

**STRATEGI *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENGATASI  
KOMPLAIN NASABAH PADA BANK TABUNGAN**

**NEGARA KCP PAREPARE**

**(Analisis Manajemen Syariah)**



**Oleh**

**HASNI  
NIM. 14.2300.099**

**PAREPARE**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2019**

**STRATEGI *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENGATASI  
KOMPLAIN NASABAH PADA BANK TABUNGAN  
NEGARA KCP PAREPARE  
(Analisis Manajemen Syariah)**



Oleh

**HASNI**

**NIM. 14.2300.099**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut  
Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2019**

**STRATEGI *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENGATASI  
KOMPLAIN NASABAH PADA BANK TABUNGAN  
NEGARA KCP PAREPARE  
(Analisis Manajemen Syariah)**

**Skripsi**

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2019**

### PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Hasni  
Judul Skripsi : Strategi *Customer Service* dalam Mengatasi  
Komplain Nasabah pada Bank Tabungan Negara  
KCP Parepare (Analisis Manajemen Syariah)  
Nomor Induk Mahasiswa : 14.2300.099  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Rektor IAIN Parepare  
No. B.2700/In.39/PP.00.09/10/2018

Disetujui Oleh

Pembimbing Utama : Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.   
NIP : 19730129 200501 1 004  
Pembimbing Pendamping : Dr. Syahriyah Semaun, S.E., M.M.   
NIP : 19711111 199803 2 003

Mengetahui:

Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



  
/Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.  
NIP. 19730129 200501 1 004

**SKRIPSI**

**STRATEGI *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENGATASI  
KOMPLAIN NASABAH PADA BANK TABUNGAN  
NEGARA KCP PAREPARE  
(Analisis Manajemen Syariah)**

Disusun dan diajukan oleh

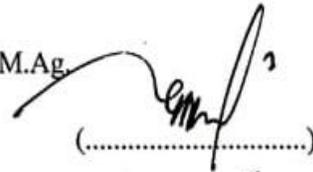
HASNI  
NIM. 14.2300.099

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Munaqasyah  
Pada tanggal 25 November 2019  
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Mengesahkan  
Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama : Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.

NIP : 19730129 200501 1 004



Pembimbing Pendamping : Dr. Syahriyah Semaun, S.E., M.M.

NIP : 19711111 199803 2 003



Rektor,  
Institut Agama Islam Negeri Parepare

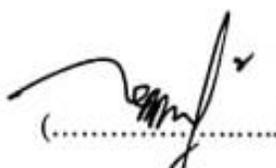
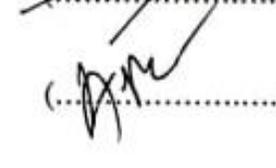
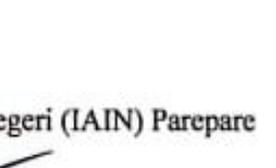
Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

  
  
Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si.  
NIP. 19640427 198703 1 002  
  
Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.  
NIP. 19730129 200501 1 004

### PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi	: Strategi <i>Customer Service</i> dalam Mengatasi Komplain Nasabah pada Bank Tabungan Negara KCP Parepare (Analisis Manajemen Syariah)
Nama Mahasiswa	: Hasni
Nomor Induk Mahasiswa	: 14.2300.099
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi	: Perbankan Syariah
Dasar Penetapan Pembimbing	: SK. Rektor IAIN Parepare No. B.2700/In.39/PP.00.09/10/2018
Tanggal Kelulusan	:

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.	(Ketua)	(..... 
Dr. Syahriyah Semaun, S.E., M.M.	(Sekretaris)	(..... 
Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd.	(Anggota)	(..... 
Dr. H. Abd. Rahman Ambo Masse, M.Ag.	(Anggota)	(..... 

Mengetahui:

Rektor,

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare



Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si. ✓

NIP. 19640427 198703 1 002

## KATA PENGANTAR

*Bismillāhi Rahmāni Rahīm*

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT berkat hidayah, taufik dan naungan-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar “Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam” Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda dan Ayahanda, serta Saudara tercinta dimana dengan pembinaan dan berkah doa tulusnya serta bantuannya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. dan Ibu Syahriyah Semaun, S.E., M.M. selaku Pembimbing I dan Pembimbing II, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga mengucapkan, menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si. sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelolah pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdian telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Bapak dan Ibu dosen program studi Perbankan Syariah yang telah meluangkan waktu dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare.

4. Kepala Perpustakaan IAIN Parepare beserta jajarannya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare, terutama dalam penulisan skripsi ini.
5. Kepada karyawan Bank BTN KCP Parepare yang telah bersedia memberikan informasi dan data yang dibutuhkan selama penelitian ini.
6. Para sahabat seperjuangan Herlina, Suci, Rahma, Ayu, dan Anita yang meluangkan waktu menemani dan membantu penulis baik berupa tenaga maupun motivasi dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis tak lupa pula mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun material hingga tulisan ini dapat selesai. Semoga Allah SWT berkenan menilai segala kebijakan sebagai amal jariah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Parepare, 30 Juli 2019  
Penulis



HASNI  
NIM. 14.2300,099

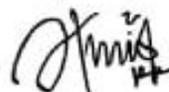
## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Hasni  
NIM : 14.2300.099  
Tempat/Tgl. Lahir : Tatae, 28 Agustus 1995  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Strategi *Customer Service* dalam Mengatasi Komplain Nasabah pada Bank Tabungan Negara KCP Parepare (Analisis Manajemen Syariah)

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 30 Juli 2019  
Penyusun,



HASNI  
NIM. 14.2300.099

## ABSTRAK

**Hasni**, *Strategi Customer Service dalam Mengatasi Komplain Nasabah pada Bank BTN KCP Parepare (Analisis Manajemen Syariah)* (dibimbing oleh Muhammad Kamal Zubair dan Syahriyah Semaun).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan strategi *Customer service* dalam mengatasi komplain nasabah pada Bank BTN KCP Parepare. Dan untuk mengetahui bagaimana tinjauan manajemen syariah terhadap strategi *customer service* dalam mengatasi komplain nasabah pada bank BTN KCP Parepare.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif-fenomenologi dengan jenis penelitian deskriptif-kualitatif dan dalam mengumpulkan data menggunakan penelitian lapangan (*field research*). Adapun teknik analisis yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi atau menarik kesimpulan.

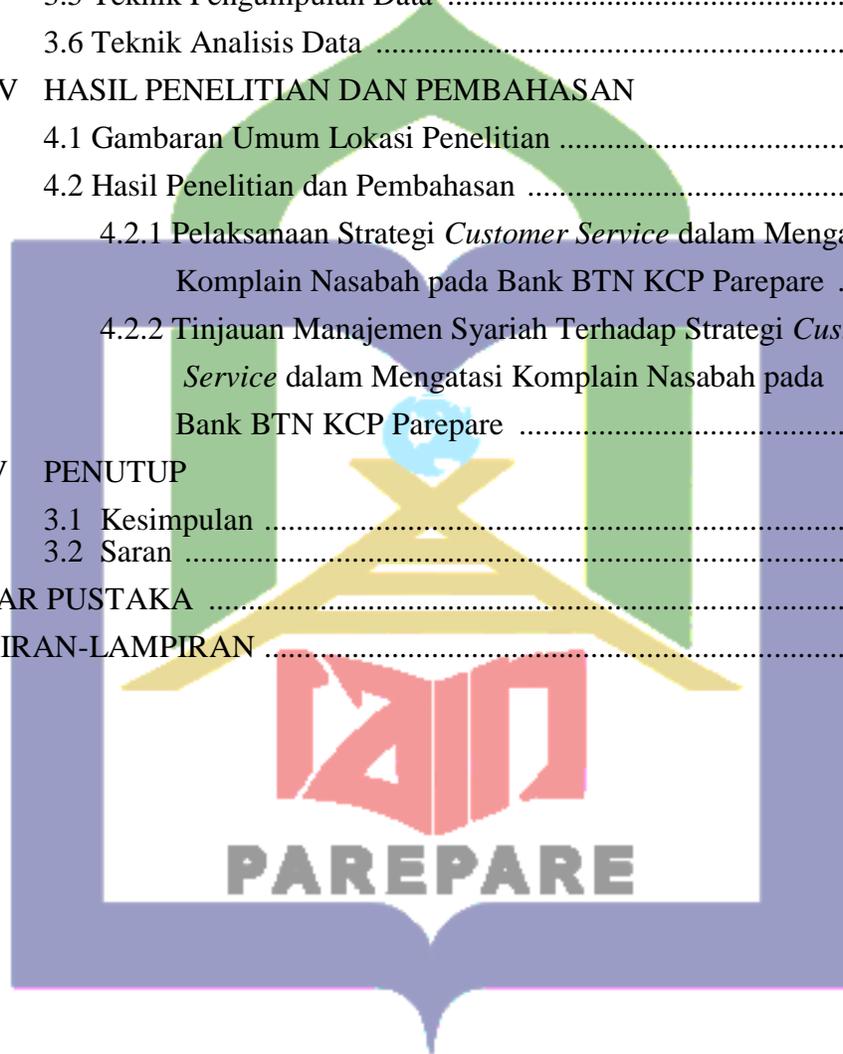
Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1). Pelaksanaan strategi *customer service* dalam mengatasi komplain nasabah pada Bank BTN KCP Parepare dalam pelaksanaannya dilakukan sesuai standar layanan yang ada di Bank BTN KCP Parepare dan diinput melalui sistem pengaduan nasabah (SPN) dengan standar layanan yakni; (1) Mengawali layanan, menyapa dan membantu nasabah. (2) Verifikasi data nasabah, menyesuaikan data nasabah. (3) berikan solusi. (4) Arahkan nasabah untuk mengisi form pengaduan nasabah, (5) Input pengaduan di sistem pengaduan nasabah (SPN). (6) Akhiri layanan, mengucapkan terima kasih kepada nasabah. 2). Strategi *customer service* dalam mengatasi komplain nasabah ditinjau dari analisis manajemen syariah, yaitu; (1) Keadilan, memberikan pelayanan kepada nasabah tidak memandang antara nasabah lama dengan nasabah baru, pelayanan dilakukan sesuai standar dan disesuaikan dengan nomor antrian, (2) Amanah dan bertanggung jawab, pelayanan dalam mengatasi keluhan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, dan (3) Komunikatif, menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dipahami nasabah. *Customer service* menjelaskan pemecahan masalah dan memberikan solusi yang tepat kepada nasabah.

