



**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENGELOLA
MANAJEMEN KOMPLAIN (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor
Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda)**

SKRIPSI

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

Disusun Oleh:

TAHSYA HAYATUNNUFUS

NPM: 2018570058

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA

1443 H/2022 M

LEMBAR PERNYATAAN (ORISINALITAS)

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tahsya Hayatunnufus
NPM : 201857058
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Agama Islam
Judul Skripsi : Peranan *Customer Service* Dalam Mengelola
Manajemen Komplain (Studi Kasus Bank Syariah
Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar
Muda).

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 di kemudian hari terbukti skripsi saya merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan ketentuan undang-undang dan aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Jakarta ini.

Demikianlah peraturan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 21 Zulhijah 1443 H
20 Juli 2022

Yang Menyatakan,



Tahsya Hayatunnufus

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “**Peranan *Customer Service* Dalam Mengelola Manajemen Komplain (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda)**” yang disusun oleh **Tahsya Hayatunnufus Nomor Pokok Mahasiswa: 2018570058**, Program Studi Perbankan Syariah telah disetujui untuk diajukan pada Sidang Skripsi Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Jakarta, 20 Juli 2022
Pembimbing



Drs. Fakhurrazi, M.A

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

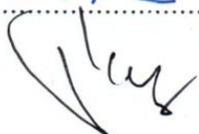
Skripsi yang berjudul “Peranan *Customer Service* Dalam Mengelola Manajemen Komplain (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda)” Disusun oleh Tahsya Hayatunnufus, Nomor Pokok Mahasiswa: 2018570058. Telah diterima dan disahkan dalam sidang skripsi (munaqasyah) Fakultas 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>1-9-2022</u>
<u>Dr. Suharsiwi, M.Pd</u> Sekertaris		<u>1-9-2022</u>
<u>Drs. Fakhurrazi, M.A.</u> Dosen Pembimbing		<u>29.8.22</u>
<u>Moh. Khoirul Anam, SE,M. Ak.</u> Penguji I		<u>30-08-22</u>
<u>Fatma Nurmulia M.Pd.</u> Penguji II		<u>29-08-2022</u>

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Program Studi Perbankan Syariah

Skripsi, 2 Maret 2022

Tahsya Hayatunnufus

2018570058

Peranan *Customer Service* Dalam Mengelola Manajemen Komplain (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda).

ABSTRAK

Tujuan dilakukannya penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana peranan *Customer Service* dalam mengelola manajemen komplain di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda. Banyaknya fasilitas yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda. Membuat nasabah tertarik untuk menggunakan layanan fasilitas tersebut, namun tidak jarang nasabah menemukan kesulitan pada saat menggunakan fasilitas yang didapatkan. Salah satunya yaitu kegagalan dalam bertransaksi yang mengakibatkan saldo terdebit pada saat melakukan penarikan atau transfer. Nasabah yang mengalami hal seperti ini tentu saja akan melakukan pengaduan kepada Bank. Pelayanan pengaduan ini tentunya akan di tangani oleh seorang *Customer Service* yang berperan penting dalam melayani pengaduan nasabah.

Jenis metode penelitian yang digunakan dalam Tugas Akhir ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan studi kasus.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Customer Service* memegang peranan penting dalam mengelola komplain dari nasabah karena *Customer Service* menjadi perantara antara nasabah yang mengajukan klaim. *Customer Service* juga berperan penting dalam mengelola emosi nasabah yang mengajukan klaim agar nasabah tersebut nantinya bisa tetap loyal Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda. Sedangkan implikasi dari mengelola manajemen komplain yang dilakukan oleh *Customer Service* sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah serta citra Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda. yang tetap positif di mata nasabah dan masyarakat.

Kata Kunci: *Customer Service*, Manajemen Komplain.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah *alamin*, 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 menyusun Penelitian Skripsi yang berjudul **“Peranan *Customer Service* Dalam Mengelola Manajemen Komplain Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda”** Penelitian Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan Gelar Sastra Satu (S1) Pada Program Studi Manajemen Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Tidak sedikit kendala yang dihadapi penulis dalam 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 terima kasih kepada pihak-pihak berikut:

1. Dr. Ma'mun Murod M.SI., Rektor Universitas Muhammadiyah Jakarta
2. Dr. Sopa, M.Ag. Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta
3. Dina Febriani, S.E., M.M., Selaku Ketua Program Studi Manajemen Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Jakarta

4. Drs. Fakhrurazi, M.A. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah mengorbankan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam proses bimbingan.
5. Kedua orang tua dan kakak, yang paling utama dan selalu memberikan do'a, dukungan, kasih sayang dan semangat di setiap langkah perjalanan penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan proposal ini dengan lancar dan tepat waktu.
6. Teman-teman seperjuangan Manajemen Perbankan Syariah Angkatan 2018 khususnya Manajemen Perbankan Syariah B, yang telah memberikan warna keceriaan selama kuliah.
7. Pihak-pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu, baik secara langsung maupun tidak langsung telah banyak membantu. Terima kasih untuk semua. Penulis sadar bahwa tanpa bantuan-bantuan tersebut, mungkin proposal ini tidak akan terselesaikan. Semoga budi baik mereka diterima Allah SWT dan diberikan ganjaran yang berlipat ganda.

Penulis menyadari bahwa penuisan 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 akan bermanfaat untuk semua pihak.

Jakarta, 21 Zulhijah 1443 H

20 Juli 2022 M

Tahsyah Hayatunnufus

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN (ORISINALITAS)

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus dan Sub Fokus Penelitian	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Deskripsi Konseptual Fokus dan Subfokus.....	9
1. Pengertian Perbankan Syariah.....	9
2. Pengertian <i>Customer Service</i>	10
a. Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i>	14
b. Peran <i>Customer Service</i>	19
c. Tanggung jawab <i>Customer Service</i>	20
d. Standar Sikap dan Penampilan <i>Customer Service</i>	20

e. Sikap Melayani Nasabah.....	23
f. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik	25
2. Manajemen Komplain	27
a. Definisi Manajemen	27
b. Fungsi Manajemen.....	29
c. Unsur-Unsur Manajemen.....	30
d. Definisi Komplain	31
e. Manajemen Komplain.....	34
B. Hasil Penelitian yang Relevan	37
BAB III.....	40
METODOLOGI PENELITIAN	40
A. Tujuan Operasional Penelitian	40
B. Tempat dan Waktu Penelitian	40
C. Latar Penelitian	40
D. Metode dan Prosedur Penelitian.....	41
E. Data Dan Sumber Data.....	42
F. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data.....	43
1. Wawancara 44	
2. Dokumentasi44	
G. Prosedur Analis Data.....	45
H. Validasi Data.....	46
1. Kredibilitas 46	
2. Transferabilitas	47
3. Depandabilitas	47
4. Konfirmabilitas	47
BAB IV	48
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia.....	48
1. Sejarah Bank Syariah Indonesia	48
2. Visi Misi Bank Syariah Indonesia.....	50
3. Lokasi Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Iskandar Muda.....	51

4. Struktur Organisasi.....	52
B. Temuan Penelitian.....	53
C. Pembahasan Temuan Penelitian.....	63
BAB V.....	77
KESIMPULAN DAN SARAN	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tugas <i>Customer Service</i>	17
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Iskandar Muda.....	52
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Bimbingan Skripsi

Lampiran 2 Lembar Konsultasi Skripsi

Lampiran 3 Surat Permohonan Riset/Penelitian

Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 5 Pedoman Wawancara

Lampiran 6 Hasil Wawancara

Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 8 Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank sebagai perusahaan di bidang jasa, pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah tujuan utama di perusahaan, jika tanpa pelanggan maka perusahaan tidak akan ada. Pelanggan adalah kunci untuk mencapai sebuah keuntungan. dalam jangka waktu yang panjang ini perusahaan senantiasa bertahan hidup dalam Persaingan bisnis global yaitu perusahaan yang terus berkembang dan melakukan perubahan dalam aktivitas layanan, operasi layanan atau inovasi produk untuk meningkatkan mutu kualitas.¹

Seperti kita ketahui, pada era sebelum 1980-an, berbagai perusahaan di bidang jasa kurang memperhatikan faktor *Customer Service*. Layanan pelanggan masih dianggap remeh dan diabaikan oleh pelanggan yang membutuhkan perusahaan. Seiring dengan perkembangan ekonomi Indonesia, serta kemajuan cara berpikir dan berperilaku masyarakat, pola yang serupa di atas semakin ditinggalkan. Kemajuan ekonomi telah menghasilkan persaingan yang lebih tinggi, berkat perusahaan mana yang mampu memastikan kepuasan pelanggan tersebut ialah yang akan mendapatkan simpati.²

¹ Nina Rachmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm 3-4.

² Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hlm 5.

Sumber daya manusia yang terlibat dalam proses penyampaian layanan merupakan peran yang sangat penting dalam menentukan layanan yang diberikan dan dalam menentukan sebuah persepsi pelanggan terhadap layanan yang berkaitan. Oleh karena itu, sumber daya manusia merupakan elemen yang sangat dibutuhkan dari penawaran layanan. Perbedaan utama antara perusahaan yang menghasilkan produk berupa barang dengan perusahaan penyedia jasa adalah pada pelayanan dimana perusahaan jasa berkomitmen untuk mengoptimalkan kualitas *Customer Service* kepada pelanggan. Tentunya sulit bagi perusahaan jasa untuk mencapai standar pelayanan yang sama di mata konsumen.

Layanan pelanggan atau *Customer Service* di bank adalah layanan yang diberikan oleh bank, kepada nasabah khususnya masyarakat umum yang berkaitan dengan bisnis dan operasional perbankan sehari-hari. Secara umum di bidang *Customer Service* tidak secara langsung memperhitungkan transaksi keuangan yang dilakukan oleh nasabah, tetapi membantu nasabah yang ingin berhubungan dengan bank. Peran *Customer Service* disini dapat diuraikan sebagai bidang yang sangat penting dari lini pertama perbankan, yaitu pelaku proses awal kegiatan perbankan yang berhubungan langsung dengan nasabah.³

³ Dyan Kusuma, 2010, *Peranan Customer Service Dalam Pelayanan Produk Dana Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surakarta*. Tugas Akhir. Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Dalam upaya meningkatkan layanan kepada nasabah *Customer Service* harus mampu melayani nasabah yang datang dengan cepat dan tepat, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, bertanggung jawab kepada setiap nasabah, cara berkomunikasi yang baik kepada setiap nasabah.⁴ Jika *Customer Service* bekerja dengan baik maka nasabah dan masyarakat akan merasa puas dan percaya, dimana kepercayaan masyarakat penting bagi Bank.

Oleh karena itu, jika ada nasabah yang mengalami kesulitan dengan produk-produk, operasional perbankan, atau nasabah yang mengeluhkan layanan perbankan yang kurang baik maka nasabah akan meneruskannya terlebih dahulu ke *Customer Service*. Tentunya *Customer Service* juga akan berusaha menangani dan mengelola keluhan nasabah. Dari proses manajemen komplain yang dilakukan *Customer Service* dalam menyelesaikan permasalahan nasabah, nasabah akan dapat melihat dan merasakan kepuasan atau ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan, dan nasabah juga akan mengevaluasi dan memilih tetap menjadi nasabah bank atau tidak.

Oleh dari itu, layanan harus dimulai dengan kebutuhan pelanggan dan diakhiri dengan kepuasan mereka dan persepsi positif terhadap kualitas layanan. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa, maka pelanggan (bukan produsen atau penyedia jasa)

⁴ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hal.9.

yang mengevaluasi tingkat kualitas jasa perusahaan. Tantangannya adalah penilaian kinerja layanan yang diterima konsumen bersifat subjektif, karena bergantung pada persepsi masing-masing orang.⁵

Jadi untuk meningkatkan kinerja perbankan dan kepercayaan nasabah, dikarenakan perbankan merupakan bank jasa, maka pelayanan yang diberikan harus dapat memberikan kepuasan atau kesenangan nasabah. Jika *Customer Service* mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabah maka nasabah akan tetap menaruh rasa percaya kepada pihak bank untuk mempercayakan menyimpan dana di Bank Syariah tanpa ada rasa ragu.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian tentang bagaimana langkah-langkah yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda yang berjudul **“Peranan *Customer Service* dalam Mengelola Manajemen Komplain (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda)”**

B. Fokus dan Sub Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka fokus penelitian ini yaitu peranan *customer service* dalam mengelola manajemen komplain dengan mengkaji lebih dalam upaya menangani dan menyelesaikan keluhan atau

⁵ Fandy Tjiptono. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Alfabeta, 2012), hlm. 157.

masalah yang dihadapi oleh nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda.

Untuk subfokus penelitian, yang termasuk dalam permasalahan ini yaitu langkah atau cara yang digunakan untuk mengelola manajemen komplain pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda.

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 rumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana peranan *Customer Service* dalam mengelola manajemen komplain nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Iskandar Muda?
2. Bagaimana implikasi pengelolaan manajemen komplain yang dilakukan oleh *Customer Service* terhadap Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peranan *Customer Service* dalam mengelola manajemen komplain di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin diperoleh dalam penelitian ini dan diharapkan dapat berguna dan bermanfaat pada perkembangan ilmu pengetahuan secara teoritis dan praktis.

1. Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap kemajuan pelayanan yang diberikan oleh pihak perbankan kepada nasabah khususnya pada etika pelayanan Perbankan Syariah yang dilakukan saat melakukan pelayanan kepada nasabah, sehingga *Customer Service* dapat melakukan pelayanan yang lebih baik lagi terhadap nasabah, dan dapat meningkatkan kepuasan nasabah atas pemberian solusi atas kendala yang sedang dihadapi dengan cepat dan tepat.

