATM tertelan itu tidak sabar, tidak mau menunggu. Kalau gagal transaksi juga mereka mengeluh karena butuh uangnya segera, sedangkan kita tetap harus mengikuti prosedur yang berlaku." (CS3)

Selain itu, Customer Service menjelaskan bahwa Bank Aceh Syariah juga melakukan upaya pencegahan terhadap terjadinya kegagalan transaksi ATM dengan

memberikan informasi kepada nasabah apabila terdapat mesin ATM yang mengalami gangguan. Informan menyampaikan:

"Kalau memang ATM sedang error biasanya akan diberi pemberitahuan bahwa ATM tersebut tidak bisa digunakan. Kalau sudah ada laporan kegagalan pada ATM tersebut, maka akan langsung ditindaklanjuti oleh pihak bank." (CS1)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Customer Service Bank Aceh Syariah, diketahui bahwa penanganan kegagalan transaksi ATM dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu verifikasi identitas nasabah, pemeriksaan data transaksi, pembuatan laporan pengaduan, koordinasi dengan unit terkait, serta penyelesaian sesuai dengan jenis transaksi yang dialami. Selain itu, Bank Aceh Syariah juga melakukan upaya pencegahan dengan memberikan informasi kepada nasabah apabila mesin ATM mengalami gangguan serta menindaklanjuti setiap laporan yang diterima.

4.4. Pembahasan

Pada bagian ini peneliti membahas hasil penelitian yang telah dipaparkan pada subbab sebelumnya dengan mengaitkannya pada teori-teori yang relevan serta hasil penelitian terdahulu. Pembahasan dilakukan untuk memberikan makna terhadap temuan penelitian mengenai respons nasabah terhadap kegagalan transaksi ATM di Bank Aceh Syariah, meliputi bentuk kegagalan transaksi yang

dialami, penanganan (*service recovery*) yang diberikan oleh pihak bank, keterkaitannya terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah, serta respons nasabah yang ditunjukkan setelah mengalami kegagalan transaksi. Selain itu, pembahasan ini juga bertujuan untuk menjelaskan keterkaitan antara temuan di lapangan dengan konsep-konsep yang telah diuraikan pada landasan teori sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai fenomena yang diteliti.

4.4.1. Kegagalan Transaksi ATM sebagai Bentuk *Service Failure*

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kegagalan transaksi ATM di Bank Aceh Syariah terjadi dalam beberapa bentuk, yaitu gagal tarik tunai, gagal transfer, gagal setor tunai, dan kartu ATM tertelan. Keempat bentuk kegagalan tersebut memiliki karakteristik yang berbeda, tetapi memiliki kesamaan pada adanya ketidaksesuaian antara transaksi yang diharapkan nasabah dengan hasil transaksi yang diterima. Kondisi tersebut menyebabkan nasabah tidak dapat memperoleh hasil transaksi sebagaimana yang diharapkan ketika menggunakan layanan ATM.

Dalam perspektif *service failure*, suatu kegagalan layanan terjadi ketika layanan yang diterima pelanggan tidak sesuai dengan harapan atau standar layanan yang seharusnya diberikan. Dalam penelitian ini, nasabah menggunakan ATM dengan harapan transaksi dapat berlangsung secara normal, dana dapat ditarik atau dikirim sesuai tujuan, setor tunai

dapat tercatat pada rekening, serta kartu ATM dapat digunakan dan dikembalikan setelah transaksi. Ketika saldo telah terdebit tetapi uang tidak keluar, dana belum sampai ke rekening tujuan, saldo belum bertambah setelah setor tunai, atau kartu tertelan oleh mesin, maka terdapat ketidaksesuaian antara harapan nasabah dengan layanan yang diterima.

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa *service failure* pada layanan ATM tidak hanya berkaitan dengan satu bentuk gangguan. Pada gagal tarik tunai, persoalan utama terletak pada tidak diterimanya uang tunai meskipun saldo rekening telah berkurang. Pada gagal transfer, dana telah terdebit tetapi belum diterima oleh rekening tujuan. Pada gagal setor tunai, uang telah dimasukkan ke dalam mesin tetapi saldo rekening belum bertambah. Sementara itu, pada kartu ATM tertelan, nasabah kehilangan akses langsung terhadap kartu yang digunakan untuk melakukan transaksi. Perbedaan karakteristik tersebut membuat pengalaman yang dirasakan nasabah juga tidak sepenuhnya sama.

Selain aspek operasional, temuan penelitian memperlihatkan adanya respons psikologis setelah kegagalan transaksi. Nasabah dapat mengalami rasa panik, khawatir, atau cemas, terutama ketika berkaitan dengan dana yang telah terdebit, uang yang belum tercatat, atau kartu yang tertelan. Hal ini menunjukkan bahwa kegagalan layanan ATM memiliki konsekuensi yang lebih luas daripada sekadar transaksi yang tidak berhasil. Ketika status dana atau

akses terhadap rekening belum jelas, nasabah berada dalam kondisi ketidakpastian sampai memperoleh informasi dan penyelesaian dari pihak bank.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Sannita dkk. (2022) yang menunjukkan bahwa permasalahan ATM berkaitan dengan gangguan pada sistem atau mesin dan membutuhkan mekanisme pengaduan serta tindak lanjut yang sesuai. Kesamaan tersebut menunjukkan bahwa persoalan dalam *service failure* tidak berhenti pada terjadinya gangguan teknis, tetapi juga berkaitan dengan kondisi yang dialami nasabah setelah gangguan tersebut terjadi.