Kata kunci: Strategi, *Customer Service*, Komplain Nasabah, Manajemen Syariah

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PENGAJUAN .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PEMBIBING .....	v
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
PERYATAAN KEASLIAN .....	ix
ABSTRAK .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Kegunaan Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Tinjauan Teoretis .....	11
2.2.1 Teori Bank .....	11
2.2.2 Pelayanan .....	15
2.2.3 <i>Customer Service</i> .....	17
2.2.4 Teori Komplain .....	27
2.2.5 Nasabah .....	31
2.2.6 Manajemen Syariah .....	32
2.3 Tinjauan Konseptual .....	37
2.4 Bagan Kerangka Pikir .....	39

<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
3.1	Jenis Penelitian .....	40
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	40
3.3	Fokus Penelitian .....	40
3.4	Jenis dan Sumber Data yang Digunakan .....	41
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.6	Teknik Analisis Data .....	42
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	44
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	48
4.2.1	Pelaksanaan Strategi <i>Customer Service</i> dalam Mengatasi Komplain Nasabah pada Bank BTN KCP Parepare .....	48
4.2.2	Tinjauan Manajemen Syariah Terhadap Strategi <i>Custome</i> <i>Service</i> dalam Mengatasi Komplain Nasabah pada Bank BTN KCP Parepare .....	67
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
3.1	Kesimpulan .....	78
3.2	Saran .....	78
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	80
	<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	82



## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Nama Tabel	Halaman
4.1	Produk Bank BTN KCP Parepare	44
4.2	Profil Bank BTN KCP Parepare	44



## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Nama Gambar	Halaman
2.1	Bagan Kerangka Pikir	38
4.1	Struktur Organisasi Bank BTN KCP Parepare	47



## DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Surat Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian	83
Lampiran 2	Surat Izin Penelitian dari Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	84
Lampiran 3	Keterangan Telah Melakukan Penelitian	85
Lampiran 4	Panduan Wawancara	86
Lampiran 5	Keterangan Wawancara	87
Lampiran 6	Transkrip Wawancara	92
Lampiran 7	Dokumentasi	98
Lampiran 8	Riwayat Hidup Penulis	101



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan suatu modal dasar paling utama dalam setiap organisasi. Dalam perbankan, sumber daya manusia yang sangat berperang dalam menarik nasabah adalah *Customer Service*. *Customer Service* adalah layanan pelanggan atau nasabah yang pertama kali dijumpai oleh nasabah untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan produk-produk yang ditawarkan oleh suatu bank. *Customer Service* memiliki peranan sangat penting dalam menarik nasabah, dan membuat nasabah menjadi loyal.

*Customer service* harus memberikan pelayanan yang baik, cepat dan tepat, ramah, sopan dan menyenangkan sehingga nasabah merasa nyaman. Saat memberikan pelayanan kepada nasabah sebaiknya dilakukan dengan sepenuh hati untuk membantu nasabah dalam memenuhi kebutuhannya, tanpa adanya paksaan. Seperti dalam Q.S. An-Nisaa (04) ayat 86.

وَإِذَا حُيِّمْتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا ﴿٨٦﴾

Terjemahnya:

Dan apabila kamu dihormati dengan suatu (salam) penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik, atau balaslah penghormatan itu, yang sepadan dengannya. Sesungguhnya, Allah memperhitungkan segala sesuatu.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah* (Jawa Barat: CV Diponegoro, 2013), h. 94

Pada saat memberikan pelayanan kepada nasabah, *Customer Service* melayani nasabah dengan rendah hati, dengan kemampuan berkomunikasi yang baik. Komunikasi yang baik yang dimiliki *Customer Service* mampu memberi kemudahan dalam menjelaskan informasi kepada nasabah. Pada umumnya unit *Customer Service* membantu nasabah yang hendak berhubungan dengan bank karena *Customer Service* merupakan pelaksana proses awal kegiatan bank yang berhubungan langsung dengan nasabah. Oleh karena itu, apabila ada nasabah yang mengalami kesulitan mengenai produk, operasional bank, maupun keluhan terhadap pelayanan bank yang kurang berkenan, maka nasabah akan menyampaikan keluhan kepada *Customer Service* dan *Customer Service* pula yang akan mencoba untuk menangani atau mengatasi keluhan yang disampaikan oleh nasabah.

Bank sebagai pemberi jasa-jasa harus terpercaya, setiap informasi yang diberikan oleh bank harus dapat dipercaya dan tidak boleh memberikan informasi yang mengandung kebohongan. Sehingga nasabah merasa tidak nyaman dan melakukan komplain. Komplain yang dilakukan oleh nasabah akan berdampak pada bank yang bersangkutan, baik berdampak positif maupun negatif. Komplain (*complaint*) sebagai sarana yang dapat digunakan untuk membangun komunikasi dengan nasabah dan memperoleh umpan balik tentang tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank. Komplain yang diajukan oleh nasabah ini kemudian akan ditindaklanjuti dengan perbaikan atau klarifikasi dari pihak bank dengan sasarannya adalah mengurangi kekecewaan nasabah dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Keluhan atau komplain nasabah sangat beragam sehingga *Customer Service* dalam mengatasi komplain dan mengambil keputusan harus betul-betul sesuai dengan keinginan atau ekspektasi nasabah dan mampu meredakan emosi nasabah sehingga

nasabah tetap loyal dan puas dengan pelayanan yang ada pada suatu bank. Dengan adanya komplain nasabah akan menilai dan memutuskan untuk tetap menjadi nasabah bank tersebut atau tidak.

Komplain nasabah merupakan sesuatu yang umum terjadi di sebuah perusahaan maupun pada lembaga keuangan khususnya pada bank. Sebagian kecil dari jumlah nasabah suatu bank melakukan komplain baik terhadap pelayanan, produk-produk bank, maupun operasional bank. Pada tanggal 14 Januari 2015 seorang nasabah melakukan 2 transaksi bank BTN dari ATM Bersama (Mandiri), yaitu penarikan uang tunai dan pengisian pulsa. Untuk transaksi penarikan uang tunai tidak ada masalah namun, untuk transaksi pengisian pulsa bermasalah karena transaksi lancar dan saldo pun terdebit tetapi pulsa yang dibeli tidak masuk ke nomor tujuan.

Pada bank BTN KCP Parepare komplain nasabah biasa terjadi dan beragam, misalnya komplain tentang pemusnahan kartu ATM yang tertelan, pendebitan pada pencetakan buku rekening pembayaran KPR dan pendebitan pada rekening penarikan uang tunai dan lain-lain. Semua komplain tersebut akan diatasi oleh *Customer Service*. Penanganan komplain nasabah harus segera diselesaikan dengan cepat dan tepat oleh pihak bank, karena pada realitanya masih ada nasabah yang berulang-ulang datang ke bank untuk melakukan komplain karena masalah yang dialami belum terselesaikan.