2. Manfaat Secara Praktis

a. Lembaga

1) Bagi *Customer Service*

Diharapkan nantinya *Customer Service* mampu memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan etika pelayanan nasabah dan SOP yang sudah ada di perbankan sehingga nasabah akan merasa puas dengan

pelayanan yang diberikan oleh pihak Perbankan Syariah

2) Bagi Bank Syariah Indonesia

Diharapkan pihak Bank Syariah Indonesia mampu mempertahankan etika pelayanan yang baik kepada nasabah tanpa membandingkan antar nasabah.

F. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri dari latar belakang masalah yang merupakan dasar penulisan ini, fokus dan subfokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA,

Dalam bab ini dijelaskan tentang deskripsi teori serta menjelaskan penelitian terdahulu yang relevan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN,

Bab ini dijelaskan mengenai metode dan Langkah-langkah penelitian yang meliputi tujuan operasional penelitian, waktu dan tempat penelitian, latar/*setting* penelitian, metode dan prosedur penelitian, data dan sumber data, Teknik dan prosedur pengumpulan data, prosedur analisis data, dan

pemeriksaan keabsahan data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum perusahaan seperti sejarah perusahaan, visi misi, struktur organisasi, produk dan jasa layanan, serta membahas tentang hasil temuan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dan saran-saran yang mengenai penelitian ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Deskripsi Konseptual Fokus dan Subfokus

1. Pengertian Perbankan Syariah

Bank merupakan entitas yang melakukan penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau dengan istilah lain melaksanakan fungsi intermediasi keuangan. Dalam UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah menjelaskan bahwa Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta tata cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.⁶

Dalam sistem operasional bank syariah memberikan layanan bebas bunga kepada para nasabahnya, sebab penarikan bunga dilarang dalam semua bentuk transaksi apapun. Bank syariah tidak mengenal yang namanya sistem bunga, baik itu bunga yang diperoleh dari nasabah yang meminjam uang atau bunga yang diperoleh dari nasabah yang meminjam uang atau bunga yang dibayar kepada penyimpan dana di bank syariah. Dalam bank syariah hanya mengenal riba atau bagi hasil pada semua akad

⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah Bab 1 Pasal 1

yang dipraktekkan dalam bank syariah.⁷ Dengan menggunakan sistem bagi hasil ini maka akan menghindari resiko kerugian yang harus ditanggung oleh salah satu pihak. Selain itu bank syariah secara aktif turut berpartisipasi dalam mencapai sasaran dan tujuan dari ekonomi Islam yang berorientasi pada kesejahteraan sosial.⁸

2. Pengertian *Customer Service*

Kata *Customer Service* berasal dari dua kata yaitu “*Customer*” yang berarti Pelanggan dan “*Service*” yang mengandung arti pelayanan. Secara umum, pengertian *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan dan dapat memenuhi segala keinginan dan kebutuhan nasabah. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima komplain atau masalah yang sedang dihadapi oleh nasabah.⁹ Jadi pengertian *Customer Service* adalah sebuah unit kerja yang bertugas untuk melayani nasabah atau calon nasabah. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan berdasarkan informasi dan pelayanan jasa yang bertujuan untuk memberikan kepuasan dan dapat memenuhi keinginan dan keperluan nasabah.

⁷ Ibid., hlm. 27.

⁸ Ascarya dan Diana Yumanita, *Bank Syariah: Gambaran Umum*, (Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PSSK) Bank Indonesia, 2005), hlm.4.

⁹ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm, 180.

Menurut Waworuntu dalam bukunya yang berjudul “Dasar-Dasar Ketrampilan Melayani Nasabah Bank” menyebutkan istilah *Customer Service* diartikan sebagai pelayanan pelanggan. Pelayanan nasabah dapat diberikan oleh berbagai pihak baik *Customer Service* atau Teller. Artinya memang ada bagian yang khusus melayani nasabah dengan nama *Customer Service*.

Customer Service merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan peranan bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank. Sesuai dengan fungsinya, *Customer Service* diharapkan dapat melakukan “*One Step Service*” yang artinya nasabah cukup menghubungi bagian *Customer Service* dalam berhubungan dengan bank. Selanjutnya *Customer Service* akan menjalankan atau mengerjakan kebutuhan nasabah tersebut dengan menghubungi bagian yang terkait. Hal ini akan meningkatkan kepuasan nasabah karena merasa kepentingannya dilaksanakan dengan rasa penuh tanggung jawab. Dalam kedudukannya sebagai *centre and contact point* antara bank dengan nasabah, *Customer Service* harus mengetahui secara umum dan luas bentuk-bentuk pelayanan jasa dan produk bank dengan baik.

Pekerjaan *Customer Service* dikategorikan sebagai pekerjaan pokok, karena melalui pekerjaan tersebut terdapat interaksi awal antara bank dengan

nasabah untuk melakukan pembukaan rekening simpanan atau memperoleh informasi mengenai produk dan aktivitas tertentu bank. Pekerjaan *Customer Service* juga berkaitan dengan penerapan prinsip kehati-hatian melalui penerapan *Know Your Customer* (KYC) dan *Anti Money Lundering*, pelaksanaan edukasi kepada nasabah agar nasabah memiliki pemahaman yang memadai mengenai produk atau aktivitas bank, pemeliharaan nasabah untuk menjamin kelangsungan usaha suatu bank, dan perlindungan terhadap hak dan kepentingan nasabah dan konsumen perbankan, khususnya terkait dengan kerahasiaan data nasabah. Dengan demikian, apabila pekerjaan tersebut tidak ada, kegiatan bank akan sangat terganggu atau tidak terlaksana sebagaimana mestinya.¹⁰

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah, perbankan perlu menjaga citra positif di mata masyarakat. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, pelayanan dan keamanan. Untuk meningkatkan citra perbankan, bank perlu mempersiapkan pegawai yang mampu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan diharapkan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah termasuk *Customer Service*.¹¹

¹⁰ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 64-65.

¹¹ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Prenada Medja, 2005), hlm.201.

Untuk menjadi seorang *Customer Service* bank, diperlukan beberapa persyaratan khusus. Artinya rekrutmen dan seleksi pegawai terlihat berbeda dengan bagian yang lainnya. Sebelum mulai bekerja, *Customer Service* juga harus menjalani pelatihan peraturan khusus sebelum menjalankan tugas mereka. Tugas *Customer Service* tidaklah mudah, karena *Customer Service* bukanlah pekerjaan yang mudah. Sebab pekerjaan ini harus dilakukan dengan penuh keterampilan, ketangkasan dan kesabaran. Oleh karena itu, tidak semua orang bisa menjadi *Customer Service*.

Secara umum pengertian *Customer Service* adalah segala aktivitas yang diperuntukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Jadi pada hakikatnya, *Customer Service* memenuhi seluruh kebutuhan nasabah dengan memuaskan. Pelayanan yang diberikan diantaranya menerima pengaduan atau persoalan yang dihadapi nasabah. *Customer Service* harus pandai mencari solusi untuk memecahkan masalah yang dihadapi nasabah.¹²

¹² Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm.180.

a. Fungsi dan Tugas *Customer Service*

1) Fungsi *Customer Service*

Sebagai seorang dari *Customer Service*, senantiasa mengerjakan fungsi dan tugas yang sudah ditetapkan. Fungsi dan tugas ini harus dilakukan dengan cara sebaik mungkin, kemudian *Customer Service* harus bertanggung jawab dari awal hingga akhir suatu pelayanan nasabah.

Fungsi *Customer Service* yang harus benar-benar dipahami sehingga seorang *Customer Service* dapat menjalankan tugasnya secara prima.¹³ Dalam praktiknya *Customer Service* mempunyai fungsi sebagai berikut :

a) Sebagai Resepsionis

Artinya seorang *Customer Service* berperan sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Tamu yang dimaksud adalah nasabah yang datang ke bank. Fungsinya untuk menangani pertanyaan yang diajukan oleh nasabah dan untuk menyampaikan informasi yang diinginkan secara lengkap. Selain itu *Customer Service* harus ramah, sopan dan menyenangkan ketika menerima tamu.

b) Sebagai Deskman

¹³ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Prenada Media, 2005), hlm.202.

Artinya seorang *Customer Service* aktif sebagai orang yang menangani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Artinya jika nasabah yang telah mendapatkan informasi lengkap bermaksud untuk kemudian melakukan transaksi, petugas *Customer Service* melayani nasabah untuk mengisi permintaan seperti formulir, slip atau lainnya. Layanan yang diantaranya menyampaikan arahan serta petunjuk cara melengkapi aplikasi sampai selesai, dan prosedur transaksi yang diinginkan.

c) Sebagai Salesman

Artinya *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. Menjual produk artinya menawarkan produk bank kepada setiap calon nasabah yang datang ke bank. Dalam hal ini *Customer Service* harus pandai meyakinkan nasabah agar mau membeli produk yang ditawarkan.

d) Sebagai *Customer Service Officer*

Yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan semua nasabah, termasuk merayu atau membujuk nasabah agar tetap bertahan dengan bank ketika menemui masalah. Fungsi

sebagai *Customer Service officer* dicapai dengan berbagai cara, misalnya melalui telepon atau secara langsung.

e) Sebagai Komunikator

Customer Service beroperasi menjadi orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang dimiliki bank dengan pelanggan. *Customer Service* juga merupakan corong bank kepada nasabah.¹⁴

Dapat disimpulkan bahwa *Customer Service* di tempat peneliti melakukan penelitiannya menjalankan tugas dan fungsinya sebagai *Customer Service*, dibuktikan dengan penanganan pengaduan nasabah yang ramah, sopan, sabar dan tanggap. Selain dapat menjelaskan kepada nasabah produk dan aplikasi yang dimiliki bank. Apalagi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda dalam tugasnya dan bertindak sebagai komunikator *Customer Service* juga sangat jelas dalam menyampaikan pengaduan nasabah ke bank dan sebaliknya.

2) Tugas Customer Service

Tugas dari seorang *Customer Service* pada hakikatnya adalah penerapan fungsi yang telah disebutkan di atas dan tugas ini nantinya yang akan

¹⁴ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hlm.183.

dijumpai oleh nasabah dalam kegiatan sehari-hari seorang petugas *Customer Service*.

Berikut ini **tabel 2.1.** yang menjelaskan mengenai perincian tugas yang harus dilakukan oleh seorang *Customer Service* :

Jenis Tugas	Detail Perincian Tugas
Pembukaan,	<ul style="list-style-type: none"> • Menerima permohonan pembukaan/penutupan rekening, serta pemberian/pencabutan fasilitas. • Memeriksa kelengkapan dan kebenaran pengisian fasilitas • Melakukan aktivitas PIN dari kartu yang terkait dengan rekening dan telah diserahkan dengan nasabah • Menyerahkan bukti kepemilikan rekening, kartu yang terkait dengan rekening, dan bilyet deposito kepada nasabah
Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan penjelasan/informasi kepada nasabah mengenai: <ol style="list-style-type: none"> 1. Produk dan jasa bank 2. Cara mengisi formulir transaksi bank • “<i>Cross Selling</i>” produk dan jasa bank
Pelayanan	Menerima keluhan nasabah, mencatat atau mengadministrasikan, meneruskan dan memonitoring ke unit kerja terkait, serta menginformasikan penyelesaian keluhan nasabah

Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Mengarahkan nasabah ke tempat yang sesuai dengan tujuannya. • Melayani nasabah untuk : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pertanyaan saldo dan mutasi rekening 2. Pengambilan rekening Koran, SP Deposito, dll. • Melakukan pencetakan buku tabungan • Memproses permohonan dan pencabutan status blokir, stop bayar, dan buku hilang.
Pekerjaan	<ul style="list-style-type: none"> • Menyiapkan dan mengelola buku tabungan • Memonitor persediaan brosur dan slip transaksi • Menyimpan kartu yang terkait dengan rekening yang telah dicetak untuk diserahkan kepada nasabah
Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Menggali kebutuhan nasabah/calon nasabah • Memberikan informasi solusi atas masalah kepada nasabah/calon nasabah melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan informasi yang jelas dan tepat sesuai kebutuhan nasabah 2. Memberikan solusi produk/layanan yang sesuai dengan nasabah • Membuat referensi dan konfirmasi saldo berdasarkan permohonan dari nasabah • Mencarikan alternatif solusi yang belum bisa diselesaikan serta memastikan bahwa masalah tersebut ditindaklanjuti sampai tuntas.

b. Peran Customer Service

Seorang *Customer Service* berperan dalam melakukan pelayanan yang terbaik pada nasabah yang ingin bertransaksi dengan bank dan berusaha menarik minat calon nasabah dengan cara meyakinkan calon nasabah dengan berbagai cara. Secara umum, peran *Customer Service* bank adalah sebagai berikut:

- a) Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah. Dengan cara *pertama*, menjalin ikatan hubungan emosional dengan pelanggan perusahaan. *Kedua*, memelihara hubungan baik dengan nasabah seperti ingat nama dan alamat. *Ketiga*, meningkatkan kenyamanan dan kecepatan pelayanan. *Keempat*, dengan pelayanan yang memuaskan.
- b) Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Dengan cara *pertama*, dari kalangan teman dan keluarga sendiri. *Kedua*, kesediaan pelanggan yang puas dengan pelayanan maka mereka akan merekomendasikan perbankan kita ke teman dan kolega mereka. *Ketiga*, melakukan *follow up*.

c. Tanggung jawab Customer Service

Dalam melakukan tanggung jawab di perbankan, seorang *Customer Service* mempunyai tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya, antara lain sebagai berikut:

- 1) Secara efektif memberikan kualitas operasi dan layanan bank yang telah ada dan yang akan diterapkan
- 2) Melakukan koordinasi dan bekerja sama dengan bagian lainnya dalam memproses dan meningkatkan kualitas layanan yang bank
- 3) Sebagai penghubung antara nasabah/calon nasabah dengan bagian-bagian yang terkait dan batasan di atas wewenangnya
- 4) Menjamin tetap terjadinya hubungan yang baik dan memuaskan bagi para nasabah
- 5) Memberikan informasi mengenai semua jenis produk dan jasa bank termasuk manfaat dan keuntungan bagi nasabah.

d. Standar Sikap dan Penampilan *Customer Service*

Standar penampilan petugas diperlukan guna membangun keyakinan bagi nasabah dan image positif bagi perusahaan, berikut ini adalah penampilan yang biasanya diatur dalam standar pada masing-masing bank.