Temuan penelitian ini juga memiliki keterkaitan dengan penelitian Ahmad Syahrizal dkk. (2022) yang menempatkan keandalan sistem, keamanan transaksi, dan kemudahan penggunaan sebagai bagian penting dalam layanan ATM. Ketika keandalan tersebut terganggu, fungsi ATM sebagai sarana transaksi tidak dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan. Dengan demikian, temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa keandalan sistem merupakan salah satu aspek penting dalam mencegah terjadinya *service failure* pada layanan ATM.

Jika dilihat secara keseluruhan, kegagalan transaksi ATM dalam penelitian ini tidak hanya dapat dipahami sebagai kesalahan atau gangguan pada mesin, tetapi sebagai pengalaman layanan yang membuat nasabah menerima

kondisi yang berbeda dari yang diharapkan. Jenis kegagalan, kondisi dana, kebutuhan nasabah terhadap transaksi, serta kepastian informasi yang diterima setelah kejadian turut membentuk pengalaman nasabah. Oleh karena itu, *service failure* pada layanan ATM menjadi titik awal yang kemudian berkaitan dengan respons nasabah dan penilaiannya terhadap proses penanganan yang diberikan oleh Bank Aceh Syariah.

4.4.2. Peran *Service Recovery* dalam membentuk Kepuasan Nasabah

Temuan penelitian menunjukkan bahwa setelah mengalami kegagalan transaksi ATM, nasabah tidak hanya menilai keberhasilan akhir dari penyelesaian masalah, tetapi juga menilai proses penanganan yang diberikan oleh Bank Aceh Syariah. Proses tersebut mencakup penerimaan pengaduan, verifikasi data, pemeriksaan transaksi, pemberian informasi mengenai proses penyelesaian, serta tindak lanjut terhadap pengaduan. Dalam konteks penelitian ini, rangkaian tindakan tersebut merupakan bentuk *service recovery* setelah nasabah mengalami kegagalan layanan.

Dalam teori *service recovery*, pemulihan layanan merupakan tindakan yang dilakukan penyedia jasa untuk menangani permasalahan yang muncul setelah terjadi kegagalan layanan. Pemulihan tidak hanya berkaitan dengan penyelesaian masalah secara teknis, tetapi juga mencakup bagaimana pelanggan diperlakukan selama proses penyelesaian. Kejelasan informasi, respons petugas,

kemudahan prosedur, serta kepastian mengenai tindak lanjut menjadi bagian dari pengalaman nasabah ketika menghadapi kegagalan layanan.

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa sebagian besar informan memberikan penilaian positif terhadap proses penanganan yang diterima. Kondisi tersebut berkaitan dengan adanya pelayanan yang ramah, responsif, serta informasi mengenai prosedur penyelesaian pengaduan. Dengan memperoleh penjelasan mengenai proses yang sedang berlangsung, nasabah memiliki informasi mengenai tahapan yang harus dilalui sampai permasalahan transaksi diselesaikan. Dengan demikian, *service recovery* dalam penelitian ini tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir berupa penyelesaian transaksi, tetapi juga dengan proses komunikasi antara bank dan nasabah.

Aspek kecepatan juga menjadi bagian dari penilaian nasabah terhadap *service recovery*. Bagi sebagian informan, pengaduan yang langsung diterima dan ditangani oleh Customer Service memberikan pengalaman pelayanan yang positif. Namun, kecepatan penanganan tidak dapat dipahami hanya dari seberapa cepat pengaduan diterima. Pada kasus tertentu, penyelesaian transaksi membutuhkan waktu lebih lama karena harus melalui proses verifikasi dan koordinasi dengan pihak terkait. Oleh karena itu, kejelasan mengenai tahapan dan estimasi penyelesaian menjadi bagian penting dalam proses pemulihan layanan.

Hal tersebut terlihat lebih jelas pada pengalaman N5. Meskipun pengaduannya diterima dan diproses sesuai prosedur, informan tetap menyatakan kurang puas karena pengembalian dana membutuhkan waktu yang cukup lama. Temuan ini menunjukkan bahwa prosedur pengaduan yang telah dijalankan belum tentu menghasilkan penilaian kepuasan yang sama pada seluruh nasabah. Bagi nasabah yang mengalami keterlambatan pengembalian dana, durasi penyelesaian menjadi bagian penting dalam menilai kualitas pemulihan layanan.