*Customer Service* harus bisa memberikan penjelasan, pemahaman atau informasi terbaru kepada nasabah mengenai kebijakan maupun risiko-risiko yang mungkin terjadi pada produk/fasilitas yang digunakan oleh nasabah, sehingga nasabah dapat mengetahui informasi-informasi yang belum dijelaskan sebelumnya

serta memberikan pemahaman terhadap konsekuensi dari penggunaan produk bank. Tetapi di bank sering terjadi komplain disebabkan asimetri informasi atau informasi yang kurang lengkap, hal lain juga sering terjadi, disebabkan dengan adanya kebijakan aturan baru yang diterapkan oleh bank. Banyaknya keluhan atau komplain yang dilakukan oleh nasabah Bank BTN KCP Parepare dicatat dalam sistem pengaduan. Nasabah yang melakukan komplain diarahkan untuk mengisi formulir pengaduan yang dikenal dengan singkatan SPN. Seperti yang dijelaskan oleh *customer service* Ibu Nurul Widastuti bahwa prosedur yang dibuat oleh pihak bank ada secara sistem yang dikenal dengan Sistem Pengaduan Nasabah (SPN)”<sup>2</sup>

Pihak bank sebisa mungkin menerapkan strategi *Customer Service* (CS) dalam mengatasi komplain-komplain yang mungkin terjadi dan diatasi secara adil dan bertanggung jawab, sehingga nasabah merasa puas dan loyal terhadap pelayanan dan penanganan keluhan/komplain yang diberikan oleh pihak bank terkhusus untuk *customer service*, dengan memperhatikan dan mempelajari masalah-masalah komplain yang telah tercatat dalam sistem pengaduan nasabah. Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik meneliti dengan judul “*Strategi Customer Service dalam Mengatasi Komplain Nasabah Pada Bank BTN KCP Parepare (Analisis Manajemen Syariah)*”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

- 1.2.1 Bagaimana pelaksanaan strategi *Customer Service* dalam mengatasi komplain pada bank BTN KCP Parepare ?
- 1.2.2 Bagaimana tinjauan manajemen syariah terhadap strategi *Customer Service* dalam mengatasi komplain nasabah pada bank BTN KCP Parepare ?

---

<sup>2</sup>Nurul Widastuti, Wawancara oleh penulis di Bank BTN KCP Parepare (26 Juni 2019)

### 1.3 Tujuan Penelitian

- 1.3.1 Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan strategi *Customer Service* dalam mengatasi komplain pada bank BTN KCP Parepare.
- 1.3.2 Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana tinjauan manajemen syariah terhadap strategi *Customer Service* dalam mengatasi komplain nasabah pada bank BTN KCP Parepare.

### 1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini yaitu:

#### 1.4.1 Kegunaan Teoritik

- 1.4.1.1 Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang perbankan khususnya untuk di bidang pelayanan dan strategi penanganan keluhan.
- 1.4.1.2 Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan sebagai referensi bagi pihak yang ingin mengetahui dan mendalami ilmu perbankan.

#### 1.4.2 Kegunaan Secara Praktis

##### 1.4.2.1 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan dalam bidang penelitian yang terkait dan sebagai acuan sebelum memasuki dunia kerja perbankan serta sebagai syarat untuk memenuhi gelar S1.

##### 1.4.2.2 Bagi Pihak Bank

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi untuk meninjau kinerja *customer service* dalam mengatasi komplain nasabah dan dapat

dijadikan bahan pertimbangan untuk mengambil kebijakan dan mengevaluasi penerapan strategi *customer service* dalam mengatasi komplain nasabah.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu

Tinjauan pustaka mempunyai arti peninjauan kembali pustaka-pustaka yang terkait (*review of related literature*). Sesuai dengan arti tersebut, tinjauan pustaka berfungsi sebagai peninjauan kembali (*review*) pustaka (laporan penelitian dan sebagainya) tentang masalah yang berkaitan.

Fitry Mustagfiroh dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan, Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah dan *Word Of Mouth* (Studi Kasus pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah Kantor Cabang Pembantu Unissula)”. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif di mana fokus penelitian ini terletak pada pengaruh kepuasan nasabah terhadap *Word Of Mouth* dan bagaimana hubungan kepuasan nasabah dengan kualitas layanan, penanganan keluhan dan nilai nasabah. Adapun hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, penanganan keluhan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah, nilai nasabah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dan kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap *word of mouth*.<sup>3</sup> Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang akan diteliti oleh calon peneliti. Adapun fokus penelitian calon peneliti adalah bagaimana strategi *Customer Service* dalam mengatasi komplain nasabah pada Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare.

---

<sup>3</sup>Fitry Mustagfiroh, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan, Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah dan *Word Of Mouth* (Studi Kasus pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah Kantor Cabang Pembantu Unissula)” (Tugas Akhir; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: UIN Walisongo Semarang, 2016), h. ix.

Ervina Ningrum dengan judul penelitian “Peranan *Customer Service* dalam Manajemen Komplain BPD *CARD* (Studi Kasus pada Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat)”. Penelitian ini fokus pada bagaimana peranan *customer service* dalam manajemen komplain BPD *Card* dan apa implikasi dari manajemen komplain yang dilakukan oleh *customer service* Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat. Adapun hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa *Customer Service* memegang peranan penting dalam mengelola komplain dari nasabah karena *Customer Service* menjadi perantara antara nasabah yang mengajukan klaim dengan pihak yang nantinya akan menyelesaikan masalah tersebut (*Card Center*). *Customer Service* juga berperan penting dalam mengelola emosi nasabah yang mengajukan klaim agar nasabah tersebut nantinya bisa tetap loyal kepada Bank Jateng Syariah. Sedangkan implikasi dari manajemen komplain yang dilakukan oleh *Customer Service* sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah serta citra Bank Jateng Syariah yang tetap positif di mata nasabah dan masyarakat.<sup>4</sup> Sedangkan fokus penelitian calon peneliti adalah bagaimana tinjauan manajemen syariah terhadap strategi *Customer Service* dalam mengatasi komplain nasabah pada Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare.

Risdayanti Harun dengan judul penelitian “Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa”. Penelitian ini fokus pada apakah pelayanan *customer service* mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa. Dengan permasalahan bagaimana pelayanan *customer service* Bank BRI Syariah KCP

---

<sup>4</sup>Ervina Ningrum, “Peranan *Customer Service* dalam Manajemen Komplain BPD *CARD* (Studi Kasus pada Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat)” (Tugas Akhir; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: UIN Walisongo Semarang, 2016), h. vii.

Sungguminasa dan bagaimana kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan analisis yang digunakan adalah regresi linear sederhana.

Hasil dari penelitian tersebut membuktikan bahwa nilai R sebesar 0,433 menunjukkan hubungan antara variabel pelayanan *customer service* dengan kepuasan nasabah adalah cukup kuat, karena nilai korelasi 0,433 terletak antara 0,40 sampai 0,599 dengan  $R^2$  sebesar 0,188 menunjukkan kontribusi pengaruh variabel pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah sebesar 18%, sedangkan sisanya 82% dipengaruhi oleh variabel lainnya selain variabel pelayanan *customer service* dalam penelitian ini. Dengan demikian hipotesa penelitian yang berbunyi “Ada Pengaruh antara Pelayanan *Customer Service* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa” diterima. Implikasi penelitian ini yaitu pelayanan *customer service* Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa sudah cukup optimal.<sup>5</sup> Sedangkan fokus penelitian calon peneliti adalah bagaimana strategi *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah dalam mengatasi keluhan nasabah pada Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Parepare, kemudian akan dianalisis dengan manajemen syariah.

Apabila ditinjau dari hasil penelitian terdahulu dengan penelitian kali ini, terdapat persamaan dan perbedaan. Adapun persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang pelayanan dan penanganan keluhan (komplain), sedangkan perbedaannya adalah sebagai berikut:

---

<sup>5</sup>Risdayanti Harun, “Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa” (Skripsi Sarjana; Fakultas Dakwa dan Komunikasi: UIN Alauddin Makassar, 2016), h. xii.

- 2.1.1 Penelitian oleh Fitry Mustagfiroh dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan, Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah dan *Word Of Mouth* (Studi Kasus pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah Kantor Cabang Pembantu Unissula). Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif di mana fokus penelitian ini terletak pada pengaruh kepuasan nasabah terhadap *Word Of Mouth* dan bagaimana hubungan kepuasan nasabah dengan kualitas layanan, penanganan keluhan dan nilai nasabah. Sedangkan fokus penelitian kali ini adalah bagaimana strategi *customer service* dalam mengatasi komplain nasabah pada bank BTN KCP Parepare.
- 2.1.2 Penelitian oleh Ervina Ningrum dengan judul “Peranan *Customer Service* dalam Manajemen Komplain BPD CARD (Studi Kasus pada Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat)”. Penelitian ini fokus pada bagaimana peranan *customer service* dalam manajemen komplain BPD Card dan apa implikasi dari manajemen komplain yang dilakukan oleh *customer service* Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat. Sedangkan fokus penelitian kali ini akan membahas tentang bagaimana strategi dari *customer service* dalam mengatasi komplain nasabah yang ada di Bank BTN KCP Parepare.
- 2.2.3 Penelitian oleh Risdianti Harun dengan judul “Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa”. Penelitian ini fokus pada apakah pelayanan *customer service* mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan analisis yang digunakan adalah regresi linear sederhana. Sedangkan fokus

penelitian kali ini akan membahas tentang bagaimana strategi dari *customer service* dalam mengatasi komplain nasabah yang ada di Bank BTN KCP Parepare. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dan fenomenologi yang akan dianalisis dengan manajemen syariah.

