



**UPAYA PENANGANAN KOMPLAIN NASABAH PADA BANK
SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU
JAKARTA PONDOK PINANG 2**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Studi
Strata Satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah**

Disusun Oleh :

CHOIRUNISA DWI FARADINA
NPM : 2018570048

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
1443 H/2022 M**

LEMBAR PERNYATAAN (ORISINALITAS)

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Choirunisa Dwi Faradina

NPM : 2018570048

Program studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Agama Islam

Judul Skripsi : Upaya Penanganan Komplain Nasabah Pada Bank Syariah
Indonesia kantor Cabang Pembantu Jakarta Pondok Pinang 2

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul di atas secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang menjadi sumber rujukan. Apabila ternyata dikemudian hari terbukti skripsi saya merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan berlaku di Universitas Muhammadiyah Jakarta ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 14 Rabiul Awal 1443 H
21 Oktober 2021 M

Yang Menyatakan,



Choirunisa Dwi Faradina

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul "Upaya Penanganan Komplain Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pondok Pinang 2" yang disusun oleh Choirunisa Dwi Faradina, Nomor Induk Mahasiswa: 2018570048 Program Studi Perbankan Syariah disetujui untuk diajukan pada Sidang Skripsi Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Jakarta, 14 Rabiul Awal 1443 H
21 Oktober 2021 M

Pembimbing,



Hamli Syaifulloh, SE.Sy.,M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI






Skripsi yang berjudul: Upaya Penanganan Komplain Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Pondok Pinang 2. Disusun oleh Choirunisa Dwi Faradina, Nomor Pokok Mahasiswa: 2018570048. Telah diujikan pada hari/tanggal: Kamis, 23 Juni 2022. Telah diterima dan disahkan dalam sidang skripsi (*munaqasyah*) Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Perbankan Syariah.

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Dekan,



Dr. Sopa, M.Ag

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Dr. Sopa, M.Ag</u> Ketua		<u>19-7-2022</u>
<u>Dr. Suharsiwi, M.Pd</u> Sekretaris		<u>14-07-2022</u>
<u>Hamli Syaifullah, S.E.Sy, M.Si</u> Pembimbing		<u>19-07-2022</u>
<u>Dina Febriani, S.E., MM</u> Penguji I		<u>14/07 2022</u>
<u>Moh. Khoiril Anam, S.E., M. Ak</u> Penguji II		<u>14-07-2022</u>

FAKULTAS AGAMA ISLAM
Program Studi Perbankan Syariah
Skripsi 21 Oktober 2021

Choirunisa Dwi Fardina
2018570048

Upaya Penanganan Komplain Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor
Cabang Pembantu Jakarta Pondok Pinang 2

ABSTRAK

Tujuan dilakukan penelitian ini untuk mengetahui upaya penanganan komplain nasabah dan kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Pondok Pinang 2, rumusan masalah dalam penelitian ini bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia serta bagaimana prosedur penanganan komplain pada Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Pondok Pinang 2.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif Rancangan penelitian ini yang digunakan adalah studi kasus. *Customer service* Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Jakarta Pondok Pinang 2 akan dikaji oleh peneliti. Penelitian kualitatif menunjuk kepada prosedur berupa ungkapan, pandangan, pemikiran dan tindakan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa komplain nasabah merupakan sebuah ungkapan ketidakpuasan dari nasabah yang disebabkan adanya potensi kerugian finansial maupun nonfinansial keluhan atau pun komplain dapat terjadi karena beberapa faktor antara lain adalah karena karyawan yang tidak profesional, pelayanan yang lambat, kurangnya pengetahuan dari karyawan atas produk dan jasa, cara berkomunikasi yang buruk, ketidakramahan petugas. Penanganan komplain nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Pondok Pinang 2, juga mengacu pada standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan oleh pihak yang berwenang dan wajib dilaksanakan oleh seluruh anggota. Dalam menangani komplain terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu : empati, kecepatan dalam memberikan tanggapan, permintaan maaf, perhatian, pelayanan yang maksimal akan memberikan kenyamanan bagi nasabah serta dapat menumbuhkan rasa percaya dan loyal menjadi nasabah setia pada Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Pondok Pinang 2.

Kata kunci: Keluhan, metodologi penelitian, penanganan dan layanan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahil'alam, Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala karunia dan kasih sayang-Nya kepada kita semua. Shalawat dan salam senantiasa terlimpahkan pada junjungan Nabi Agung Muhammad saw, keluarga, sahabat-sahabatnya, serta para pengikutnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Penelitian yang berjudul **“Upaya Penanganan Komplain Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Pondok Pinang2”** Penelitian ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan Gelar Strata Satu (S1) Pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Tidak sedikit kendala yang dihadapi penulis didalam proses penyelesaiannya, namun karena bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak baik moril maupun materil, sehingga kendala itu menjadi tidak terlalu berarti. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terimakasih kepada pihak-pihak berikut:

1. Dr. H. Ma'mun Murad Al Barbasy, M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jakarta.
2. Dr. Sopa, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.
3. Dina Febriani, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.

4. Hamli Syaifullah, SE.Sy.,M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah mengorbankan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam proses bimbingan.
5. Bapak/Ibu dosen program studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta yang telah memberikan wawasan serta ilmu pengetahuan.
6. Kedua Orang tua, yang paling utama dan selalu memberikan do'a, semangat, motivasi, nasehat, dukungan kepada penulis setiap harinya, sehingga penulis bias menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan tepat waktu. Dan juga keluarga besar lainnya yang selalu membantu doa.
7. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah angkatan 2018 khususnya Perbankan Syariah kelas B, yang telah memberikan warna keceriaan selama kuliah.
8. Teman-teman dari HMP PS terkhusus periode 2020-2021, yang telah memberikan warna keceriaan selama berorganisasi.
9. Pihak-pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu, baik secara langsung maupun tidak langsung telah banyak membantu. Terimakasih untuk semua. Penulis sadar bahwa tanpa bantuan-bantuan tersebut, mungkin skripsi ini tidak akan terselesaikan. Semoga budi baik mereka diterima Allah SWT dan diberikan ganjaran yang berlipat ganda.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis akan sangat berterimakasih atas kritik dan saran

guna untuk penyempurnaan tugas akhir ini. Penulis berharap semoga tugas akhir ini Jaka bermanfaat untuk semua pihak.

Jakarta, 14 Rabiul Awal 1443 H
21 Oktober 2021 M

Choirunisa Dwi Faradina

PEDOMAN TRANSLITERASI

1. Konsonan :

ء	,	ط	TH
ب	B	ظ	ZH
ت	T	ع	'
ث	TS	غ	GH
ج	J	ق	F
ح	<u>H</u>	ف	Q
خ	KH	ك	K
د	D	ل	L
ذ	DZ	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
ش	SY	ي	Y
ص	SH	ة	H
ض	DL		

2. Vokal Pendek		3. Vokal Panjang	
ا	A	آ	à
ي	I	ي	I
و	U	و	U

4. Diftong		5. pembauran	
او	au	ال =	al-...
اي	ai	الش =	al-sy...
		وال =	wa al-...

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN (ORISINALITAS)	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI	ii
FAKULTAS AGAMA ISLAM	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus dan Subfokus.....	4
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
a. Manfaat Teoritis	
b. Manfaat Praktis	
F. Sistematika Penulisan	
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Deskripsi Konseptual Fokus dan Subfokus.....	8
1. Pelayanan Nasabah.....	8
a. Pengertian Pelayanan	11
b. Akhlaq dalam Melayani Nasabah	17
c. Model Pelayanan.....	20

1. Komplain Nasabah	21
2. Penyebab dan Manfaat komplain	24
3. Manfaat Komplain diantaranya:	26
4. Metode Penyampaian Komplain dan Upaya Penanganan Komplain	26
5. Sikap Melayani Nasabah	28
6. Kualitas Pelayanan	28
7. Kepuasan Nasabah	30
8. Kepercayaan	30
9. Loyalitas Nasabah	31
10. Faktor – Faktor Loylitas	31
11. Nilai Nasabah.....	32
B. Hasil Penelitian Yang Relevan	35
C. Kerangka Berpikir.....	35
BAB III.....	37
METODE PENELITIAN	37
A. Tujuan Operasional Penelitian	37
B. Tempat Dan Waktu Penelitian	38
1. Lokasi Penelitian	38
2. Waktu Penelitian	38
C. Latar/Setting Penelitian.....	38
D. Metode Dan Prosedur Penelitian.....	38
E. Data dan Sumber data	39
1. Data	39
2. Data Primer.....	39
3. Data Sekunder	39
4. Sumber Data	40
F. Teknik Dan Prosedur Pengumpulan Data	40
1. Wawancara	40
2. Metode Dokumentasi	41
G. Prosedur Analisis Data.....	41
1. Pengumpulan Data	42

2. Reduksi Data	42
3. Penyajian Data.....	43
4. Penarikan Kesimpulan.....	43
H. Pemeriksaan Keabsahan Data	43
BAB IV	45
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Gambaran Umum Tentang Latar Penelitian	45
1. Sejarah Bank Syariah Indonesia.....	45
2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia	48
3. Logo Bank Syariah Indonesia	49
4. Struktur Organisasi BSI KCP Jakarta Pondok Pinang 2	49
B. Temuan Penelitian.....	66
C. Pembahasan Temuan Penelitian.....	74
BAB V.....	100
PENUTUP.....	100
A. KESIMPULAN	100
B. SARAN	101
JADWAL PENELITIAN	102
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Penanganan Keluhan Nasabah dan Penyelesaiannya	77
Tabel 4.2 Standar Layanan dan Penampilan.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	36
Gambar 4.1 Logo Bank Syariah Indonesia	48
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Pondok Pinang 2	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pengajuan Bimbingan Skripsi

Lampiran 2 Permohonan Penelitian

Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 4 Lembar Konsultasi Pembimbing Skripsi

Lampiran 5 Lembar Kuesioner Penelitian

Lampiran 6 Jawaban Hasil Kuesioner Responden

Lampiran 7 Uji Kolerasi

Lampiran 8 Dokumentasi

Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Semakin ketatnya persaingan dalam industri perbankan mendorong industri untuk cepat menyesuaikan diri dengan perkembangan masyarakat di sekitarnya. Hal tersebut ditandai dengan semakin maraknya ekspansi dari bank-bank asing yang mencoba masuk ke pasar perbankan di Indonesia. Industri perbankan saat ini berlomba-lomba untuk meningkatkan layanan kepada nasabah, dengan cara memberikan fasilitas-fasilitas yang memudahkan nasabah tersebut dalam melakukan transaksi keuangan. Salah satu contoh adalah penerapan *e-Banking* atau kemudahan untuk melakukan transaksi dengan tidak langsung datang ke bank, misalnya melalui *sms banking* yaitu transaksi dengan melalui fasilitas *Short Message Service (sms)* atau juga melakukan transaksi melalui internet.¹

Dalam industri perbankan setiap nasabah memiliki kriteria sendiri-sendiri dalam memilih bank yang diinginkannya. Ada nasabah yang menginginkan suatu bank bisa memberikan bagi hasil yang tinggi juga terjamin keamanannya, ada pula nasabah yang menginginkan layanan yang lebih cepat, efisien, nyaman dan kemudahan dalam mengakses, kapan dan dimanapun mereka berada. Dengan adanya perbedaan kriteria

¹ Hilda Sanjayawati, "Perilaku Komplain, Penanganan Komplain dan Antribut Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan", *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, vol.6 No.2 (2019),127.

pemilihan bank oleh nasabah ini, maka perbankan khususnya bank syariah diuntut untuk selalu berusaha meningkatkan layanan dan melakukan inovasi terus – menerus.²

Layanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah harus berlandaskan etika, siapapun yang datang akan dilayani dengan baik. Bisa memberikan solusi, harus menimbulkan rasa aman dan nyaman, menguntungkan bagi nasabah dan juga bagi pihak bank, serta senantiasa memberikan layanan yang baik dan konsisten dengan mengacu pada *service level dan standard operating procedure*.³

Islam mengajarkan kepada kita bahwa jika ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang atau jasa, maka harus dengan hasil yang berkualitas. Jangan memberikan sesuatu yang buruk kepada orang lain. Seperti firman Allah dalam surah Al imran ayat 159 yang berbunyi :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
 ۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ
 ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya:

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu

² Cantika Yuli dan Sri Budi. "Kualitas Layanan Bagi Nasabah Di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Malang" *.JurnalHumanity*. No. 1. Vol 7. 2012

³ Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta : PT Gramedia, 2014), h.297

ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkal kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (Q.S Al-Imran [3:159])

Selain itu juga dalam kitab Sohih Muslim Sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadits yang berbunyi:

" Barang siapa menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran seorang mukmin didunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukarannya dihari akhir. Barang siapa memberikan kemudahan bagi orang yang sedang mengalami kesusahan, maka Allah akan memudahkan urusan duniawi dan akhiratnya. Dan barang siapa menutupi aib seorang muslim, maka Allah akan menutupi keburukannya didunia dan diakhirat, dan Allah senantiasa membantu hamba-Nya selama dia mau membantu sesamanya".⁴

Jika dikaitkan dengan pelayanan ayat ini menunjukkan bahwa seorang karyawan bank khususnya karyawan Bank Syariah Indonesia diharuskan untuk membuat suatu perencanaan serta bekerja dengan ikhlas agar apa yang dikerjakan bisa memberikan suatu pelayanan kepada nasabah yang baik dan maksimal.

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu perusahaan perbankan yang bergerak dalam bidang jasa keuangan. Bank Syariah Indonesia dalam menjalankan usahanya memiliki fungsi sebagai penggerak dan pendorong laju perbankan yang bertugas melayani masyarakat dengan memberikan pelayanan yang maksimal agar nasabahnya merasa puas atas layanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia, karena apabila nasabah merasa tidak mendapatkan

⁴ Hadits Riwayat Shohih Muslim

pelayanan yang baik saat menyampaikan keluhan maka nasabah akan mudah pindah ke bank lain yang dianggap mampu memberikan layanan terhadap komplain dengan baik. Keluhan nasabah kepada pihak Bank Syariah Indonesia berupa pelayanan yang kurang memuaskan seperti terjadinya *offline*, selisih saldo, kartu atm tertelan, kartu atm terblokir, mesin atm yang tidak berfungsi, layanan antrian.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Upaya Penanganan Komplain Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pondok Pinang 2"

B. Fokus dan Subfokus

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas, maka fokus dan subfokus penelitian yaitu Upaya Penanganan Komplain Nasabah Pada Pondok Ppinang 2.

C. Rumusan Masalah

Masalah merupakan penyimpangan antara yang seharusnya dengan apa yang benar-benar terjadi, dengan arti lain masalah adalah kesenjangan antara teori dan praktiknya yang terjadi. Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah di atas, maka dapat di identifikasikan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana upaya penanganan prosedur komplain nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pondok Pinang 2?

2. Bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pondok Pinang 2?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dan manfaat penelitian perlu dilakukan karena terkait erat dengan perumusan masalah dan judul dari penelitian diatas. Oleh karena itu penulis mempunyai tujuan dan manfaat tersendiri baik secara subjektif maupun objektif. Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengkaji upaya penanganan prosedur komplain nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pondok Pinang 2.
2. Untuk mengkaji layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pondok Pinang 2.

E. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada penulis sebagai berikut:

1. Menambah wawasan penulis tentang Upaya Penanganan Komplain Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pondok Pinang 2.
2. Menambah pengalaman dan wawasan serta referensi bagi rekan mahasiswa yang ingin melakukan penelitian lebih

lanjut.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis sebagai berikut:

1. Sebagai tambahan informasi mengenai Upaya Penanganan Komplain Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pondok Pinang 2.
2. Sebagai tambahan informasi kualitas layanan yang di berikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pondok Pinang 2.

F. Sistematika Penulisan

Secara garis besar penyusunan skrip ini membahas beberapa bab yang masing – masing sub - babnya disesuaikan demi kepentingan untuk memudahkan penulis membatasi ruang lingkup yang akan dibahas agar lebih mudah dipahami. Untuk lebih jelas sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Dalam bab ini diuraikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, focus dan subfokus penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teoritis

Dalam bab ini dijelaskan tentang deskripsi konseptual focus dan subfokus penelitian serta menjelaskan penelitian terdahulu yang relevan dan kerangka berfikir penelitian.

BAB III Metodologi Penelitian

Dalam bab ini dijelaskan secara rinci tentang metode dan Langkah-langkah penelitian yang meliputi tujuan operasional penelitian, waktu dan tempat penelitian, latar penelitian, metode dan prosedur penelitian, data dan sumber data, Teknik dan prosedur pengumpulan data, prosedur Analisa data, dan pemeriksaan keabsahan data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini diuraikan gambaran umum tentang latar penelitian, tempat penelitian, pembahasan temuan penelitian.

BAB V Penutup

Dalam bab ini diuraikan tentang kesimpulan dan saran

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Deskripsi Konseptual Fokus dan Subfokus

1. Pelayanan Nasabah

a. Pengertian Pelayanan

Layanan atau pelayanan menurut Purwadarminta adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain.¹ Sedangkan menurut Tjiptono definisi layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli produknya.²

Menurut Barata bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.³

Pelayanan merupakan bagian dari suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam pandangan Islam, pelayanan mempunyai nilai-nilai Islam yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu Profesional. Profesional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan⁴. Sifat profesionalisme digambarkan dalam

¹ Purwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1996), h.245

² Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta : Andi, Ed, 2004), h.94

³ Atep Adya Barata, *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2004), h. 10

⁴Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*, (Jakarta : Gema Insani Inpress, 2003), h. 63

surah Al-Isra ayat 84 :

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرُؤُكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

Artinya:

Katakanlah: 'Setiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing.' Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya. (Q.S Al-Isra[17:84])

Ayat ini menjelaskan bahwa masing-masing mengambil sikap dan berbuat sesuai dengan keadaan jiwa pembawaan dan budi pekertinya. Kata *Syakilah* pada mulanya digunakan untuk *cabang pada satu jalan*. Ibn Asyur memahami kata ini dalam arti jalan atau kebiasaan yang dilakukan oleh seseorang. Sayyid quthub memahaminya dalam arti *cara dan kecenderungan*. Maksud makna ini benar. Ayat ini menunjukkan bahwa setiap manusia memiliki kecenderungan beribadah, ada lagi yang senang meneliti dan tekun belajar. Yang ketiga adalah pekerja keras dan ke empat adalah seniman. Semua berbeda penekanan aktivitasnya.⁵

Menurut *Ensiklopedi Islam*, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syariah. Agar suatu pelayanan di Bank Syariah Indonesia harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan

⁵ M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan Kesan dan Keserasian Al-Quran*, (Jakarta:Lenteran Hati, 2002), No. 1, h. 545.

harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum.⁶

Adapun konsep pelayanan dalam Islam adalah sebagai berikut:

a) Konsep Tolong Menolong (*Ta'awun*)

Memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya.

Dalam hadits HR Muslim *Dan hendaknya kaum muslimin menjadi satu tangan dalam membantu orang yang membutuhkan. Jadi, seorang mukmin setelah mengerjakan suatu amal shalih, berkewajiban membantu orang lain dengan ucapan atau tindakan yang memacu semangat orang lain untuk beramal.*

Firman-Nya: *Dan tolong menolonglah kamu dalam kebajikan dan ketakwaan jangan tolong menolong dalam dosa dan pelanggaran, merupakan prinsip dasar dalam menjalin kerjasama dengan siapapun, selama tujuannya adalah kebajikan dan ketakwaan.*⁷

b) Konsep Memberi Kemudahan (*At-Taysir*)

Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah *swt* menurunkan syari'at Islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (*masyaqah*) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya.