Dengan demikian, kepuasan setelah terjadi *service failure* tidak hanya berkaitan dengan apakah pengaduan telah diterima atau apakah prosedur bank telah dijalankan. Nasabah juga mempertimbangkan pengalaman selama proses tersebut, terutama kecepatan penanganan, keramahan petugas, kejelasan informasi, serta waktu yang diperlukan sampai permasalahan selesai. Perbedaan pengalaman tersebut menjelaskan mengapa sebagian besar informan menyatakan puas, sementara masih terdapat informan yang memberikan penilaian kurang puas.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Shofa Nabilah dkk. (2024) mengenai pengelolaan *service recovery* pada nasabah bank syariah yang menempatkan pemulihan layanan sebagai bagian penting dalam penanganan permasalahan pelayanan. Kesamaan tersebut menunjukkan bahwa proses setelah terjadinya kegagalan

layanan perlu dikelola melalui penanganan yang sesuai agar nasabah memperoleh penyelesaian dan informasi yang dibutuhkan. Namun, penelitian ini memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai pengalaman nasabah setelah mengalami kegagalan transaksi ATM, termasuk adanya perbedaan penilaian kepuasan antara nasabah yang memperoleh penyelesaian sesuai harapan dan nasabah yang masih mengalami waktu penyelesaian yang lama.

Temuan tersebut juga dapat dibandingkan dengan penelitian Kusnadi dkk. (2024) yang membahas kualitas layanan elektronik dan kepuasan nasabah. Penelitian ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dinilai ketika transaksi berlangsung normal, tetapi juga ketika nasabah mengalami kendala dan membutuhkan penanganan dari pihak bank. Dengan demikian, proses pelayanan selama penyelesaian pengaduan menjadi bagian dari pengalaman nasabah dalam menilai layanan bank.

Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut, *service recovery* memiliki peran dalam membentuk kepuasan nasabah setelah terjadi kegagalan transaksi ATM. Peran tersebut terlihat melalui proses penanganan pengaduan, komunikasi, keramahan petugas, kejelasan informasi, serta tindak lanjut terhadap permasalahan. Namun, peran tersebut tidak bersifat sama bagi seluruh nasabah. Lama penyelesaian, khususnya pada pengembalian dana, dapat menjadi

pertimbangan yang membuat nasabah tetap merasa kurang puas meskipun pengaduannya telah diproses sesuai prosedur.

4.4.3. Peran *Service Recovery* dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pengalaman kegagalan transaksi ATM tidak menghasilkan respons loyalitas yang sama pada seluruh informan. Sebagian besar informan tetap menggunakan layanan Bank Aceh Syariah setelah mengalami kegagalan transaksi, sementara terdapat informan yang menunjukkan penurunan intensitas penggunaan dan perubahan dalam kesediaan merekomendasikan bank. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberlanjutan penggunaan layanan setelah *service failure* merupakan hal yang beragam dan tidak dapat dipahami hanya dari ada atau tidaknya penyelesaian pengaduan.

Dalam konteks loyalitas nasabah, penggunaan kembali layanan merupakan salah satu bentuk perilaku yang dapat menunjukkan keberlanjutan hubungan nasabah dengan bank. Namun, loyalitas juga dapat dilihat melalui kesediaan untuk merekomendasikan layanan dan kecenderungan untuk tetap memilih bank dibandingkan alternatif lainnya. Oleh karena itu, pengalaman nasabah setelah kegagalan transaksi perlu dilihat tidak hanya berdasarkan keputusan untuk tetap memiliki rekening, tetapi juga melalui perubahan intensitas penggunaan dan sikap terhadap rekomendasi.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar informan tetap menggunakan Bank Aceh Syariah setelah mengalami kegagalan transaksi. Kondisi tersebut berkaitan dengan beberapa pertimbangan yang muncul dari pengalaman informan, seperti adanya penyelesaian terhadap pengaduan, pengalaman sebelumnya dalam menggunakan bank, serta anggapan bahwa kegagalan transaksi merupakan kejadian yang masih dapat ditangani melalui prosedur pengaduan. Dalam kondisi tersebut, penyelesaian masalah menjadi salah satu bagian dari pengalaman yang dipertimbangkan nasabah ketika menentukan apakah mereka akan tetap menggunakan layanan bank.

Namun, temuan penelitian juga memperlihatkan bahwa *service recovery* tidak selalu membuat seluruh nasabah mempertahankan pola penggunaan layanan seperti sebelumnya. Informan N4 menyatakan bahwa dirinya masih memiliki rekening Bank Aceh Syariah, tetapi sudah jarang menggunakannya dan lebih banyak menggunakan layanan bank lain. Sementara itu, N5 juga menyatakan bahwa dirinya menjadi lebih jarang menggunakan ATM Bank Aceh Syariah setelah mengalami kegagalan transfer. Temuan tersebut menunjukkan adanya perubahan intensitas penggunaan meskipun hubungan nasabah dengan bank belum sepenuhnya berakhir.

Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penyelesaian pengaduan tidak secara otomatis

menghilangkan seluruh konsekuensi dari pengalaman kegagalan transaksi. Bagi sebagian nasabah, penyelesaian masalah dapat menjadi alasan untuk tetap menggunakan layanan. Namun, bagi nasabah lain, pengalaman kegagalan dan proses penyelesaiannya dapat menjadi pertimbangan untuk mengurangi penggunaan ATM atau memilih alternatif layanan lainnya.