1) Penampilan diri

Seorang *Customer Service* harus mengenakan pakaian yang sepaan dengan kombinasi yang menarik. Penampilan seorang *Customer Service* harus mengenakan pakaian yang rapih, bersih dan terlihat menarik. Pelaksanaan standar penampilan ini berkaitan erat dengan faktor-faktor atau kegiatan diantaranya:

- a) Memelihara personal *hygine*, di lingkungan dan perusahaan
- b) Mengidentifikasi sikap tubuh
- c) Intonasi suara yang baik

2) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum dalam melayani nasabah

Seorang nasabah akan merasa nyaman dan puas apabila dilayani dengan sikap bersahabat, akrab dan penuh percaya diri, oleh karena itu seorang petugas *Customer Service* harus optimis serta tidak ragu dalam bertindak yakni memiliki kepercayaan yang tinggi sehingga mampu memberikan layanan yang optimal.

3) Menyapa dengan lembut, dan berusaha menyebutkan nama jika kenal

Seseorang yang disapa dengan menggunakan nama akan merasa tersanjung dan dihormati serta dihargai, oleh karena itu pada saat

nasabah datang, petugas *Customer Service* harus segera menyapa dan usahakan menyapa dengan menyebut namanya.

- 4) bersikap tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.

Customer Service harus berusaha melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan dalam bersikap, menghormati nasabah serta tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan nasabahnya. Memberikan pandangan mata selalu kepada nasabah pada saat berbicara.

- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Dalam berkomunikasi dengan nasabah, seorang *Customer Service* dituntut untuk menggunakan bahasa yang baik dan benar. Suara yang harus jelas, dalam arti mudah dipahami serta tidak menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami dan dimengerti oleh nasabah.

- 6) Hindari menyela saat pembicaraan

Pada saat sedang berbicara, *Customer Service* harus menghindari untuk memotong atau menyela pembicaraan, dan menghindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung

perasaan nasabah, apabila terjadi sesuatu usahan untuk menghindari perdebatan dengan nasabah.¹⁵

Seorang *Customer Service* diusahakan untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabahnya. Agar layanan yang diberikan mampu memuaskan nasabah, lalu *Customer Service* perlu memiliki landasan layanan yang kokoh. Layanan yang diberikan akan berkualitas tinggi jika dasar-dasar layanan diterapkan pada setiap *Customer Service*.

e. Sikap Melayani Nasabah

Apabila dasar-dasar sebagai *Customer Service* sudah di pahami maka selanjutnya yaitu langkah atau sikap melayani nasabah pun harus diperhatikan. Sikap yang kurang baik akan berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang diberikan.

Berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah:

1) Beri kesempatan nasasabah berbicara

Berarti petugas *Customer Service* berarti memberi nasabah kesempatan untuk menyampaikan keluhan atau sekadar

¹⁵ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan,...*, hlm 70-74

mengungkapkan keinginan. Dalam hal ini, *Customer Service* harus dapat mendengarkan dengan baik dan mencoba memahami keinginan pelanggan.

2) Dengarkan baik-baik

Selama nasabah mengutarakan pendapatnya, *Customer Service* mendengarkan tanpa melakukan gerakan apa pun yang dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan yang tidak sopan.

3) Jangan menyela pembicaraan

Sebelum nasabah selesai berbicara, jangan memutus percakapan nasabah, usahakan untuk nasabah benar-benar mengakhiri penjelasan atau keluhannya.

4) Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara

Pertanyaan dapat diajukan kepada nasabah setelah nasabah selesai berbicara. Pertanyaan harus diajukan dalam bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

5) Jangan marah dan mudah tersinggung

Cara bicara, sikap, atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah. Kemudian *Customer Service* jangan muah marah terhadap nasabah usahakan tetap tenang dan sabar dalam melayani.¹⁶

f. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik

Setiap bank selalu ingin dianggap yang terbaik dimata nasabahnya. Nasabah pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang terbaik ini harus segera dapat dipenuhi oleh bank sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal.

Berikut beberapa ciri pelayanan yang baik :

1) Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Nasabah ingin dilayani dengan cara terbaik. Dalam rangka melayani nasabah, salah satu hal terpenting yang harus diperhatikan adalah sarana dan prasarana bank. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki, udara dalam kamar juga harus tenang, tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana tersebut akan membuat nasabah betah saat mengantri.

¹⁶ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Prananda Media, 2005), hlm.208-209.

2) Karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah juga tergantung pada karyawan atau petugas yang melayaninya. Selain itu, *Customer Service* harus fleksibel, pandai bicara, dan menyenangkan. Untuk melakukan semua ini maka, harus menjalani pendidikan dan pelatihan khusus sebelum menjadi bagian dari *Customer Service*

3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah

Dalam menjalankan aktivitas pelayanan, pegawai *Customer Service* harus bisa melayani dengan baik, nasabah akan puas jika petugas bertanggung jawab atas pekerjaannya.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Saat melayani nasabah, petugas harus mengikuti prosedur. Pelayanan yang diberikan mengikuti jadwal beberapa pekerjaan dan tidak melakukan kesalahan dalam artian pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

5) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga rahasia bank identik dengan menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu, petugas harus bisa melindungi rahasia nasabah

dari siapapun. Rahasia bank adalah ukuran kepercayaan nasabah pada suatu bank.¹⁷

2. Manajemen Komplain

a. Definisi Manajemen

Kata manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengelola, menata, mengurus, mengatur, melaksanakan dan mengendalikan.¹⁸ Untuk mengetahui dan memahami lebih jauh pengertian manajemen maka diberikan definisi manajemen yang dikemukakan oleh beberapa ahli.

Menurut James A.F Stoner dalam buku H. Anton Athoillah, manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian upaya dari anggota organisasi serta penggunaan sumber daya yang ada pada organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.¹⁹

Menurut Andrew F. Sikula dalam buku H. Malayu Hasibuan, manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan,

¹⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Prananda Media, 2005), hlm.209-211.

¹⁸ H. Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 2.

¹⁹ H.M.Anton Athoillah, M.M., *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: Pustaka Setia, 2010), hlm. 16.

pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, permotivasi, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien.²⁰

Menurut G.R Terry dalam buku H. Malayu Hasibuan, manajemen adalah suatu proses yang khas terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.²¹

Menurut Ricky W. Griffin Manajemen adalah sebuah proses pengorganisasian, pengkoordinasian, perencanaan dan pengontrolan sumber daya agar dapat mencapai sasaran secara efisien dan efektif.

Menurut P. Robbins dan Mary Coulter Manajemen merupakan proses pengkoordinasian kegiatan – kegiatan pekerjaan sehingga pekerjaan tersebut terselesaikan secara efektif dan efisien dengan melalui orang lain.

Pengertian manajemen diatas dapat dikatakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu.

²⁰ *Ibid*, hlm. 2.

²¹ *Ibid*, hlm. 2-3.

Manajemen sebagai ilmu dimaksudkan bahwa manajemen dapat dipelajari dan menjadi salah satu cabang ilmu pengetahuan, dapat diterapkan untuk memecahkan persoalan-persoalan dalam perusahaan.²²

b. Fungsi Manajemen

Beberapa fungsi manajemen pada intinya dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) *Planning*

Planning adalah mengembangkan strategi menyeluruh untuk mencapai tujuan dan mengembangkan hierarki komprehensif dari rencana untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kegiatan untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

2) *Organizing*

Pengorganisasian suatu proses penentuan, pengelompokan, dan peraturan bermacam-macam aktivitas dengan mengkoordinir dan mengumpulkan sumber daya, serta memnetukan wewenang secara realtif yang di delegasikan kepaa anggota organisasi agar tujuan dapat dicapai secara efektif dan efisien.

3) *Leading*

²² I Komang Ardana, Ni Wayan Mujiati, I Wayan Mudiarta Utama, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm. 4.

Memimpin untuk mengarahkan dan mengkoordinasikan orang untuk menjalankan pekerjaan agar tujuan dapat dicapai.

4) *Actuating*

Fungsi manajemen tidak akan berjalan sebagaimana mestinya tanpa adanya unsur penggerakan atau pengarahan, sebagai tindak lanjut dari proses perencanaan, pengorganisasian, dan sampai ke proses penggerakan.

5) *Controlling*

Proses pengawasan dan pengendalian peforma perusahaan untuk memastikan bahwa jalannya perusahaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

c. Unsur-Unsur Manajemen

Manajemen terdiri dari enam unsur yang bisa disebut dengan 6M yaitu sebagai berikut:

- 1) *Man*, yaitu tenaga kerja manusia, baik tenaga kerja pimpinan maupun tenaga kerja operasional / pelaksana.
- 2) *Money*, yaitu uang yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
- 3) *Materials*, yaitu bahan-bahan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

- 4) *Machines*, yaitu mesin-mesin / alat-alat yang diperlukan atau dipergunakan untuk mencapai tujuan.
- 5) *Market*, yaitu pasar untuk menjual barang dan jasa-jasa yang dihasilkan.

d. Definisi Komplain

Alasan pelanggan mengeluh pada umumnya adalah karena mereka merasa tidak puas atas jasa yang diberikan sehingga berakibat pada pelanggan yang menuntut atas ketidakpuasan pelayanan yang diberikan karena pelayanan merupakan aspek yang sangat penting untuk diberikan, jika pelayanan baik maka pelanggan akan mengapresiasi dan merasa puas atas layanan yang diberikan atau sebaliknya, jika pelayanan tersebut dirasa kurang baik maka akan berakhir pada protes (ketidakpuasan) atau yang disebut sebagai komplain.

Pada perusahaan jasa khususnya bank, kesalahan, kegagalan dan keluhan tidak dapat dihindari. Komplain kerap memiliki konotasi negatif bagi kedua belah pihak, perusahaan dan konsumen. Konsep manajemen komplain adalah sarana yang dapat digunakan untuk menjalin komunikasi dengan pelanggan dan mendapatkan umpan

balik tentang kepuasan nasabah terhadap layanan khususnya Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda.

Secara umum komplain atau keluhan adalah informasi yang diberikan oleh pihak kedua karena adanya rasa perbedaan dalam menerima produk atau layanan. Setiap konsumen yang tidak puas dengan kinerja perusahaan jasa atau karyawan bank akan bertindak berbeda, ada yang diam, ada yang mengeluh. Nasabah akan mengungkapkan keluhan apabila merasa keluhan yang disampaikan mendapat tanggapan positif dan tidak menyita banyak waktu serta biaya. Sebaliknya jika penanganan keluhan tidak praktis maka pelanggan/nasabah akan memilih untuk tidak mengungkapkannya.

Keluhan sering dipandang buruk bagi kehidupan perusahaan, sehingga banyak pihak yang berusaha menutupi atau mengabaikannya, padahal keluhan menjadi peringatan yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas perusahaan/perbankan. Dengan kemampuan mengelola dan merespon keluhan dapat menjadikan kunci keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan, yaitu meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, bahkan dapat meningkatkan keuntungan.

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 layanan.²³ Dalam perbankan, keluhan disebabkan oleh adanya kerugian finansial pada seorang nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank.²⁴

Komplain pada hakikatnya adalah suatu pernyataan formal yang dibuat oleh nasabah tentang ketidakpuasan atas salah satu unsur pelayanan yang dialami. Ketidakpuasan ini berhubungan dengan kurangnya pelayanan, yaitu persepsi nasabah tentang ketidakmampuan aspek-aspek tertentu dari pelayanan untuk memenuhi harapan-harapan dari pelanggan.²⁵

Setelah perusahaan dapat mengenal komplain nasabah dengan baik tentunya perusahaan harus menangani komplain tersebut. Jika perusahaan tidak dapat menangani komplain nasabah dengan baik maka nasabah akan kabur dari perusahaan dan berpindah ke perusahaan lain hal ini akan mengurangi pendapatan pada perusahaan, selain itu kemungkinan besar nasabah akan membagi ceritanya kepada orang lain dan dapat merugikan perusahaan. Karena sudah kehilangan nasabah lama dan akan kehilangan calon nasabah yang baru, maka sangat di

²³ Akh Muwafik Saleh, *Public Service Communication*, hlm.157.

²⁴ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm.128.