## 2.2 Tinjauan Teoretis

### 2.2.1 Teori Bank

#### 2.2.1.1 Pengertian Bank

Bank adalah lembaga perantara keuangan atau disebut *financial intermediary*. Artinya, lembaga bank adalah yang dalam aktivitasnya berkaitan dengan masalah uang.<sup>6</sup> Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.<sup>7</sup>

Bank menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>8</sup> Bank menghimpun dan menyalurkan dana dari masyarakat dan untuk masyarakat dengan tujuan dapat mendorong peningkatan taraf hidup rakyat banyak.

Bank dalam praktiknya, juga memiliki fungsi sebagai lembaga perantara keuangan antara masyarakat yang kelebihan dana dengan masyarakat yang

---

<sup>6</sup>Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, Edisi Revisi (Yogyakarta: YKPN, 2005), h. 14.

<sup>7</sup>Agus Arwani, *Akuntansi Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*, (Yogyakarta: Deepublish, 2016), h. 76.

<sup>8</sup>Ismail, *Perbankan Syariah*, Edisi 1, (Cet. 1; Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2011), h. 30.

kekurangan dana. Bagi masyarakat yang kekurangan dana atau membutuhkan dana dalam rangka membiayai suatu usaha atau kebutuhan rumah tangga, mereka dapat menggunakan pinjaman ke bank. Kepada masyarakat yang akan diberikan pinjaman diberikan berbagai persyaratan yang harus segera dipenuhi. Bank sebagai pemberi jasa-jasa harus terpercaya, setiap informasi yang diberikan oleh bank harus dapat dipercaya dan tidak boleh memberikan informasi yang mengandung kebohongan.

Bank merupakan lembaga keuangan yang memiliki beberapa kegiatan, antara lain:<sup>9</sup>

1. Menghimpun dana (*funding*) dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dalam hal ini bank sebagai tempat menyimpan uang atau berinvestasi bagi masyarakat. Tujuan utama masyarakat menyimpan uang biasanya adalah untuk keamanan uangnya. Kemudian untuk melakukan investasi dengan harapan memperoleh bunga dari hasil simpanannya. Tujuan lainnya adalah untuk memudahkan melakukan transaksi pembayaran. Jenis simpanan yang ada di bank adalah terdiri dari simpanan giro (*demand deposit*), simpanan tabungan (*saving deposit*) dan simpanan deposito (*time deposit*).
2. Menyalurkan dana (*lending*) ke masyarakat, dalam hal ini bank memberikan pinjaman (kredit) kepada masyarakat. Dengan kata lain, bank menyediakan dana bagi masyarakat yang membutuhkannya. Pinjaman atau kredit yang diberikan dibagi dalam berbagai jenis sesuai dengan keinginan nasabah. Jenis kredit yang biasa diberikan oleh hampir semua bank adalah kredit investasi, kredit modal kerja, atau kredit perdagangan.

---

<sup>9</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, edisi revisi (Cet. Ke-3; Jakarta: Kencana, 2008), h. 9.

3. Memberikan jasa-jasa lainya (*service*) seperti pengiriman uang (*transfer*), penagihan surat-surat berhaga yang berasal dari dalam kota (*clearing*), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari luar kota dan luar negeri (*inkaso*), *letter of credit (L/C)*, *safe deposit box*, bank garansi, *bank notes*, *travellers cheque*, dan jasa lainnya.

Dalam jasa perbankan, bidang-bidang keunggulan yang mungkin ditawarkan oleh sebuah bank dapat berupa:<sup>10</sup>

- a. Keamanan finansial.
- b. Kenyamanan.
- c. Pelayanan yang ramah.
- d. Tingkat bagi hasil yang kompetitif dengan bunga.
- e. Proses pembiayaan yang sederhana.
- f. Layanan prioritas kepada nasabah tertentu.
- g. Tempat parkir yang memadai.
- h. Jaringan ATM yang luas.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang bank syariah dibedakan menjadi dua macam, yaitu Bank Umum Syariah dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah, sedangkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 mengenal Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Adapun kegiatan bank umum secara garis besar dibedakan menjadi tiga macam yaitu:<sup>11</sup>

<sup>10</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Cet. Ke-2; Bandung: Alfabeta, 2012), h. 105.

<sup>11</sup>Khotibul Umam dan Setiawan Budi Utomo, *Perbankan Syariah: Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*, h. 37.

a. Konvensional Murni

Kegiatan usaha secara konvensional murni dalam usahanya mencari keuntungan berasal dari selisih bunga simpanan dengan bunga pinjaman serta kegiatan usaha lainnya di bidang jasa berupa *fee*. Bank yang menjalankan kegiatan usaha secara konvensional biasanya menjanjikan imbalan dengan tingkat suku bunga tetap terhadap uang yang disetor.

b. Syariah

Kegiatan usaha secara syariah yaitu dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah ke dalam operasional kegiatan usahanya. Prinsip yang digunakan adalah prinsip titipan (*al-wadiah*), jual beli, sewa-menyewa (*ijarah*), bagi hasil (*qiradh*), dan prinsip jasa bank.

c. *Islamic Window*

*Islamic window* atau lebih dikenal dengan Unit Usaha Syariah merupakan salah satu kegiatan usaha Bank Umum yang selain menjalankan usaha secara konvensional juga membuka Unit Usaha Syariah (UUS).

Bank konvensional dan bank syariah memiliki persamaan, terutama dalam sisi teknis penerimaan uang, mekanisme transfer, teknologi komputer yang digunakan, syarat-syarat umum memperoleh pembiayaan seperti KTP, NPWP, proposal, laporan keuangan, dan sebagainya. Akan tetapi, terdapat banyak perbedaan mendasar di antara keduanya.

Adapun prinsip-prinsip yang dianut bank syariah antara lain:<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup>Rachmadi Usman, *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia* (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), h. 35.

### 1. Prinsip Keadilan

Prinsip ini tercermin dari penerapan imbalan atas dasar bagi hasil dan penganblian margin keuntungan yang disepakati bersama antara bank dengan nasabah.

### 2. Prinsip Kesederajatan

Bank syariah menempatkan nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna wdana, maupun bank pada kedudukan yang sama dan sederajat. Hal ini tercermin dalam hak, kewajiban, risiko, dan keuntungan yang berimbang antara nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana maupun bank.

### 3. Prinsip Ketentraman

Produk-produk bank syariah telah sesuai dengan prinsip dan kaidah muamalah Islam, antara tidak adanya unsur riba serta penerapan zakat harta. Artinya nasabah akan merasakan ketentraman lahir maupun batin.

#### 2.2.2 Pelayanan

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan.<sup>13</sup> Pelayanan sangat diperlukan dalam perbankan, pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada nasabah. Nasabah yang puas akan layanan yang diberikan akan loyal dan akan mengajak teman, kerabat dan keluarganya untuk menggunakan produk-produk yang ada di bank. Pelayanan di bank merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan jumlah nasabah sehingga perusahaan harus memberikan pelayanan

---

<sup>13</sup>Kasmir, *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*, edisi 1 (Cet I; Jakarta: Rajawali Pers, 2017), h. 47.

yang baik. Pelayanan yang baik harus dipertahankan atau ditingkatkan untuk menjaga citra perusahaan.

### 2.2.2.1 Jenis-jenis Pelayanan

Pelayanan ditujukan kepada pelanggan atau nasabah sehingga yang menjadi pokok perhatian adalah keinginan dan kebutuhan pelanggan atau nasabah. Pelayanan tidak hanya sebatas untuk nasabah saja tetapi pelayanan juga diperlukan antar karyawan dengan karyawan dan dengan pimpinan/atasan. Pelayanan dibagi ke dalam 2 (dua) kelompok:

#### 1. Pelayanan ke Dalam

Pelayanan ke dalam artinya pelayanan antar karyawan dengan karyawan dalam mendukung pelayanan terhadap pelanggan. Atau pelayanan antara karyawan dengan pimpinan atau sebaliknya. Pelayanan dapat dilakukan dalam hal penyedia dokumen, proses dokumen, informasi, komunikasi atau lainnya.