Hal yang sama terlihat pada kesediaan informan dalam merekomendasikan Bank Aceh Syariah. Sebagian informan masih bersedia merekomendasikan bank, sedangkan N4 menyatakan tidak bersedia merekomendasikan dan N7 menyampaikan keraguan apabila kegagalan transaksi kembali terjadi. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa keputusan untuk tetap menggunakan layanan tidak selalu berjalan searah dengan kesediaan untuk merekomendasikan bank kepada orang lain. Dengan kata lain, nasabah dapat tetap menggunakan rekening atau layanan bank karena kebutuhan tertentu, tetapi pada saat yang sama masih memiliki keraguan terhadap pengalaman layanan yang akan diterima.

Dalam perspektif *service recovery*, kondisi tersebut memperlihatkan bahwa proses pemulihan layanan menjadi bagian penting dalam menjaga hubungan dengan nasabah setelah terjadi kegagalan. Ketika bank menerima pengaduan, memberikan informasi, melakukan verifikasi, dan menindaklanjuti permasalahan, nasabah memperoleh

mekanisme untuk menyelesaikan gangguan yang dialaminya. Namun, kualitas pemulihan tersebut perlu dilihat bersama dengan pengalaman nasabah terhadap jenis kegagalan, urgensi dana, lama penyelesaian, serta komunikasi yang diterima selama proses pengaduan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Sonista dkk. (2024) yang membahas *service failure* dan *service recovery* terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kegagalan layanan dan proses pemulihan menjadi bagian yang perlu diperhatikan dalam hubungan dengan pelanggan. Kesamaan dengan penelitian ini terlihat pada adanya nasabah yang tetap menggunakan layanan Bank Aceh Syariah setelah memperoleh penanganan atas kegagalan transaksi. Namun, penelitian ini juga menemukan adanya perbedaan pengalaman, yaitu terdapat informan yang mengalami penurunan intensitas penggunaan layanan dan masih ragu untuk merekomendasikan Bank Aceh Syariah.

Selain itu, penelitian Widi Astuti dkk. mengenai loyalitas pengguna *mobile banking* Bank Syariah Mandiri menunjukkan bahwa kepuasan merupakan salah satu aspek yang berkaitan dengan loyalitas nasabah. Temuan tersebut dapat menjadi pembanding bagi penelitian ini karena pengalaman nasabah setelah memperoleh penanganan kegagalan transaksi juga menunjukkan adanya perbedaan dalam keberlanjutan penggunaan layanan. Dalam penelitian

ini, sebagian besar informan tetap menggunakan Bank Aceh Syariah, sementara sebagian lainnya menunjukkan penurunan intensitas penggunaan dan keraguan dalam merekomendasikan bank.

Dengan demikian, *service recovery* dalam penelitian ini dapat dipahami sebagai salah satu bagian dari proses mempertahankan hubungan antara Bank Aceh Syariah dan nasabah setelah terjadi kegagalan transaksi. Namun, proses tersebut tidak secara otomatis membuat seluruh nasabah mempertahankan tingkat penggunaan atau kesediaan merekomendasikan bank seperti sebelumnya. Temuan penelitian justru memperlihatkan adanya variasi, yaitu sebagian besar informan tetap menggunakan layanan, sementara sebagian lainnya menunjukkan penurunan intensitas penggunaan dan keraguan dalam merekomendasikan Bank Aceh Syariah.

4.4.4. Respons Nasabah terhadap Kegagalan Transaksi ATM

Temuan penelitian menunjukkan bahwa respons nasabah terhadap kegagalan transaksi ATM terdiri atas aspek kognitif, afektif, dan konatif. Ketiga aspek tersebut terlihat dalam pengalaman nasabah ketika menghadapi transaksi yang tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan. Respons tersebut tidak selalu memiliki bentuk yang sama pada setiap informan karena dipengaruhi oleh jenis kegagalan transaksi, kondisi dana, kebutuhan nasabah, serta pengalaman selama proses penanganan pengaduan.

Pada aspek kognitif, nasabah terlebih dahulu berusaha memahami kondisi yang terjadi setelah transaksi mengalami kegagalan. Nasabah melakukan pengecekan terhadap saldo, status transaksi, atau informasi lain yang dapat membantu mengetahui apakah transaksi telah berhasil atau belum. Beberapa nasabah juga mencoba menghubungkan kegagalan dengan kemungkinan gangguan jaringan, mesin ATM, atau sistem. Proses tersebut menunjukkan bahwa nasabah melakukan penilaian terhadap informasi yang tersedia sebelum menentukan tindakan selanjutnya.

Dalam perspektif respons kognitif, proses tersebut berkaitan dengan bagaimana nasabah memperoleh dan mengolah informasi untuk memahami suatu kejadian. Ketika terjadi kegagalan transaksi, nasabah tidak langsung memiliki kepastian mengenai penyebab maupun status dana. Oleh karena itu, pengecekan saldo, bukti transaksi, dan informasi dari pihak bank menjadi bagian dari proses pembentukan pemahaman nasabah terhadap permasalahan yang dihadapi.