²⁵ Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 184-185.

perlu adanya cara untuk menangani komplain nasabah dengan pelayanan yang baik. Ada empat aspek menangani keluhan, yaitu:

- a) Berikan kesempatan kepada nasabah mengutarakan kekecewaannya.
- b) Mendengarkan keluhan secara seksama.
- c) Ulangi keluhan itu dan dapatkan pemahaman bahwa Anda telah mendengarkannya dengan tepat.
- d) Tunjukkan rasa empati pada nasabah bahwa Anda mengerti akan kekecewaannya.

e. Manajemen Komplain

Manajemen komplain merupakan sebuah sarana yang dapat digunakan untuk membangun komunikasi dengan pelanggan dan memperoleh umpan balik tentang tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank. Komplain yang diajukan oleh pelanggan ini kemudian akan ditindaklanjuti dengan perbaikan atau klarifikasi dari pihak bank dengan sasarannya adalah mengurangi kekecewaan nasabah dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Salah satu wujud dari manajemen komplain yang belakangan dipilih oleh banyak perusahaan jasa yang besar adalah penyediaan saluran telepon khusus bagi pelanggan untuk berkomunikasi secara

langsung dengan pihak bank, dimana pelanggan bisa memperoleh informasi dan/atau menyampaikan keluhan (komplain).

Secara umum yang dimaksud manajemen komplain adalah suatu sistem yang digunakan untuk memonitor sikap dan kepuasan nasabah sehingga manajemen dapat mengambil langkah yang tepat untuk menyelesaikan masalah.

Menurut Fandy Tjiptono Manajemen komplain yang efektif memiliki karakteristik utama yaitu:²⁶

- 1) *Comitment*, semua anggota *frontliner* khususnya *Customer Service* berkomitmen tinggi untuk mendengarkan dan menyelesaikan masalah komplain.
- 2) *Visible*, cara menyampaikan komplain dan kepada siapa itu ditunjukan diinformasikan secara jelas dan akurat.
- 3) *Accessible*, bank menjamin bahwa setiap nasabah yang bisa dengan mudah dan bebas biaya menyampaikan komplainnya.
- 4) Kecepatan, setiap komplain ditangani secepat mungkin. Rentang waktu penyelesaian yang realistis diinformasikan kepada nasabah.
- 5) *Fairness*, setiap nasabah yang komplain mendapatkan perlakuan adil tanpa dibeda-bedakan.

²⁶ Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, (Yogyakarta: Andi, 2000).

- 6) Konfidensial, menghargai dan menjaga keinginan dan privasi nasabah.
- 7) *Records*, data mengenai komplain disusun sedemikian rupa sehingga memudahkan setiap upaya perbaikan yang berkesinambungan.
- 8) *Remidy*, pemecahan dan penyelesaian yang tepat seperti permohonan maaf untuk setiap komplain.

f. Penyebab dan Manfaat *Complaint*

- 1) Penyebab dan alasan munculnya komplain antara lain:
 - a) Kegagalan pelayanan dalam memenuhi harapan nasabah
 - b) Rendahnya respon pelayanan atas keluhan nasabah
 - c) Penyedia layanan tidak responsive terhadap kebutuhan dan keinginan serta harapan pelanggan
- 2) Manfaat komplain antara lain:
 - a) Perbankan akan semakin tahu keluhan atau kekurangan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah
 - b) Dengan adanya komplain perbankan tahu dimana letak persisnya kualitas yang harus diperbaiki
 - c) Mempermudah perbankan mencari jalan keluar untuk meningkatkan mutu nasabah

B. Hasil Penelitian yang Relevan

Ada karya ilmiah (skripsi) yang penulis jadikan sebagai tinjauan pustaka, yang mana karya ilmiah tersebut penulis anggap sebagai bahan referensi yang ada hubungannya dengan pembahasan yang akan diangkat pada karya ilmiah ini, yakni diantaranya :

1. Margianti dari Insitut Agama Islam Negeri Metro Tahun 2017. “Implementasi Service Excellence Oleh *Customer Service* Pada Bank BNI Syariah KCP Bandar Jaya”.²⁷ Hasil penelitian ini bahwa implementasi *service excellence* oleh *Customer Service* pada Bank BNI Syariah KCP Bandar Jaya belum sesuai dengan Standard Operating Prosedur (SOP). Perbedaan yaitu Margianti lebih fokus kepada *Service Excellence* dari *Customer Service* sedangkan penulis fokus dari segi Manajemen Komplain pada *Customer Service*.
2. Moh. Mulki Fathuloh dari Insitut Agama Islam Negeri Purwokerto Tahun 2017. “Strategi Pelayanan Prima dalam Upaya Menghimpun Dana pada Produk Deposito Mudharabah di Bprs Mitra Perwira Purbalingga”.²⁸ Hasil penelitian ini BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga telah melakukan

²⁷ Margianti, Skripsi: “Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Pada Bank BNI Syariah KCP Bandar Jaya”, (Metro: Insitut Agama Islam Negeri Metro, 2017)

²⁸ Moh. Mulki Fathuloh, Skripsi: “Strategi Pelayanan Prima dalam Upaya Menghimpun Dana pada Produk Deposito Mudharabah di BPRS Mitra Perwira Purbalingga”, (Purwokerto: Insitut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2017)

pelayanan prima dalam upaya menghimpun dana pada produk deposito mudharabah dengan menggunakan strategi pelayanan prima dengan cara pelayanan langsung dan pelayanan keluhan. Perbedaan yaitu Fathuloh membahas tentang pelayanan kepada nasabah dalam upaya menghimpun dana pada produk deposito, sedangkan penulis membahas tentang pelayanan *Customer Service* dalam manajemen komplain nasabah.

3. Kiki Fahmawati dari Insitut Agama Islam Negeri Purwokerto Tahun 2018. “Strategi Pelayanan Prima Oleh *Frontliner* Guna Mencapai Kepuasan Nasabah di BPRS Formes Yogyakarta”.²⁹ Perbedaan yaitu Kiki Fahmawati membahas tentang dari segi Pelayanan Prima sedangkan penulis membahas tentang *Customer Service* dalam manajemen komplain.
4. Agista Anggun Pratami dari Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang Tahun 2015. “Pengaruh Teknik Handling Complain Terhadap Citra PT. Bank Negara Indonesia Syariah kantor Cabang Semarang”.³⁰ Penelitian ini Citra pada bank BNI Syariah KC Semarang dalam kategori BAIK. Dibuktikan oleg rekapitulasi setiap responden dengan menggunakan skala memperoleh rata-rata skor sebesar 357.8. Perbedaan yaitu Agista Anggun Pratami menggunakan metode kuantitatif dan lebih membahas tentang

²⁹ Kiki Fahmawati, Skripsi: “Strategi Pelayanan Prima Oleh *Frontliner* Guna Mencapai Kepuasan Nasabah di BPRS Formes Yogyakarta”, (Purwokerto: Insitut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2018)

³⁰ Agista Anggun Pratami, Skripsi: “Pengaruh Teknik *Handling Complain* Terhadap Citra PT. Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Semarang”, (Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo, 2015).

Handling Complain sedangkan penulis membahas tentang Manajemen Komplain.

5. Rizka Ashari dari Insitut Agama Islam Negeri Purwokerto Tahun 2016. “Penerapan Pelayanan Prima Oleh *Frontliner* Dalam Upaya Menjaga Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda Indonesia”.³¹

³¹ Rizka Ashari, Skripsi: “Penerapan Pelayanan Prima Oleh *Frintliner* Dalam Upaya Menjaga Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda Indonesia”, (Purwokerto: Insitut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2016).

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Operasional Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan yang berdasarkan rumusan masalahnya yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana Peranan *Customer Service* Dalam Manajemen Komplain di Bank Muamalat.
2. Untuk mengetahui bagaimana cara memiliki sikap yang baik seorang *Customer Service* Dalam Manajemen Komplain dari nasabah.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat

Penelitian ini bertempat pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda

Alamat: Jl. Sultan Iskandar Muda No. 99D, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan, 12240.

2. Waktu

Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Maret sampai September 2022

C. Latar Penelitian

Latar penelitian ini adalah karena nasabah yang mengalami kesulitan dengan produk-produk, operasional perbankan, dan nasabah yang mengeluhkan layanan perbankan yang kurang baik. Sehingga nasabah meneruskannya terlebih dahulu ke *Customer Service*.

Solusinya yaitu dengan proses manajemen komplain yang dilakukan *Customer Service* dalam menyelesaikan permasalahan nasabah dengan begitu nasabah akan melihat dan merasakan kepuasan atau ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan.

D. Metode dan Prosedur Penelitian

Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan studi kasus. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang mendeskripsikan tentang suatu gejala, peristiwa atau kejadian yang terjadi saat sekarang. Dengan penelitian deskriptif, peneliti berusaha mendeskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut.³²

Studi kasus merupakan analisis mendalam dan kontekstual terhadap situasi yang mirip dalam organisasi yang mempelajari secara intensif seorang individu atau kelompok yang dipandang mengalami kasus tertentu. Studi kasus

³² Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana, 2017) Cetakan ke 7 , h 34.

memperelajari subjek secara mendalam dan menyeluruh yang bersifat subjektif artinya hanya untuk individu yang bersangkutan dan belum tentu dapat digunakan untuk kasus yang sama dengan individu yang lain.³³

Sementara itu penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditunjukkan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun rekayasa manusia.³⁴

Peneliti mencoba memberikan informasi yang beryujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan akurat mengenai peranan *customer service* dalam manajemen komplain di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda. Namun peneliti tidak bermaksud untuk menarik kesimpulan dari penelitian ini hanya pada wilayah yang diteliti oleh peneliti.

E. Data Dan Sumber Data

Berdasarkan jenis penelitian maka peneliti menggunakan data sebagai berikut:

1. Data

Data dalam penelitian ini peranan *customer service* dalam manajemen komplain pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang

³³ Juliansyah Noor, *Ibid.* h. 35

³⁴ Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hlm.17.

Pembantu Jakarta Iskandar Muda, sejarah atau profil perusahaan, visi dan misi serta deskripsi job perusahaan.

2. Sumber data primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh dari subjek penelitian.³⁵ Dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung yang mana sumber data tersebut berasal dari data wawancara dan observasi dengan objek penelitian yaitu *Customer Service* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Iskandar Muda.

3. Sumber data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber bacaan yang mendukung sumber primer yang dianggap relevan atau merupakan sumber kedua.³⁶ Dalam penelitian ini berupa dokumen, dimana dokumen metode yang digunakan untuk mendapatkan data berupa data tertulis seperti buku, jurnal, maupun makalah.

F. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan studi dokumen. Dalam metode penelitian kualitatif. Peneliti

³⁵ Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), cet, ke-1 h.79

³⁶ M. Burhan Bungin, *Metode Kualitatif Aktualisasi Metodologis Kearah Ragam Varian Kontemporer*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2001), h.123.

merupakan instrument utama, yaitu penelitian ini peneliti sendirilah yang menjadi instrumen utama yang terjun ke lapangan serta berusaha mengumpulkan informasi.

Kemudian cara yang dilakukan peneliti untuk mendalami teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara adalah salah satu kegiatan yang bertujuan untuk mendapatkan sebuah informasi secara lisan dan tatap muka, dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada responden sehingga mendapatkan penjelasan serta jawaban terkait pertanyaan-pertanyaan tersebut.

Teknik wawancara ini digunakan untuk mendapatkan informasi terkait peranan *customer service* dalam manajemen komplain. Wawancara penelitian ini dilakukan secara terstruktur dan mendalam yang berpedoman pada daftar pertanyaan-pertanyaan yang sudah dipersiapkan oleh peneliti sebelum wawancara berlangsung.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu proses dalam pencairan data maupun informasi yang dapat berupa tulisan atau gambar yang berkaitan dengan persoalan yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan alat bantu berupa kamera yang digunakan untuk mengambil gambar situasi di

lapangan. Gambar tersebut akan digunakan sebagai alat bukti dokumentasi dalam penelitian ini.

G. Prosedur Analisis Data

Analisa data merupakan suatu cara yang dipergunakan untuk menganalisa, mempelajari mengolah dan tertentu sehingga dapat ditarik kesimpulan yang kongkrit tentang penelitian yang diteliti. Sehingga penelitian ini dalam menganalisis data yang diperoleh dan dipergunakan oleh peneliti teknik deskriptif kualitatif, yaitu dengan menggambarkan atau memaparkan data-data yang diperoleh selanjutnya dilakukan pemisahan untuk memperoleh kesimpulan.³⁷

Miles dan Huberman menggambarkan proses analisis data penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu:³⁸

1. Menelaah seluruh data yang ada dari berbagai sumber, baik dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya.
2. Reduksi data, suatu proses perangkuman data yang kemudian memilih-milih data dalam satuan konsep tertentu. Hasil reduksi data diolah supaya terlihat gambarannya secara lebih utuh.

³⁷ M. Djamal, *Paradigma Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2015), hlm.9.

³⁸ Miles dan Huberman dalam Ahmad Rijali, *Analisis Data Kualitatif*, dalam Jurnal Alhadharah UIN Antasari Banjarmasin, Vol 17 No. 33, 2018. H. 83.

3. Penyajian data, yaitu kegiatan mengumpulkan informasi yang disusun sehingga dapat dilakukannya penarikan kesimpulan. Penyajian data hasil reduksi bisa berebentuk dalam teks narasi yang padu sehingga dapat memudahkan untuk melihat apa yang terjadi.
4. Penarikan kesimpulan yang dilakukan secara berkesinambungan selama berada di tempat penelitian. Kesimpulan-kesimpulan yang didapat juga harus diverifikasi, dengan cara memikirkan ulang selama penulisan berlangsung, tinjauan ulang catatan yang sudah didapat.