#### 2. Pelayanan ke Luar

Pelayanan ke luar artinya pelayanan yang diberikan kepada pihak luar perusahaan misalnya dengan nasabah atau pelanggan. Pelayanan seperti ini dilakukan dalam rangka melayani proses transaksi sampai pelanggan membeli atau mengonsumsi produk atau jasa yang ditawarkan.<sup>14</sup>

### 2.2.2.2 Dasar-dasar Pelayanan

Pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang *Customer service*, *pramuniaga*, *public relation*, *satpam*, kasir atau operator telepon yakni:

<sup>14</sup>Kasmir, *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*, h. 51.

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.
4. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
6. Bergairah dalam melayani pelanggan dan tunjukkan kemampuannya.
7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
8. Mampu meyakinkan pelanggan serta memberikan kepuasan.
9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
10. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.<sup>15</sup>

### **2.2.3 Customer Service**

#### **2.2.3.1 Pengertian Customer Service**

*Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. *Customer Service* memegang peranan sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang CS memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. Keberadaan bagian *Customer Service* berada di bagian depan suatu bank, maka *Customer Service* menjadi cerminan penilaian pelayanan suatu bank.

*Customer Service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. CS juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi

---

<sup>15</sup>Kasmir, *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*, h. 60.

nasabah bank.<sup>16</sup> Dalam menarik nasabah *Customer Service* harus bisa memahami masalah para nasabah dan bertindak demi kepentingan nasabah, serta memberikan perhatian personal kepada para nasabah dan berusaha untuk memberikan kenyamanan kepada nasabah, karena *Customer Service* adalah satu-satunya personil yang mudah dihubungi oleh nasabah pada kesempatan pertama, maka *Customer Service* menjadi pusat dan narasumber informasi-informasi mengenai produk dan jasa bank. Oleh karenanya dituntut personil yang mempunyai pengetahuan dan wawasan yang cukup baik mengenai industri perbankan.

### 2.2.3.2 Fungsi dan Tugas *Customer Service*

Fungsi dan tugas *Customer Service* harus benar-benar dipahami sehingga seorang *Customer Service* dapat menjalankan tugasnya secara prima. Dalam praktiknya fungsi *Customer Service* adalah sebagai resepsionis, *deskman*, *salesman*, *customer relation officer* dan sebagai komunikator.

Kemudian tugas-tugas *Customer Service* yang sesuai dengan fungsinya adalah sebagai berikut:<sup>17</sup>

#### 1. Sebagai Resepsionis

Dalam hal ini CS bertugas menerima tamu/nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan. Dalam hal ini CS harus bersikap selalu memberi perhatian, berbicara dengan suara lembut dan jelas. Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam “selamat pagi/siang/sore” sesuai kondisinya. Selama

---

<sup>16</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, h. 180.

<sup>17</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, h. 181-182.

melayani nasabah CS tidak diperkenankan merokok, makan, minum, atau ngobrol sesama karyawan.

2. Sebagai *Deskman*

Sebagai *deskman* tugasnya CS antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank. Kemudian menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.

3. Sebagai *Salesman*

Sebagai *salesman*, tugas CS bank adalah menjual produk perbankan, melakukan *cross sellin*, mengadakan pendekatan, dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama. Juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan nasabah.

4. Sebagai *Customer Relation Office*

Tugas seorang CS harus menjaga *image* bank dengan cara membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas, dan makin percaya kepada bank. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.

5. Sebagai Komunikator

CS sebagai komunikator adalah memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Di samping itu, juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi. Dalam hal ini dituntut tidak saja dapat menangani keluhan akan tetapi juga diharapkan dapat memecahkan masalah dengan baik.

Melaksanakan pekerjaan sebagai *Customer Service Officer (CSO)* dengan sebaik mungkin dan dalam arti kata seluas-luasnya dengan peraturan yang telah digariskan pimpinan bank dalam bentuk manual kerja maupun secara lisan. Secara rinci tugas tersebut antara lain:<sup>18</sup>

1. Melayani pembukaan rekening baru (deposito, tabungan, giro).
2. Melayani permintaan buku cek, buku bilyet giro, dan buku setoran.
3. Membuat debet nota kepada nasabah giro atas pemakaian buku cek/bilyet giro.
4. Melayani informasi saldo nasabah.
5. Memberikan informasi tentang produk-produk bank.
6. Melayani komplain nasabah.
7. Menginventarisir daftar hitam nasabah giro.
8. Mengadministrasikan/membuat stok buku cek dan bilyet giro.
9. Membuat laporan pembukaan rekening baru (deposito, tabungan, giro), harian, bulanan, dan tahunan.
10. Membuat laporan penutupan rekening (tabungan, dan giro), harian, bulanan, dan tahunan.
11. Membuat jurnal harian seksi CSO.
12. Membuat slip antar seksi.
13. Membuat slip serah terima internal.
14. Membuat slip kolektif penerimaan setoran tunai (khusus pembelian buku cek/bilyet giro).

---

<sup>18</sup>Mintardjo, *Administrasi Bank: Manual Operasional Kantor Cabang* (Jakarta: Erlangga, 2013), h. 71-72.

Tugas dan fungsi dari *Customer Service* merupakan sesuatu yang harus dilaksanakan sebaik mungkin dan bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah. *Customer Service* juga memiliki wewenang untuk menolak permohonan pembukaan rekening giro baru apabila yang bersangkutan masuk dalam daftar hitam Bank Indonesia dan berhak melayani pembelian cek/bilyetgiro secara tunai serta tidak berhak menerima setoran dari nasabah, baik tunai maupun nontunai.

### 2.2.3.3 Peranan *Customer Service*

*Customer Service* memegang peranan sangat penting di berbagai perusahaan. Dalam dunia perbankan, tugas utama seorang *Customer Service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. Secara umum, peranan *Customer Service* bank adalah:<sup>19</sup>

1. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
2. Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk bank.

*Customer Service* adalah karyawan perusahaan sebagai pelaksana yang bertanggung jawab atas hasil pekerjaannya yang jujur, rapi, dan bersih serta menjaga terjaminnya kerahasiaan dan nama baik perusahaan. Untuk mencapai suatu kesuksesan CS atau pun karyawan lainnya harus memiliki komitmen kesuksesan.

Mencapai suatu kesuksesan harus melalui beberapa tahapan, antara lain:<sup>20</sup>

<sup>19</sup>Ervina Ningrum, "Peranan *Customer Service* Dalam Manajemen Komplain BPD Card (Studi Kasus di Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat)" (Tugas Akhir; Fakultas Ekonomi da Bisnis Islam: Semarang, 2016), h. 16-17.

<sup>20</sup>Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah: Menanamkan Nilai dan Praktik Syariah dalam Bisnis Kontemporer*, Edisi Revisi (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 319.

1. Mau Bekerja Keras

Keja keras merupakan modal dasar untuk meraih kesuksesan. Kemauan keras dapat menggerakkan motivasi untuk bekerja dengan sungguh-sungguh.

2. Pandai Bekerjasama dengan Orang Lain

Perbanyak teman baik dengan orang-orang di bawah atau pimpinan. Hindari permusuhan dengan orang lain untuk mencapai tujuan dengan mudah. Dengan menggunakan tenaga orang lain, maka tujuan mudah tercapai, inilah yang disebut dengan ilmu mamajemen.

3. Berpenampilan yang Baik

Ini bukan berarti hanya penampilan fisik (*body face*) yang elok. Tapi lebih ditekankan pada penampilan perilaku jujur, disiplin. Pribadi yang baik, akan disenangi orang di mana-mana dan akan sukses bekerja dengan siapa saja.

4. Keyakinan

Kita harus memiliki keyakinan diri, bahwa kita akan sukses melakukan suatu pekerjaan, jangan ragu-ragu, niatlah akan bekerja baik kemudian berserah diri, tawakal kepada Allah Swt.

5. Pandai Membuat Keputusan

Jika dihadapkan pada alternatif, harus memilih, maka buat pertimbangan yang matang. Boleh minta pendapat orang lain lebuah dulu, setelah itu ambil keputusan sendiri, jangan ragu-ragu.

6. Berpendidikan

Zaman sekarang, pendidikan adalah nomor satu. Rasulullah Saw. mewajibkan semua muslim menuntut ilmu, dari ayunan sampai ke liang kubur.

#### 7. Ambisi untuk Maju

Orang-orang yang memiliki ambisi atau keinginan yang besar untuk mencapai sesuatu dan sangat gigih dalam menghadapi pekerjaan, biasanya banyak berhasil dalam kehidupan.

#### 8. Pandai Berkominikasi

Pandai berkomunikasi secara baik, jujur, menarik akan sangat membantu seseorang dalam mengembangkan karir kehidupan masa depannya.