Setelah berusaha memahami kondisi transaksi, muncul respons afektif berupa perasaan yang dialami nasabah. Temuan penelitian menunjukkan adanya rasa panik, khawatir, kecewa, bingung, dan cemas setelah mengetahui transaksi mengalami kegagalan. Respons tersebut terutama berkaitan dengan kondisi ketika dana telah terdebit tetapi belum diterima, saldo belum bertambah, atau kartu ATM

tertelan. Dengan demikian, kegagalan transaksi tidak hanya menjadi persoalan operasional, tetapi juga menimbulkan ketidakpastian yang dirasakan oleh nasabah.

Respons afektif tersebut dapat berbeda sesuai dengan kondisi yang dihadapi masing-masing nasabah. Nasabah yang sedang membutuhkan dana untuk keperluan tertentu dapat merasakan kekhawatiran yang lebih besar ketika transaksi gagal. Demikian pula, proses pengembalian dana yang membutuhkan waktu dapat membuat ketidakpastian berlangsung lebih lama. Dalam kondisi tersebut, informasi yang diberikan oleh pihak bank menjadi bagian dari pengalaman nasabah selama menghadapi permasalahan.

Selanjutnya, respons konatif terlihat dari tindakan yang dilakukan nasabah setelah mengalami kegagalan transaksi. Tindakan tersebut terutama berupa pengecekan kembali transaksi, penyampaian pengaduan kepada Bank Aceh Syariah, mendatangi kantor bank, serta mengikuti prosedur yang diberikan oleh Customer Service. Tindakan tersebut menunjukkan bahwa nasabah berusaha memperoleh penyelesaian terhadap permasalahan yang dialami melalui saluran yang tersedia.

Namun, respons konatif tidak berhenti pada tindakan pengaduan. Temuan penelitian menunjukkan adanya perbedaan tindakan setelah permasalahan ditangani. Sebagian besar informan tetap menggunakan layanan Bank Aceh Syariah, sementara N4 dan N5 menunjukkan

penurunan intensitas penggunaan. Selain itu, terdapat perbedaan dalam kesediaan merekomendasikan bank. Sebagian informan tetap bersedia merekomendasikan, sedangkan N4 tidak bersedia dan N7 masih menunjukkan keraguan apabila kegagalan transaksi kembali terjadi.

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa ketiga aspek respons saling berkaitan. Pemahaman terhadap kejadian membentuk penilaian nasabah mengenai apa yang sedang terjadi, penilaian tersebut disertai respons emosional, kemudian diwujudkan melalui tindakan untuk mencari penyelesaian. Setelah proses penanganan berlangsung, tindakan dan penilaian nasabah selanjutnya dapat berbeda sesuai dengan pengalaman yang diterima selama proses tersebut.

Dalam konteks *service recovery*, komunikasi dan informasi yang diberikan oleh pihak bank menjadi bagian penting dalam proses tersebut. Ketika nasabah memperoleh penjelasan mengenai status transaksi dan tahapan penyelesaian, ketidakpastian yang dirasakan dapat berkurang. Namun, berkurangnya ketidakpastian tersebut tidak berarti seluruh nasabah memberikan respons lanjutan yang sama. Temuan N4, N5, dan N7 memperlihatkan bahwa pengalaman setelah kegagalan transaksi masih dapat berkaitan dengan perubahan intensitas penggunaan maupun keraguan dalam merekomendasikan bank.

Temuan penelitian ini dapat dibandingkan dengan penelitian Ahmad Syahrizal dkk. (2022) mengenai kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan ATM Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa keandalan mesin, kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, serta minimnya gangguan layanan menjadi aspek yang berkaitan dengan kepuasan pengguna ATM. Perbandingan tersebut menunjukkan bahwa pengalaman nasabah terhadap layanan ATM tidak hanya berkaitan dengan keberhasilan transaksi, tetapi juga dengan bagaimana nasabah menilai kondisi layanan yang diterima. Dalam penelitian ini, respons kognitif, afektif, dan konatif menunjukkan bahwa ketika terjadi kegagalan transaksi, nasabah tidak hanya melakukan penilaian terhadap permasalahan, tetapi juga mengalami reaksi emosional dan mengambil tindakan untuk memperoleh penyelesaian.

Dengan demikian, respons nasabah terhadap kegagalan transaksi ATM dapat dipahami sebagai rangkaian proses yang mencakup pemahaman terhadap kejadian, munculnya reaksi emosional, dan tindakan untuk memperoleh penyelesaian. Ketiga aspek tersebut menunjukkan bahwa pengalaman nasabah setelah *service failure* tidak berhenti pada saat transaksi gagal, tetapi berlanjut selama nasabah mencari informasi, menyampaikan pengaduan, menerima penanganan, dan menentukan perilaku penggunaan layanan selanjutnya.

4.4.5. Sintesis Temuan Penelitian

Berdasarkan Keseluruhan temuan penelitian menggambarkan bahwa hubungan antara service failure, respons nasabah, dan service recovery tidak berlangsung secara seragam. Jenis kegagalan yang berbeda menghasilkan pengalaman yang berbeda, dan pengalaman tersebut tidak dapat diselesaikan semata-mata melalui prosedur pengaduan. Kegagalan tersebut menimbulkan kondisi ketika hasil transaksi yang diterima nasabah tidak sesuai dengan yang diharapkan. Pada beberapa kondisi, ketidakpastian berkaitan dengan status dana, sedangkan pada kondisi lainnya berkaitan dengan akses nasabah terhadap kartu ATM.