⁶Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syari'ah*, (Jakarta : PT.Gramedia Pustaka, 1999),cet.ke-1, h.96.

⁷ M. Quraish Shihab, *op. cit.*, h. 14.

Meskipun demikian tidaklah berarti bahwa syariah Islam menghilangkan sama sekali kesulitan yang mungkin di alami oleh manusia dalam kehidupannya. Hanya saja diharapkan ketentuan yang terdapat dalam syariat Islam dapat mengurangi kesulitan bagi manusia. Hal ini sesuai dalam firman Allah *swt* dalam surat Al-Baqarah ayat 185 yaitu:

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ
عَلَىٰ مَا هَدَاكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

Artinya:

Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. Dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur. (Q.S Al-Baqarah[2:185])

c) Konsep Prinsip Saling Mencintai (*Muhabbah*)

Rasa saling mencintai yaitu mencintai saudara sendiri seperti mencintai diri sendiri, dimana seorang karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memperlakukan pelanggan itu dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri.

b. Akhlaq dalam Melayani Nasabah

Secara *etimologi*, istilah akhlak berasal dari bahasa Arab “*Khuluk*” yang artinya perilaku, baik itu perilaku terpuji maupun

perilaku tercela. Dalam hal ini, akhlak seseorang tercermin dari perilakunya sehari-hari tanpa banyak berpikir/ pertimbangan dan tidak ada unsur paksaan dari luar. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan hendaknya karyawan mempunyai akhlaq yang baik dalam Islam tidak mengenal kebebasan beraqidah ataupun kebebasan beribadah, apabila seseorang telah memeluk Islam sebagai keyakinan aqidahnya, maka baginya wajib untuk terikat dengan seluruh syariah Islam dan diwajibkan untuk menyembah Allah *swt* sesuai cara yang sudah ditetapkan. Oleh karena itu, variabel- variabel yang diuji dalam suatu penelitian tidaklah murni menggunakan teori konvensional saja. Namun menjadikan syariah sebagai standar penilaian atas teori tersebut.⁸

1) Keandalan (*Reliability*)

Adalah Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan. Artinya pelayanan yang diberikan handal dan bertanggung jawab, karyawan sopan dan ramah. Bila ini dijalankan dengan baik maka konsumen merasa sangat dihargai. Sebagai seorang muslim, telah ada contoh teladan yang tentunya bisa dijadikan pedoman dalam menjalankan aktifitas perniagaan/*muamalah*. Allah *swt* telah berfirman

⁸ Fandy, Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2005), h.128

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُو اللَّهَ وَالْيَوْمَ
الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا

Artinya:

Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah". (QS. Al- Ahzab[33:21])

Di dalam hadist-hadist mulia, Rasulullah telah mempraktikkan dan memerintahkan supaya setiap muslim senantiasa menjaga amanah yang diberikan kepadanya. Karena profesionalitas beliau pada waktu berniaga maupun aktifitas kehidupan yang lainnya, maka beliau dipercaya oleh semua orang dan mendapatkan gelar Al-Amin.

2) Kemampuan fisik (*Tangibles*)

Adalah Tampilan fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan materi komunikasi. Salah satu catatan penting bagi pelaku lembaga keuangan syariah, bahwa dalam menjalankan operasional perusahaannya harus memperhatikan sisi penampilan fisik para pengelola maupun karyawannya dalam hal berbusana yang santun, beretika, dan syar'i. Hal ini sebagaimana yang telah Allah swt Firmankan dalam Q.S Al-A'raf ayat 26:

يَا بَنِي آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُؤَارِي سَوَاتِكُمْ وَرِيشًا ۖ وَلِبَاسُ
التَّقْوَىٰ ذَٰلِكَ خَيْرٌ ۗ ذَٰلِكَ مِنْ آيَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُونَ

yang artinya:

Hai anak Adam, sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. Dan pakaian takwa itulah yang paling baik. Yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka selalu ingat. (QS. Al-A'raf[7:26])

Sayyid khutub menulis bahwa ini adalah perhatian dari sekian banyak perhatian yang ditemukan dalam surah ini. Apapun hubungan yang dipilih yang jela ayat ini berpesan *hai anak-anak Adam*, yakni manusia putra putri adam sejak putra pertama hingga anak terakhir dari keturunannya *sesungguhnya kami Tuhan Yang Maha Kuasa telah menurunkan kepada kamu pakaian*, yakni menyiapkan bahan pakaian untuk menutupi aurat-aurat kamu, yakni aurat lahiriah serta kekurangan-kekurangan batiniah yang dapat kamu gunakan sehari-hari, dan menyiapkan pula bulu, yakni pakaian-pakaian indah untuk menghiasi diri kamu dan yang kamu gunakan dalam peristiwa-peristiwa istimewa.⁹

Thahir Ibn Asyur, mengomentari ayat ini antara lain bahwa Allah *swt*, mengilhami Adam as. Agar menutup auratnya, ini kemudian ditiru oleh anak cucunya. Manusia seluruhnya di ingatkan tentang nikmat itu untuk mengingat

⁹ M. Quraish Shihab, *op. cit.*, h. 58.

bahwa itu adalah warisan dari Adam as., dan ini lebih mendorong mereka untuk lebih bersyukur. Karena itu Ibn Asyur, ayat ini menggunakan kata *kami telah menurunkan* untuk menunjukkan manfaat kegunaan pakaian.¹⁰

3. Daya tanggap (*Responsivness*)

Adalah Keinginan untuk membantu konsumen dan menyediakan jasa tepat waktu. Dalam Islam kita harus selalu menepati komitmen seiring dengan promosi yang dilakukan oleh perusahaan. Apabila perusahaan tidak bisa menepati komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik, maka resiko yang akan terjadi akan ditinggalkan oleh pelanggan. Lebih dari itu, Allah *swt* telah berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۖ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحْلِي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

Artinya:

Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya."(Q.S Al-Maidah[5:1])

Demikian juga Allah *swt* telah mengingatkan kita tentang profesionalisme dalam menunaikan pekerjaan. Allah *swt*

¹⁰ M. Quraish Shihab, *Ibid.*

berfirman:

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

yang artinya :

Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh- sungguh (urusan) yang lain."
(QS. Al-Insyirah[94:7])

Diriwayatkan bahwa Sayyidina Umar Ibn al-Khaththab ra. Pernah berkata: “saya benci melihat salah seorang dari kalian menganggur, tidak melakukan suatu pekerjaan yang menyangkut kehidupan dunianya, tidak pula kehidupan akhiratnya.¹¹

4. Jaminan (*Assurance*)

Adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam membedakan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen hendaklah selalu memperhatikan etika berkomunikasi, supaya tidak melakukan manipulasi pada waktu menawarkan produk maupun berbicara dengan kebohongan. Sehingga perusahaan

¹¹ M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan Kesan dan Keserasian Al-Quran*, (Jakarta:Lenteran Hati, 2003), No. 1, h. 365.

tetap mendapatkan kepercayaan dari konsumen, dan yang terpenting adalah tidak melanggar syariat dalam *bermuamalah*. Allah swt telah mengingatkan tentang etika berdagang sebagaimana yang termaktub dalam Q.S Al-Isra ayat 35:

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ إِذَا كِلْتُمْ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ۗ ذَٰلِكَ خَيْرٌ
وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

yang artinya:

"Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain; dan timbanglah dengan timbangan yang benar". (Q.S Al-Isra[17:35])

Salah satu hal yang berkaitan dengan hak pemberian harta adalah menakar dengan sempurna, karna itu ayat ini melanjutkan dengan menyatakan bahwa dan *sempurnakanlah* secara sungguh-sungguh *takaran apabila kaum menakar* untuk pihak lain dan *timbanglah dengan neraca yang lurus*, yakni yang benar dan adil. *Itulah yang baik* bagi kamu dan orang lain karena dengan demikian orang akan percaya kepada kamu sehingga semakin banyak yang berinteraksi dengan kamu dan melakukan hal itu juga *lebih bagus akibatnya* bagi kamu di akhirat nanti dan bagi seluruh masyarakat dalam kehidupan dunia ini.¹²

¹² M. Quraish Shihab, *op. cit.*, h. 470.

Kata *al-qisthas* ada yang memahaminya dalam arti *neraca*, ada juga yang mengartikan *adil*. Kata ini adalah salah satu kata asing- dalam hal ini romawi- yang masuk berakulturasi dalam pembendaharaan bahasa Arab yang digunakan Al-qur'an. Demikian pendapat mujahid yang ditemukan dalam *shahih al-Bukhari*.¹³

5. Perhatian (*Emphaty*)

Menurut Parasuraman adalah Peduli, perhatian individu yang diberikan kepada konsumen. Perhatian yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen haruslah dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah *swt* untuk selalu berbuat baik kepada orang lain. Allah *swt* telah berfirman,

إِنَّ اللَّهَ يُأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ
الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

yang artinya:

"Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran". (Q.S. An-Nahl[16:90])

Ayat ini dinilai oleh para pakar sebagai ayat yang paling sempurna dalam penjelasan sebagai aspek kebaikan

¹³ M. Quraish Shihab, *Ibid.*

dan keburukan. Allah *swt* berfirman sambil mengukuhkan dan menunjuk langsung diri-Nya dengan nama yang teraguna guna menekankan pentingnya pesan-pesan-Nya bahwa: Sesungguhnya Allah *swt* secara terus menerus memerintahkan siapapun di antara hamba-hamba-Nya untuk berlaku adil dalam sikap, ucapan dan tindakan walau terhadap diri sendiri dan menganjurkan berbuat *Ihsan*, yakni yang lebih utama dari keadilan, dan juga pemberian apapun yang dibutuhkan dan sepanjang kemampuan lagi dengan tulus kepada kaum kerabat, dan dia, yakni Allah *swt* melarang dengan segala dosa, lebih-lebih perbuatan keji.¹⁴

b. Model Pelayanan

Menurut Albert dan Zamke dalam Ratminto. Mengemukakan bahwa organisasi –organisasi yang bergerak dibidang pelayanan memiliki tiga kesamaan yaitu:¹⁵

- 1) Tersusunnya strategi pelayanan yang baik.
- 2) Orang digaris depan berorientasi pada pelanggan atau konsumen.
- 3) Sistem pelanggan yang ramah.

Setiap organisasi perlu mengatur tiga faktor tersebut untuk mewujudkan kepuasan pelanggan pelayanan pelanggan.

¹⁴ M. Quraish Shihab, *Ibid.*, h. 328.

¹⁵ Khalid , “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Unit Mapane”.
Jurnal Ilmiah Administrasi. No. 1. Vol 11. 2018

Interaksi antara tiga faktor tersebut menentukan keberhasilan manajemen kinerja pelayanan organisasi.¹⁶

1) **Komplain Nasabah**

Kesalahan, kegagalan, dan keluhan tidak terelakkan dalam perusahaan jasa terkhusus bank. Komplain adalah sebuah kata sering berkonotasi negatif bagi kedua belah pihak, bagi perusahaan maupun bagi konsumen. Konsep manajemen keluhan merupakan sebuah sarana yang dapat digunakan untuk membangun komunikasi dengan pelanggan dan memperoleh umpan balik tentang tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan¹⁷. Berikut ini pengertian keluhan menurut beberapa ahli diantaranya yaitu:

Keluhan berasal dari bahasa latin *plangere* yang artinya adalah memukul dan pukulan ini ditunjukkan kebagian dada. Saat ini keluhan lebih diartikan sebagai sesuatu yang tidak menyenangkan atau sesuatu yang mengganggu. Kesalahan, kegagalan, dan keluhan tidak terelakkan dalam bisnis jasa.¹⁸

Secara umum komplain atau keluhan adalah sebuah informasi yang diberikan oleh pihak kedua karena rasa ketidak sesuaian dalam menerima sebuah produk atau jasa.

¹⁶ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : Raja Wali Pers, 2011), h.81

¹⁷ Tjiptono Fandy, Dan Chandra G, *Service Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta : Penerbit Andi, 2007), h.47

¹⁸ Muhammd, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Yogyakarta : Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN , 2005), h.32

Setiap konsumen yang merasa tidak puas terhadap kinerja karyawan suatu perusahaan jasa atau bank akan beraksi dengan tindakan yang berbeda – beda, ada yang mendingkan saja dan ada pula yang melakukan komplain. Keluhan yang disampaikan berkenaan dengan adanya ketidak puasan dikelompokkan menjadi tiga kategori yaitu¹⁹ : *Voice Response, Private Response, Third – Party Response.*

Keluhan muncul karena adanya perbedaan persepsi dan harapan pengguna layanan dengan pelayanan yang diberikan, sehingga apa yang diharapkan pengguna layanan kurang sesuai atau tidak diberikan oleh pemberi layanan²⁰. Dalam perbankan, keluhan disebabkan oleh adanya kerugian finansial pada seorang nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank²¹.

Menurut Endar Sugiarto keluhan pelanggan dapat dikategorikan menjadi empat macam, yaitu *Mechanical Complaint* (Keluhan Mekanikal), *Attitudinal Complaint* (Keluhan akibat sikap karyawan perusahaan), *Service Related Complaint* (Keluhan berkaitan dengan pelayanan)

¹⁹ Singh, J, Consumer, *Complaint Intentions and Behaviour* : Definitipn and Taxonimical Issue, Journal Of Marketing 1998

²⁰ Akh Muwafik Saleh, *Public Service Komunication*,h.157

²¹ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 128.

dan *Unusual Complaint* (Keluhan yang aneh).²²

2) Penyebab Komplain

Penyebab dan alasan munculnya komplain antara lain:²³

- a) Adanya ketidakpuasan pelanggan atas produk atau jasa.
- b) Kegagalan pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggan.
- c) Rendahnya respon aparat pelayanan atas keluhan pelanggan.
- d) Pelayanan tidak efisien.
- e) Banyak pelayanan yang tertunda.
- f) Ketidak-sopanan atau ketidak-ramahan penyedia layanan.
- g) Penyedia layanan tidak responsif terhadap kebutuhan dan keinginan serta harapan pelanggan.
- h) Pelayanan yang diberikan kasar atau tidak membantu.

3) Manfaat Komplain

- a) Perusahaan akan semakin tahu kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan kepada

²² M.Nur Rianto Al- Arif, *Dasar – dasar Pemasaran Bank Syariah*, , (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2004), h. 200

²³ Azri Rahmadana, Skripsi: “*Analisis Prosedur Penanganan Komplain Nasabah*” (Medan:UMSU,2019), Hal. 26.

pelanggan.

- b) Dengan adanya komplain, perusahaan tahu dimana letak persisnya kualitas yang harus diperbaiki.
- c) Sebagai alat instropeksi untuk senantiasa responsif dan mau memperhatikan suara dan pilihan pelanggan.
- d) Mempermudah perusahaan mencari jalan keluar untuk meningkatkan mutu pelayanannya.
- e) Bila segera ditangani, pelanggan akan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan.
- f) Dapat mempertebal rasa percaya dan kesetiaan pelanggan kepada perusahaan.
- g) Penanganan komplain yang benar dan berhasil dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
- h) Penanganan kompain yang memuaskan, akan meningkatkan loyalitas nasabah.
- i) Setiap komplain akan membuat orang bekerja semakin baik.

4) Metode Penyampaian Komplain dan Upaya Penanganan Komplain

Metode dalam penyampaian komplain bisa dilakukan dengan berbagai cara antara lain melalui:²⁴

²⁴Azri Ramadana, *Ibid.*, h. 169.

a) Telepon

Komplain bisa disampaikan melalui hubungan telepon langsung kepada pejabat atau petugas yang secara khusus menangani komplain ini dengan cara masyarakat atau pelanggan dipersilahkan menghubungi nomor-nomor telepon tertentu yang telah dipublikasikan sebagai tempat untuk menyampaikan keluhannya.

b) SMS

Dalam perkembangan teknologi komunikasi yang semakin cepat, metode dengan menggunakan SMS dapat pula dilakukan. Institusi dapat menyebarkan dan mempublikasikan nomor HP tertentu yang ditugaskan untuk menerima beragam keluhan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

c) *Faximile*

Penyampaian komplain dapat juga dilakukan melalui faximili kantor/ institusi. Hal ini apabila para pelanggan berkeinginan menyampaikan keluhannya secara tertulis dan panjang lebar sehingga terdapat dokumentasi atas keluhan yang disampaikan.

d) Surat Pos

Komplain dapat pula disampaikan melalui surat yang dikirim melalui petugas pos. Bahkan dalam

perkembangannya penyampaian pesan keluhan juga dapat disampaikan melalui alamat kotak pos yang dipublikasikan melalui media massa.

e) Email atau Media Pengaduan *Online*

Yaitu menyediakan ruang khusus di *website* perusahaan untuk penyampaian pengaduan masyarakat/pelanggan yang dikelola oleh petugas yang diberi jawaban atau *feedback* secara cepat melalui media massa.

f) Kontak Langsung

Dikelola oleh tim petugas pengaduan secara khusus. Lembaga/institusi membuat unit kerja secara khusus yang menangani keluhan dengan menunjuk beberapa orang sebagai tim/petugas pengaduan dan disediakan tempat khusus untuk melakukan penyelesaian dan penyampaian pengaduan. Apabila dibentuk tim pengelolaan pengaduan secara khusus, maka perlu di buat prosedur pengelolaan pengaduan yang baik.

Sedangkan Upaya Penanganan Komplain/Keluhan Pelanggan, dalam bukunya Munawik Saleh adalah sebagai berikut:²⁵

- 1) Dimulai sejak pelanggan menyampaikan keluhannya kepada staff dengan membawa bukti pelanggan.

²⁵ Azri Ramadana, *ibid.*, h. 170

Misalnya kwitansi atau slip pembayaran.

- 2) Staff mencatat laporan keluhan dalam buku pengaduan pelanggan secara lengkap.
- 3) Kepala unit mempelajari, menganalisis dan melakukan koordinasi dengan Sub-Unit terkait untuk menindak lanjuti laporan pengaduan tersebut.²⁶
- 4) Kepala Sub-Unit terkait menugaskan staf nya dengan membuat surat perintah penyelesaian permasalahan pengaduan pelanggan dimaksud.
- 5) Selanjutnya staff terkait segera menyelesaikan tugas tersebut dan kemudian meminta pelanggan yang bersangkutan untuk menandatangani surat perintah sebagai bukti pengaduan pelanggan dan masalah telah tertangani atau selesai.
- 6) Kemudian Sub-Unit mengarsipkan surat perintah tersebut.
- 7) Kepala Sub-Unit terkait menandatangani Buku Pengaduan Pelanggan untuk mempermudah Kepala Unit mengontrol penyelesaian pengaduan pelanggan. Kepala Sub-Unit terkait menginventarisir pengaduan pelanggan setiap bulan untuk mencegah terulangnya pengaduan.

²⁶ Azri Ramadana, *ibid.*

5) Sikap Melayani Nasabah

Agar nasabah dapat merasa puas atas layanan yang diterimanya, maka sikap karyawan dalam melayani nasabah harus diatur sedemikian rupa. Ketika seorang karyawan bersikap tidak serius atau seperti berpura – pura, karena dapat dibaca dan dirasakan nasabah. Dampak dari sikap tersebut akan menyebabkan pelayanan tidak sempurna dan pada akhirnya nasabah akan merasa kecewa.²⁷

Berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan karyawan dalam melayani nasabah yaitu :

- a) Beri kesempatan nasabah berbicara.
- b) Dengarkan baik – baik.
- c) Jangan menyela pembicaraan.
- d) Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara.
- e) Jangan marah dan muda tersinggung.
- f) Jangan mendebat nasabah.
- g) Tunjukkan sikap perhatian dan ingin membantu.

6) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan industri perbankan ditentukan oleh penilaian dari nasabahnya, sehingga kepuasan nasabah

²⁷Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2011), h.65

dapat dicapai dengan memberikan kualitas pelayanan yang dapat diterima oleh nasabah. Memiliki nasabah yang puas merupakan suatu hal yang sangat penting bagi industri perbankan, karena industri ini memiliki karakteristik *high contach service* dan tingkat kompetisi yang tinggi. Nasabah yang puas akan mendorong menghasilkan nasabah yang loyal.²⁸

Berikut pengertian kualitas pelayanan menurut beberapa ahli diantaranya yaitu:

Dalam Standar Nasional Indonesia yang disusun oleh Dewan Standarisasi Nasional mendefinisikan mutu atau kualitas adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang ditentukan atau yang tersirat. Mutu mengacu kepada "kesesuaian penggunaan " atau "kesesuaian tujuan ".²⁹

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta

²⁸ Roni Andespa, " Strategi Pelayanan Bank Konvensional dan Bank Syariah : Prioritas Pelayanan Fisik dan Empati." *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*. No. 2. Vol.1. 2016

²⁹ Tuti Hastuti dan Muhammad Nasri, " Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Lembaga Keuangan Syariah di Kota Malang." *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*. No.3Vol 3. 2014

ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan nasabah.³⁰

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi antara para nasabah atas pelayanan nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.³¹

Menurut Kotler definisi kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan pada suatu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan kepada konsumen itu sendiri.³²

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa, kemudahan, kecepatan, hubungan,

³⁰ Tjiptono Fandi, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta : Andi Ofset, 2001), h.90

³¹ Tjipto Fandi, *ibid.*

³² Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian* (Jakarta : Salemba Empat, 2002), h.228

kemampuan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar tetap dapat bertahan.³³

7) Kepuasan Nasabah

a) Pengertian Kepuasan

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu (Tjiptono dan Chandra,). Menurut Oliver kepuasan adalah tanggapan nasabah atas terpenuhinya kebutuhannya.³⁴

Saat ini kepuasan nasabah menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pihak, baik pemerintah, pelaku bisnis, konsumen dan sebagainya. Hal ini disebabkan semakin baiknya pemahaman mereka atas konsep kepuasan nasabah sebagai strategi untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis. Kepuasan nasabah merupakan hal yang penting bagi

³³ Kotler Philip, *ibid*.

³⁴ Dian Nur Mastuti, " Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa". *Jurnal ilmiah GoInfotech*. No. 2. Vol 19. 2011

penyelenggara jasa, karena nasabah akan menyebarkan rasa puasnya kepada calon nasabah sehingga akan menaikkan reputasi perusahaan.³⁵

Menurut Philip Kotler kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan – harapannya. Pendapat ini sama halnya dengan pendapat yang dikemukakan oleh Tse dan Wilton yang menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakainnya. Sehingga dapat dikatakan jika kinerja bank dibawah harapan, nasabah akan merasa tidak puas. Namun jika kinerja bank sama dengan harapan nasabah merasa puas dan jika kinerja melampaui harapan nasabah akan sangat puas. Nasabah yang merasa puas, akan setia lebih lama terhadap perusahaan dan akan selalu memberikan komentar yang baik tentang perusahaan.

Zeithaml dalam pribadi menyatakan dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

³⁵ Agus Prasetyo," Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT BPR RUDO INDOBANK Semarang". *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. No.1 Vol 11. 2015

mempunyai dampak yang sangat kuat terhadap perilaku konsumen seperti loyalitas terhadap perusahaan.³⁶

keengganan untuk berpindah ke produk lain, sehingga kualitas pelayanan membuat perusahaan pada kinerja yang lebih baik. Memberikan pelayanan berkualitas merupakan tujuan agar pelanggan mendapatkan kepuasan sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan dan akhirnya akan meningkatkan kinerja perusahaan.³⁷

Secara umum kepuasan konsumen adalah satu ukuran dari kualitas jasa yang disampaikan. Perusahaan menyusun perencanaan dimulai dari analisis tentang kepuasan konsumen dan berakhir dengan kepuasan konsumen juga. Membangun hubungan dengan konsumen tidak hanya dilakukan sehari atau dua hari saja. Hubungan ini tercipta melalui proses, melalui rasa kepercayaan yang tinggi, dimana setiap komitmen yang dibuat dengan konsumen harus dipenuhi. Apabila kepercayaan ini sudah tertanam maka sangat mudah bagi perusahaan untuk membina hubungan selanjutnya.

Menurut Rangkuti ada delapan faktor yang

³⁶ Agus Prasetyo, *ibid.*

³⁷ Rachmat Hidayat, " Pengaruh Kualitas Pelayanan Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah bank Mandiri". *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. No. 1. Vol 11. 2014

mempengaruhi kepuasan nasabah. Faktor – faktor tersebut adalah sebagai berikut.³⁸

1. Nilai.
2. Daya saing.
3. Persepsi nasabah.
4. Harga.
5. Citra.
6. Tahap pelayanan.
7. Situasi pelayanan.
8. Tingkat kepentingan pelanggan.

8) Kepercayaan

Kepercayaan didefinisikan oleh (Moorman dalam buku Mulyo Budi) sebagai keinginan untuk menggantungkan diri pada mitra bertukar yang dipercayai. Kepercayaan diasumsikan sebagai kepercayaan terhadap orang atau pihak tertentu .

Kepercayaan adalah perantara kunci dalam membangun hubungan jangka panjang bagi pelanggan atau nasabah yang memiliki hubungan tinggi terhadap perusahaan.³⁹

³⁸ Viona Aprilya, " Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Cabang Padang". *Jurnal Ekonomi*. No. 1. Vol 7. 2013

³⁹ Yelly Trisusanti, " Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas pada Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru". *Jurnal Ekonomi Islam*. No. 2. Vol 4. 2017

Morgan dan Hunt mendefinisikan kepercayaan sebagai keinginan untuk tetap mempertahankan pertukaran karena dipercayai. Inti dari kepercayaan yaitu keyakinan dimana keyakinan ini timbul karena kedua belah pihak percaya bahwa keduanya akan bersifat dapat dipercayai, memiliki integritas yang tinggi, konsisten, adil, bertanggung jawab, suka membantu dan sifat positif lainnya.

9) Loyalitas Nasabah

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dan terciptanya loyalitas nasabah. Setelah itu para nasabah akan menyebarkan informasi melalui mulut ke mulut kepada para nasabah yang lain. Loyalitas nasabah sangat mempengaruhi keberhasilan strategi pemasaran yang diterapkan oleh pemasar.⁴⁰

Menurut Tjiptono loyalitas pelanggan adalah suatu

⁴⁰ Mohammd Najmudin, "Loyalitas Nasabah Terhadap Bank Syariah di Yogyakarta".
Jurnal Ekonomi Bisnis. No.2. Vol 2.2011

hubungan antara perusahaan dan pelanggan dimana terciptanya suatu kepuasan sehingga memberikan dasar yang baik untuk melakukan suatu pembelian kembali terhadap barang yang sama dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut.⁴¹

Menurut Oliver loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang , meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.⁴²

Dari uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa loyalitas merupakan ukuran kedekatan dan kesetiaan pelanggan pada sebuah produk atau jasa yang telah dibeli atau digunakan. Kesetiaan nasabah yang ditunjukkan dengan adanya pembelian berulang-ulang dan komitmen yang kuat untuk membeli produk yang dibutuhkan walaupun ada kesempatan untuk berpindah, sehingga akan tercipta hubungan jangka panjang.

⁴¹ Andri Winanta, " Pengaruh Harga dan Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Emersia di Banda Lampung". *Jurnal Manajemen Magister*. No2. Vol 2. 2011

⁴² Ervin Kumala Azis, " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Mandiri KC Malang". *Jurnal Ekonomi Syariah*. No 2. Vol 2. 2017

10) Faktor-Faktor Loyalitas

Menurut Fandy Tjiptono terdapat tiga faktor yang mempengaruhi loyalitas diantaranya yaitu:⁴³

- a) Kepuasan pelanggan. Kepuasan merupakan salah satu faktor penentu loyalitas pelanggan. Dengan memberikan tingkat pelayanan, maka kepuasan pelanggan tercipta.
- b) Rintangannya pengalihan, yaitu tingkat kesulitan untuk berpindah ke penyedia jasa yang lain oleh pelanggan yang tidak puas dengan penyedia jasa yang diterima, mengacu kepada psikologi yang dirasakan oleh pelanggan ketika berpindah ke penyedia jasa yang baru.
- c) Keluhan pelanggan, menyampaikan keluhan secara langsung atau meminta ganti rugi kepada perusahaan yang bersangkutan.

11) Nilai Nasabah

Nilai nasabah atau *customer perceived value* yaitu persepsi nasabah terhadap nilai dimana perusahaan harus mempertimbangkan nilai dalam mengembangkan produk dan jasanya sehingga sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah.⁴⁴

Nilai nasabah adalah rasio antara keuntungan atau

⁴³ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang : Bayu Media Publishing, 2006), h.287

⁴⁴ Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : STMG Desa Putra, 2002), h.43

manfaat yang dirasakan dengan pengorbanan yang dikeluarkan. Dimana keuntungan yang dirasakan adalah kombinasi dari atribut fisik, atribut jasa dan teknik pendukung dalam pemanfaatan produk.⁴⁵

Nilai nasabah adalah persepsi nasabah dari apa yang mereka inginkan terjadi yaitu konsekuensi – konsekuensi dari produk atau jasa yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhannya pada situasi tertentu. Dengan kata lain nilai nasabah adalah selisih antara nilai total dan biaya total yang timbul dari pemakaian barang atau jasa oleh pelanggan. Nilai total terdiri dari nilai yang diperoleh dari produk pelayanan jasa, personil penjual dan citra pelanggan.

B. Hasil Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan adalah penelitian yang digunakan untuk mencari persamaan dan perbedaan antara penelitian orang lain dengan penelitian yang sedang kita buat. Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang relevan dapat dilihat melalui tabel dibawah ini.

1. Penelitian Adriansyah dengan Judul “ *Studi Komparatif Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan di Unit Costumer Service dan Teller Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Indah*”. Mahasiswa studi Muamalat FSH, Universitas Islam Negeri Syarif

⁴⁵ Tjiptono Fandy dan Chandra G, *Service Quality & Satisfaction*,(Yogyakarta : Penerbit

Hidayatullah Jakarta.

Skripsi ini focus membahas komparasi pelayanan di unit *customer service* dan *teller* BSM Cabang Pondok Indah. Objek penelitian terfokus pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Indah. Metode Penelitian Kuantitatif. Hasil Penelitian untuk mengetahui perbandingan kualitas pelayanan di unit *customer service* dan *teller* BSM Cabang Pondok Indah. Waktu dan Tempat Rencana Penelitian dilakukan tahun 2013 di Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Indah.⁴⁶

2. Penelitian Zakwan Efendi, Mahasiswa studi Muamalat FSH 2000, Universitas Islam Negri Syarif Hidayatullah Jakarta. dengan Judul “ ***Tingkat Kepuasan Nasabah Usaha Kecil Terhadap Pelayanan Pembiayaan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Warung Buncit***”

Skripsi ini fokus membahas kepuasan nasabah usaha kecil terhadap pelayanan pembiayaan di BSM. Objek penelitian terfokus pada Bank Syariah Mandiri Cabang Warung Buncit. Metode Penelitian Kuantitatif.

Hasil penelitian Dilihat dari nilai mean yang didapat dari rata-rata menjawab puas dengan pelayanan pembiayaan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri cabang Warung Buncit. Waktu dan tempat dilakukan dari September 2007 sampai mei 2008 di Bank Syariah Mandiri cabang Warung Buncit.⁴⁷

⁴⁶ Adriansyah, Skripsi: “*Studi Komparatif Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan di Unit Costumer Service dan Teller Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Indah*”(Jakarta:UIN,2013), Hal. 8.

⁴⁷ Adriansyah, *ibid.*

3. Penelitian Syahrul, Prodi Muamalat FSH 2011 Universitas Islam Negri Syarif Hidayatullah Jakarta. dengan Judul “ *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Kinerja Teller*” , skripsi ini hanya fokus pada kepuasan nasabah terhadap kualitas kinerja teller di BPR Syariah Wakalumi Ciputat.

Objek Penelitian terfokus pada BPR Syariah Wakalumi Ciputat.
Metode Penelitian Kuantitatif.

Hasil Penelitian signifikansi antara kualitas kinerja teller dengan tingkat kepuasan nasabah pada PT. BPR Syariah Wakalumi Ciputat. Waktu dan Tempat Penelitian di lakukan pada 1 juli 2011 sampai 31 juli 2011 di PT. BPR Syariah Wakalumi.⁴⁸

4. Penelitian Hiliyahti Min Umayya Prodi Muamalat FSH 2009, Universitas Islam Negri Syarif Hidayatullah Jakarta. dengan Judul “ *Analisis tTingkat Kepuasan Nasabah BMT Berbasis Pelayanan (Studi Kasus KS-BMT Masjid Al- Azhar Jakarta)*”. Skripsi ini fokus pada kepuasan nasabah pada semua aspek pelayanan. Objek pelayanan di KS-BMT Masjid Al- Azhar Jakarta. Metode Penelitian Kuantitatif.

Hasil penelitian ada hubungan positif dan kuat antara tingkat kualitas pelayanan yang di berikan dengan tingkat kepuasan nasabah di KS-BMT Masjid Al- Azhar Jakarta. Waktu dan Tempat penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2008 di KS-BMT Masjid Al- Azhar

⁴⁸ Adriansyah. *ibid.*, Hal 10.

Pasar Minggu.⁴⁹

5. Penelitian Siti Humaeroh Prodi Muamalat FSH 2013, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. dengan Judul “ ***Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembiayaan Hunian Syariah di Bank Muamalat Cabang Ciledug***”. Skripsi ini fokus pada kepuasan nasabah dinilai dari pelayanan Muamalat Cabang Ciledug. Metode Penelitian Kuantitatif.

Hasil penelitian Pelayanan produk hunian syariah di Bank Muamalat Cabang Ciledug belum memberikan kepuasan terhadap nasabah pembiayaan hunian syariah dikarenakan ada beberapa factor kendala. Waktu dan Tempat penelitian ini dilakukan pada tahun 2012 di Bank Muamalat Cabang Ciledug.

6. Penelitian Irham Lynarbi Prodi Muamalat FSH 2013, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. dengan Judul “ ***Pengaruh Pelayanan Elektronik Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Jakarta Selatan***”. Skripsi ini fokus membahas pengaruh pelayanan elektronik banking (ATM, internet banking, sms banking) terhadap kepuasan nasabah. Objek Penelitian BNI Syariah Cabang Jakarta Selatan. Metode Penelitian Kuantitatif.

Hasil penelitian Variabel ATM memiliki pengaruh yang paling signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah di banding tiga variable yang lain. Waktu dan Tempat penelitian ini dilakukan tahun 2013 di

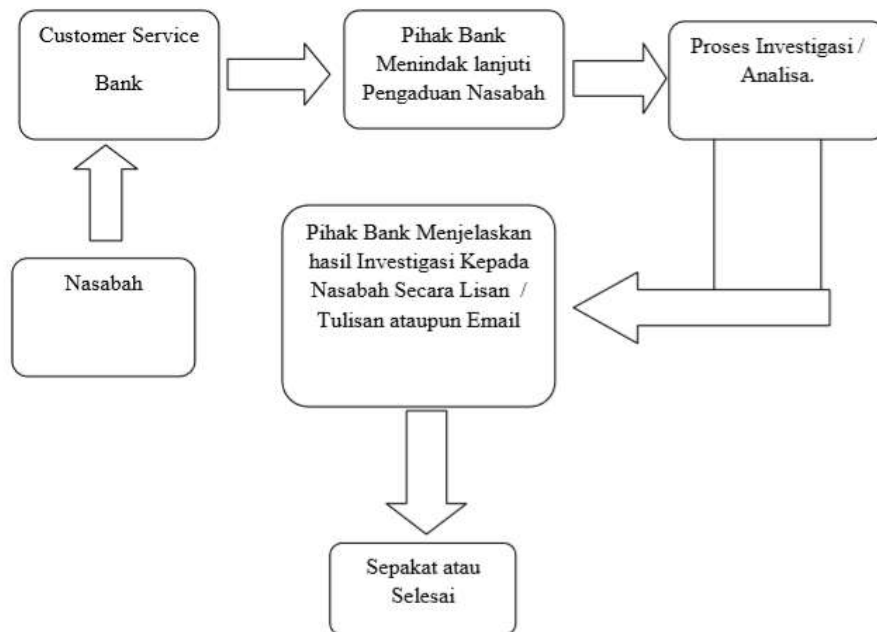
⁴⁹ Adriansyah, *ibid.*

BNI Syariah Cabang Jakarta Selatan.⁵⁰

C. Kerangka Berpikir

Gambar

Kerangka Berpikir



2.1 Gambar Kerangka Berpikir

1. Langkah pertama nasabah melakukan pengaduan melalui *customer service* bank ataupun melalui *contact center* agar pihak bank segera memprosesnya.
2. Langkah kedua pihak bank menindak lanjuti pengaduan dari nasabah.
3. Langkah ketiga pihak bank melakukan proses investigasi dan analisa lebih dalam terkait pengaduan nasabah.
4. Langkah keempat pihak bank menghubungi nasabah untuk memberikan

⁵⁰ Ardhiyansyah, *ibid.*

penjelasan hasil dari investigasi.

5. Langkah yang terakhir yaitu kesepakatan antara bank dengan pihak nasabah karena pengaduannya telah selesai ditanggapi.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tujuan Operasional Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Menurut Strauss dan Corbin bahwa riset kualitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak hanya dapat dicapai menggunakan prosedur statistik atau cara kualifikasi lainnya.¹ Adapun menurut Sugiono penelitian kualitatif sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti sesuatu yang amaliah karena pada kegiatannya peneliti mengumpulkan data berlandaskan pada sudut pandang dari sumber data bukan dari pandangan peneliti.²

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang ditunjukan untuk mendeskripsikan suatu keadaan atau fenomena-fenomena apa adanya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif upaya penanganan komplain nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Pondok Pinang 2, berdasarkan kenyataan yang sedang berlangsung pada saat ini dan selanjutnya mencoba untuk memberikan pemecahan masalahnya dan dapat memberikan informasi yang akurat.³

Rancangan penelitian ini yang digunakan adalah studi kasus. *Customer service* Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Pondok Pinang 2

¹ Lexy Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2000), h.175

² Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2017), h.6

³ Lexy Moleong, *ibid.*

akan dikaji oleh peneliti. Penelitian kualitatif menunjuk kepada prosedur berupa ungkapan, pandangan, pemikiran dan tindakan.

B. Tempat Dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian, tempat penelitian ini adalah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Pondok Pinang 2, Jl. Ciputat Raya No.16 Rt.3/9 Kebayoran Lama, Jakarta Selatan.

2. Waktu Penelitian

Adapun waktu dan penelitian yang disusun sesuai dengan jadwal dan yang direncanakan pada bulan September 2021 sampai dengan bulan Oktober 2021, Jl. Ciputat Raya No.16 Rt.3/9 Kebayoran Lama, Jakarta Selatan.

C. Latar/Setting Penelitian

Penelitian ini adalah karena dalam upaya penanganan komplain nasabah. Sehingga untuk mengetahui prosedur penanganan terhadap komplain nasabah. Solusinya yaitu dengan survei penanganan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Pondok Pinang 2.