### 2.2.3.4 Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Setiap bank selalu ingin dianggap yang terbaik di mata nasabahnya. Nasabah pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang baik ini harus segera dapat dipenuhi oleh bank, sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal. Berikut ini beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh CS, yaitu:<sup>21</sup>

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik.
2. Tersedia karyawan yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah.
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

<sup>21</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, h. 186-187

Dengan adanya pelayanan yang baik dan maksimal oleh CS akan membuat nasabah merasa puas. Apabila nasabah puas akan pelayanan yang diberikan bank, maka akan mendatangkan keuntungan bagi bank, yaitu nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan atau dengan kata lain nasabah loyal kepada bank dan kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru, dengan berbagai cara, sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:<sup>22</sup>

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

---

<sup>22</sup>Lijan Poltak Sinambela, *et al., eds., Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), h. 6.

- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

Adapun strategi kepuasan nasabah menurut Buchory dan Djaslim Saladin sebagai berikut:<sup>23</sup>

1. *Relationship Marketing Strategy* (Strategi Pemasaran Berkesinambungan)

Menjalin hubungan yang baik secara terus menerus (berkesinambungan) dengan nasabah, tidak hanya dalam jangka pendek tetapi hubungan jangka panjang. Nasabah bukan hanya puas tetapi juga loyal pada bank. Oleh karena itu bank harus terus memelihara dan meningkatkan pelayanannya sesuai dengan yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah.

2. Strategi Pelayanan Prima

Menawarkan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan pesaing. Secara rinci strategi pelayanan prima adalah sebagai berikut:

- 1) Semua transaksi dilayani/dilaksanakan dengan cepat dan cermat.
- 2) Melayani kebutuhan nasabah di luar produk yang dijual oleh bank.
- 3) Berlaku ramah, sopan dan selalu membantu nasabah.
- 4) Selalu berusaha mengerti keinginan nasabah.
- 5) Selalu melayani nasabah dengan tepat waktu.

3. Strategi Penanganan Keluhan yang Efisien dan Efektif

Keluhan nasabah dapat berupa:

- 1) Nasabah tidak memperoleh apa yang dijanjikan bank.

<sup>23</sup>Buchory dan Djaslim Saladin, "Dasar-dasar Pemasaran Bank ", dalam M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Cet. Ke-2; Bandung: Alfabeta, 2012), h. 205-207.

- 2) Mendapat pelayanan yang kasar/kurang baik.
- 3) Tidak/kurang diacuhkan oleh petugas bank.
- 4) Tidak didengar saran-sarannya.
- 5) Pelayanan lambat dan tidak akurat.

Adapun cara untuk menangani keluhan yang disampaikan oleh konsumen adalah dengan:

- 1) Empati terhadap nasabah yang marah

Dalam menghadapi nasabah yang emosi/marah, petugas bank harus bersikap empati, artinya mendengarkan keluhan tersebut dengan penuh pengertian. Jangan sampai nasabah kehilangan muka dan hindari jawaban “saya tidak dapat membantu anda” atau “bukan tanggungjawab saya”. Biarkan dulu nasabah melampiaskan keluhan (amarahnya), tunjukkan pengertian anda dan hadapi dengan bijaksana.

- 2) Tangani keluhan dengan cepat dan akurat

Setelah mendengarkan keluhan, memahami masalah yang dihadapi nasabah, segera hadapi dengan cepat, ramah, dan menyakinkan. Kemudian jelaskan cara penyelesaiannya.

#### **2.2.3.5 Sebab-Sebab Nasabah Kabur**

Sekalipun pelayanan yang diberikan sudah maksimal, kadang-kadang masih saja nasabah tidak puas, sehingga pada akhirnya malah kabur ke bank pesaing. Banyak hal yang menyebabkan nasabah kabur. Oleh karena itu, setiap karyawan bank lebih khusus lagi petugas CS harus dapat mengerti dan memahami sebab-sebab

nasabah kabur meninggalkan bank berikut cara pencegahannya. Berikut ini beberapa sebab nasabah meninggalkan bank, yaitu:<sup>24</sup>

1. Pelayanan yang tidak memuaskan

Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik (dicuekin), merasa disepelekan atau tidak diperhatikan atau nasabah merasa tersinggung.

2. Produk yang tidak baik

Kelengkapan produk yang ditawarkan kurang sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah tidak tersedia. Produk yang ditawarkan tidak memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu jika dibandingkan dengan produk yang ditawarkan pesaing.

3. Ingkar janji dan tidak tepat waktu

Petugas CS tidak menepati janji seperti waktu pelayanan. Begitu juga dengan penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah.

4. Biaya yang relatif mahal

Biaya yang dibebankan kepada nasabah relatif mahal jika dibandingkan dari bank pesaing, seperti biaya administrasi, bunga biaya iuran, atau biaya lainnya. Hal ini juga dapat menyebabkan nasabah lari dari bank yang bersangkutan kebank lain.

#### 2.2.4 Teori Komplain

Pada kasus ketidakpuasan terhadap jasa, kebanyakan masalah muncul masih bisa diperdebatkan berdasarkan berbagai macam sudut pandang. Kalau ternyata keluhan itu benar, penyedia jasa/layanan masih bisa bersikap defensif atau membela

---

<sup>24</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, h. 189.

diri. Setiap konsumen yang merasa tidak puas terhadap kinerja produk, jasa dan/atau perusahaan tertentu akan bereaksi dengan tindakan yang berbeda-beda. Ada yang mendiamkan saja dan ada pula yang melakukan komplain.

Komplain pada hakikatnya adalah suatu pernyataan formal yang dibuat oleh nasabah kepada pihak tertentu dalam organisasi produsen tentang ketidakpuasan atas salah satu unsur pelayanan yang dialami. Ketidakpuasan ini berhubungan dengan kegagalan pelayanan, yaitu persepsi pelanggan tentang ketidakmampuan aspek-aspek tertentu dari pelayanan untuk memenuhi harapan-harapan dari pelanggan.<sup>25</sup>

#### 2.2.4.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komplain

Sementara itu, keputusan seseorang untuk melakukan komplain atau tidak dipengaruhi oleh beberapa faktor berikut:<sup>26</sup>

1. Tingkat kepentingan konsumsi yang dilakukan.

Termasuk di dalamnya penting tidaknya jasa/layanan yang dibeli dan dikonsumsi, harga jasa, waktu yang dibutuhkan untuk mengkonsumsi jasa, dan *social visibility*. Apabila konsumen mempersepsikan tingkat kepentingan, biaya dan waktu yang dibutuhkan relatif besar, maka besar kemungkinannya pelanggan bersangkutan akan melakukan komplain manakala terjadi kegagalan layanan.

2. Tingkat ketidakpuasan pelanggan.

Semakin tidak puas seseorang pelanggan, semakin besar pula kemungkinannya melakukan komplain.

---

<sup>25</sup> Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h. 184-185.

<sup>26</sup>Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, edisi 2 (Yogyakarta: ANDI, 2012), h. 379-380.

3. Manfaat yang diperoleh dari komplain.

Semakin besar persepsi konsumen terhadap manfaat yang bisa diperoleh dari penyampain komplain, semakin besar pula kemungkinannya melakukan komplain. Secara garis besar, manfaat yang bisa diperoleh dari komplain berupa: (1) manfaat emosional, yaitu kesempatan untuk menuntut hak, menumpahkan kekesalan, melampiaskan kemarahan, serta menerima permintaan maaf; (2) manfaat fungsional, yaitu pengembalian uang, penggantian jasa/layanan yang dibeli, dan reparasi; (3) manfaat bagi orang lain, yakni membantu pelanggan lain agar terhindar dari ketidakpuasan serupa di masa datang; dan (4) penyempurnaan produk, yaitu perusahaan jasa kemungkinan besar akan meningkatkan atau memperbaiki layanan.

4. Pengetahuan dan pengalaman.

Hal ini meliputi jumlah pembelian (pemakaian jasa/layanan) sebelumnya, pemahaman akan layanan, persepsi terhadap kapabilitas diri sendiri sebagai konsumen, dan pengalaman komplain sebelumnya. Umumnya tingkat pengetahuan dan pengalaman komplain seorang pelanggan berhubungan positif dengan kemungkinan komplain.

5. Sikap pelanggan terhadap keluhan.

Pelanggan yang bersikap positif terhadap penyampaian keluhan biasanya sering menyampaikan komplain, karena yakin akan manfaat positif yang bakal diterimanya.

6. Tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi.

Faktor ini mencakup waktu yang dibutuhkan, prosedur yang harus dilalui, gangguan terhadap aktivitas rutin yang dijalankan, dan biaya yang

dibutuhkan untuk melakukan komplain. Apabila tingkat kesulitannya tinggi, maka pelanggan cenderung tidak akan melakukan komplain.

#### 7. Peluang keberhasilan dalam melakukan komplain.

Bila pelanggan merasa bahwa peluang keberhasilannya dalam melakukan komplain sangat kecil, maka ia cenderung tidak akan melakukannya. Hal sebaliknya terjadi apabila dirasakan peluangnya besar.