H. Validasi Data

Pada proses dan teknik yang digunakan untuk keabsahan data yang mencakup kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas dan konfirmabilitas yang sebagaimana dijelaskan, sebagai berikut:³⁹

1. Kredibilitas

Kredibilitas merupakan penetapan hasil penelitian yang dapat dipercaya dari perspektif partisipan dalam penelitian ini yang bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena yang menarik perhatian sudut pandang partisipan. Dalam uji kredibilitas data hasil penelitian kualitatif dilakukan

³⁹ Eri Barlian, *Metedologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Padang: Sukabina Press, 2016), h. 65

dengan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat.

2. Transferabilitas

Dalam transferabilitas ini mengacu pada tingkat kemampuan hasil penelitian yang dapat digeneralisasikan pada konteks yang lain. Agar penelitian kuantitatif mudah dipahami hasilnya maka harus penelitian dalam membuat laporan harus memberikan uraian yang rinci, jelas sistematis dan dapat dipercaya.

3. Dependabilitas

Dependabilitas menekankan perlunya peneliti memperhitungkan konteks yang berubah-ubah dalam penelitian yang dilakukan. Uji dependabilitas dilakukan dengan melaksanakan audit terhadap keseluruhan proses dari penelitian. Penelitian yang perlu diuji dependabilitas adalah penelitian yang tidak melakukan proses penelitian di lapangan, tetapi peneliti tersebut bisa memberikan data.

4. Konfirmabilitas

Konfirmabilitas atau objektivitas mengacu pada tingkat kemampuan hasil penelitian yang dikonfirmasi oleh orang lain. 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 Bank Syariah Indonesia

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia ⁴⁰

Indonesia merupakan negara yang memiliki penduduk terbesar di dunia, yang mempunyai potensi untuk menjadi negara terdepan dalam industri keuangan syariah. Bank syariah mempunyai peran yang penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal.

Bank syariah di Indonesia telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun waktu tiga dekade. Inovasi produk, peningkatan pelayanan dan pengembangan jaringan dari bank syariah menunjukkan nilai yang positif dari tahun ke tahun. Banyaknya Bank Syariah menunjukkan nilai yang positif dari tahun ke tahun. Banyaknya bank syariah yang melakukan aksi korporasi untuk semangat melakukan percepatan, tidak terkecuali dengan bank syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri (BSM), BNI Syariah (BNIS) dan BRI Syariah (BRIS).

⁴⁰ Bank Syariah Indonesia, Sejarah BSI https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html diakses pada tanggal 13 Maret 2022

Pada tanggal 1 Februari 2021 menjadi penanda sejarah bergabungnya 3 bank syariah yaitu Bank Syariah Mandiri (BSM), BNI Syariah (BNIS), BRI Syariah (BRIS) menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia atau bisa disingkat menjadi BSI. Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta mempunyai kapasitas permodalan yang lebih baik lagi.

Didukung sinergi perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia ini didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga bank syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pengembangan ekonomi nasional serta kontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah (BSI) ini juga menjadi cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil'Aalamiin).

Bank Syariah Indonesia mendapat izin dari OJK dengan Nomor: SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021 perihal Pemberian Izin Penggabungan Bank Syariah Mandiri dan Bank BNI Syariah ke dalam Bank BRI Syariah menjadi izin usaha atas nama Bank Syariah Indonesia sebagai bank hasil penggabungan.

Bank Syariah Indonesia dalam menjalankan perusahaannya menjadikan *core values* AKHLAK sebagai perusahaan yang senantiasa dijadikan pedoman perilaku karyawan Bank Syariah Indonesia. Berikut *corporate culture* yang dijalankan oleh Bank Syariah Indonesia:

a. Amanah

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan

b. Kompeten

Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas

c. Harmonis

Saling peduli dan menghargai perbedaan

d. Loyal

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara

e. Adaptif

Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan

f. Kolaboratif

Membangun kerja sama yang sinergis

2. Visi Misi Bank Syariah Indonesia

a. Visi Bank Syariah Indonesia

“TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK”

b. Misi Bank Syariah Indonesia

Bank syariah Indonesia memiliki misi, sebagai berikut

1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia

Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50T di tahun 2025

2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham

Top 5 bank yang memiliki profitable di Indonesia (REO 18%) dan valuasi kuat (PB>2)

3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada oengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja

3. Lokasi Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Iskandar Muda

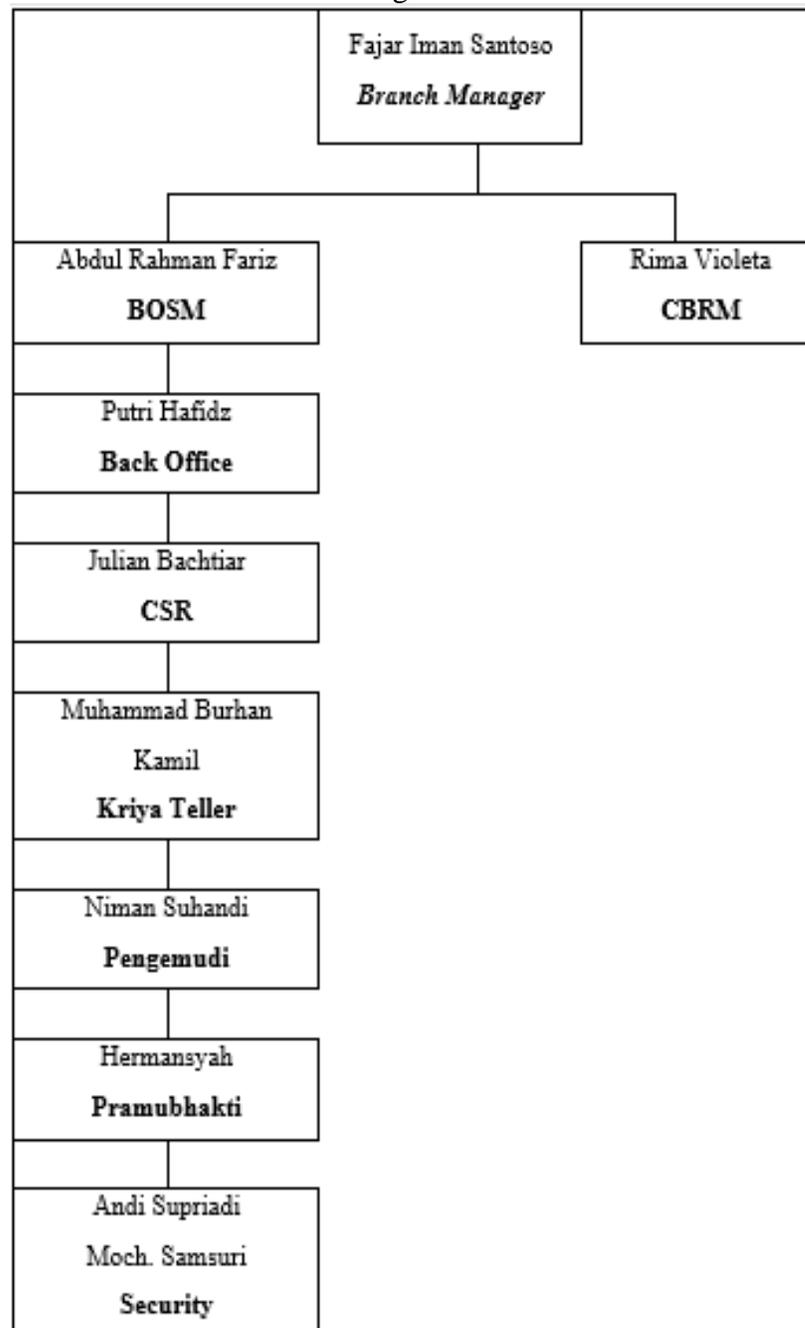
Adapun lokasi salah satu cabang PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda.

Alamat: Jl. Sultan Iskandar Muda No. 99D, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan, 12240.

4. Struktur Organisasi

Berikut ini merupakan struktur organisasi yang ada di Bank Syariah

Indonesia Kantor Cabang Iskandar Muda:



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Iskandar Muda

B. Temuan Penelitian

Pada bagian ini peneliti akan memaparkan hasil temuan penelitian berdasarkan sudut pandang peneliti dan sebagai tindak lanjut dari fokus penelitian seperti dalam tujuan penelitian dan mendeskripsikan secara luas tentang “Peranan Customer Service Dalam Mengelola Manajemen Komplain”. Berdasarkan penemuan pada penelitian di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda.

1. Pelayanan yang *Customer Service* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda berikan kepada nasabah.

Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan SOP (Standar operasional prosedur) dan SALAM (Senyum, Amanah, Lues, Antusias, Melayani). Jadi sebagai pegawai di bank syariah khususnya di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda, kita harus melayani nasabah dengan semaksimal mungkin agar nasabah tetap nyaman berada di bank kita.⁴¹

Standar pelayanan yang sudah diatur wajib dilaksanakan oleh petugas *frontliner* salah satunya *Customer Service*. Standar

⁴¹ Julian Bachtiar, Customer Service, *Wawancara Pribadi*, Jakarta, 13 Juli 2022.

pelayanan bagi *Customer Service* sangat mutlak diperlukan dan dilaksanakan, karena pada dasarnya *Customer Service* yang berhadapan dan berinteraksi langsung dengan para nasabah. Semua karyawan harus memahami tata cara atau prosedur dalam bekerja, sehingga memudahkan dalam melaksanakan pekerjaannya. Dengan adanya prosedur/standar layanan, maka pekerjaan yang diajalankan menjadi lebih terarah.

Seorang *Customer Service* harus memberikan pelayanan yang baik yang sesuai dengan SOP dan juga SALAM agar nasabah tetap nyaman. Jadi seorang *Customer Service* yang dibutuhkan oleh Bank dan nasabah yang mampu memberikan pelayanan maksimal.

2. Tahapan-tahapan *Customer Service* dalam melayani nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda.⁴²

a. Melayani Layanan

Yang dilakukan *Customer Service* saat mengawali layanan yaitu sebagai berikut:

⁴² Julian Bachtiar, *Customer Service, Wawanacara Pribadi*, Jakarta, 13 Juli 2022

- 1) Terseyum pada saat menyambut nasabah
- 2) Mengucapkan Assalamu'alaikum (selamat pagi/siang/sore)
- 3) Mennyapa dengan sebutan Bapak / Ibu
- 4) Mempersilahkan duduk (telapak tangan mengarahkan ke kursi)
- 5) Memperkenalkan diri kepada nasabah
- 6) Menanyakan nasabah (dengan Bapak / Ibu)
- 7) Menawarkan bantuan (Bapak / Ibu, nama, ada yang bisa dibantu?)

b. Proses pada saat Melayani

Yang dilakukan *Customer Service* selama melayani nasabah yaitu sebagai berikut:

- 1) Menanyakan nasabah sebelumnya telah memiliki rekening di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda
- 2) Menanyakan nasabah sudah punya pilihan produk yang diinginkan
- 3) Menanyakan nasabah jenis rekening yang dibuka (rekening pribadi atau perusahaan)
- 4) Menanyakan tujuan pembukaan rekening (simpanan, investigasi, atau bisnis).

- 5) Menjelaskan persamaan dan perbedaan produk yang ditawarkan (tabungan iB, tabungan Haji).
- 6) Menunjukkan dan menerangkan persyaratan sesuai produk yang ditawarkan.
- 7) Menerangkan transaksi *online* 24 jam (ATM)
- 8) Menginformasikan layanan *e-banking*.
- 9) Menerangkan adanya biaya kelolaan rekening, dan biaya yang mungkin ada.
- 10) Menerangkan manfaat ATM sebagai kartu debit untuk belanja.

c. Mengakhiri Layanan

Yang dilakukan oleh *Customer Service* pada saat mengakhiri layanan yaitu sebagai berikut:

- 1) Menanyakan apa masih ada yang bisa dibantu
- 2) Mengucapkan terima kasih.
- 3) Mengucapkan salam (dengan tetap menyebut nama nasabah).
- 4) Ikut berdiri saat nasabah berdiri.
- 5) Duduk kembali setelah nasabah meninggalkan meja
Customer Service

Customer Service bertanggung jawab kepada setiap nasabah yang melakukan transaksi sejak awal hingga selesai dalam menjalankan pelayanan. Sehingga nasabah merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan apa yang diinginkan. Mengetahui wewenang dan tanggung jawab sebuah pekerjaan adalah persoalan pokok dalam melaksanakan tugas yang dijalankan.

3. Kendala yang dialami nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda.⁴³
 - a. kegagalan dalam melakukan penarikan, yaitu uang nasabah yang akan diambil tidak bisa keluar, tetapi saldo rekening sudah terdebit.
 - b. Kegagalan dalam melakukan transfer ke Bank lain, yaitu uang yang ditransfer tidak terkirim ke nomor rekening yang dituju, tetapi saldo didalam rekening sudah terdebit. Kegagalan transfer ke Bank lain inilah yang paling sering terjadi.

⁴³ Julian Bachtiar, Customer Service, *Wawancara Pribadi*, Jakarta, 13 Juli 2022.

- c. Tindakan kejahatan di ATM Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda pernah terjadi dan merugikan nasabah adalah kasus *Skimming*.