Kegagalan transaksi kemudian menimbulkan respons nasabah yang terdiri atas aspek kognitif, afektif, dan konatif. Pada tahap kognitif, nasabah berusaha memahami kondisi transaksi dan mencari informasi mengenai status dana atau penyebab kegagalan. Tahap tersebut kemudian disertai respons afektif berupa rasa panik, khawatir, kecewa, bingung, atau cemas. Selanjutnya, respons tersebut diwujudkan melalui tindakan, terutama dengan melakukan pengecekan transaksi dan menyampaikan pengaduan kepada Bank Aceh Syariah untuk memperoleh penyelesaian.

Dalam kondisi tersebut, *service recovery* menjadi bagian penting dari pengalaman nasabah setelah terjadi kegagalan layanan. Bank Aceh Syariah melakukan penanganan melalui penerimaan pengaduan, verifikasi data,

pemeriksaan transaksi, pemberian informasi, serta koordinasi dengan pihak terkait. Proses tersebut memberikan ruang bagi nasabah untuk memperoleh informasi dan penyelesaian atas permasalahan transaksi yang dialami.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pengalaman *service recovery* berkaitan dengan penilaian kepuasan nasabah. Enam informan menyatakan puas terhadap penanganan yang diberikan, sedangkan satu informan menyatakan kurang puas karena proses pengembalian dana membutuhkan waktu yang lama. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan tidak hanya berkaitan dengan adanya prosedur pengaduan, tetapi juga dengan pengalaman nasabah selama proses penyelesaian, terutama kecepatan penanganan, keramahan petugas, kejelasan informasi, serta lama penyelesaian.

Pada aspek penggunaan layanan setelah kegagalan transaksi, sebagian besar informan tetap menggunakan Bank Aceh Syariah. Namun, kondisi tersebut tidak terjadi pada seluruh informan dengan tingkat yang sama. N4 dan N5 menunjukkan penurunan intensitas penggunaan layanan Bank Aceh Syariah, sedangkan N7 masih menunjukkan keraguan dalam merekomendasikan bank apabila kegagalan transaksi kembali terjadi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa penyelesaian pengaduan tidak secara otomatis mengembalikan seluruh perilaku nasabah ke kondisi sebelum kegagalan transaksi.

Dengan demikian, hubungan antara *service failure*, respons nasabah, *service recovery*, kepuasan, dan loyalitas dalam penelitian ini tidak berlangsung secara linear. Terjadinya kegagalan transaksi dapat memunculkan respons negatif, kemudian diikuti dengan proses *service recovery* yang memberikan kesempatan bagi bank untuk menangani permasalahan tersebut. Hasil dari proses tersebut dapat berupa kepuasan dan keberlanjutan penggunaan layanan bagi sebagian nasabah, tetapi pada sebagian lainnya masih terdapat penurunan intensitas penggunaan atau keraguan dalam merekomendasikan bank.

Perbedaan pengalaman tersebut berkaitan dengan beberapa kondisi yang ditemukan dalam penelitian, yaitu jenis kegagalan transaksi, urgensi kebutuhan dana, lama penyelesaian, komunikasi yang diberikan oleh bank, pengalaman nasabah sebelumnya, serta persepsi mengenai tanggung jawab bank dalam menyelesaikan permasalahan. Faktor-faktor tersebut membantu menjelaskan mengapa nasabah yang sama-sama mengalami kegagalan transaksi dapat memberikan respons lanjutan yang berbeda.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman nasabah terhadap kegagalan transaksi ATM tidak berhenti pada saat transaksi mengalami kegagalan. Pengalaman tersebut berlanjut melalui proses pemahaman terhadap kejadian, munculnya respons emosional, tindakan pengaduan, pengalaman menerima

service recovery, penilaian terhadap penanganan, serta keputusan mengenai penggunaan layanan selanjutnya. Oleh karena itu, cerita besar penelitian ini memperlihatkan bahwa *service failure* menjadi titik awal dari rangkaian pengalaman nasabah, sedangkan *service recovery* menjadi bagian dari proses yang kemudian berkaitan dengan kepuasan dan keberlanjutan hubungan nasabah dengan Bank Aceh Syariah.