D. Metode Dan Prosedur Penelitian

Metode penelitian yang digunakan di sini adalah pendekatan sesuai dengan ciri pendekatan kualitatif kehadiran peneliti salah satunya sebagai instrumen kunci. Dengan itu peneliti dilapangan sangat mutlak hadir atau terjun langsung dalam melakukan penelitian. Berkenaan dengan hal tersebut, dalam

mengumpulkan data peneliti berusaha menciptakan hubungan yang baik dengan informan yang menjadi sumber data agar data – data yang diperoleh benar – benar valid. Dalam pelaksanaan penelitian ini peneliti akan hadir dilapangan sejak diizinkan melakukan penelitian, yaitu dengan cara mendatangi lokasi penelitian pada waktu – waktu tertentu, baik terjadwal maupun tidak terjadwal.

E. Data dan Sumber data

1. Data

Data yang dipakai dalam penelitian ini, menggunakan dua data, yaitu data primer dan sekunder.

2. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber pertama dari perseorangan, seperti hasil wawancara atau hasil observasi⁴, yaitu data yang diperoleh dari customer service Bank Syariah Indonesia (BSI) Jakarta Pondok Pinang 2, Jl. Ciputat Raya No.16 Rt.3/9 Kebayoran Lama, Jakarta Selatan.

3. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui study kepustakaan⁵. Di dalam study kepustakaan ini pertama identifikasi buku – buku dan literatur yang ada kaitannya dengan ruang lingkup materi penelitian yaitu buku – buku yang berhubungan dengan prosedur penanganan komplain nasabah.

⁴ Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka, 2000),h.130

⁵ Iqbal Hasan, *Pokok– Pokok Materi Metodeologi Penelitian dan Aplikasinya* (Yogyakarta : Ghalia Indonesia, 2002), h.82

4. Sumber Data

Sumber data penelitian merupakan subjek dari mana data itu diperoleh. Sumber data yang digunakan oleh peneliti yaitu informan. Informan merupakan inti untuk mengumpulkan data bagi peneliti dalam mengungkapkan permasalahan yang di hadapi selama penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah *customer service* dan nasabah Bank Syariah Indonesia.

F. Teknik Dan Prosedur Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data – data yang valid dalam penelitian ini maka peneliti menggunakan metode sebagai berikut :

1. Observasi

Salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengetahui atau menyelidiki tingkah laku non verbal yakni dengan menggunakan teknik observasi. Menurut Sugiyono observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga pada objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi penelitian dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut.⁶ Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung dilapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Pondok Pinang 2.

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung : Alfabeta, 2018), h.229

2. Wawancara

Wawancara merupakan proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi –informasi atau keterangan – keterangan.⁷ Jadi, wawancara ini merupakan wawancara tidak struktur suatu metode yang mencakup cara yang digunakan oleh seseorang dengan tujuan untuk mendapatkan keterangan secara lisan dari informan. Dalam proses wawancara peneliti akan melakukan tatap muka dengan informan menggunakan pedoman wawancara yang telah disediakan terlebih dahulu.

3. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah teknik pengumpulan data mengenai hal – hal yang berupa transkrip, buku, surat kabar, majalah dan lain sebagainya.⁸ Metode dokumentasi peneliti digunakan untuk mengumpulkan data sekunder, data tertulis yang memberikan keterangan yang dibutuhkan oleh peneliti yakni mengenai data lokasi penelitian dan data keadaan.

G. Prosedur Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan – bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit – unit, menyusun kedalam pola, memilih mana

⁷Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metode Penelitian*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2002), h.70

⁸ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *ibid.*, h. 83

yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami.

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat di temukan tema. Prinsip utama dalam analisis data adalah bagaimana menjadikan data atau informasi yang telah dikumpulkan disajikan dalam bentuk uraian dan sekaligus Omembentuk makna sehingga informasi tersebut memiliki makna ilmiah atau teoritis⁹.

Data yang telah peneliti peroleh dilapangan kemudian diproses dan diolah sehingga mendapatkan sebuah kesimpulan dari hasil penelitian. Proses analisis data menurut Miles dan Huberman dilakukan melalui 4 tahap yaitu:¹⁰

1. Pengumpulan Data

Dengan menggali data dari berbagai sumber, yaitu dengan wawancara, pengamatan yang kemudian dituliskan dalam catatan lapangan.

2. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagi proses dimana peneliti melakukan pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar dari catatan tertulis dilapangan.

⁹ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *ibid.*, h. 280

¹⁰ Mikes Matthew dan Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, (Jakarta : Universitas Indonesia Press, 1992), h.15

3. Penyajian Data

Penyajian data dalam bentuk tulisan banyak digunakan dalam bidang penelitian ekonomi , psikologi dan lain sebagainya yang berperan dalam hasil laporan kualitatif studi komparatif. Dalam hal ini seperti penelitian yang dilakukan oleh peneliti saat ini tentang prosedur penanganan komplain nasabah pada Bank Syariah Indonesia.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan menyangkut interpretasi peneliti, yaitu penggambaran makna dari data yang ditampilkan. Peneliti berupaya mencari makna dibalik data yang dihasilkan dalam penelitian, serta menganalisa data dan kemudian membuat kesimpulan, peneliti mencari pola, hubungan persamaan dan sebagainya secara detail untuk dipelajari, dianalisis serta disimpulkan.

H. Pemeriksaan Keabsahan Data

Keabsahan temuan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan kriteria kredibilitas. Untuk mendapatkan data yang relevan, maka peneliti melakukan pengecekan keabsahan temuan hasil penelitian dengan cara :

1. Kredibilitas

Dalam uji kredibilitas data hasil penelitian kualitatif dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat.

2. Transferabilitas

Agar penelitian kualitatif mudah dipahami hasilnya maka penelitian dalam membuat laporan harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis dan dapat dipercaya.

3. Dependabilitas

Uji dependabilitas dilakukan dengan melaksanakan audit terhadap keseluruhan proses dari penelitian. Penelitian yang perlu diuji dependabilitas adalah penelitian yang tidak melakukan proses penelitian lapangan, tetapi peneliti tersebut bisa memberikan data.

4. Konfirmabilitas

Pada uji konfirmabilitas sama dengan dependabilitas, sehingga pengujian dapat dilakukan secara bersama-sama dengan menguji hasil penelitian yang berkaitan dengan proses yang dilakukan peneliti.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tentang Latar Penelitian

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar didunia, mmiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal *matter* serta dukungan *stakeholder* yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di indonesia. Termasuk di dalamnya adalah bank Syariah.¹

Bank Syariah memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan bank Syariah yang dimiliki bank BUMN, yaitu Bank Syariah mandiri, Bank BNI Syariah dan Bank BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadi Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan

¹ Contactus, "Sejarah Bank Syariah Indonesia", diakses dari https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html, pada tanggal 24 September 2021 pukul 07.14.

BRI Syariah satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Di dukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri Syariah, BNI Syariah dan BRI Syariah) serta komitmen pemerintah melalui kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.²

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebangga umat, yang di harapkan manjadikan energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam.³

Direktur PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Hery Gunardi dalam laporannya menyampaikan bahwa integrasi dan peningkatan nilai Bank Syariah Himbara dimulai sejak awal Maret 2020, memakan waktu sekitar 11 bulan.

Dalam kurun waktu tersebut, sambung Hery, seluruh proses dan rangkaian seperti menandatangani akta penggabungan atau marger, penyampaian keterbukaan informasi, dan perolehan izin dari OJK telah berjalan dengan baik dan sesuai ketentuan.

² Contactus, *ibid.*

³ BSI, "Sejarah Perseroan", diakses dari https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html, pada tanggal 24 September 2021 pukul 10.13.

- 1) **2016**, Otoritas Jasa Keuangan menyiapkan peta jalan atau roadmap pengembangan keuangan syariah.
- 2) **2019**, Otoritas Jasa Keuangan atau OJK mendorong bank syariah dan unit usaha syariah milik pemerintah berkonsolidasi atau merger perbankan. Di antaranya PT Bank Syariah Mandiri, PT Bank BNI Syariah, PT Bank BRI Syariah, Unit Usaha Syariah, PT Bank Tabungan Negara (Person).
- 3) **2 Juli 2020**, Menteri Badan Usaha Milik Negara Erick Thohir berencana menggabungkan bank syariah BUMN yaitu BRI Syariah, Mandiri Syariah, BNI Syariah.
- 4) **Oktober 2020**, pemerintah secara resmi mengumumkan rencana merger bank syariah dari tiga bank himbara yaitu BRI Syariah, Mandiri Syariah, BNI Syariah.
- 5) **11 Desember 2020**, Konsolidasi bank syariah Himbara menetapkan nama perusahaan hasil merger menjadi PT Bank Syariah Indonesia.
- 6) **27 Januari 2021**, OJK secara resmi mengeluarkan izin merger usaha tiga bank syariah. Surat itu terbit dengan Nomor SR-3/PB.1/2021
- 7) **1 Februari 2021**, Presiden Jokowi meresmikan PT Bank Syariah Indonesia (BSI).⁴

Di hitung-hitung, Bank Syariah Indonesia memiliki asset sebesar Rp. 245,7 triliun. Sedangkan modal intinya Rp. 20,4 triliun. Dengan jumlah tersebut,

⁴ Ihsan dwi putra, "Berdirinya Bank Syariah Indonesia", diakses dari <http://indonesiabaik.id/infogratis/berdirinya-bank-syariah-indonesia>, pada tanggal 24 September 2021 pukul 12.15.

bank syariah ini akan masuk top 10 bank terbesar di Indonesia dari sisi aset. Tepatnya di urutan ke-7.

Selanjutnya di tahun 2025, targetnya menjadi pemain global. Target menembus 10 besar bank syariah dunia dari sisi kapitalisasi pasar.

Selain itu, Bank Syariah Indonesia memiliki sekitar 1.200 kantor cabang serta lebih dari 1.700 ATM. Saat ini, BSI berada di kategori bank BUKU III. Ambisinya masuk dalam daftar bank BUKU IV pada tahun 2022.⁵

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

1. Visi dan misi

Adapun visi dan misi Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai berikut:

Visi Bank Syariah Indonesia:⁶

“menjadi salah satu dari sepuluh bank Syariah terbesar berdasarkan kapitalisasi pasar secara global dalam lima tahun kedepan”.

Misi Bank Syariah Indonesia:⁷

- 1) Memberikan akses solusi keuangan Syariah di Indonesia.
- 2) Menjadikan Bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- 3) Menjadikan perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

⁵ Cermati, “Sejarah dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia”, diakses dari <https://www.cermati.com/artikel/sejarah-dan-perkembangan-bank-syariah-di-indonesia>, pada tanggal 24 September 2021 pukul 15.01.

⁶ Abdul, “Visi dan Misi”, diakses dari https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html, pada tanggal 24 September 2021 pukul 16:11.

⁷ Abdul, *ibid.*

3. Logo Bank Syariah Indonesia

Logo Bank Syariah Indonesia sebagai berikut :



Gambar 4.1 Logo Bank Syariah Indonesia

4. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta

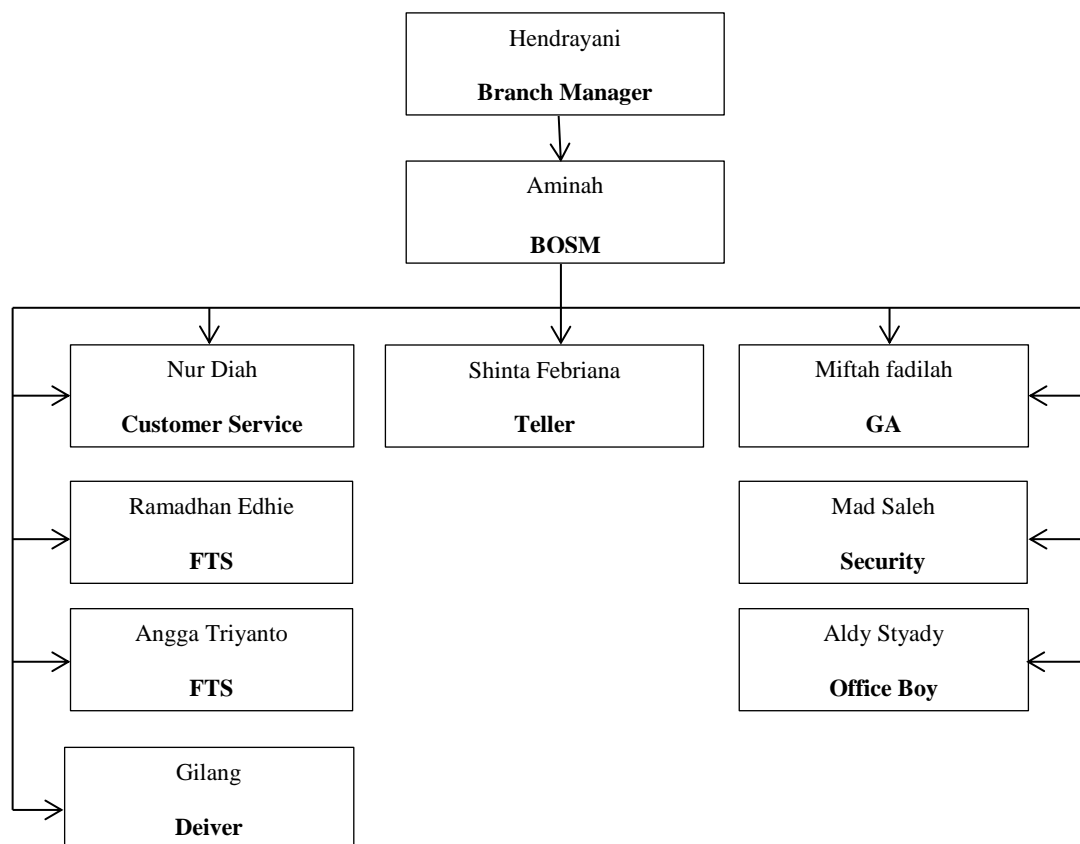
Pondok Pinang 2

Setiap organisasi mempunyai tujuan yang telah direncanakan dan ditetapkan. Langkah utama dalam mencapai tujuan tersebut adalah dengan merencanakan dan merumuskan struktur organisasi yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan organisasi.

Agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai, maka orang yang bekerja dalam suatu organisasi harus mengetahui dan mengerti akan tugas, tanggung jawab dan wewenangnya.

Untuk menggambarkan secara sistematis hubungan kerja antar unsur-unsur harus ada struktur organisasi yang jelas. Adapun struktur organisasi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Pondok Pinang 2 adalah sebagai berikut:⁸

⁸Azri Rahman, *loc. Cit.*



4.2 Gambar struktur organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Pondok Pinang 2

1) Uraian Tugas

a. Branch Manager

- 1) Bertanggung jawab untuk mengkoordinasi dan mengawasi semua operasi cabang, termasuk perekrutan staf, pelatihan, dan pengawasan.
- 2) Merencanakan langkah strategis cabang, mengatur penjadwalan kunjungan dan target sales untuk pencapaian target penjualan secara maksimal
- 3) Memastikan terlaksananya standar layanan nasabah
- 4) Memantau prosedur operasional manajemen resiko
- 5) Melakukan pengembangan operasional
- 6) Membangun dan menjaga hubungan dan strategis dengan komunitas, serta menjalin hubungan dengan pelanggan yang ada dan potensial untuk membangun jangka panjang yang dapat dipercaya
- 7) Memberikan solusi terhadap semua masalah
- 8) Memberikan penilaian terhadap kinerja karyawan manajer cabang bank berhak untuk memberikan penilaian terhadap kinerja yang dilakukan oleh karyawannya

b. *Branch Operation & Service Manager (BOSM)*

- 1) Menjaga kualitas pelayanan kantor kepada nasabah telah sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan

- 2) Memastikan operasional kantor telah sesuai dengan rencana dan memenuhi standar yang telah ditentukan
- 3) Memastikan bahwa transaksi kantor cabang yang dilakukan telah sesuai dengan ketentuan dan *standard operational procedure* (SOP)
- 4) Memverifikasi terkait dokumen-dokumen penting terkait dengan kewenangannya
- 5) Mengkonfirmasi transaksi nasabah dikantor cabang dengan nominal transaksi dalam jumlah tertentu
- 6) Memastikan ketersediaan likuiditas

c. *Grand Admin* (GA)

- 1) Mengkoordinasikan pemasaran produk pembiayaan ritel sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 2) Mengkoordinasikan personal yang menjadi tanggung jawab sesuai struktur organisasi dan peningkatan kemampuan bekerja
- 3) Memberi masukan kepada direksi dalam rangka pengembangan produk dan pemasaran
- 4) Mengkoordinasikan pelaksanaan pemantauan penagihan pinjaman
- 5) Menandatangani bukti transaksi pengeluaran sesuai keperluan operasional perusahaan

- 6) Memastikan penyediaan kebutuhan dan keamanan sarana dan prasarana kantor untuk mendukung kegiatan operasional dan bisnis di *branch office*

d. *Funding Transfer System (FTS)*

- 1) Memastikan tercapainya bisnis, yaitu pembiayaan, pendanaan dan *fee based*
- 2) Memastikan kualitas aktiva produktif dalam kondisi *performing*, *financing* dan *maintenance* terhadap seluruh nasabah segmen mikro
- 3) Memastikan pelaksanaan penangihan restrukturasi dan *recovery* nasabah kol 1 sampai dengan *write off* sesuai target yang ditetapkan

e. *Customer Service*

- 1) Sebagai perantara antara bank dan nasabah
- 2) Memberikan penjelasan kepada nasabah atau calon nasabah mengenai produk maupun syarat serta prosedur nya
- 3) Melayani pembukaan rekening tabungan maupun giro
- 4) Sebagai penerima kritik, saran dan keluhan serta dapat mengarasi penyelesaian masalah dengan baik
- 5) Menyiapkan administrasi berupa kartu-kartu yang diperlukan untuk pelayanan kepada nasabah dan input data *customer facility*
- 6) Memblokir kartu ATM sesuai permintaan nasabah
- 7) Memelihara persediaan kartu ATM

- 8) Memproses transaksi pengiriman dan pembayaran melalui *western union*
- 9) Membuat laporan pembukuan dan penutupan rekening serta *stock opname* kartu ATM

f. *Teller*

- 1) Melayani penarikan, transfer dan penyetoran uang dari nasabah
- 2) Melakukan pemeriksaan kas dan menghitung transaksi harian
- 3) Mengidentifikasi kesalahan transaksi ketika debit dan kredit tidak seimbang
- 4) Pemeriksaan kas dan membayarkan penarikan uang pelanggan setelah memverifikasi data, jumlah uang dan memastikan akun pelanggan memiliki data yang cukup untuk penarikan
- 5) Memantau brankas bank untuk memastikan saldo kas yang besar
- 6) Menerima dan menghitung persediaan harian kas *draft* dan cek perjalanan
- 7) Memproses dan memelihara catatan kredit pelanggan
- 8) Melakukan *cash count* diakhir hari

g. *Office Boy*

- 1) Menjaga kebersihan dan perawatan gedung beserta fasilitas dan inventaris kantor
- 2) Mengatur dan menjaga stok kebutuhan logistik kantor

- 3) Mengatur pengiriman surat atau barang, mencatat surat-surat masuk, serta mendistribusikan mesin *foto copy* dan membantu mendokumentasikan file pembiayaan dengan baik
- 4) Memastikan sarana dan prasarana kantor dapat berfungsi dengan baik

h. *Driver*

- 1) Menjaga dan memastikan kendaraan dinas dalam kondisi terawat dan layak jalan
- 2) Mengoprasikan kendaraan dengan baik dan benar
- 3) Memastikan ketersediaan BBM
- 4) Memastikan pegawai yang menggunakan kendaraan sampai tujuan dengan selamat dan tepat waktu
- 5) Memastikan setiap pegawai yang menggunakan kendaraan dinas sudah mendapatkan izin dari pihak yang berwenang

i. *Security*

- 1) *Security* bertugas dan bertanggung jawab dalam menjaga dan memastikan keamanan asset kantor didalam maupun diluar kantor selama bertugas dan menjalankan aktivitas berdasarkan standar operasional kerja

1. Produk Bank Syariah Indonesia

a. Produk Penghimpun Dana (*Funding*)

1. Tabungan *Easy mudharabah*

Tabungan berakad *Mudharabah Mutlakah* yaitu “Nasabah sebagai pemilik dana memberikan keleluasaan kepada bank sebagai pengelola dana untuk mempergunakan dana tersebut dalam usaha sesuai syariah dan menguntungkan dengan **sistem bagi hasil**⁹

2. Tabungan *Easy wadiah*

Tabungan Rupiah dengan akad *wadiah yad dhamamah*, menggunakan skema titipan **tanpa bagi hasil**.¹⁰

3. Tabungan Haji Indonesia

Tabungan Rupiah untuk perencanaan ibadah haji *anumrah*.