Skimming adalah tindakan pencurian informasi kartu kredit atau debit dengan cara menyalin informasi yang terdapat pada strip magnetik kartu kredit atau debit secara illegal. Teknik *skimming* dilakukan dengan cara menggunakan alat yang ditempelkan pada slot mesin ATM dengan alat yang dikenal dengan nama *skimmer*. Modus operasinya yaitu mengkloning data dari strip yang terdapat pada kartu ATM milik nasabah.

Proses terjadinya kejahatan penggandaan kartu ATM (*skimming*) yaitu sebagai berikut: ⁴⁴

- 1) Pelaku terlebih dahulu memasang alat yang digunakan untuk menyalin data *magnetic stripe* kartu ATM pada bagian mulu ATM (tempat memasukan kartu ATM) yang dikenal sebagai *skimmer* sehingga semua data dalam kartu ATM tersebut akan tersalin ke dalam *skimmer* tersebut.

⁴⁴ Abdul Rachman Fariz, Branch Office and Service Manager (BOSM), *Wawancara Pribadi*, Jakarta, 10 Agustus 2022.

- 2) Nasabah bank yang bertransaksi di mesin ATM dengan memasukkan kartu ATM ke dalam mulut mesin ATM akan disalin datanya ke dalam *skimmer*.
- 3) Pelaku juga memasang kamera di sekitar mesin ATM untuk dapat melihat PIN kartu ATM korban ketika korban sedang melakukan transaksi dengan mengetik PIN kartu ATM.
- 4) Setelah pelaku mendapat data kartu ATM korban melalui *skimmer* maka pelaku akan menduplikat data kartu ATM korban ke dalam kartu yang baru sehingga kartu yang baru tersebut juga memuat data yang sama persis dengan kartu ATM korban.
- 5) Pelaku dapat melakukan transaksi apa saja melalui mesin ATM menggunakan kartu baru tersebut, cukup dengan memasukkan PIN kartu ATM tersebut.

Kasus *skimming* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda yang pernah terjadi di ATM pom bensin yang minim penjagaan. Sehingga disana orang-orang punya niat jahat memasang *scan* untuk mendapat data nasabah untuk diduplikat dan mengambil saldonya.

Kasus ini ada tetapi jarang terjadi, kurang lebih 0,1 dari 1000 kasus yang sering terjadi di Bank Syariah Kantor Cabang Pemabantu Jakarta Iskandar Muda.

4. Cara *Customer Service* dalam mengelola manajemen komplain nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda.⁴⁵

Ikut prihatin dan berempati kepada nasabah, menyatakan kepada nasabah bagaimana kronologi kejadiannya, memberikan arahan kepada nasabah agar nasabah mau menceritakan keluhannya seperti apa, meminta nasabah untuk menyertakan syarat-syarat pengajuan klaim dan meyakinkan kepada nasabah bahwa uangnya pasti akan kembali.

Dalam pengelolaan manajemen komplain, petugas *Customer Service* berperan sebagai fasilitator dan perantara antara nasabah dan Bank, baik itu dibantu oleh Kanit ataupun laporan pengaduan yang langsung dikirimkan kepada kantor pusat. Nasabah yang mengajukan komplain, maka komplain tersebut akan ditampung oleh *Customer Service* terlebih dahulu, kemudian *Customer*

⁴⁵ Julian Bachtiar, Customer Service, *Wawancara Pribadi*, Jakarta, 13 Juli 2022.

Service akan menyalurkan komplain nasabah tersebut ke Bank Syariah Indonesia Pusat jika tergolong masalah yang cukup berat.

5. Prosedur dan penyelesaian pengajuan komplain nasabah yang dilakukan *customer service* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda.⁴⁶

Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar muda diberikan kemudahan mengakses layanan pengaduan dengan berbagai pilihan media baik melalui lisan maupun tertulis. Tentu hal ini dalam melakukan komplain kepada nasabah pihak bank mempunyai alur atau prosedur yang harus diterapkan berikut media penyampaian komplain yaitu:

- a. Lisan

- 1) Nasabah menghubungi (BSI *Call Center* 1440)
- 2) Nasabah mendatangi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda.

- b. Tertulis

⁴⁶ Julian Bachtiar, Customer Service, *Wawancara Pribadi*, Jakarta, 13 Juli 2022.

- 1) Nasabah mengunjungi www.bankbsi.co.id pada menu hubungi kami
- 2) Nasabah mengirimkan e-mail ke contactus@bankbsi.co.id
- 3) Nasabah mendatangi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda.

6. Solusi *Customer Service* atas kendala yang dialami nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda.⁴⁷

Melakukan *service recovery* yang diberikan oleh *Customer Service*. *pertama* berupa ucapan permintaan maaf terhadap ketidakpuasan yang dirasakan oleh nasabah, *kedua* memberi pemahaman atau menjelaskan kembali produk dan jasa yang ditawarkan bank secara terperinci karena dengan mengedukasi nasabah kembali akan menciptakan kepercayaan nasabah lagi untuk tetap menjadi nasabah bank atau tidak.

⁴⁷ Julian Bachtiar, Customer Service, *Wawancara Pribadi*, Jakarta, 13 Juli 2022.

7. Implikasi manajemen komplain yang dilakukan oleh *Customer Service* terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia Jakarta Iskandar Muda.⁴⁸

Ada beberapa implikasi yang terjadi setelah *Customer Service* menerapkan manajemen komplain nasabah adalah implikasi terhadap kepuasan nasabah, loyalitas nasabah dan citra Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda.

C. Pembahasan Temuan Penelitian

Peranan *Customer Service* dalam mengelola manajemen komplain di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda sangat penting karena *Customer Service* bukan hanya menjadi perantara saat nasabah mengajukan komplain saja. Akan tetapi *Customer Service* selalu berusaha sebaik mungkin agar komplain nasabah bisa teratasi hingga tidak perlu di naikan ke pusat jika masalahnya terbilang masih cukup ringan.

1. Peranan *Customer Service* dalam Mengelola Manajemen Komplain

⁴⁸ Julian Bachtiar, Customer Service, *Wawancara Pribadi*, Jakarta, 13 Juli 2022.

Berbicara mengenai peranan *Customer Service* dalam melayani nasabah dengan sifat dan perilaku yang berbeda-beda membuat *Customer Service* harus siap secara fisik dan mental. Hal ini dilakukan agar nasabah merasa nyaman dan percaya terhadap bank melalui *Customer Service* sebagai perantara bank dengan nasabah. Untuk mendapatkan pelayanan yang prima maka seorang karyawan harus memajemen dirinya agar tidak terbawa suasana dengan keadaan.

Berikut adalah penjelasan peneliti mengenai pengelolaan manajemen komplain pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda :

Hal *pertama* yang harus dilakukan yaitu terima Komplain dengan Baik, biarkan nasabah tahu bahwa kamu memperhatikan apa yang mereka sampaikan. Jangan lupa untuk segera meminta maaf atas ketidaknyamanan yang telah disebabkan oleh kesalahan tersebut. Katakan pula bahwa kita sebagai *Customer Service* akan mengatasi kesalahan tersebut pada waktu yang ditentukan. Namun, jika ternyata komplain yang disampaikan nasabah bukan disebabkan oleh kesalahan *Customer Service* dan terjadi kesalahpahaman, katakan saja kepada nasabah bahwa *Customer Service* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta

Iskandar Muda paham bagaimana masalah tersebut bisa membuat nasabah kecewa. *Customer Service* dapat dikatakan tetap bisa menghargai perasaan mereka.

Kedua, menunjukkan rasa Empati dan Komunikasi yang baik dengan menunjukkan rasa empati kepada nasabah sehingga *Customer Service* memberikan kenyamanan nasabah untuk menceritakan kendala yang sedang dialami.

Ketiga, meminta maaf untuk situasi tersebut dan menyatakan *Customer Service* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda sikap handal membantu. Dan sampaikan berapa lama waktu yang harus diperlukan untuk menyelesaikan masalah tersebut. Dimana ketika pengaduan komplain secara lisan dilakukan dalam waktu 2 hari kerja untuk pengaduan yang terkait kegiatan jasa sistem pembayaran. Untuk pengaduan tertulis diselesaikan dalam jangka waktu maksimal 20 hari kerja. Apabila diperlukan dokumen pendukung atas pengaduan komplain nasabah yang disampaikan secara lisan, maka Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda akan meminta nasabah menyampaikan pengaduan secara tertulis. Dalam kondisi tertentu, pemenuhan kelengkapan dokumen dan penyelesaian pengaduan dapat diperpanjang dalam waktu 20 hari

kerja berikutnya sesuai POJK Nomor 1/POJK.07/2013 dan diperbarui melalui POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan. Perpanjangan waktu penyelesaian pengaduan diberitahukan secara tertulis. Namun, samapai saat ini Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda belum pernah menyelesaikan komplain nasabah sampai lebih dari 14 hari kerja.

Dalam melakukan pengelolaan yang baik hal yang perlu diperhatikan juga adalah sikap, perilaku, gerakan tubuh, pola bicara dan ekspresi yang baik agar dapat menyenangkan hati nasabah.

Berikut adalah penjelasan dari proses pengelolaan komplain dari setiap kasus yang sering di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda :

- a. Pendebetn Rekening Melalui Mesin ATM Uang Tidak Keluar
 - 1) Nasabah menyampaikan pengaduannya dengan cara lisan, dimana nasabah datang langsung ke bank.
 - 2) Seorang *Customer Service* mendengarkan keluhan nasabah.
Pada saat mendengarkan keluhan nasabah seorang *Customer Service* juga mengidentifikasi apakah pengaduan tersebut dikategorikan pengaduan atau pertanyaan

- 3) Setelah mendengarkan keluhan nasabah, seorang *Customer Service* meminta nasabah mengisi formulir pengaduan
 - 4) Seorang *Customer Service* mengkonfirmasi kembali keluhan yang diajukan oleh nasabah
 - 5) Setelah mengkonfirmasi keluhan seorang *Customer Service* melakukan penginputan pengaduan ke sistem CMS (*Complaint Management System*)
 - 6) Seorang *Customer Service* mencari solusi dengan cara mengecek sejarah transaksi nasabah. Apabila hal itu benar maka akan dilakukan pendebitan kembali ke rekening nasabah
 - 7) Setelah mendapatkan solusi seorang *Customer Service* melakukan monitoring ke nasabah bahwasanya pengaduannya telah selesai.
 - 8) *Customer service* melakukan standar mengakhiri pelayanan dengan mengucapkan maaf dan terimakasih.
- b. Terjadi Kegagalan Pada Saat Input Pin
- 1) Nasabah menyampaikan pengaduannya dengan cara lisan, dimana nasabah datang langsung ke bank.
 - 2) Seorang *Customer Service* mendengarkan keluhan nasabah. Pada saat mendengarkan keluhan nasabah seorang *Customer*

Service juga mengidentifikasi apakah pengaduan tersebut dikategorikan pengaduan atau pertanyaan

- 3) Setelah mendengarkan keluhan nasabah, seorang *Customer Service* meminta nasabah mengisi formulir pengaduan
- 4) Seorang *Customer Service* mengkonfirmasi kembali keluhan yang diajukan oleh nasabah
- 5) Setelah mengkonfirmasi keluhan seorang *Customer Service* melakukan penginputan pengaduan ke sistem. *Customer Service* memberikan pin yang baru ke nasabah untuk diaktifkan kembali.
- 6) Setelah mendapatkan solusi seorang *Customer Service* melakukan monitoring ke nasabah bahwasanya pengaduannya telah selesai.

Dengan cara memperingati dan memberikan informasi atau arahan secara struktural kepada nasabah, maka dapat menyelesaikan pengelolaan manajemen komplain pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda.

2. Implikasi pengelolaan manajemen komplain yang dilakukan *Customer Service* terhadap Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda.

Beberapa implikasi yang terjadi setelah penanganan komplain oleh *Customer Service* pada Bank Syariah Indonesia Jakarta Iskandar Muda adalah implikasi terhadap:

a. Kepuasan Nasabah

Menurut Richard Oliver dalam bukunya *Satisfaction* yang dikutip oleh James G. Barnes kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan.⁴⁹

Hal tersebut menunjukkan bahwa terpenuhinya kebutuhan menciptakan suatu kenyamanan, sementara kenyamanan adalah kepuasan. Memang setiap pelanggan merasakan kepuasan yang berbeda-beda. Masing-masing pelanggan memasuki situasi kebutuhan pada tingkat yang berbeda-beda.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, memuaskan nasabah adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan nasabah merupakan faktor yang sangat strategis

⁴⁹ James G. Barnes, *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*, (Yogyakarta: ANDI, 2001). hlm. 64.

dalam memenangkan persaingan, mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas.⁵⁰ Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas produk dan layanan, untuk kepuasan nasabah terhadap layanan, ada dua hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan nasabah terhadap pelayanan dan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan.

Oleh karena itu, untuk memuaskan pelanggan, kita perlu mengetahui dan memahami apa saja yang mereka butuhkan. Perusahaan harus berusaha memenuhi harapan-harapan yang mendasar. Seperti menetapkan standar kepuasan pelanggan sebagai sesuatu yang penting oleh karenanya harus tetap diupayakan mutu pelayanan kepada pelanggan secara optimal.⁵¹

Berikut ini aspek-aspek yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah menurut Philip Kotler, yaitu:⁵²

1) *Tangibles*

Nasabah akan merasakan kepuasan tersendiri apabila ia menabung pada sebuah bank yang memiliki bukti fisik

⁵⁰ M. Syafei Antonino, *Bank Islam Teori dan Praktek*, (Jakarta, Gema Insani Press, 2000), hlm.16

⁵¹ Heri Smile Suchaeri, *Total Customer: Percepatan Laba Sepanjang Masa*, (Solo: PT Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2012), hlm. 31-32.