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Eksplorasi Respons Nasabah terhadap Kegagalan Transaksi Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di Bank Aceh Syariah: Kajian Kualitatif tentang Kepuasan dan Loyalitas, yang dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap tujuh orang nasabah serta satu orang Customer Service Bank Aceh Syariah, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengalaman nasabah terhadap kegagalan transaksi ATM di Bank Aceh Syariah menunjukkan bahwa kegagalan transaksi terjadi dalam beberapa bentuk, seperti gagal tarik tunai, gagal transfer, gagal setor tunai, dan kartu ATM tertelan. Pengalaman tersebut menimbulkan ketidakpastian terhadap dana yang dimiliki, sehingga seluruh informan memilih menyampaikan pengaduan kepada Customer Service sesuai prosedur yang berlaku. Temuan ini menunjukkan bahwa kegagalan transaksi tidak hanya berdampak pada aktivitas transaksi, tetapi juga memengaruhi rasa aman nasabah dalam menggunakan layanan ATM.
2. Kegagalan transaksi ATM memberikan dampak yang berbeda terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Setelah mengalami kegagalan transaksi ATM, Enam informan

menyatakan puas terhadap penanganan Bank Aceh Syariah setelah mengalami kegagalan transaksi, sedangkan satu informan menyatakan tidak puas karena proses pengembalian dana memerlukan waktu yang lama. Dalam penggunaan layanan, sebagian besar informan tetap menggunakan Bank Aceh Syariah setelah mengalami kegagalan transaksi ATM. Namun, terdapat informan yang mengalami penurunan intensitas penggunaan layanan dan mulai menggunakan layanan bank lain atau mobile banking. Selain itu, terdapat informan yang masih ragu untuk merekomendasikan Bank Aceh Syariah kepada orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman kegagalan transaksi menghasilkan penilaian kepuasan dan keberlanjutan penggunaan layanan yang berbeda pada setiap informan.

3. Respons nasabah terhadap kegagalan transaksi ATM membentuk pola yang terdiri atas respons kognitif, afektif, dan konatif. Nasabah terlebih dahulu membentuk persepsi mengenai penyebab kegagalan transaksi, kemudian menunjukkan reaksi emosional seperti panik, sedih, atau kesal, dan akhirnya mengambil tindakan dengan melaporkan kejadian tersebut kepada Customer Service. Temuan ini menunjukkan bahwa respons nasabah merupakan suatu proses yang saling berkaitan mulai dari cara berpikir, reaksi emosional, hingga tindakan untuk menyelesaikan masalah.

4. Bank Aceh Syariah telah memiliki mekanisme penanganan keluhan yang terstruktur melalui proses verifikasi data, pelaporan pengaduan, koordinasi dengan unit terkait, serta penyelesaian sesuai prosedur yang berlaku. Upaya tersebut dinilai mampu memberikan kepastian kepada sebagian besar nasabah dan membantu mempertahankan kepercayaan mereka terhadap bank. Meskipun demikian, peningkatan kualitas jaringan, pemeliharaan mesin ATM, dan percepatan penyelesaian pengaduan masih diperlukan untuk meminimalkan terjadinya kegagalan transaksi di masa mendatang.

5.2. Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bank Aceh Syariah diharapkan dapat meningkatkan keandalan sistem dan jaringan ATM melalui pemeliharaan dan pemantauan mesin secara berkala. Selain itu, proses penanganan pengaduan perlu dilakukan secara cepat dan disertai dengan informasi yang jelas mengenai tahapan serta perkembangan penyelesaian, khususnya pada pengaduan yang berkaitan dengan pengembalian dana.
2. Nasabah diharapkan tetap tenang apabila mengalami kegagalan transaksi ATM dan segera melaporkan kejadian tersebut kepada pihak Bank Aceh Syariah melalui Customer Service dengan membawa dokumen

pendukung, seperti kartu identitas, buku tabungan, maupun bukti transaksi apabila tersedia. Selain itu, nasabah juga disarankan untuk selalu menyimpan bukti transaksi dan mengikuti prosedur pengaduan yang telah ditetapkan agar proses penyelesaian dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efektif.

3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan melibatkan jumlah informan yang lebih banyak serta cakupan wilayah penelitian yang lebih luas. Selain itu, penelitian dapat dilakukan dengan membandingkan kualitas penanganan kegagalan transaksi ATM pada beberapa bank, baik bank syariah maupun bank konvensional. Peneliti selanjutnya juga dapat mengkaji layanan perbankan digital, seperti mobile banking, internet banking, atau QRIS, sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas layanan perbankan dan respons nasabah terhadap kegagalan transaksi elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abikari, M., dkk. (2023). *Negative emotions and consumer behavioural intention to adopt emerging e-banking technology*. Journal of Financial Services Marketing. Vol. 28
- Arnita, N., dkk. (2023). *Pengaruh Self Service Technology (Sst) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia)*. Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance. Vol.6, no.1
- Ikatan Bankir Indonesia & Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta : Gramedia Pustaka utama.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mainatul Ilmi. dkk. (2020). *Perkembangan Dan Penerapan Theory Of Acceptance Model (TAM) Di Indonesia*. Jurnal Ekonomi. Vol, 16. No, 2
- Moleong, J., dan Lexy. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad Latiful Fatih, M., dkk. (2023), *Analisis Manajemen Kontrol Bank Syariah Indonesia Dalam Penanganan Permasalahan Pengguna Automatic Teller Machine (Atm)*. jurnal manajemen bisnis syariah. vol. 3, no. 2.
- Ndaliman Abubakar, M., dan Larai Alkali, F., (2018). *Assessing Customer's Perception Of Network Failure On Automated*