Pada hakikatnya ada dua tujuan utama pelanggan menyampaikan komplain. Pertama, untuk menutupi kerugian ekonomis, yang biasanya diwujudkan dengan melakukan *voice response* atau *third party response*. Tujuan kedua adalah untuk memperbaiki citra diri. Penanganan komplain secara efektif memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk/jasa perusahaan yang puas.

#### 2.2.4.2 Jenis-jenis Komplain

Keluhan konsumen dapat dikategorikan/dikelompokkan menjadi empat, yaitu:<sup>27</sup>

##### 1. *Mechanical Complaint* (Keluhan Mekanikal)

Keluhan mekanikal adalah suatu keluhan yang disampaikan oleh konsumen sehubungan dengan tidak dapat berfungsinya peralatan atau produk yang dibeli/disampaikan kepada konsumen tersebut. Misalnya kartu ATM yang tidak dapat digunakan karena petugas *customer service* yang lupa untuk mengaktifkan kartu ATM tersebut. Atau dapat pula nasabah salah memasukkan nomor pin ATM sehingga kartu ATM-nya diblokir, sehingga

<sup>27</sup>Endar Sugiarto, "Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa", dalam M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, h. 200.

nasabah harus menghubungi *call center* harus membantu nasabah tersebut dengan prosedur yang berlaku.

2. *Attitudinal Complaint* (Keluhan Akibat Karyawan Perusahaan)

Keluhan konsumen muncul sebagai akibat sikap atau perilaku karyawan atau petugas pelayanan yang negative pada saat melayani konsumen.

3. *Service Related Complaint* (Keluhan Berkaitan Dengan Pelayanan)

Keluhan yang muncul terkait dengan pelayanan itu sendiri. Misalnya antrian *teller* yang terlalu lama dan panjang sehingga merugikan waktu nasabah. Atau kurang banyaknya kursi pada saat harus mengantri, sehingga banyak nasabah yang terpaksa berdiri menunggu antrian.

4. *Unusual Complaint* (Keluhan Aneh)

Keluhan konsumen yang bagi petugas merupakan keanehan (tidak wajar atau tidak umum), karena tidak berhubungan dengan pelayanan atau produk bank.

## 2.2.5 Nasabah

### 2.2.5.1 Pengertian Nasabah

Nasabah adalah orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang bisa berhubungan dengan bank atau menjadi pelanggan bank.<sup>28</sup> Nasabah dalam perbankan umum adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah adalah kunci meraih laba/keuntungan bagi setiap bank karena nasabah merupakan titik sentral perhatian dalam pemasaran produk bank. Oleh karena itu bank harus dapat menarik nasabah sebanyak-banyaknya agar dana yang terkumpul dari nasabah

<sup>28</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, h. 189.

tersebut dapat diputar oleh bank yang nantinya akan disalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan dana dari bank.

Nasabah dapat pula dikatakan sebagai raja dalam artian bahwa seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya, namun masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan pihak bank terutama CS yang berhadapan langsung dengan nasabah.<sup>29</sup> Nasabah merupakan sesuatu yang sangat penting bagi bank karena pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.<sup>30</sup>

## 2.2.6 Manajemen Syariah

### 2.2.6.1 Pengertian Manajemen Syariah

Manajemen berasal dari kata Bahasa Inggris “*management*”, dengan kata kerja “*to manage*” yang secara umum berarti mengurus, mengemudikan, mengelola, menjalankan, membina, atau memimpin. Sedangkan manajemen dalam bahasa Arab disebut dengan *idarrah*. Secara istilah, diartikan sebagai alat untuk merealisasikan tujuan umum. Oleh karena itu, *idarrah* (manajemen) itu adalah suatu aktivitas khusus menyangkut kepemimpinan, pengarahan, pengembangan personal, perencanaan, dan pengawasan terhadap pekerjaan-pekerjaan yang berkenaan dengan unsur-unsur pokok dalam suatu proyek. Tujuannya adalah agar hasil-hasil yang ditargetkan dapat tercapai dengan cara yang efektif dan efisien.<sup>31</sup>

---

<sup>29</sup>Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008), h. 230.

<sup>30</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, h. 184.

<sup>31</sup>Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, h. 175-176.

Manajemen syariah adalah suatu pengelolaan untuk memperoleh hasil optimal yang bemuara pada pencarian keridhaan Allah. Sehubungan dengan itu maka isi dari manajemen syariah adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan ilmu manajemen konvensional yang diwarnai dengan aturan Al-Quran, hadis dan beberapa contoh yang dilakukan oleh para sahabat. Dalam manajemen syariah membahas tentang perilaku yang terkait dengan nilai-nilai keimanan dan ketauhidan.<sup>32</sup> Dari definisi tersebut, maka lingkup manajemen syariah sangatlah luas, antara lain mencakup tentang pemasaran, produksi, mutu, keuangan, sumber daya alam, sumber daya manusia, dan lain-lain.

Manajemen juga merupakan sebuah subjek yang sangat penting karena ia mempersoalkan penetapan serta pencapaian tujuan tertentu yang telah ditetapkan oleh organisasi. Manajemen tidak saja mengidentifikasi dan menganalisis, namun juga mengkombinasikan secara efektif bakat orang dan mendayagukannya untuk mencapai tujuan. Manajemen bisa diartikan sebagai disiplin ilmu yang terdiri dari kumpulan konsep dasar dan prinsip-prinsip, atau hanya sebuah seni yang bersandar pada kekuatan pribadi yang kreatif ditambah dengan skill dalam pelaksanaan.<sup>33</sup>

#### 2.2.6.2 Fungsi Manajemen

Menurut Terry, fungsi dasar manajemen ialah berkenaan dengan perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan, dan pengendalian.<sup>34</sup>

---

<sup>32</sup>Didin Hafidhuddin dan Henri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2003), h. 5.

<sup>33</sup>Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen Syariah: Sebuah Kajian Historis dan Kontemporer* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008), h. 28.

<sup>34</sup>George R. Terry, "Principle of Management", dalam Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah: Menanamkan Nilai dan Praktik Syariah dalam Bisnis Kontemporer*, h. 119-121.

1. Fungsi Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan dapat didefinisikan sebagai penentuan terlebih dahulu apa yang harus dikerjakan, kapan dikerjakan dan siapa yang mengerjakannya. Dalam perencanaan terlibat unsur penentuan yang berarti bahwa dalam perencanaan tersebut tersirat pengambilan keputusan. Karena itu perencanaan dapat dilihat sebagai suatu proses dalam suatu kerangka untuk mengambil keputusan dan penyusunan rangkaian tindakan selanjutnya di masa depan. Rencana yang baik akan merumuskan tujuan dan sasaran apa yang ingin dicapai.

2. Fungsi Pengorganisasian (*Organizing*)

Tujuan pengorganisasian adalah untuk mengelompokkan kegiatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang dimiliki agar pelaksanaan dari suatu rencana dapat dicapai secara efektif dan ekonomis. Pengorganisasian adalah proses manajerial yang berkelanjutan. Oleh karena itu, manajer harus menyesuaikan strategi yang telah disusunnya sehingga tujuan dari organisasi tetap dapat tercapai secara efektif dan efisien.

3. Fungsi menggerakkan/kepemimpinan (*Actuating*)

Kepemimpinan adalah suatu proses untuk mempengaruhi aktivitas dari pada kelompok yang terorganisir dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam pencapaian tujuan. Memimpin adalah suatu proses mempengaruhi yang lain untuk bekerja menuju pencapaian tujuan tertentu.

4. Fungsi Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian adalah suatu upaya yang sistematis untuk menetapkan standar prestasi dengan sasaran perencanaan, merancang sistem umpan

balik informasi sesungguhnya dengan standar terlebih dahulu ditetapkan, menentukan apakah ada penyimpangan dan mengukur signifikansi penyimpangan tersebut dan mengambil tindakan perbaikan-perbaikan yang diperlukan untuk menjamin bahwa sumber daya organisasi yang digunakan sedapat mungkin dengan cara yang paling efektif dan efisien guna tercapainya sasaran organisasi. Jadi tujuan utama dari pengendalian adalah memastikan bahwa hasil kegiatan sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

### 2.2.6.3 Prinsip-prinsip Manajemen Syariah

Adapun prinsip-prinsip manajemen syariah antara lain sebagai berikut:<sup>35</sup>

#### 1. Keadilan

Keadilan merupakan satu prinsip fundamental dalam ideologi Islam. Pengelolaan keadilan seharusnya tidak sepotong-potong, tanpa mengacu kepada status sosial, aset finansial, kelas dan keyakinan religius seseorang. Al-Qur'an telah memerintahkan penganutnya untuk mengambil keputusan dengan berpegang pada kesamaan derajat, keutuhan dan keterbukaan. Dalam Al-Qur'an juga menjelaskan konsep keadilan adalah *'adl* dan *qist*. *'Adl* mengandung pengertian *sawiyyat*, dan juga mengandung makna pemerataan dan kesamaan. *Qist* mengandung makna distribusi, angsuran, jarak yang merata. Keadilan yang terkandung dalam Al-Qur'an, juga bermakna menempatkan sesuatu pada porsinya.