⁵² Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (Jakarta: Salemba Empat, 2000), hlm. 67-68

yang menarik. Seperti gedung yang bagus, perlengkapan kantor yang lengkap, karyawan yang kompeten, sarana komunikais yang baik, dan sarana fisik lainnya yang menarik. Bukti fisik ini akan terlihat secara langsung oleh nasabah. Oleh karena itu bukti fisik sebuah perbank hendaknya harus mempunyai seorang *customer service* yang mengetahui mengenai etika pelyanan yang baik kepada nasabah dan dapat menerapkan SOP yang ada di perbankan selain itu pihak perbankan harus mampu menyuguhkan tampilan kantor yang menarik, modern dan membuat nyaman nasabah saat melakukan transaksi dan mengantri.

2) *Responsifitas*

Nasabah akan merasa puas apabila karyawan bank memberikan pelayanan tanpa membeda – bedakan kepada nasabah. Hal ini tentunya harus didasarkan dengan adanya keinginan dan kemauan karyawan bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Untuk itu pihak manajemen bank perlu memberikan motivasi yang besar agar seluruh karayawan bank mendukung kegiatan pelayanan kepada nasabah tanpa pandang bulu.

3) *Assurance*

Nasabah akan merasa puas apabila karyawan bank yang melayaninya memiliki pengetahuan kompetensi dan sifat atau perilaku yang dapat dipercaya. Hal ini penting agar nasabah yakin dalam melakukan transaksi yang mereka lakukan benar dan tepat sasaran.

4) *Reliabilitas*

Nasabah akan merasa puas apabila karyawan dapat memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat, akurat serta sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah. Guna mendukung hal ini, maka setia karyawan bank sebaiknya diberikan pelatihan dan pendidikan guna meningkatkan kemampuan.

5) *Empati*

Nasabah akan merasa puas apabila karyawan bank mampu memberikan kemudahan serta dapat menjalin hubungan dengan nasabah secara efektif. Apalagi jika karyawan bank mampu memahami kebutuhan individu setiap nasabahnya secara cepat dan tepat. Dalam hal ini dihubungkan dengan pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah.

Kepuasan nasabah juga dapat diukur dengan beberapa cara, adapun cara sederhana yang digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah, yaitu:

1) Sistem keluhan dan Saran

Sebuah lembaga pelayanan jasa Bank yang berorientasi nasabah akan menyediakan formulir bagi nasabah untuk melaporkan kesukaan dan keluhannya. Selain itu dapat berupa kotak saran dan telepon pengaduan bagi nasabah.

2) Survei Kepuasan Nasabah

Bank tidak dapat menggunakan tingkat keluhan sebagai ukuran kepuasan nasabah. Bank yang responsif mengukur kepuasan nasabah dengan mengadakan survey berkala, yaitu dengan mengirimkan daftar pertanyaan atau menelepon secara acak dari nasabah untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai kinerja Bank tersebut.

b. Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah sejati tidak mungkin tercipta tanpa adanya hubungan emosional. Loyalitas nasabah adalah bukti dari emosi

perilaku pembelian berulang menjadi sebuah hubungan. Lamanya seorang pelanggan berbisnis dengan sebuah perusahaan adalah salah satu indikator loyalitas.

Loyalitas pelanggan dapat didefinisikan sebagai suatu perilaku pembelian yang positif ditunjukkan pelanggan terhadap perusahaan, merk, toko, pemasok yang dilakukan secara teratur, konsisten dan berkesinambungan serta berulang-ulang dalam waktu yang lama.⁵³

Dalam kasus Manajemen Komplain ini, nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda tetap loyal karena nasabah telah merasa puas dengan penyelesaian keluhan yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda, juga karena telah memberikan keyakinan kepada nasabah bahwa saldo rekening nasabah yang terdebit akan segera kembali mengingat itu hanya ada kesalahan sistem yang bersifat sementara dan bisa diselesaikan, dan nasabah yang ATM rusak atau hilang, dapat diganti dengan ATM langsung dari Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda.

⁵³ Zulkarnain, *Ilmu Menjual: Pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm. 136.

3. Citra Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda

Citra adalah total persepsi terhadap suatu obyek, yang dibentuk dengan memproses informasi dari berbagai sumber setiap waktu.⁵⁴

Menurut Kotler, secara lebih luas mendefinisikan citra sebagai jumlah dari keyakinan-keyakinan, gambaran-gambaran dan kesan-kesan yang dipunyai seseorang pada suatu obyek. Obyek yang dimaksud bisa berupa orang, organisasi, kelompok orang atau yang lainnya yang dia ketahui.

Sedangkan citra perusahaan merupakan kesan psikologis dan gambaran dari berbagai kegiatan suatu perusahaan dimata khalayak publiknya yang berdasarkan pengetahuan, tanggapan, serta pengalaman-pengalaman yang telah diterimanya.

Citra yang baik merupakan aset, karena citra mempunyai suatu dampak pada persepsi konsumen dari komunikasi dan berbagai hal. Gronroos mengidentifikasi terdapat empat peran citra bagi suatu perusahaan:

⁵⁴ Sutisna, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran I*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2003), hlm. 82.

- a. Citra sebagai penyaring yang mempengaruhi persepsi pada kegiatan perusahaan.
- b. Citra adalah fungsi dari pengalaman dan juga harapan konsumen.
- c. Citra mempunyai pengaruh penting pada manajemen, dengan kata lain, citra mempunyai dampak internal.

Adanya komplain / keluhan dari nasabah pada dasarnya tidak mengurangi pula banyaknya nasabah yang masih loyal terhadap Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda sebelum dan sesudah adanya keluhan karena Bank langsung menanganinya dengan baik, sopan, ramah dan cepat maka nasabah yang merasa puas akan meningkatkan loyalitasnya kepada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Pada penjelasan bab-bab sebelumnya tentang peranan *Customer Service* dalam mengelola manajemen komplain di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda, peneliti menyimpulkan bahwa:

1. Peranan *Customer Service* dalam mengelola manajemen komplain adalah sebagai perantara nasabah kepada pihak bank untuk mengajukan keluhan atau masalah agar nasabah mendapatkan jawaban atas keluhan tersebut. Pada dasarnya *Customer Service* memegang peranan penting dalam melayani nasabah karena pelayanan yang diberikan *Customer Service* dapat mempengaruhi kualitas penilaian terhadap bank.

Adapun peranan yang dilakukan seorang *Customer Service* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Iskandar Muda dalam menangani nasabah yang melakukan komplain:

- a. Ikut prihatin dan berempati terhadap masalah yang dialami nasabah
- b. Menanyakan kepada nasabah bagaimana kronologi yang dialami
- c. Memberikan arahan kepada nasabah agar nasabah mau menceritakan keluhannya
- d. Meminta nasabah untuk menyertakan syarat-syarat pengajuan klaim

- e. Meyakinkan kepada nasabah bahwa uangnya pasti akan kembali
2. Komplain manajemen yang dilakukan *Customer Service* tentu akan berimplikasi terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda:

a. Kepuasan nasabah

Nasabah merasa puas karena keluhan dan masalah yang dihadapinya terselesaikan melalui *Customer Service*. Selain itu nasabah juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* sebagai pendengar yang baik atas keluhan yang diceritakan. Hal tersebut terbukti pada saat observasi langsung terlihat *Customer Service* memberikan pelayanan terhadap nasabahnya dengan baik agar memberikan kepuasan terhadap nasabah.

b. Loyalitas nasabah

Nasabah yang pernah mengajukan komplain terhadap masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya tetap loyal kepada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda karena nasabah merasa puas dengan penyelesaian keluhan yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda, juga karena telah memberikan keyakinan kepada nasabah bahwa saldo rekening nasabah yang terdebit akan segera kembali.

c. Citra Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda

Adanya komplain atau keluhan dari nasabah terkait masalah masalah yang dihadapi pada dasarnya tidak mempengaruhi citra Bank, serta tidak berpengaruh pula terhadap pandangan positif nasabah terhadap Bank. Justru dengan adanya komplain dari nasabah dan Bank langsung menanganinya dengan baik, sopan, ramah dan cepat maka nasabah yang merasa puas akan meningkatkan loyalitasnya kepada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda karena telah menjaga kepercayaan dari nasabah

Tidak terpengaruhnya citra bank akibat komplain atau keluhan nasabah juga dibuktikan dengan banyaknya nasabah yang masih loyal terhadap Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pemabantu Jakarta Iskandar Muda sebelum dan sesudah adanya keluhan, serta masalah dari nasabah ini tidak sampai menjadi konsumsi publik ataupun dimuat di media massa.

B. Saran

Berdasarkan permasalahan yang muncul di lapangan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda sebaiknya menyediakan kotak untuk menampung kritik dan saran dari nasabah serta menyediakan form mengenai kepuasan nasabah bagi nasabah yang keluhannya sudah selesai ditangani, untuk mengukur seberapa baik kinerja Bank yang selama ini sudah dilakukan, serta untuk memotivasi agar penanganan klaim atau masalah selanjutnya bisa diatasi dengan lebih baik lagi.
2. Sebaiknya petugas Customer Service Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda terus meningkatkan kualitas pelayanan dalam menangani keluhan nasabah untuk lebih meningkatkan kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas dari nasabah serta agar citra dan nama baik Bank Syariah Indonesia lebih terjaga.
3. Sebaiknya Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda lebih memperkuat sistem jaringan ATM-nya sehingga kegagalan transaksi dapat diminimalisir, juga untuk lebih meningkatkan rasa nyaman bagi nasabah yang menggunakan fasilitas kartu ATM atau Debit.

DAFTAR PUSTAKA

- Agista Anggun Pratami, Skripsi: “Pengaruh Teknik *Handling Complain* Terhadap Citra PT. Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Semarang”, (Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo, 2015).
- Akh Muwafik Saleh, *Public Service Communication*, hlm.157.
- Andrianto, *Manajemen Perbankan Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*. (Surabaya: Qiara Media, 2017), hlm.24.
- Ascarya dan Diana Yumanita, *Bank Syariah: Gambaran Umum*, (Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PSSK) Bank Indonesia, 2005), hlm.4.
- Bank Syariah Indonesia, Sejarah BSI https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html diakses pada tanggal 13 Maret 2022
- Bank Syariah Indonesia, Produk dan Layanan BSI <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu?s=3> diakses pada tanggal 18 Juli 2022.
- Dyan Kusuma, 2010, *Peranan Customer Service Dalam Pelayanan Produk Dana Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surakarta*. Tugas Akhir. Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Eri Barlian, *Metedologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Padang: Sukabina Press, 2016), h. 65
- Fandy Tjiptono. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Alfabeta, 2012), hlm. 157.
- H. Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 2.
- H.M.Anton Athoillah, M.M., *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: Pustaka Setia, 2010), hlm. 16.
- Heri Smile Suchaeri, *Total Customer: Percepatan Laba Sepanjang Masa*, (Solo: PT Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2012), hlm. 31-32.
- <http://kbbi.web.id/implikasi> diakses tanggal 15 Juli 2022
- I Komang Ardana, Ni Wayan Mujiati, I Wayan Mudiarta Utama, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm. 4.

- Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm.128
- Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 64-65.
- James G. Barnes, *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*, (Yogyakarta: ANDI, 2001). hlm. 64.
- Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana, 2017) Cetakan ke 7 , h 34.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hal.9.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hlm 5.
- Kiki Fahmawati, Skripsi: “Strategi Pelayanan Prima Oleh *Frontliner* Guna Mencapai Kepuasan Nasabah di BPRS Formes Yogyakarta”, (Purwokerto: Insitut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2018)
- Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), hlm.3.
- M. Burhan Bungin, *Metode Kualitatif Aktualisasi Metodologis Kearah Ragam Varian Kontemporer*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2001), h.123.
- M. Djamal, *Paradigma Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2015), hlm.9.
- M. Syafei Antonino, *Bank Islam Teori dan Praktek*, (Jakarta, Gema Insani Press, 2000), hlm.16
- M.Nur Rianto Al- Arif, *Dasar – Dasar Pemasaran Bank Syariah*, hlm.200.
- Margianti, Skripsi: “Implementasi Service Excellence Oleh *Customer Service* Pada Bank BNI Syariah KCP Bandar Jaya”, (Metro: Insitut Agama Islam Negeri Metro, 2017)
- Miles dan Huberman dalam Ahmad Rijali, *Analisis Data Kualitatif*, dalam Jurnal Alhadharah UIN Antasari Banjarmasin, Vol 17 No. 33, 2018. H. 83.
- Moh. Mulki Fathuloh, Skripsi: “Strategi Pelayanan Prima dalam Upaya Menghimpun Dana pada Produk Deposito Mudharabah di BPRS Mitra Perwira Purbalingga”, (Purwokerto: Insitut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2017)
- Muhammd, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN, 2005), hlm.32.
- Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.

- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (Jakarta: Salemba Empat, 2000), hlm. 67-68
- Rizka Ashari, Skripsi: “Penerapan Pelayanan Prima Oleh *Frintliner* Dalam Upaya Menjaga Keupuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda Indonesia”, (Purwokerto: Insitut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2016).
- Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 184-185.
- Sudarwan Danim, *Menajdi Peneiti Kualitatif Rancangan Metodologi, Presentasi, dan Publikasi Hasil Penelitian untuk Mahasiswa dan Penelitian Pemula Bidang Ilmu Sosial, Pendidikan, dan Humaniora*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), Cet, 1, hlm.51.
- Sutisna, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi PemasaranI*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2003), hlm. 82.
- Tjiptono F, Dan Chandra G, *Service Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2007), hlm.47.
- Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), cet, ke-1 h.79.
- Zulkarnain, *Ilmu Menjual: Pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm. 136.