4. Tabungan Haji Muda Indonesia

Tabungan Rupiah untuk perencanaan ibadah haji danumrah bagi anak.

5. Tabungan Bisnis

Tabungan dalam mata uang rupiah yang dapat memberikan kemudahan transaksi nasabah segmen wirausaha.

⁹ Lifepal, “Tabungan Bank Syariah Indonesia”, diakses dari <https://lifepal.co.id/media/tabungan-bank-syariah-indonesia>, pada tanggal 24 September 2021 pukul 17.12.

¹⁰ Lifepal, *ibid.*

6. BSI Tabungan Berencana

Tabungan berencana yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) dan dilengkapi perlindungan asuransi.¹¹

7. BSI Tabungan Pendidikan

Tabungan berjangka untuk keperluan dana pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) dan dilengkapi perlindungan asuransi.¹²

8. Tabungan SimPel iB (Simpanan Pelajar)

Tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank syariah di Indonesia dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini, dengan akad *Wadiah yad dhamamah*.¹³

9. BSI TabunganKu

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

¹¹ Lifepal, *ibid*.

¹² BSI, "Tabungan Autosave Via BSI Mobile", diakses dari <https://bsimobile.co.id/promo-/tabungan-autosave-via-bsi-mobile/>. Pada tanggal 24 September 2021 pukul 20.12.

¹³ Lifepal, *loc. cit*.

10. BSI Tabungan Valas

Tabungan dalam mata uang dolar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan bank.

11. BSI Tabungan Efek Syariah

Tabungan yang digunakan untuk penyelesaian transaksi efek di bursa efek Familiar disebut Rekening Dan Nasabah (RDN)¹⁴

12. BSI Tabungan Pensiun

Tabungan yang diperuntukan untuk nasabah perorangan untuk menjadi mitra bayar dengan lembaga pengelola dana pensiun yang telah bekerja sama dengan bank.¹⁵

13. BSI Tabungan Junior

Tabungan dengan akad *mudharabah* atau *wadiah* yang diperuntukan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia dibawah 17 tahun. Bebas biaya administrasi bulanan rekening, dilengkapi dengan Debit *Card* khusus anak yang merupakan salah satu tipe Debit GPN atas nama anak yang berfungsi sebagai kartu ATM dan kartu debit yang dapat digunakan di seluruh EDC di Indonesia.¹⁶

¹⁴ Lifepal, *loc. cit.*

¹⁵ BSI, *loc. cit.*

¹⁶ BSI, "Pilih-Pilih Tabungan Syariah di Bank Syariah Indonesia", diakses dari <https://bsimobile.co.id/pilih-pilih-tabungan-syariah-di-bank-syariah-indonesia/>, pada tanggal 24 September 2021 pukul 20.19.

14. BSI Tabungan Mahasiswa

Tabungan dengan akad *mudharabah* atau *wadiah* dari para mahasiswa perguruan tinggi negeri/perguruan tinggi swasta (PTN/PTS) pegawai/anggota/perusahaan/lembaga/Assosiasi/Organisasi Profesi yang bekerja sama dengan BSI yang berfungsi untuk menampung keperluan pembayaran SPP/gaji pegawai serta dilengkapi dengan kartu ATM/Debit *Co-Branding* tipe Debet GPN/Debet VISA dengan logo instansi terkait yang berfungsi sebagai kartu ATM/Debit dan kartu identitas instansi terkait.¹⁷

15. BSI Tabungan *Classic*

Bentuk investasi dana untuk menampung setoran *cash collateral/goodwill* nasabah pada setiap penerbitan BSI *Hasanah Card* yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah*.¹⁸

16. BSI Tapenas Kolektif

Tabungan dengan berjangka dengan akad *mudharabah* yang dibuka secara kolektif atas nama uang Rupiah dengan jumlah setoran bulanan dan jangka waktu tertentu. Tersedia jangka waktu 6 bulan s.d 35 tahun. Tanggal setoran bulanan dapat disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.

¹⁷ Lifepal, *ibid.*

¹⁸ Lifepal, *ibid.*

17. BSI Tabungan *Payroll*

BSI Tabungan *Payroll* merupakan produk turunan dari tab wadiah/mudharabah Reguler yang di khususkan untuk nasabah *Payroll* dan nasabah migran dengan 4 (empat) varian biaya pengelolaan rekening yang berbeda.¹⁹

18. BSI Tabungan Prima

Tabungan dengan akad mudharabah atau akad *wadiah* yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi nasabah *segmen high networth individuals* dan bagi hasil yang lebih kompetitif.

19. BSI Giro *Wadiah & Valas*

Sarana penyimpanan dana untuk kemudahan transaksi ***Wadiah yad Dhamanah***.

wadiah yad dhamanah: Nasabah sebagai pemilik dana menitipkan dananya kepada Bank dan Bank berhak untuk menggunakan titipan tersebut tanpa mengurangi nilai titipan.

20. BSI Giro *Mudharabah* Khusus

21. BSI Giro *Mudharabah* Umum

22. BSI Deposito

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip ***Mudharabah Mutlaqah***.

¹⁹ Lifepal, *ibid*.

Mudharabah Mutlaqah: Nasabah sebagai pemilik dana memberikan keleluasaan kepada bank sebagai pengelola dana untuk mempergunakan dana tersebut dalam usaha sesuai syariah dan menguntungkan dengan **sistem bagi hasil**.²⁰

b. Produk Pembiayaan (*Financing*)

1. *BSI Cash Collateral*

Merupakan layanan pemberian/*financing* dalam valuta rupiah atau valuta asing untuk kebutuhan modal kerja jangka pendek maupun untuk tujuan lainnya kepada lembaga keuangan Bank atau non Bank.

2) *BSI Distributor Financing*

Pembiayaan modal kerja dengan skema *Value Chain* adalah adalah pembiayaan *post Financing* (dana talangan untuk membayar terlebih dahulu *invoice* atas pekerjaan yang telah selesai) yang diberikan kepada *supplier* yang merupakan *supplier* khusus yang mengerjakan kontrak pekerjaan dengan *bouwheer*, dimana sumber pengembalian pembiayaan adalah pembayaran *invoice* dari *bouwheer*.²¹

3) *BSI Griya Hasanah*

²⁰ BSI, “BSI Deposito Valas-Produk dan Layanan” diakses dari <https://www.google.co.id/>, pada tanggal 24 September 2021 pukul 20.12.

²¹ BSI, “Beragam Produk Pembiayaan Syariah”, diakses dari <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/individu/>, pada tanggal 24 September 2021 pukul 21.20.

Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk ragam kebutuhan, sebagai berikut:²²

1. Pembelian
Rumahbaru/Rumahsecond/Ruko/Rukan/Apartemen.
2. Pembelian kavling siap bangun.
3. Pembangunan/renovasi rumah.
4. Ambil alih pembiayaan dari bank lain (*Take Over*).
5. *Refinancing* untuk pemenuhan kebutuhan nasabah.
- 4) BSI Griya *Mabrur*
Program pembiayaan kepemilikan rumah berhadiah porsi haji
- 5) BSI Griya *Simuda*

Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk usia muda memiliki rumah impian dengan *plafond* pembiayaan lebih tinggi dan ansuran ringan.²³

- 6) BSI KPR Sejahtera

Fasilitas pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan hunian subsidi pemerintah dengan prinsip syariah.

- 7) BSI KUR Kecil

²² BSI, *ibid.*

²³ BSI, *ibid.*

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, kecil dan menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan *plafond* diatas Rp. 50 Juta s.d Rp. 500 Juta.

8) BSI KUR Mikro

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, kecil dan menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan *plafond* diatas Rp. 10 Juta s.d Rp. 50 Juta.²⁴

9) BSI KUR Super Mikro

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, kecil dan menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan *plafond* diatas Rp. 10 Juta.²⁵

10) BSI Mitra Beragunan Emas (*Non Qardh*)

Pembiayaan untuk tujuan konsumtif maupun produktif yang menggunakan akad *Murabahah/Musyarakah Mutanaqishah/Ijarah* dengan

²⁴ BSI, *ibid*.

²⁵ Duniafintech, “Jenis-Jenis Produk Pinjam Bank Syariah Indonesia”, diakses dari <https://duniafintech.com/jenis-jenis-produk-pinjam-bank-syariah-indonesia/>, pada tanggal 24 September 2021 pukul 21.40.

agunan berupa emas yang digunakan disimpan oleh Bank selama jangka waktu tertentu.

11) BSI Mitraguna Berkah

Pembiayaan untuk tujuan multiguna tanpa agunan dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai *payroll* di BSI.²⁶

12) BSI Multiguna *Hasanah*

Fasilitas pembiayaan konsumtif untuk:²⁷

1. Pembelian barang kebutuhan konsumtif seperti renovasi rumah, pembelian perlengkapan/*furniture* rumah, dll.
2. Pembelian manfaat jasa seperti *wedding organizer* untuk pernikahan, perawatan di rumah sakit, pendidikan, jasa *travel agent*, dll.
3. Pengalihan/pemindahan utang pembiayaan konsumtif di lembaga keuangan lain yang memiliki *underlying asset*.

13) BSI Oto

Layanan pembiayaan kepemilikan kendaraan (mobil baru, mobil bekas, motor baru) dengan cara mudah dan angsuran tetap.

²⁶ Duniafintech, *ibid*.

²⁷ BSI, “BSI Multiguna Hasanah”, diakses dari <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/individu/161585739/>, pada tanggal 24 September 2021 pukul 21.51.

14) BSI Pensiun Berkah

Pembiayaan yang diberikan kepada para penerima manfaat pensiun bulanan, di antara sbb:²⁸

1. Pensiun ASN dan pensiun janda ASN.
2. PENSIUN bumh/bumd.
3. Pensiunan dn pensiun janda ASN/PNS yang belum memasuki TMT pensiun namun telah menerima SK pensiun.

15) BSI Umrah

Fasilitas pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan pembelian jasa paket perjalanan Ibadah Umrah melalui Bank yang telah bekerja sama dengan *Travel Agent* sesuai prinsip syariah.

16) Multiguna *Online*

Pembiayaan tanpa agunan untuk tujuan multiguna/apa saja dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai.²⁹

c. Produk Layanan Jasa (*service*)

Beberapa Produk Layanan Jasa (*service*)³⁰

²⁸ Duniafintech, *loc. cit.*

²⁹ BSI, *ibid.*

³⁰ BSI, “Permudah Layanan Transaksi Perusahaan Anda Dengan Layanan dari Bank Syariah Indonesia”, diakses dari <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/perusahaan/>, pada tanggal 24 September 2021 pukul 22.16.

1. Kartu ATM dan kartu Debit Bank Syariah Indonesia.
2. CMS (*Cash management System*).
3. OPBS (SO/DO) Pertamina. Layanan pembayaran dan penerima atas produk Pertamina.
4. Transaksi Sukuk, memberikan layanan treasury yang terintegrasi.
5. *Deposito On Call* (DOC), memberikan layanan treasury yang terintegrasi.
6. BSI Lindung Nilai Syariah, memberikan layanan treasury yang terintegrasi.
7. Transaksi Valuta Asing-Devisa Umum/*Telegraphic Transfer*, memberikan layanan treasury yang terintegrasi.
8. Transaksi Valuta Asing-uang kertas Asing (Banknotes), memberikan layanan treasury yang terintegrasi.
9. *SMS Banking* dan *Internet Banking*.
10. *BSI Mobile* dan *Call BSI 14040*

B. Temuan Penelitian

Temuan penelitian merupakan deskripsi data yang langsung berkaitan dengan upaya menjawab fokus penelitian. Dari hasil penelitian ini didapatkan melalui hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dalam kurun waktu bulan September 2021. Dimana seluruh informan yang melakukan wawancara adalah pegawai Bank Syariah Indonesia dan Manajer Operasional. Berikut adalah hasil wawancaranya :

1. Jenis komplain seperti apa yang biasa sering *customer service* tangani ?

Ibu Nur Diah selaku *customer service* menjawab " jenis komplain yang biasa yang ditangani oleh *customer service* yaitu : kartu atm nasabah terblokir, kartu atm nasabah tertelan dimesin atm, penarikan uang nasabah didalam mesin atm saldo berkurang tetapi uang tidak keluar.³¹

2. Bagaimana sikap *customer service* saat menghadapi nasabah yang sedang menyampaikan komplain ?

Ibu Nur Diah menjawab "Sikap yang di lakukan oleh *customer service* yaitu siap sesuai dengan Standart Operasional Prosedur, dimana seorang *customer service* mendengarkan dan menanggapi komplain-komplain dari nasabah.³²

3. Bagaimana prosedur atau langkah-langkah menyelesaikan komplain nasabah ?

Ibu Nur Diah menjawab " langkah-langkahnya sebagai berikut :

- a. Melakukan Standar Mengawali Layanan, yaitu *customer service* menyambut nasabah yang datang dengan mengucapkan salam dan tersenyum.
- b. Mendengarkan keluhan nasabah dengan penuh perhatian, artinya saat nasabah sedang mengungkapkan rasa kecewanya maka dengarkan dengan menunjukkan wajah yang penuh perhatian.

³¹ Nur diah, *Customer service* Bank Syariah Indonesia, *Waancara Pribadi*, Pondok Pinang 2, 28 September 2021.

³² Nur diah, *Customer service* Bank Syariah Indonesia, *Waancara Pribadi*, Pondok Pinang 2, 28 September 2021.

- c. Mengucapkan kalimat yang menyatakan empati. Setelah nasabah sudah selesai mengungkapkan keluhannya, seorang *customer service* harus mengucapkan kalimat-kalimat yang menunjukkan rasa.
- d. Empatinya kepada nasabah, seperti permintaan maaf dan dengan menunjukkan wajah yang penuh perhatian.
- e. Menanyakan kronologis permasalahan kepada nasabah, disini berarti *customer service* mengkonfirmasi bagaimana permasalahan tersebut terjadi. Meminta dan menggali informasi lebih detail agar keluhan yang sudah disampaikan nasabah, tidak salah pengertian.
- f. Verifikasi data dan Cek transaksi nasabah. Setelah masalah sudah dikonfirmasi dan sudah digali lebih dalam oleh *customer service*, maka langkah selanjutnya adalah meminta data nasabah untuk diverifikasi seperti: Identitas nasabah, kartu atm, bukti transaksi.
- g. Memberikan Solusi kepada nasabah. Yaitu *customer service* memberikan penjelasan dan penyelesaian atas masalah yang terjadi, dengan pelan dan penuh perhatian serta dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah.
- h. *Service Recovery*, selanjutnya adalah berikan *service recovery* yaitu solusi alternatif dengan melakukan 3M (Menginformasikan, Menjelaskan, dan Mendorong).
- i. Setelah nasabah diberikan solusi dan penjelasan mengenai keluhannya, maka langkah selanjutnya adalah mengarahkan nasabah untuk mengisi Formulir Pengaduan Nasabah. Karena semua bentuk pengaduan nasabah

wajib tercatat dalam formulir Pengaduan Nasabah dan *complaint managemen system*.

- j. Terakhir adalah lakukan standar mengakhiri layanan. Tentunya tetap dengan wajah yang penuh perhatian dan tersenyum kepada nasabah. Ucapkan maaf dan terimakasih.

Untuk menangani komplain nasabah kartu atm tertelan dan kartu atm terblokir adalah langkah-langkahnya sebagai berikut:³³

1. *Customer service* menyambut nasabah yang datang dengan mengucapkan salam dan tersenyum.
2. Setelah mempersilahkan nasabah duduk, selanjutnya *customer service* mendengarkan keluhan yang nasabah ungkapkan dengan penuh perhatian.
3. Selama nasabah mengungkapkan keluhannya, ucapkan maaf sebagai tanda empati.
4. Setelah nasabah selesai mengungkapkan masalahnya, maka *customer service* mengkonfirmasi masalah dan menggali kronologis kejadian kepada nasabah. Meminta informasi kepada nasabah secara detail antara lain: Lokasi mesin atm dan keterangan yang tertera pada layar mesin atm.

³³ Nur diah, *Customer service* Bank Syariah Indonesia, *Waancara Pribadi*, Pondok Pinang 2, 28 September 2021.

5. Selanjutnya adalah meminta dokumen nasabah dan bukti pendukung seperti: Identitas nasabah, kartu atm/dan buku tabungan, bukti transaksi.
6. Setelah meminta identitas nasabah, maka *customer service* melakukan pengecekan dana mutasi nasabah dalam sistem cek apakah ada penarikan sejumlah dana yang disampaikan nasabah, atau ada auto *reversal* (pengembalian otomatis) atas transaksi tersebut.
7. Lalu, *customer service* mengecek dalam sistem cek apakah ada gangguan pada saat nasabah melakukan transaksi penarikan di mesin atm.
8. Selanjutnya semua informasi yang disampaikan nasabah dirangkum oleh *customer service*.
9. Setelah *customer service* mengetahui penyebab permasalahan yang sebenarnya, maka informasi penyelesaian kepada nasabah. Informasi yang dapat disampaikan ke nasabah antara lain:
 - a. Menyampaikan bahwa *customer service* akan berkoordinasi dengan kantor cabang tempat nasabah melakukan transaksi.
 - b. Penyelesaian pengaduan nasabah mengenai masalah kegagalan sistem, maksimal adalah 14 hari kerja sejak nasabah mengadukan masalahnya.
10. setelah itu, nasabah mengisi formulir pengaduan nasabah, sedangkan *customer service* menginput masalah tersebut ke dalam *complaint*

managemen system. Customer service melakukan standar mengakhiri pelayanan dengan mengucapkan maaf dan terimakasih.

Untuk menyelesaikan kartu atm terblokir adapun langkah-angkahnya sebagai berikut:³⁴

1. *Customer service* menyambut nasabah yang datang dengan mengucapkan salam dan tersenyum.
2. Setelah mempersilahkan nasabah duduk, selanjutnya *customer service* mendengarkan keluhan yang nasabah ungkapkan dengan penuh perhatian.
3. Selama nasabah mengungkapkan keluhannya, *customer service* memohon maaf kepada nasabah sebagai tanda empati.
4. Setelah selesai mengungkapkan keluhannya, maka *customer service* meminta dokumen nasabah dan bukti pendukung seperti: Identitas nasabah, kartu atm dan dokumen lain terkait dengan pengaduan.
5. Selanjutnya *Customer Service* melakukan pengecekan ke dalam sistem. lakukan pengecekan atas transaksi nasabah dan status kartu atm nasabah.
6. Berdasarkan hasil pengecekan *customer service*, dapat diketahui di sistem bahwa status PIN adalah error yang disebabkan karena kesalahan penginputan pin sebanyak 3x.

³⁴ Nur diah, *Customer service* Bank Syariah Indonesia, *Waancara Pribadi*, Pondok Pinang 2, 28 September 2021.

7. *Customer service* menjelaskan kepada nasabah bahwa kartu atm tidak dapat digunakan karena nasabah melakukan kesalahan input pin sebanyak 3x. Saat memberi penjelasan, diutamakan mengucapkan kalimat permohonan maaf terlebih dahulu. Dan jangan sampai menyalahkan nasabah.
8. Karena sudah tidak dapat digunakan, maka lakukan *service recovery*, dengan menawarkan fasilitas *e-banking* lain sebagai solusi alternatif bagi nasabah. Bujuk nasabah untuk menggunakan fasilitas *e-banking* yang lain.
9. Selanjutnya adalah berikan penjelasan mengenai *e-banking* lain yang menjadi solusi alternatif tersebut beserta cara bertransaksinya kepada nasabah.
10. Setelah selesai, selanjutnya arahkan nasabah untuk mengisi formulir pengaduan nasabah. Setelah itu baru *customer service* menginput pengaduan tersebut ke dalam *complaint managemen system*.
11. Terakhir, *customer service* melakukan standar mengakhiri pelayanan dengan mengucapkan maaf dan terimakasih.

Sementara itu untuk menangani gangguan jaringan pada mesin atm atau kerusakan nasabah bisa langsung memberitahukan kepada pihak BSI KCP Pondok Pinang 2 melalui call BSI 14040 agar segera diperbaiki. Untuk melakukan perbaikan mesin atm yang rusak , bank BSI KCP Pondok Pinang 2 bekerja sama dengan PT SSI (Swadarma Sarana Informatika) yang bertugas dalam pengadaan

dan perbaikan kartu dan mesin atm, jadi pihak bank akan melaporkannya langsung kepada pihak SSI untuk memperbaiki kerusakan mesin atm adalah 15 hari bekerja, setelah 15 hari bekerja mesin atm belum selesai diperbaiki maka akan diganti dengan mesin atm yang baru. Untuk mengatasi gangguan jaringan di mesin atm pihak bank akan melaporkannya kepada pihak Divisi Teknologi untuk melakukan pengecekan terhadap jaringan pada mesin atm. Sementara untuk mengatasi komplain dari nasabah tentang keamanan dan area parkir kami berkoordinasi dengan petugas keamanan (*security*) agar selalu memantau area *banking* serta area parkir agar tetap terjaga keamanan dan kenyamanan nasabah.³⁵

4. Jenis komplain seperti apa yang biasa *teller* terima ?

Ibu Shinta menjawab "Komplain yang biasa *teller* terima yaitu , salah input nominal ke rekening nasabah.³⁶

5. Bagaimana prosedur penanganannya ?

Ibu Shinta menjawab " adapun langkah-langkah nya adalah sebagai berikut:

- a. Menyampaikan permohonan maaf kepada nasabah.
- b. Membantu nasabah untuk mengisi formulir pengaduan untuk diisi oleh nasabah.
- c. Pihak *teller* memproses pengaduan dari nasabah tersebut dengan menginputkan kembali transaksi dengan jumlah nominal yang benar.

³⁵ Nur diah, *Customer service* Bank Syariah Indonesia, *Waancara Pribadi*, Pondok Pinang 2, 28 September 2021.

³⁶ Shinta Febriyana, *Teller* Bank Syariah Indonesia, *Waancara Pribadi*, Pondok Pinang 2, 29 September 2021.

- d. Akhiri pelayanan dengan mengucapkan salam dan permohonan maaf.³⁷

C. Pembahasan Temuan Penelitian

Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia yang kegiatan operasionalnya tidak terlepas dari sikap melayani nasabah dengan sepenuh hati. Pelayanan yang berkualitas ramah dan cepat tanggap akan memberikan kepuasan kepada para nasabahnya. Bank Syariah Indonesia mempunyai visi layanan yang sempurna, yaitu sebagai bank syariah terkemuka dengan layana.³⁸ Namun pada saat melayani nasabah tidak terlepas dari komplain yang diberikan nasabah. Komplain nasabah adalah sebuah ungkapan ketidakpuasan dari nasabah yang disebabkan adanya potensi kerugian finansial maupun nonfinansial. Keluhan atau pun komplain dapat terjadi karena beberapa faktor antara lain adalah karena karyawan yang tidak profesional, pelayanan yang lambat, kurangnya pengetahuan dari karyawan atas produk dan jasa, cara berkomunikasi yang buruk, ketidakramahan petugas, dan lain sebagainya.³⁹

Penanganan keluhan nasabah, juga mengacu pada Standar Operasional Prosedur yang sudah ditetapkan oleh pihak yang berwenang dan wajib

³⁷ Shinta Febriyana, *Teller Bank Syariah Indonesia, Waancara Pribadi*, Pondok Pinang 2, 29 September 2021.

³⁸ Danang Kurniawan, "Service Exellent Berdasarkan Prespektif Islam di Bank Syariah", dalam *Tawazun:Journal Of Sharia Economic Law*, Vol. 3, No. 1, 2020, h. 65

³⁹ Hendrayani, *Menager Bank Syariah Indonesia, Waancara Pribadi*, Pondok Pinang 2, 28 September 2021.

dilaksanakan oleh seluruh anggota dibawah pihak yang membuat SOP tersebut .Prosedur atau langkah-langkah nya sebagai berikut:⁴⁰

Keterangan:

- a. Melakukan Standar Mengawali Layanan, yaitu *Customer Service* menyambut nasabah yang datang dengan mengucapkan salam dan tersenyum.
- b. Mendengarkan keluhan nasabah dengan penuh perhatian, artinya saat nasabah sedang mengungkapkan rasa kecewanya maka dengarkan dengan menunjukkan wajah yang penuh perhatian.
- c. Mengucapkan kalimat yang menyatakan empati. Setelah nasabah sudah selesai mengungkapkan keluhannya, seorang *Customer Service* harus mengucapkan kalimat-kalimat yang menunjukkan rasa.
- d. empatinya kepada nasabah, seperti permintaan maaf dan dengan menunjukkan wajah yang penuh perhatian.
- e. Menanyakan kronologis permasalahan kepada nasabah, disini berarti *Customer Service* mengkonfirmasi bagaimana permasalahan tersebut terjadi. Meminta dan menggali informasi lebih detail agar keluhan yang sudah disampaikan nasabah, tidak salah pengertian.

⁴⁰ Nur diah, *Customer service* Bank Syariah Indonesia, *Waancara Pribadi*, Pondok Pinang 2, 28 September 2021.

- f. Verifikasi data dan Cek transaksi nasabah. Setelah masalah sudah dikonfirmasi dan sudah digali lebih dalam oleh *Costumer Service*, maka langkah selanjutnya adalah meminta data nasabah untuk diverifikasi seperti: Identitas nasabah, kartu ATM, bukti transaksi.
- g. Memberikan Solusi kepada nasabah. Yaitu *Customer Service* memberikan penjelasan dan penyelesaian atas masalah yang terjadi, dengan pelan dan penuh perhatian serta dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah.
- h. *Service Recovery*, selanjutnya adalah berikan *Service Recovery* yaitu solusi alternatif dengan melakukan 3M (Menginformasikan, Menjelaskan, dan Mendorong).
- i. Setelah nasabah diberikan solusi dan penjelasan mengenai keluhannya, maka langkah selanjutnya adalah mengarahkan nasabah untuk mengisi Formulir Pengaduan Nasabah. Karena semua bentuk pengaduan nasabah wajib tercatat dalam form Pengaduan Nasabah dan *complaint manajemen system*.
- j. Terakhir adalah lakukan standar mengakhiri layanan. Tentunya tetap dengan wajah yang penuh perhatian dan tersenyum kepada nasabah. Ucapkan maaf dan terimakasih.

setelah di analisis ternyata penelitian yang sudah dilakukan oleh ibu Hendrayani Sama jawabanya dengan Ibu Nur Diah *customer service* Bank Syariah Indonesia KCP Pondok Pinang 2.

Terkait dengan pertanyaan komplain dari nasabah berupa saat melakukan penarikan uang saldo berkurang tetapi uang tidak keluar, maka proses penanganan komplain adalah sebagai berikut yaitu:⁴¹

1. *Customer service* menyambut nasabah yang datang dengan mengucapkan salam dan tersenyum.
2. Setelah mempersilahkan nasabah duduk, selanjutnya *customer service* mendengarkan keluhan yang nasabah ungkapkan dengan penuh perhatian.
3. Selama nasabah mengungkapkan keluhannya, ucapkan maaf sebagai tanda empati.
4. Setelah nasabah selesai mengungkapkan masalahnya, maka *customer service* mengkonfirmasi masalah dan menggali kronologis kejadian kepada nasabah. Meminta informasi kepada nasabah secara detail antara lain: Lokasi mesin atm dan keterangan yang tertera pada layar mesin atm.
5. Selanjutnya adalah meminta dokumen nasabah dan bukti pendukung seperti: Identitas nasabah, kartu atm/dan buku tabungan, bukti transaksi.
6. Setelah meminta identitas nasabah, maka *customer service* melakukan pengecekan dana mutasi nasabah dalam sistem cek apakah ada penarikan sejumlah dana yang disampaikan nasabah, atau ada *auto reversal* (pengembalian otomatis) atas transaksi tersebut.

⁴¹ Lidia Yunita, Analisis Pemanfaatan Fungsi Mesin ATM Terhadap Peningkatan Pelayanan Nasabah pada bank BCA Cabang Medan, jurnal Mantik Penusa, No. 1. Vol 20. H.36.

7. Lalu, *customer service* mengecek dalam sistem cek apakah ada gangguan pada saat nasabah melakukan transaksi penarikan di mesin atm.
8. Selanjutnya semua informasi yang disampaikan nasabah dirangkum oleh *customer service*.
9. Setelah *customer service* mengetahui penyebab permasalahan yang sebenarnya, maka informasi penyelesaian kepada nasabah. Informasi yang dapat disampaikan ke nasabah antara lain:
 - a. Menyampaikan bahwa *customer service* akan berkoordinasi dengan kantor cabang tempat nasabah melakukan transaksi.
 - b. Penyelesaian pengaduan nasabah mengenai masalah kegagalan sistem, maksimal adalah 14 hari kerja sejak nasabah mengadukan masalahnya.
10. Setelah itu, nasabah mengisi formulir pengaduan nasabah, sedangkan *customer service* menginput masalah tersebut ke dalam *complaint managemen system*. *Customer service* melakukan standar mengakhiri pelayanan dengan mengucapkan maaf dan terimakasih.

Setelah dianalisis ternyata jawaban antara *customer service* Bank Syariah Indonesia dengan isi jurnal sama sesuai dengan prosedur penanganannya.

Sementara itu untuk menangani komplain nasabah berupa kartu atm terblokir dan tertelan di mesin atm berikut langkah-langkah proses penanganannya.⁴²

- a. *Customer service* menyambut nasabah yang datang dengan mengucapkan salam dan tersenyum.
- b. Setelah mempersilahkan nasabah duduk, selanjutnya *customer service* mendengarkan keluhan yang nasabah ungkapkan dengan penuh perhatian.
- c. Selama nasabah mengungkapkan keluhannya, *customer service* memohon maaf kepada nasabah sebagai tanda empati.
- d. Setelah selesai mengungkapkan keluhannya, maka *customer service* meminta dokumen nasabah dan bukti pendukung seperti: Identitas nasabah, kartu atm dan dokumen lain terkait dengan pengaduan.
- e. Selanjutnya *Customer Service* melakukan pengecekan ke dalam sistem. lakukan pengecekan atas transaksi nasabah dan status kartu atm nasabah.
- f. berdasarkan hasil pengecekan *customer service*, dapat diketahui di sistem bahwa status PIN adalah error yang disebabkan karena kesalahan penginputan pin sebanyak 3x.
- g. *Customer service* menjelaskan kepada nasabah bahwa kartu atm tidak dapat digunakan karena nasabah melakukan kesalahan input pin sebanyak 3x. Saat memberi penjelasan, diutamakan mengucapkan

⁴² Nur diah, *Customer service* Bank Syariah Indonesia, *Waancara Pribadi*, Pondok Pinang 2, 28 September 2021.

kalimat permohonan maaf terlebih dahulu. Dan jangan sampai menyalahkan nasabah.

- h. Karena sudah tidak dapat digunakan, maka lakukan *service recovery*, dengan menawarkan fasilitas *e-banking* lain sebagai solusi alternatif bagi nasabah. Bujuk nasabah untuk menggunakan fasilitas *e-banking* yang lain.
- i. Selanjutnya adalah berikan penjelasan mengenai *e-banking* lain yang menjadi solusi alternatif tersebut beserta cara bertransaksinya kepada nasabah.
- j. Setelah selesai, selanjutnya arahkan nasabah untuk mengisi formulir pengaduan nasabah. Setelah itu *customer service* menginput pengaduan tersebut ke dalam *complaint managemen system*.
- k. Terakhir, *customer service* melakukan standar mengakhiri pelayanan dengan mengucapkan maaf dan terimakasih.

Setiap kelalaian yang digunakan yang dilakukan oleh *teller* menimbulkan kerugian bagi nasabah adalah tanggung jawab seorang pegawai bank kepada nasabaah nya. Untuk menangani masalah input nominal ke rekening nasabah maka pihak *teller* melakukan hal sebagai berikut :⁴³

1. Menyampaikan permohonan maaf kepada nasabah.

⁴³ Shinta Febriyana, *Teller Bank Syariah Indonesia, Waancara Pribadi*, Pondok Pinang 2, 29 September 2021.

2. Membantu nasabah untuk mengisi formulir pengaduan untuk diisi oleh nasabah.
3. Pihak teller memproses pengaduan dari nasabah tersebut dengan menginputkan kembali transaksi dengan jumlah nominal yang benar.
4. Akhiri pelayanan dengan mengucapkan salam dan permohonan maaf.

Sementara itu untuk menangani gangguan jaringan pada mesin atm atau kerusakan nasabah bisa langsung memberitahukan kepada pihak Bank Syariah Indonesia melalui call BSI 14040 agar segera diperbaiki. Untuk melakukan perbaikan mesin atm yang rusak, bank Bank Syariah Indonesia bekerja sama dengan PT SSI (Swadarma Sarana Informatika) yang bertugas dalam pengadaan dan perbaikan kartu dan mesin atm, jadi pihak bank akan melaporkannya langsung kepada pihak SSI untuk memperbaiki kerusakan mesin atm adalah 15 hari bekerja, setelah 15 hari bekerja mesin atm belum selesai diperbaiki maka akan diganti dengan mesin atm yang baru.⁴⁴

Untuk mengatasi gangguan jaringan di mesin atm pihak bank akan melaporkannya kepada pihak Divisi Teknologi untuk melakukan pengecekan terhadap jaringan pada mesin atm. Sementara untuk mengatasi komplain dari nasabah tentang keamanan dan area parkir kami berkoordinasi dengan petugas keamanan (*security*) agar selalu memantau area *banking hall* serta area parkir agar tetap terjaga keamanan dan kenyamanan nasabah.

⁴⁴ Hendrayani, *Menager* Bank Syariah Indonesia, *Waancara Pribadi*, Pondok Pinang 2, 28 September 2021.

No.	Keterangan	Penyelesaian
1.	Kartu ATM tertelan di mesin ATM	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Customer service</i> menyambut nasabah yang datang dengan mengucapkan salam dan tersenyum. 2. Setelah mempersilahkan nasabah duduk, selanjutnya <i>customer service</i> mendengarkan keluhan yang nasabah ungkapkan dengan penuh perhatian. 3. Selama nasabah mengungkapkan keluhannya, ucapkan maaf sebagai tanda empati. 4. Setelah nasabah selesai mengungkapkan masalahnya, maka <i>customer service</i> mengkonfirmasi masalah dan menggali kronologis kejadian kepada nasabah. Meminta informasi kepada nasabah secara detail antara lain: Lokasi mesin atm dan keterangan yang tertera pada layar mesin atm. 5. Selanjutnya adalah meminta dokumen nasabah dan bukti pendukung seperti: Identitas nasabah, kartu atm/dan buku

		<p>tabungan, bukti transaksi.</p> <p>6. Setelah meminta identitas nasabah, maka <i>customer service</i> melakukan pengecekan dana mutasi nasabah dalam sistem cek apakah ada penarikan sejumlah dana yang disampaikan nasabah, atau ada auto <i>reversal</i> (pengembalian otomatis) atas transaksi tersebut.</p> <p>7. Lalu, <i>customer service</i> mengecek dalam sistem cek apakah ada gangguan pada saat nasabah melakukan transaksi penarikan di mesin atm.</p> <p>8. Selanjutnya semua informasi yang disampaikan nasabah dirangkum oleh <i>customer service</i>.</p> <p>9. Setelah <i>customer service</i> mengetahui penyebab permasalahan yang sebenarnya, maka informasi penyelesaian kepada nasabah. Informasi yang dapat disampaikan ke nasabah antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none">a. Menyampaikan bahwa <i>customer service</i> akan berkoordinasi dengan kantor cabang tempat
--	--	--

		<p>nasabah melakukan transaksi.</p> <p>b. Penyelesaian pengaduan nasabah mengenai masalah kegagalan sistem, maksimal adalah 14 hari kerja sejak nasabah mengadukan masalahnya. Kerugian ditanggung bank</p> <p>10. setelah itu, nasabah mengisi formulir pengaduan nasabah, sedangkan <i>customer service</i> menginput masalah tersebut ke dalam <i>complaint managemen system</i>. <i>Customer service</i> melakukan standar mengakhiri pelayanan dengan mengucapkan maaf dan terimakasih.</p>
2.	Kartu ATM terblokir	<p>1. <i>Customer service</i> menyambut nasabah yang datang dengan mengucapkan salam dan tersenyum.</p> <p>2. Setelah mempersilahkan nasabah duduk, selanjutnya <i>customer service</i> mendengarkan keluhan yang nasabah ungkapkan dengan penuh perhatian.</p> <p>3. Selama nasabah mengungkapkan</p>

		<p>keluhannya, <i>customer service</i> memohon maaf kepada nasabah sebagai tanda empati.</p> <ol style="list-style-type: none">4. Setelah selesai mengungkapkan keluhannya, maka <i>customer service</i> meminta dokumen nasabah dan bukti pendukung seperti: Identitas nasabah, kartu atm dan dokumen lain terkait dengan pengaduan.5. Selanjutnya <i>Customer Service</i> melakukan pengecekan ke dalam sistem. lakukan pengecekan atas transaksi nasabah dan status kartu atm nasabah.6. berdasarkan hasil pengecekan <i>customer service</i>, dapat diketahui di sistem bahwa status PIN adalah error yang disebabkan karena kesalahan penginputan pin sebanyak 3x.7. <i>Customer service</i> menjelaskan kepada nasabah bahwa kartu atm tidak dapat digunakan kerana nasabah melakukan kesalahan input pin sebanyak 3x. Saat memberi penjelasan, diutamakan mengucapkan kalimat permohonan maaf
--	--	---