- Teller Machine (Atm) Technologies*. British Journal of Management and Marketing Studies. Vol.1, no.2
- Nugraha, F., dkk. (2026). *Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Kualitas Action Mobile Banking Menggunakan Metode SERVQUAL Pada BSI KCP Stabat*. Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah. Vol.4, no.3.
- Nurfadilla K., dkk. (2025). *Prinsip - prinsip Hukum Perbankan Syariah*. Jurnal Inovasi Ekonomi Syariah dan Akuntansi. Vol.2, no.3
- Rosmasari., dkk. (2024). *Penerapan Metode Technology Acceptance Model (TAM) untuk Menganalisis Penerimaan Aplikasi BRImo (Studi Kasus: BRI Wilayah Tana Paser)*. JURTI. Vol. 8, no. 2
- Sannita, dkk. (2022). *Strategies For Handling Problematic Atm Complaints In Increasing Customer Satisfaction At Pt. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kc Padangsidempuan*. Journal of sharia banking. vol. 1, no.2
- Sarwoko, E., dan Churiyah, M., (2007). *Pengaruh Sikap Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Minuman Merek Aqua Berkaitan dengan Penerapan Program CSR (Corporate Social Responsibility)*. Jurnal Ekonomi MODERNISASI. Vol.3, no.2.
- Septiani,A.,dkk.(2023).*Pengertian,Ruanglingkupperbankan,Tujuan,Latarbelakan g, Prinsip Dan Sejarah Perbankan Syariah Diindonesia*. Jurnal Riset Ekonomi. Vol.2, no.4

- Shofa Nabilah, B., dkk. (2024). *Peran Pengelolaan Pemulihan Layanan (Managing Service Recovery) Terhadap Nasabah Bank Syariah Di Indonesia*. Neraca Manajemen, Ekonomi. vol. 10, no.7
- Sonista, M., dkk. (2024). *Pengaruh Service Failure dan Service Recovery Terhadap Loyalitas Pelanggan Indomaret*. Jurnal administrasi professional. Vol. 5, no. 2
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Afabeta.
- Suryana. (2019). *Metodologi Penelitian: Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.
- Syahrizal, A., dkk. (2022). *analysis of students' satisfaction on the quality of ATM service at Bank Syariah Indonesia in Jambi city*. International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR). Vol.6, no.2
- Tjiptono, F., (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Ulum, B., dkk. (2025). *Penerapan Prinsip Syariah Dalam Layanan Perbankan Digital Dan Teknologi Finansial (Fintech) Di Bank Syariah Indonesia Cabang Jember*. JSE: Jurnal Sharia Economica. Vol.4, no.4
- Undang-Undang No. 10 Tahun 1998
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008

Widi Astuti, Y,. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah.* Jurnal Sains Pemasaran Indonesia. Vol. 19, no. 3



LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

A. Identitas Informan

Nama : (boleh tidak diisi)
Umur :
Domisili :
Pekerjaan :
Jabatan di Pekerjaan :

B. Pertanyaan untuk Pihak Bank Aceh Syariah

1. Bagaimana standar prosedur yang diterapkan oleh Bank Aceh Syariah dalam menerima dan menanggapi keluhan nasabah terkait kegagalan transaksi ATM?
2. Bagaimana pihak bank memastikan bahwa setiap keluhan nasabah ditangani secara cepat, tepat, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku?
3. Bagaimana bentuk komunikasi dan pelayanan yang diberikan kepada nasabah selama proses penanganan keluhan berlangsung?
4. Upaya apa saja yang dilakukan oleh pihak Bank Aceh Syariah untuk menyelesaikan permasalahan kegagalan transaksi ATM yang dilaporkan oleh nasabah?
5. Bagaimana mekanisme tindak lanjut yang dilakukan pihak bank hingga masalah yang dialami nasabah dinyatakan selesai?
6. Langkah evaluasi dan perbaikan apa yang dilakukan oleh pihak bank untuk mencegah terulangnya kegagalan transaksi ATM di masa yang akan datang?

C. Pertanyaan untuk Nasabah yang pernah Mengalami

Kegagalan Transaksi ATM Bank Aceh Syariah

1. Bisakah Anda menceritakan pengalaman ketika mengalami kegagalan transaksi saat menggunakan ATM Bank Aceh Syariah?
2. Bagaimana perasaan Anda saat mengalami kegagalan transaksi ATM tersebut?
3. Tindakan apa yang Anda lakukan setelah mengalami kegagalan transaksi ATM?
4. Bagaimana tindakan yang dilakukan pihak bank dalam menangani masalah yang Anda alami?
5. Bagaimana pendapat Anda terhadap pelayanan bank setelah terjadinya kegagalan transaksi ATM?
6. Apakah Anda puas dengan penanganan yang diberikan oleh pihak Bank Aceh Syariah? Mengapa?
7. Apakah pengalaman kegagalan transaksi ATM mempengaruhi keinginan Anda untuk tetap menggunakan layanan Bank Aceh Syariah?
8. Setelah mengalami kejadian tersebut, apakah Anda masih bersedia merekomendasikan Bank Aceh Syariah kepada orang lain? Mengapa?
9. Menurut Anda, apa yang menjadi penyebab terjadinya kegagalan transaksi ATM tersebut?

Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian