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 : ⁰⁸/F.6-UMJ/III/2022
Lamp : 1 (satu) bundel
Hal : Bimbingan Skripsi Mahasiswa

Jakarta, 29 Rajab 1443 H
2 Maret 2022 M

Yth.
Bapak Drs. Fakhurrazi, M.A.
Dosen Pembimbing Skripsi
Fakultas Agama Islam UMJ
di
Tempat

Assalamu 'alaikum W.W.

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

Nama : TAHSYA HAYATUNNUFUS
Nomor Pokok : 2018570058
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul : *Peranan Customer Service dalam Manajemen Komplain pada Bank Muamalat*

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 terma kasih.

Wabillahitaufiq Walhidayah
Wassalamu 'alaikum W.W.



Wakil Dekan I,

Suharsiwi, M.Pd.

Tembusan:

1. Yth. Dekan (Sebagai Laporan)
2. Yth. Ketua Program Studi PS



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

STATUS : TERAKREDITASI

Kampus FAI-UMJ, Jl. KH. Ahmad Dahlan Cirendeu 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 : TAHSYA HAYATUNNUFUS
No. Pokok : 2018570058
Judul Skripsi : Peranan Customer Service dalam Manajemen Komplain pada Bank Muamalat
Pembimbing : Bapak Drs. Fakhrurazi, M.A.
Tgl. Berakhir : 2 Maret s.d. 2 September 2022

No.	Tanggal	Topik Permasalahan	Saran - saran	Paraf Pembimbing
1.	12/22 07	Pahami rumus tim terkait Judul Skripsi Bab I Pahami mata kuliah apa yang terkait dengan judul skripsi ini	Pahami Rumus Tim terkait Judul Skripsi Pahami Mata kuliah apa yang terkait dengan Judul Skripsi Kata Pengantar diperbaiki / disesuaikan Dokter ISI tambahkan BAB 5 Rumusan Masalah cukup 2 1). Bagaimana ... Perbaiki Fokus dan sub Fokus. Jelaskan Manajemen, Komplain dan Manajemen complain Pengeertian Perbankan Syariah (Pelayanan Bank Syariah	
2.	13/22 07	Bab II	Perbaikan Perbankan Syariah (Pelayanan Bank Syariah	
3.	14/22 07	BAB III	Waktu Penelitian Perbaiki 2 Maret - 2 September.	
		Revisi BAB I	Perbaiki Rumusan Masalah sesuai hasil diskusi	
4.	18/22 07	Revisi Revisi BAB IV Revisi	Perbaiki Sub Judul Bagian A Setiap kutipan dicantumkan Footnote Tambah Sumber Informan ajar ditambah Hasil temuan Penelitian agar Menunjukkan buku rujukan dan Sumber yang lain	

No.	Tanggal	Topik Permasalahan	Saran - saran	Paraf Pembimbing
5	19-7-22	BAB V	Kesimpulan Harus Menjawab Rumusan Masalah dan harus konsisten dalam menggunakan Istilah	
6	20-7-22	Konkl. bab I	Perbaiki ^{Analisa} Final ke hal. 3.	
7.		bag. akhir	Skripsi sudah dapat di- ajukan utk ujian Skripsi.	

- Catatan :**
1. Lembar konsultasi ini agar dibawa dan diserahkan/diminta paraf dari pembimbing setiap konsultasi.
 2. Topik permasalahan diisi oleh mahasiswa yang bersangkutan.
 3. Lembar konsultasi ini harus diserahkan ke Fakultas ketika melakukan pendaftaran ujian skripsi.



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 : ³²7F.6.-UMJ/VII/2022
Hal : Permohonan Riset/Penelitian

Jakarta, 14 Dzulhijjah 1443 H
13 Juli 2022 M

Kepada Yth.
Pimpinan Cabang BSI Iskandar Muda Jakarta Selatan
Jl. Sultan Iskandar Muda No.88D 007/004 Kby.Lama, Jakarta Selatan

Assalamu'alaikum W. W.

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

Nama : TAHSYA HAYATUNNUFUS
Nomor Pokok : 2018570058
Tempat Tgl/Lahir : Depok, 15 Desember 2000
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : Strata Satu (SI)
No. Telp : 085776160155

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

"Peran Customer Service dalam Manajemen Komplain pada Bank Syariah Indonesia"

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu kami mengucapkan terima kasih.

Wabillahittaufiq walhidayah
Wassalamu'alaikum W. W.

an. Dekan,
Wakil Dekan I,

Suharsiwi, M.Pd.

Tembusan:
Dekan (Sebagai Laporan)

SURAT KETERANGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

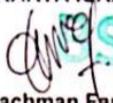
Nama : Tahsya Hayatunnufus
Nomor Pokok : 2018570058
Tempat Tgl/Lahir : Depok, 15 Desember 2000
Program Studi : Perbankan Syariah
Institusi : Universitas Muhammadiyah Jakarta
Jenjang : Strata Satu (S1)
No. Telp : 0857761060155

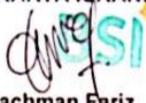
Telah melaksanakan Penelitian Lengkap meliputi wawancara di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Iskandar Muda pada Bagian Customer Service terkait penyelesaian tugas Skripsi yang berjudul "**Peran Customer Service dalam Management Complaint pada Bank Syariah Indonesia**".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Jakarta, 14 Juli 2022
PT BANK SYARIAH INDONESIA
KCP JAKARTA ISKANDAR MUDA


Abdul Rachman Fariz
Branch Operation & Service Manager

 **BANK SYARIAH
INDONESIA**
KCP Jakarta
Iskandar Muda

PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana pelayanan yang *Customer Service* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda berikan kepada nasabah?
2. Apa saja tahapan-tahapan *Customer Service* dalam melayani nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda?
3. Apa saja kendala-kendala dalam menghadapi nasabah yang datang ke Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda?
4. Bagaimana cara anda sebagai *Customer Service* dalam mengelola manajemen komplain nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda?
5. Bagaimana prosedur dan penyelesaian pengajuan komplain nasabah?
6. Bagaimana solusi *Customer Service* Bank BSI Iskandar Muda atas kendala yang dialami oleh nasabah?
7. Bagaimana Implikasi mengelola manajemen komplain yang dilakukan oleh *Customer Service* terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia Jakarta Iskandar Muda?

HASIL WAWANCARA

1. Bagaimana pelayanan yang *Customer Service* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda berikan kepada nasabah?

Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Julian Bachtiar selaku *Customer Service*:

“Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan SOP (Standar operasional prosedur) dan SALAM (Senyum, Amanah, Lues, Antusias, Melayani). Jadi sebagai pegawai di bank syariah khususnya di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda, kita harus melayani nasabah dengan semaksimal mungkin agar nasabah tetap nyaman berada di bank kita.”

2. Apa saja tahapan-tahapan *Customer Service* dalam melayani nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda?

Dari hasil wawancara dengan Bapak Julian Bachtiar melayani dalam hal ini terbagi menjadi 3 tahap, yaitu mengawali layanan, selama melayani, mengakhiri layanan.

- b. Melayani Layanan

Yang dilakukan *Customer Service* saat mengawali layanan yaitu sebagai berikut:

- 8) Terseyum pada saat menyambut nasabah
 - 9) Mengucapkan Assalamu’alaikum (selamat pagi/siang/sore)

- 10) Mennyapa dengan sebutan Bapak / Ibu
 - 11) Mempersilahkan duduk (telapak tangan mengarahkan ke kursi)
 - 12) Memperkenalkan diri kepada nasabah
 - 13) Menanyakan nasabah (dengan Bapak / Ibu)
 - 14) Menawarkan bantuan (Bapak / Ibu, nama, ada yang bisa dibantu?)
- c. Proses pada saat Melayani

Yang dilakukan *Customer Service* selama melayani nasabah yaitu sebagai berikut:

- 11) Menanyakan nasabah sebelumnya telah memiliki rekening di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda
- 12) Menanyakan nasabah sudah punya pilihan produk yang diinginkan
- 13) Menanyakan nasabah jenis rekening yang dibuka (rekening pribadi atau perusahaan)
- 14) Menanyakan tujuan pembukaan rekening (simpanan, investigasi, atau bisnis).
- 15) Menjelaskan persamaan dan perbedaan produk yang ditawarkan (tabungan iB, tabungan Haji).
- 16) Menunjukkan dan menerangkan persyaratan sesuai produk yang ditawarkan.
- 17) Menerangkan transaksi *online* 24 jam (ATM)
- 18) Menginformasikan layanan *e-banking*.

19) Menerangkan adanya biaya kelolaan rekening, dan biaya yang mungkin ada.

20) Menerangkan manfaat ATM sebagai kartu debit untuk belanja.

d. Mengakhiri Layanan

Yang dilakukan oleh *Customer Service* pada saat mengakhiri layanan yaitu sebagai berikut:

6) Menanyakan apa masih ada yang bisa dibantu

7) Mengucapkan terima kasih.

8) Mengucapkan salam (dengan tetap menyebut nama nasabah).

9) Ikut berdiri saat nasabah berdiri. Duduk kembali setelah nasabah meninggalkan meja *Customer Service*

3. Apa saja kendala-kendala dalam menghadapi nasabah yang datang ke Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda?

Dari hasil wawancara dengan Bapak Julian Bachtiar kendala yang terjadi pada nasabah seperti:

d. kegagalan dalam melakukan penarikan, yaitu uang nasabah yang akan diambil tidak bisa keluar, tetapi saldo rekening sudah terdebit.

e. Kegagalan dalam melakukan transfer ke Bank lain, yaitu uang yang ditransfer tidak terkirim ke nomor rekening yang dituju, tetapi saldo didalam rekening sudah terdebit. Kegagalan transfer ke Bank lain inilah yang paling sering terjadi.

- f. kartu ATM nasabah terblokir,
- g. kartu ATM nasabah tertelan di mesin ATM

4. Bagaimana cara anda sebagai *Customer Service* dalam mengelola manajemen komplain nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda?

Berikut penyampaian dari Bapak Julian Bachtiar :

“Ikut prihatin dan berempati kepada nasabah, menyatakan kepada nasabah bagaimana kronologi kejadiannya, memberikan arahan kepada nasabah agar nasabah mau menceritakan keluhannya seperti apa, meminta nasabah untuk menyertakan syarat-syarat pengajuan klaim dan meyakinkan kepada nasabah bahwa uangnya pasti akan kembali”.

5. Bagaimana prosedur dan penyelesaian pengajuan komplain nasabah?

Berikut penyampaian dari Bapak Julian Bachtiar :

“Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar muda diberikan kemudahan mengakses layanan pengaduan dengan berbagai pilihan media baik melalui lisan maupun tertulis. Tentu hal ini dalam melakukan komplain kepada nasabah pihak bank mempunyai alur atau prosedur yang harus diterapkan berikut media penyampaian komplain yaitu:

b. Lisan

- 4) Nasabah menghubungi (BSI *Call Center* 1440)
- 5) Nasabah mendatangi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda.

c. Tertulis

- 3) Nasabah mengunjungi www.bankbsi.co.id pada menu hubungi kami
- 4) Nasabah mengirimkan e-mail ke contactus@bankbsi.co.id
- 6) Nasabah mendatangi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda.

6. Solusi *Customer Service* atas kendala yang dialami nasabah

Berikut penyampaian dari Bapak Julian Bachtiar :

“Tentunya melakukan *service recovery* yang diberikan oleh *Customer Service*. *pertama* berupa ucapan permintaan maaf terhadap ketidakpuasaan yang dirasakan oleh nasabah, *kedua* memberi pemahaman atau menjelaskan kembali produk dan jasa yang ditawarkan bank secara terperinci karena dengan mengedukasi nasabah kembali akan menciptakan kepercayaan nasabah lagi untuk tetap menjadi nasabah bank atau tidak”.

7. Bagaimana implikasi manajemen komplain yang dilakukan oleh *Customer Service* terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia Jakarta Iskandar Muda?

Berikut penyampaian dari Bapak Julian Bachtiar :

“Ada beberapa implikasi yang terjadi setelah *Customer Service* menerapkan manajemen komplain nasabah adalah implikasi terhadap kepuasan nasabah, loyalitas nasabah dan citra Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Iskandar Muda”.

DOKUMENTASI PENELITIAN

1.



2.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Tahsya Hayatunnufus
Tempat, Tanggal Lahir : Depok, 15 Desember 2000
Alamat : Jl. Duren Seribu No.10 RT.002/008 Bojong Sari –
Depok, Jawa Barat
Jenis Kelamin : Perempuan
Kewarganegaraan : Indonesia
No. HP : 0857 7616 0155
Email : tahsyahayatunnufus4@gmail.com

Pendidikan

1. 2006 – 2012 : SDN Duren Seribu 02
2. 2012 – 2015 : SMP Islam Parung
3. 2015 – 2018 : MAN 1 Bogor
4. 2018 – 2022 : Universitas Muhammadiyah Jakarta

Magang

Praktik Bank Syariah (Magang) di Bank Syariah Indonesia
KCP Jakarta Iskandar Muda (21 Juni – 6 Agustus 2021)