		<p>terlebih dahulu. Dan jangan sampai menyalahkan nasabah.</p> <p>8. Karena sudah tidak dapat digunakan, maka lakukan <i>service recovery</i>, dengan menawarkan fasilitas <i>e-banking</i> lain sebagai solusi alternatif bagi nasabah. Bujuk nasabah untuk menggunakan fasilitas <i>e-banking</i> yang lain.</p> <p>9. Selanjutnya adalah berikan penjelasan mengenai <i>e-banking</i> lain yang menjadi solusi alternatif tersebut beserta cara bertransaksinya kepada nasabah.</p> <p>10. Setelah selesai, selanjutnya arahkan nasabah untuk mengisi formulir pengaduan nasabah. Setelah itu <i>customer service</i> menginput pengaduan tersebut ke dalam <i>complaint managemen system</i>.</p> <p>11. Terakhir, <i>customer service</i> melakukan standar mengakhiri pelayanan dengan mengucapkan maaf dan terimakasih.</p>
3.	Penarikan uang didalam mesin ATM saldo berkurang tetapi uang	1. <i>Customer service</i> menyambut nasabah yang datang dengan mengucapkan salam

	tidak keluar	<p>dan tersenyum.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Setelah mempersilahkan nasabah duduk, selanjutnya <i>customer service</i> mendengarkan keluhan yang nasabah ungkapkan dengan penuh perhatian. 3. Selama nasabah mengungkapkan keluhannya, ucapkan maaf sebagai tanda empati. 4. Setelah nasabah selesai mengungkapkan masalahnya, maka <i>customer service</i> mengkonfirmasi masalah dan menggali kronologis kejadian kepada nasabah. Meminta informasi kepada nasabah secara detail antara lain: Lokasi mesin atm dan keterangan yang tertera pada layar mesin atm. 5. Selanjutnya adalah meminta dokumen nasabah dan bukti pendukung seperti: Identitas nasabah, kartu atm/dan buku tabungan, bukti transaksi. 6. Setelah meminta identitas nasabah, maka <i>customer service</i> melakukan pengecekan dana mutasi nasabah dalam
--	--------------	--

		<p>sistem cek apakah ada penarikan sejumlah dana yang disampaikan nasabah, atau ada <i>auto reversal</i> (pengembalian otomatis) atas transaksi tersebut.</p> <p>7. Lalu, <i>customer service</i> mengecek dalam sistem cek apakah ada gangguan pada saat nasabah melakukan transaksi penarikan di mesin atm.</p> <p>8. Selanjutnya semua informasi yang disampaikan nasabah dirangkum oleh <i>customer service</i>.</p> <p>9. Setelah <i>customer service</i> mengetahui penyebab permasalahan yang sebenarnya, maka informasi penyelesaian kepada nasabah. Informasi yang dapat disampaikan ke nasabah antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Menyampaikan bahwa <i>customer service</i> akan berkoordinasi dengan kantor cabang tempat nasabah melakukan transaksi.b. Penyelesaian pengaduan nasabah mengenai masalah kegagalan sistem, maksimal adalah 14 hari
--	--	--

		<p>kerja sejak nasabah mengajukan masalahnya.</p> <p>10. Setelah itu, nasabah mengisi formulir pengaduan nasabah, sedangkan <i>customer service</i> menginput masalah tersebut ke dalam <i>complaint managemen system</i>. <i>Customer service</i> melakukan standar mengakhiri pelayanan dengan mengucapkan maaf dan terimakasih.</p>
--	--	--

Table 4.1 Penanganan Keluhan Nasabah dan Penyelesaiannya

Dalam melakukan pelayanan Bank Syariah Indonesia mempunyai standar pelayanan yang sudah diatur dan wajib dilaksanakan oleh petugas *frontliner* di antaranya adalah Standar Penampilan dan Standar Pelayanan. Standar Penampilan dan standar layanan bagi petugas *frontliner* sangat mutlak diperlukan dan dilaksanakan, karena pada dasarnya petugas *frontliner*-lah yang berhadapan dan berinteraksi langsung dengan para nasabah. *Customer sevice* dan *teller* di Bank Syariah Indonesia KCP Pondok Pinang 2 mempunyai standar berpenampilan dan standar melayani nasabah dengan baik.

Standar penampilan dan Standar layanan di Bank Syariah Indonesia KCP Pondok Pinang 2 menurut SOP adalah sebagai berikut:

1. Standar Penampilan Umum

a. *Customer Service*

Dalam melayani seorang nasabah, *Customer Service* perlu melakukan hal-hal berikut:

1. Sikap *customer service* diawali dengan sikap mengawali pelayanan, yaitu dimana *customer service* menyambut nasabah yang datang ke mejanya dengan mengucapkan salam.
2. Sikap selama melayani, yaitu sikap *customer service* dalam melayani nasabah. *Customer service* harus bersikap penuh perhatian, sopan, cepat tanggap, empati dan selalu bersikap ingin membantu nasabah. Selain sikap yang ditunjukkan, *skill customer service* dalam melayani diantaranya adalah transparan mengenai informasi produk, jasa dan biaya kepada nasabah, *cross selling*, *handling complaint* dan *time delivery*.
3. Terakhir adalah sikap mengakhiri pelayanan, *customer service* mengakhiri pelayanan tersebut dengan memohon maaf dan mengucapkan terimakasih.

b. *Teller*

Dalam melayani seorang nasabah, *Teller* perlu melakukan hal-hal berikut:

1. *Greeting*, yaitu *teller* menyambut nasabah dengan mengucapkansalam dan tersenyum.
2. Sikap selama melayani, yaitu *teller* dalam melayani nasabah harus dengan penuh perhatian, sopan, empati, sopan dan selalu ingin membantu nasabah. Sedangkan *skill teller* dalam melayani adalah tentu ketelitian dalam

transaksi, meminta izin dalam menghitung uang nasabah, mengkonfirmasi kepada nasabah atas jumlah uang yang diberikan, dan *time delivery*.

3. Sikap mengakhiri pelayanan, *teller* mengakhiri pelayanan dengan memohon maaf dan mengucapkan terimakasih.

2. Standar Penampilan

Standar penampilan adalah standar penampilan karyawan bank sehari-sehari dalam melaksanakan tugasnya.⁴⁵ Adapun standar penampilan karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Pondok Pinang 2 adalah sebagai berikut :

1. Kebersihan badan (bau mulut, bau badan, wajah dan kerapihan tata rias dan kerapihan rambut, kebersihan dan kerapihan kuku, kebersihan dan kerapihan pakaian/sepatu).
2. Kerapihan berbusana (*profesional bankers*, sesuai syariah, rapih, sopan dan serasi).
3. Sepatu model pantofel berbahan kulit, warna gelap dan tertutup. Bagi perempuan tinggi sepatu 5-7 cm.
4. Aksesoris tidak berlebihan.
5. Kerapihan meja kerja dan konter (bersih dan rapi, tidak berdebu, tidak ada benda yang tidak semestinya, ada tanaman hidup, ada *name desk*).

⁴⁵ Hendrayani, *Menager Bank Syariah Indonesia, Waancara Pribadi*, Pondok Pinang 2, 28 September 2021.

Standar penampilan di atas menjadi pedoman bagi semua pegawai bank termasuk petugas *front liner*, artinya, setiap petugas yang bekerja harus mematuhi aturan tertulis tersebut. Apalagi bagi seorang *customer service* dan *teller*, mereka adalah orang-orang yang berhadapan dan berinteraksi langsung dengan para nasabah. Penampilan *customer service* dan *teller* harus sesuai syariah, rapih, bersih dan professional. Selalu menjaga kebersihan badan dan kerapihan meja kerja masing-masing. Bagi petugas wanita, penampilan wajah harus memakai *make-up* yang tidak berlebihan, memakai jilbab dengan warna yang sesuai dengan seragam, memakai sepatu pantofel dengan tinggi sepatu antara 5-7 cm dan tidak diperbolehkan memakai aksesoris berlebihan. Sedangkan untuk petugas laki-laki penampilan wajah haruslah bersih, rambut disisir rapi dan tidak boleh panjang, memakai dasi dan sepatu pantofel sesuai dengan SOP.

Oleh karena itu penanganan komplain nasabah serius, cepat dan tuntas. Terdapat beberapa hal penting yang perlu diperhatikan dalam mengatasi komplain yaitu:⁴⁶

1. Empati Kepada Nasabah

Empati merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan komplain. Dalam hal ini seorang pegawai bank dapat merasakan apa yang dirasakan nasabah.

2. Kecepatan Dalam memberikan Tanggapan

⁴⁶ Kasmir, Dasar – Dasar Pelayanan Prima, (Jakarta : PT Gramedia Utama, 2014), h. 98

Kecepatan dan ketepatan merupakan hal yang sangat penting dalam menangani komplain. Hal tersebut dapat meredakan atau menghilangkan informasi negatif dari nasabah.

3. Permintaan Maaf

Saat menangani komplain dari nasabah hendaknya pegawai bank mengucapkan permohonan maaf terlebih dahulu supaya nasabah merasa sedikit nasabah.

4. Perhatian

Perhatian merujuk pada interaksi antara pegawai bank dengan nasabah. Perhatian merupakan sebuah dimensi kepercayaan nasabah kepada pihak Bank Syariah Indonesia KCP Pondok Pinang 2. Sebagaimana ketentuan yang diatur dalam peraturan bank, bank wajib melakukan penanganan komplain yang diajukan oleh nasabah, termasuk penyelesaian dengan jangka waktu yang telah ditetapkan. Untuk menyelesaikan komplain, bank wajib menetapkan kebijakan dengan memiliki prosedur tertulis meliputi :

1. Penerimaan komplain
2. Penanganan dan penyelesaian komplain
3. Pemantauan komplain dan penyelesaian komplain

Pelayanan yang maksimal akan memberikan kenyamanan bagi nasabah serta dapat membuat nasabah menjadi loyal (netap terus menggunakan jasa dari perusahaan tersebut) serta dapat menumbuhkan rasa percaya nasabah kepada bank tersebut. Dengan melaksanakan budaya pelayanan prima, maka akan membuat

citra perusahaan meningkat, promosi bagi bank, menciptakan kesan pertama yang baik, meningkatkan daya saing, serta meningkatkan loyalitas nasabah. Pelayanan maksimal memiliki 4 unsur pokok diantaranya yaitu :

1. Kecepatan
2. Keramahan
3. Ketepatan
4. Kenyamanan

Ciri-ciri yang mendasar suatu layanan dikatakan sebagai ciri budaya layanan maksimal ,yaitu memiliki:

1. Sistem (*method*)
2. Perlengkapan operasional (*machines*)
3. Karyawan/pegawai yang professional.

Di dalam teori, prosedur *handling complaint* lebih merucut untuk perusahaan-perusahaan umum,⁴⁷ pencatatan keluhan juga dilakukan oleh staff pada langkah ke 2, lalu adanya keterlibatan yang lebih spesifik dengan kepala sub-unit dalam menangani keluhan. Sedangkan Bank Syariah Indonesia KCP Pondok Pinang 2, prosedur *handling customer complain* merucut untuk perusahaan berbasis perbankan dan mengacu pada standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Pencatatan keluhan dilakukan oleh *Customer Service* pada langkah ke 8 di CMS (*Complaint Manajemen System*), terdapat batas waktu penyelesaian, dan adanya arahan kepada nasabah untuk mengisi form pengaduan. Serta,

⁴⁷ Hendrayani, *Menager Bank Syariah Indonesia, Waancara Pribadi*, Pondok Pinang 2, 28 September 2021.

keterlibatan dari atasan hanya terjadi jika *Customer Service* tidak mampu untuk menangani keluhan. Namun, pada prinsipnya tujuan dari adanya prosedur *handling complain* adalah sama. Yaitu sama-sama untuk menangani keluhan dan demi tercapainya kepuasan nasabah atau pelanggan. Serta, Prosedur *Handling Customer Complain* di Bank Syariah Indonesia KCP Pondok Pinang 2. Cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya data bank *service monitor* (bsem) yang menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia berada di posisi KE-7 Bank Nasional RI.⁴⁸

No.	Standar Penampilan dan Layanan	Standar Keterangan
1.	<i>Customer service</i>	1. Sikap <i>customer service</i> diawali dengan sikap mengawali pelayanan, yaitu dimana <i>customer service</i> menyambut nasabah yang datang ke mejanya dengan mengucapkan salam. 2. Sikap selama melayani, yaitu sikap <i>customer service</i> dalam melayani nasabah. <i>Customer service</i> harus bersikap penuh perhatian, sopan, cepat tanggap, empati dan selalu bersikap ingin membantu nasabah. Selain sikap yang ditunjukkan,

⁴⁸ BSI, "Terus Tumbuh Bank Syariah Indonesia", diakses dari <https://www.idxchannel.com/banking/terus-bertambah-bank-syariah-indonesia-bsi-kini>

		<p><i>skill customer service</i> dalam melayani diantaranya adalah transparan mengenai informasi produk, jasa dan biaya kepada nasabah, <i>cross selling</i>, <i>handling complaint</i> dan <i>time delivery</i>.</p> <p>3. Terakhir adalah sikap mengakhiri pelayanan, <i>customer service</i> mengakhiri pelayanan tersebut dengan memohon maaf dan mengucapkan terimakasih.</p>
2.	<i>Teller</i>	<p>1. <i>Greeting</i>, yaitu <i>teller</i> menyambut nasabah dengan mengucapkan salam dan tersenyum.</p> <p>2. Sikap selama melayani, yaitu <i>teller</i> dalam melayani nasabah harus dengan penuh perhatian, sopan, empati, sopan dan selalu ingin membantu nasabah. Sedangkan skill <i>teller</i> dalam melayani adalah tentu ketelitian dalam transaksi, meminta izin dalam menghitung uang nasabah, mengkonfirmasi kepada nasabah atas jumlah uang yang diberikan, dan <i>time delivery</i>.</p>

		3. Sikap mengakhiri pelayanan, <i>teller</i> mengakhiri pelayanan dengan memohon maaf dan mengucapkan terimakasih.
3.	Standar Penampilan	<p>1. Kebersihan badan (bau mulut, bau badan, wajah dan kerapihan tata rias dan kerapihan rambut, kebersihan dan kerapihan kuku, kebersihan dan kerapihan pakaian/sepatu).</p> <p>2. Kerapihan berbusana (<i>profesional bankers</i>, sesuai syariah, rapih, sopan dan serasi).</p> <p>3. Sepatu model pantofel berbahan kulit, warna gelap dan tertutup. Bagi perempuan tinggi sepatu 5-7 cm.</p> <p>4. Aksesoris tidak berlebihan.</p> <p>5. Kerapihan meja kerja dan konter (bersih dan rapi, tidak berdebu, tidak ada benda yang tidak semestinya, ada tanaman hidup, ada <i>name desk</i>).</p>
4.	Penanganan Komplain	<p>1. Empati Kepada Nasabah</p> <p>Empati merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan komplain. Dalam hal ini seorang pegawai bank</p>

		<p>dapat merasakan apa yang dirasakan nasabah.</p> <p>2. Kecepatan Dalam memberikan Tanggapan</p> <p>Kecepatan dan ketepatan merupakan hal yang sangat penting dalam menangani komplain. Hal tersebut dapat meredakan atau menghilangkan informasi negatif dari nasabah.</p> <p>3. Permintaan Maaf</p> <p>Saat menangani komplain dari nasabah hendaknya pegawai bank mengucapkan permohonan maaf terlebih dahulu supaya nasabah merasa sedikit nasabah.</p> <p>4. Perhatian</p> <p>Perhatian merujuk pada interaksi antara pegawai bank dengan nasabah. Perhatian merupakan sebuah dimensi kepercayaan nasabah kepada pihak Bank Syariah Indonesia KCP Pondok Pinang 2. Sebagaimana ketentuan yang diatur dalam peraturan bank, bank wajib melakukan penanganan komplain yang diajukan oleh</p>
--	--	--

		<p>nasabah, termasuk penyelesaian dengan jangka waktu yang telah ditetapkan. Untuk menyelesaikan komplain, bank wajib menetapkan kebijakan dengan memiliki prosedur tertulis meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Penerimaan complain 6. Penanganan dan penyelesaian complain 7. Pemantauan komplain dan penyelesaian komplain
5.	Layanan Maksimal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecepatan 2. Keramahan 3. Ketepatan 4. Kenyamanan <p>Ciri-ciri yang mendasar suatu layanan dikatakan sebagai ciri budaya layanan maksimal ,yaitu memiliki:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem (<i>method</i>) 2. Perlengkapan operasional (<i>machines</i>) 3. Karyawan/pegawai yang professional.

Table 4.2 Standar Layanan dan Penampilan

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan dari pembahasan yang diuraikan, pertanyaan diatas maka dapat penulis simpulkan bahwa :

1. Ketika menangani komplain nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Pondok Pinang 2, *Customer Service* pada Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Pondok Pinang 2 sudah melakukan dengan sangat baik dan sesuai dengan prosedur-prosedur yang telah ada pada Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Pondok Pinang 2, namun juga tidak terhindar dari yang namanya komplain nasabah. Komplain nasabah adalah ungkapan ketidakpuasan dari seorang nasabah yang disebabkan adanya kerugian finansial maupun non finansial. Karena adanya keluhan, maka dibutuhkanlah cara menangani keluhan dari nasabah dengan standar layanan yang berlaku. Adapun komplain yang biasa sering *Customer Service* dan *teller* pada Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Pondok Pinang 2 yaitu kartu atm tertelan di mesin atm, kartu atm terbelokir, penarikan uang didalam mesin atm saldo berkurang tetapi uang tidak keluar, adapun komplain yang biasa teller terima yaitu salah input nominal ke rekening nasabah.

2. Penanganan keluhan di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Pondok Pinang 2 mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan oleh bank pusat. Sehingga dalam proses pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Pondok Pinang 2 dapat dipastikan telah memberikan pelayanan yang terbaik. Dalam memberikan pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Pondok Pinang 2 telah bersikap ramah (attitude), dan sesuai dengan (SOP) yang telah ditetapkan Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Pondok Pinang 2.

B. SARAN

Adapun saran yang dapat dijadikan masukan dari penulis mengenai hasil penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Dalam memberikan penanganan complain nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Pondok Pinang 2 sudah cukup baik, dan diperlukan untuk mempertahankan kualitas pelayanan tersebut, yang dipastikan penanganan yang diberikan sesuai SOP pihak pusat.
2. Disarankan kepada pihak Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Pondok Pinang 2 agar terus memantau dan meningkatkan kedisiplinan para pegawai bank demi menciptakan kualitas pelayanan serta menjaga nama baik perusahaan kepada para nasabah setianya.

JADWAL PENELITIAN

NO	Kegiatan	Bulan											
		Agustus				September				Oktober			
		Minggu Ke				Minggu Ke				Minggu Ke			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Observasi Awal (Berkaitan Dengan Judul Penelitian)												
2	Penyusunan Proposal												
3	Pembuatan Pedoman Observasi dan Wawancara												
4	Pengumpulan Data												
5	Analisis Data												
6	Pembuatan Laporan												
7	Penyempurnaan Laporan												
8	Pengandaan Laporan												
9	Ujian												

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku & Al-Qur'an

Al-Quran Dan Terjemahaannya.

Adya, Atep Barata. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo. 2004.

Arikunto. dan Purwadarminto. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka. 1996.

Fandy, Tjiptono. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Ofseet. 2001.

Fandy, Tjiptono. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi. Ed. 2004.

Fandy, Tjiptono. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: C.V Andi Offset. 2005.

Fandy, Tjiptono. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayu Media Publishing. 2006.

Fandy, Tjiptono. dan G, Chandra. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi. 2007.

Hafidudin, Didin. dan Hendri, Tanjung. *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*. Jakarta : Gema Insani Inpress. 2003.

Hasan, Iqbal. *Pokok– Pokok Materi Metodeologi Penelitian dan Aplikasinya*, Yogyakarta : Ghalia Indonesia. 2002.

Ikatan Bankir Indonesia. *Memahami Bisnis Bank Syariah*, Jakarta : PT Gramedia. 2014.

Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama. 2014.

Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada. 2011.

Matthew, Mikes. dan Huberman Michael. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : Universitas Indonesia Press. 1992.

Moleong, Lexy. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosda Karya. 2002.

- Muhammad. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Yogyakarta : Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN. 2005.
- Muhammad. *Pengantar Akuntansi Syari'ah*. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka. 1999.
- M. Ecols, Jhn. dan Hasan Shadily. *Kamus Inggris Indonesia*. Jakarta : Gramedia. 1996.
- Narbuko, Cholid. dan Achmadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Bumi Aksara. 1997.
- Nur M. Rianto Al- Arif. *Dasar – dasar Pemasaran Bank Syariah*. Jakarta : PT Gramedia. 2004.
- Philip, Kotler. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : STMG Desa Putra. 2002.
- Philip, Kotler. *Manajemen Pemasaran di Indonesia Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat. 2002.
- Purwadarminta,. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka. 1997.
- Shihab, Quraish. *Tafsir Al-Misbah: Pesan Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*. Cet. Ke-1. Jakarta: jl. Kertamukti. 2002.
- Shihab, Quraish. *Tafsir Al-Misbah: Pesan Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*. Cet. Ke-1. Jakarta: jl. Kertamukti. 2003.
- Suharsimi. *prosedur penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*. Jakarta : Rineka Cipta.. 2002.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif , Kuantitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta. 2017.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung : Alfabeta. 2018.
- Umar, Husein. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka. 2000.

B. Jurnal

- Andespa, Roni. *"Strategi Pelayanan Bank Konvensional dan Bank Syariah : Prioritas Pelayanan Fisik dan Empati"* *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*. No. 2. Vol.1. 2016.

- Hidayat, Rachmat. *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah bank Mandiri"*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. No. 1. Vol 11. 2014.
- Khalid. *"Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Unit Mapane"*. *Jurnal Ilmiah Administrasi*. No 1. Vol 11. 2018.
- Kumala, Ervin. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Mandiri KC Malang."**Jurnal Ekonomi Syariah*. No 2. Vol 2. 2017.
- Muhammad, Nasri. dan Tuti Hastuti. *"Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Lembaga Keuangan Syariah di Kota Malang."**Jurnal Manajemen dan Akuntansi*. No.3Vol 3. 2014.
- Najmudin, Mohammd. *Loyalitas Nasabah Terhadap Bank Syariah di Yogyakarta."**Jurnal Ekonomi Bisnis*. No 2. Vol 2.2011.
- Nur Dian, Mastuti. *"Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa."**Jurnal ilmiah GoInfotech*. No. 2. Vol 19. 2011.
- Prasetyo, Agus. *Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT BPR RUDO INDOBANK Semarang."**Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. No.1 Vol 11. 2015.
- Sanjayawati, Hilda. *"Perilaku Komplain, Penanganan Komplain dan Antribut Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan"*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*.vol.6 No.2 (2019),127.
- Singh, J, Consumer. *Complaint Intentions and Behaviour : Definitipn and Taxonimical Issue, Journal Of Marketing* 1998.
- Trisusanti, Yelly. *Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas pada Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru."**Jurnal Ekonomi Islam*. No. 2. Vol 4. 2017.
- Viona, Aprilya. *"Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Cabang Padang"*. *Jurnal Ekonomi*. No. 1. Vol 7. 2013.
- Winanta, Andri. *Pengaruh Harga dan Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Emersia di Banda Lampung."**Jurnal Manajemen Magister*. No2. Vol 2. 2011.

Yuli, Cantika. dan Budi. "Kualitas Layanan Bagi Nasabah Di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Malang" *JurnalHumanity*. No. 1. Vol 7. 2012.

C. Skripsi

Adriansyah. "Studi Komparatif Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan di Unit Costumer Service dan Teller Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Indah". Skripsi. Jakarta: UIN. 2013.

Azri, Muhammad Ramadana. "Analisis Prosedur Penanganan Komplain Nasabah". Skripsi. Medan:UMSU. 2009.

Adriyansyah. "Studi Komparatif Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan di Unit Costumer Service dan Teller". Penelitian Terdahulu. Jakarta: UIN. 2013.

Zakwan, Efendi. "Tingkat Kepuasan Nasabah Usaha Kecil Terhadap Pelayanan Pembiayaan Pada Bank Syariah Mandiri". Penelitian Terdahulu. Jakarta:UIN. 2000.

Humaeroh Siti. "Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembiayaan Hunian Syariah di Bank Muamalat". Penelitian Terdahulu. Jakarta:UIN. 2009.

Irham, Lynarbi. "Pengaruh Pelayanan Elektronik Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BNI Syariah". Penelitian Terdahulu. Jakarta:UIN. 2013.

Syahru. "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Kinerja Teller". Penelitian Terdahulu. Jakarta:UIN. 2011.

Hiliyahti, Min, Umayya. "Analisis tTingkat Kepuasaan Nasabah BMT Berbasis Pelayanan". Penelitian Terdahulu. Jakarta:UIN. 2009.

D. Internet

Contactus, "Sejarah Bank Syariah Indonesia", diakses dari [o](#), pada tanggal 24 September 2021 pukul 07.14.

BSI, "Sejarah Perseroan", diakses dari https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html, pada tanggal 24 September 2021 pukul 10.13.

Ihsan dwi putra, "Berdirinya Bank Syariah Indonesia", diakses dari <http://indonesiabaik.id/infogratis/berdirinya-bank-syariah-indonesia>, pada tanggal 24 September 2021 pukul 12.15.

- Cermati, “Sejarah dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia”, diakses dari <https://www.cermati.com/artikel/sejarah-dan-perkembangan-bank-syariah-di-indonesia>, pada tanggal 24 September 2021 pukul 15.01.
- Abdul, “Visi dan Misi”, diakses dari https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html, pada tanggal 24 September 2021 pukul 16:11.
- Lifepal, “Tabungan Bank Syariah Indonesia”, diakses dari <https://lifepal.co.id/media/tabungan-bank-syariah-indonesia>, pada tanggal 24 September 2021 pukul 17.12.
- BSI, “Tabungan Autosave Via BSI Mobile”, diakses dari <https://bsimobile.co.id/promo-/tabungan-autosave-via-bsi-mobile/>. Pada tanggal 24 September 2021 pukul 20.12.
- BSI, “Pilih-Pilih Tabungan Syariah di Bank Syariah Indonesia”, diakses dari <https://bsimobile.co.id/pilih-pilih-tabungan-syariah-di-bank-syariah-indonesia/>, pada tanggal 24 September 2021 pukul 20.19.
- BSI, “BSI Deposito Valas-Produk dan Layanan” diakses dari <https://www.google.co.id/>, pada tanggal 24 September 2021 pukul 20.12.
- BSI, “Beragam Produk Pembiayaan Syariah”, diakses dari <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/individu/>, pada tanggal 24 September 2021 pukul 21.20.
- Dunafintech, “Jenis-Jenis Produk Pinjam Bank Syariah Indonesia”, diakses dari <https://dunafintech.com/jenis-jenis-produk-pinjam-bank-syariah-indonesia/>, pada tanggal 24 September 2021 pukul 21.40.
- BSI, “BSI Multiguna Hasanah”, diakses dari <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/individu/161585739/>, pada tanggal 24 September 2021 pukul 21.51.
- BSI, “Terus Tumbuh Bank Syariah Indonesia”, diakses dari <https://www.idxchannel.com/banking/terus-bertambah-bank-syariah-indonesia-bsi-kini>



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

STATUS : BERAKREDITASI

Kampus FAI-UMJ, Jln. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan
 Telepon/Fax (021) 7441887, Homepage : <http://fai.umj.ac.id/>
 E-mail : faiumj@gmail.com. Kode Pos 15419

Nomor : 98/F.6.1-UMJ/IX/2021
 Lamp : 1 (satu) bundel
 Hal : Bimbingan Skripsi Mahasiswa

Jakarta, 14 Sy. 1443 H
 21 September 2021 M

Yth.
 Bapak Hanli Syaifullah, M.Si
 Dosen Pembimbing Skripsi
 Fakultas Agama Islam UMJ
 di
 Tempat

Assalamualaikum W.W.

Pimpinan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta mengharapkan kesediaan Bapak untuk menjadi pembimbing penulisan skripsi mahasiswa:

Nama : CHOIRUNISA DWI FARADINA
 Nomor Pokok : 2018570048
 Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah
 Jenjang : Strata Satu (S1)
 Judul : *Upaya Penanganan Komplain Pada Bank Syariah Indonesia*

Bersama ini dilampirkan proposal penulisan skripsi yang masih bersifat sementara dan perlu penyempurnaan. Kami mengharapkan agar proses bimbingan dapat diselesaikan paling lama 6 (enam) bulan.

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wabillahit Taufiq Walhidayah
Wassalamualaikum W.W



Kil Dekan I,

Dr. Saharsiwi, M.Pd.

Tembusan:
 1. Yth. Dekan (sebagai Laporan)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

STATUS : BERAKREDITASI

Kampus FAI-UMJ, Jln. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan
 Telepon/Fax (021) 7441887, Homepage : <http://fai.umj.ac.id/>
 E-mail : faiumj@gmail.com. Kode Pos 15419

Nomor : ³⁰F.6.-UMJ/XI/2021

Jakarta, 3 Rabiul Akhir 1443 H

Hal : Permohonan Riset/ Penelitian

8 November 2021 M

Kepada Yth.
 Pimpinan Bank Syariah Indonesia Jakarta Pondok Pinang 2
 Jl. Ciputat Raya No.16 Rt.3/9 Kebayoran Lama, Jakarta Selatan

Assalamu 'alaikum W. W.

Pimpinan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta mengharapkan kesediaan Bapak /Ibu agar mahasiswa kami:

Nama : CHOIRUNISA DWI FARADINA
 Nomor Pokok : 2018570048
 Tempat Tgl/Lahir : Bogor, 1 Juni 2000
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Jenjang : Strata Satu (SI)
 No. Telp : 081617806698

diperkenankan untuk melaksanakan riset/penelitian di tempat yang Bapak/Ibu pimpin. Penelitian/riset tersebut untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi yang berjudul:

"Upsaya Penggunaan Komplain Nasabah pada Bank Syariah Indonesia"

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik dari Bapak kami mengucapkan terimakasih.

Wabillahitaufig walhidayah
Wassalamu 'alaikum W. W.

a.n. Dekan,
 Wakil Dekan I,

 Dr. Suharniwi, M.Pd.

Tembusan:
 1. Dekan (Sebagai Laporan)

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
 Kantor Cabang Pondok Pinang
 Jakarta Pondok Pinang 2
 Jl. Ciputat Raya No. 16
 Pondok Pinang
 Jakarta Selatan 12310
 Indonesia
 T +62 21 2912 9402
 F +62 21 2912 9404
 www.bankbsi.co.id

SURAT KETERANGAN

No. 01/083-3/8160

Assalamu'alaikum Wr Wb

Yang bertanda tangan dibawah ini, Branch Manager Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Pondok Pinang 2 menerangkan bahwa:

Nama : Cholunisa Dwi Faradina
 NIM : 2018570048
 Fakultas/Jurusan : Agama Islam/Manajemen Perbankan Syariah
 Instansi : Universitas Muhammadiyah Jakarta

Yang tersebut diatas telah melakukan penelitian guna penyusunan skripsi pada tanggal 28-29 September 2021 dengan judul **"Upaya Penanganan Komplain Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia"**

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya

Wassalamu'alaikum Wr Wb.

Jakarta, 7 Oktober 2021

BSI BANK SYARIAH
 INDONESIA
 Hendravanj
 Branch Manager



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS AGAMA ISLAM**

STATUS : TERAKREDITASI

Kampus FAI-UMJ, Jl. KH. Ahmad Dahlan Cendekia Ciputat, Jakarta Selatan
Telp./Fax. : (021) 7441 887, Kontak@fai-umj.ac.id - Website : fai.umj.ac.id
E-mail : faiumj@gmail.com - Kode Pos 15419

LEMBAR KONSULTASI PENULISAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : CHOIRUNISA DWI FARADINA
No. Pokok : 2018570048
Judul Skripsi : Upaya Penanganan Komplain Nasabah Pada Bank Syariah
Indonesia
Pembimbing : Hamli Syaifullah, M.Si.
Tgl. Berakhir : 21 September 2021 s.d 21 Maret 2021

No.	Tanggal	Topik Permasalahan	Saran - saran	Paraf Pembimbing
①	22/9/2021	Bab 1-3	① Revisi Bab 1-3 sesuai arahan dari pembimbing. ② urut data-data laporan sebagai penunjangnya sesuai	
②	29/9/2021	Bab 1-3	Revisi sesuai arahan Lanjut Bab 4	
③	10-10-2021	Bab 1-5	Revisi Sesuai Arahan	
④	14-10-2021	Bab 1-5	Revisi Sesuai Arahan -	
5	21-10-2021	Bab 1-5	Acc untuk revisi dan/atau	

LAMPIRAN

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA DI KANTOR CABANG
PEMBANTU BANK SYARIAH INDONESIA PONDOK PINANG2

JUDUL : UPAYA PENANGANAN KOMPLAIN NASABAH
PADA KANTOR CABANG PEMBANTU BANK
SYARIAH INDONESIA PONDOK PINANG2

NARASUMBER : Hendrayani (manajer), shinta Febriyana (teller), Nur Diah
(Customer Service)

TEMPAT : Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pondok
Pinang 2

1. Jenis komplain seperti apa yang biasa sering *customer service* tangani ?

Jenis komplain yang biasa yang ditangani oleh *customer service* yaitu :
kartu atm nasabah terblokir, kartu atm nasabah tertelan di mesin atm,
penarikan uang nasabah didalam mesin atm saldo berkurang tetapi uang
tidak keluar.

2. Bagaimana sikap *customer service* saat menghadapi nasabah yang sedang menyampaikan komplain ?

Sikap yang di lakukan oleh *customer service* yaitu siap sesuai dengan
Standart Operasional Prosedur, dimana seorang *customer service*
mendengarkan dan menanggapi komplain-komplain dari nasabah.

3. Bagaimana prosedur atau langkah – langkah menyelesaikan
komplain nasabah ?

langkah-langkahnya sebagai berikut :

- a. Melakukan Standar Mengawali Layanan, yaitu *customer service* menyambut nasabah yang datang dengan mengucapkan salam dan tersenyum.
- b. Mendengarkan keluhan nasabah dengan penuh perhatian, artinya saat nasabah sedang mengungkapkan rasa kecewanya maka dengarkan dengan menunjukkan wajah yang penuh perhatian.
- c. Mengucapkan kalimat yang menyatakan empati. Setelah nasabah sudah selesai mengungkapkan keluhannya, seorang *customer service* harus mengucapkan kalimat-kalimat yang menunjukkan rasa.
- d. Empatinya kepada nasabah, seperti permintaan maaf dan dengan menunjukkan wajah yang penuh perhatian.
- e. Menanyakan kronologis permasalahan kepada nasabah, disini berarti *customer service* mengkonfirmasi bagaimana permasalahan tersebut terjadi. Meminta dan menggali informasi lebih detail agar keluhan yang sudah disampaikan nasabah, tidak salah pengertian.
- f. Verifikasi data dan Cek transaksi nasabah. Setelah masalah sudah dikonfirmasi dan sudah digali lebih dalam oleh *customer service*, maka langkah selanjutnya adalah meminta data nasabah untuk diverifikasi seperti: identitas nasabah, kartu atm, bukti transaksi.

- g. Memberikan Solusi kepada nasabah. Yaitu *customer service* memberikan penjelasan dan penyelesaian atas masalah yang terjadi, dengan pelan dan penuh perhatian serta dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah.
- h. *Service Recovery*, selanjutnya adalah berikan *service recovery* yaitu solusi alternatif dengan melakukan 3M (Menginformasikan, Menjelaskan, dan Mendorong).
- i. Setelah nasabah diberikan solusi dan penjelasan mengenai keluhannya, maka langkah selanjutnya adalah mengarahkan nasabah untuk mengisi Formulir Pengaduan Nasabah. Karena semua bentuk pengaduan nasabah wajib tercatat dalam formulir Pengaduan Nasabah dan *complaint management system*.
- j. Terakhir adalah lakukan standar mengakhiri layanan. Tentunya tetap dengan wajah yang penuh perhatian dan tersenyum kepada nasabah. Ucapkan maaf dan terimakasih.

4. Jenis keluhan seperti apa yang biasa teller terima ?

Keluhan yang biasa teller terima yaitu, salah input nominal ke rekening nasabah.

5. Bagaimana prosedur penanganannya ?

adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

- a. Menyampaikan permohonan maaf kepada nasabah.
- b. Membantu nasabah untuk mengisi formulir pengaduan untuk diisi oleh nasabah.

- c. Pihak *teller* memproses pengaduan dari nasabah tersebut dengan menginputkan kembali transaksi dengan jumlah nominal yang benar.
- d. Akhiri pelayanan dengan mengucapkan salam dan permohonan maaf.

LAMPIRAN
HASIL OBSERVASI DI BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR
CABANG PONDOK PINANG 2

NO	HAL YANG DIAMATI	KETERANGAN
1.	Mengenai <i>Customer Service</i> Bank Syariah Indonesia KCP Pondok pinang 2 handal dalam menangani nasabah	Sesuai dengan pengamatan yang penulis lakukan, yang mempunyai kesenjangan paling tinggi yaitu <i>Customer Service</i> Bank Syariah Indonesia KCP Pondok pinang 2 handal dalam menangani nasabah, dan pelayanan <i>Customer Service</i> Bank Syariah Indonesia KCP Pondok pinang 2 dengan cepat dan tepat dalam pelayanan.
2.	Hal yang perlu dipertahankan agar tetap unggul adalah mengenai ruang tunggu	Berdasarkan pengamatan penulis, mengenai agar tetap unggul ialah ruang tunggu yang bersih dan nyaman, kesopanan <i>Customer Service</i> Bank Syariah Indonesia KCP Pondok pinang 2 pada saat melayani nasabah, <i>Customer Service</i> yang jujur dan terpercaya dan keamanan dalam melakukan transaksi di Bank Syariah

LAMPIRAN

Foto kegiatan wawancara dengan *Customer Service*, *Teller* dan *Manajer Bank*

Syariah Indonesia KCP Pondok Pinang 2



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. DATA PRIBADI

Nama : Choirunisa Dwi Faradina
Tempat, Tgl Lahir : Bogor, 01 Juni 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Jl. H. Hannafi RT 003 RW 003 Kel.Serua, Kec.
Bojong Sari
Kewarganegaraan : Indonesia
Status : Belum Nikah
No. telepon/HP : 081617806698
Email : ichaafaradina@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

- 2006-2012 : SDN SERUA 02
- 2012-2015 : PONDOK PESANTREN AL-KARIMIYAH
- 2015-2018 : PONDOK PESANTREN AL-KARIMIYAH
- 2018-Sekarang : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA

C. PENGALAMA ORGANISASI

1. Ketua Bidang Kesenian Ikatan Pelajar Pondok Pesantren Al-karimiyah (2017-2018)
2. Anggota Paskibra Pondok Pesantren Al-Karimiyah (2013-2016)
3. Anggota Paduan Suara Pondok Pesantren Al-Karimiyah (2017-2018)
4. Anggota Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah Jakarta (2018-2020)
5. Anggota Himpunan Mahasiswa Manajemen Perbankan Syariah (2018-2020)
6. Anggota Seni Otonom Tera Senja Bidang Musik (2019-2020)