<sup>35</sup>Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, h. 181-183.

## 2. Amanah dan Pertanggungjawaban

Prinsip ini bermakna bahwa setiap pribadi yang mempunyai kedudukan fungsional dalam interaksi antarmanusia dituntut agar melaksanakan kewajibannya dengan sebaik-baiknya. Apabila ada kelalaian terhadap kewajiban tersebut akan mengakibatkan kerugian bagi dirinya sendiri. Persoalan ini terkait dengan amanat yang telah dikemukakan, yaitu amanat dari Tuhan berupa tugas-tugas berupa kewajiban yang dibebankan oleh agama, dan amanat dari sesama manusia, baik amanat yang bersifat individual maupun organisasional.

## 3. Komunikatif

Sesungguhnya dalam setiap gerak manusia tidak dapat menghindari untuk berkomunikasi. Dalam manajemen, komunikasi menjadi faktor penting dalam rangka pelaksanaan manajerial itu sendiri menuju tercapainya tujuan yang diharapkan. Begitu pentingnya komunikasi dalam manajemen, sehingga menuntut komunikasi tersebut disampaikan dengan tepat. Ketepatan penyampaian komunikasi ini, selanjutnya disebut sebagai komunikatif. Berkaitan dengan komunikasi ini, Al-Qur'an memberikan penjelasan dalam beberapa ayatnya dengan petunjuk lafadz *qawlan* yang berbentuk kata kerja perintah (*amr*). Salah satu ayat Al-Qur'an yang menjelaskan komunikasi yang komunikatif terdapat pada Q.S. Thaaha (20) ayat 44.

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ ﴿٤٤﴾

Terjemahnya:

Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut.<sup>36</sup>

## 2.3 Tinjauan Konseptual

### 2.3.1 *Customer Service*

*Customer Service* merupakan penghubung antara nasabah dengan bank. Tugas utama seorang *Customer Service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat.

### 2.3.2 Komplain Nasabah

Komplain adalah sebuah kata yang berkonotasi negatif bagi kedua pihak, baik bagi perbankan maupun bagi nasabah. Komplain pada umumnya dipersepsikan sebagai kesalahan, masalah, stress, frustrasi, kemarahan, konflik, hukuman, tuntutan, ganti rugi dan sejenisnya. Komplain pada hakikatnya adalah suatu pernyataan formal yang dibuat oleh nasabah kepada pihak tertentu dalam organisasi produsen tentang ketidakpuasan atas salah satu unsur pelayanan yang dialami. Ketidakpuasan ini berhubungan dengan kegagalan pelayanan, yaitu persepsi pelanggan tentang ketidakmampuan aspek-aspek tertentu dari pelayanan untuk memenuhi harapan-harapan dari pelanggan.

### 2.3.3 Bank BTN KCP Parepare

Bank BTN merupakan bank milik negara yang terkenal dengan pembiayaan perumahan dan merupakan kantor cabang pembantu yang ada di Parepare.

<sup>36</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, h. 315.

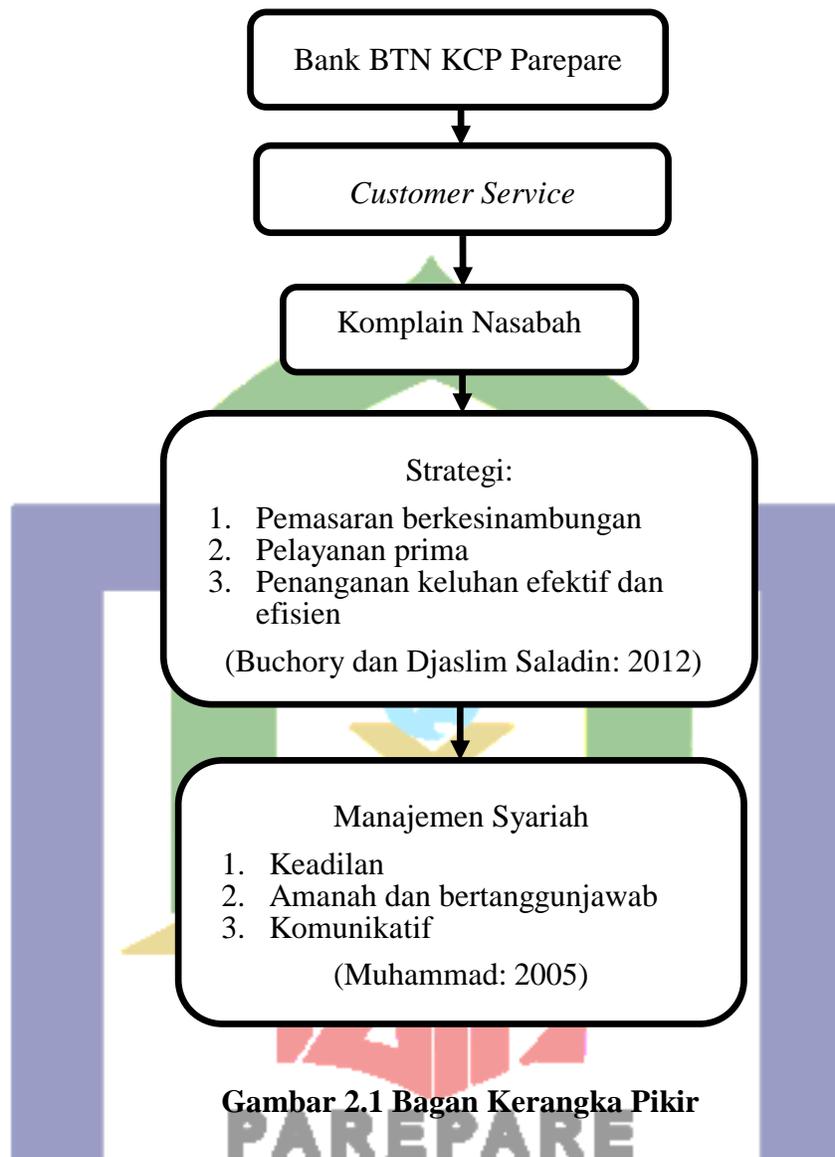
### 2.3.4 Manajemen Syariah

*Idarah* (manajemen) itu adalah suatu aktivitas khusus menyangkut kepemimpinan, pengarahan, pengembangan personal, perencanaan, dan pengawasan terhadap pekerjaan-pekerjaan yang berkenaan dengan unsur-unsur pokok dalam suatu proyek. Manajemen syariah adalah suatu pengelolaan untuk memperoleh hasil optimal yang bermuara pada pencarian keridhaan Allah dan perilaku yang terkait dengan nilai-nilai keimanan dan ketauhidan yang berlandaskan Al-Qur'an dan Al-Hadits. Tujuannya adalah agar hasil-hasil yang ditargetkan dapat tercapai dengan cara yang efektif dan efisien. Dengan prinsip-prinsip manajemen yang meliputi prinsip keadilan, amanah dan pertanggungjawaban, dan komunikatif.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas yang dimaksud peneliti dengan strategi *customer service* dalam mengatasi komplain nasabah pada bank BTN KCP Parepare (Analisis Manajemen Syariah) adalah bagaimana strategi yang dilakukan oleh *customer service* dalam mengatasi komplain nasabah yang merasa tidak puas dengan salah satu unsur pelayanan yang diberikan oleh pihak bank BTN KCP Parepare.

### 2.4 Bagan Kerangka Pikir

Dalam penelitian ini peneliti berusaha semaksimal mungkin untuk membahas dan menemukan permasalahan secara sistematis dengan harapan bahwa penelitian ini dapat memenuhi syarat sebagai suatu karya ilmiah. Berdasarkan teori-teori yang dibahas dalam penelitian ini, penulis dapat merumuskan kerangka pikir sebagai berikut:



**Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir**

Berdasarkan bagan kerangka pikir di atas maka dapat dijelaskan, komplain nasabah yang terjadi akan di atasi pihak bank (*customer service*) dengan berbagai strategi, diantaranya adalah strategi pemasaran berkesinambungan, strategi pelayanan prima dan yang terakhir adalah strategi penanganan keluhan efektif dan efisien. Kemudian pada penelitian ini akan analisis menggunakan manajemen syariah dengan beberapa prinsip seperti keadilan, amanah dan bertanggung jawab, dan komunikatif.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*). Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif<sup>37</sup> kualitatif, yaitu suatu penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat ini atau saat yang lampau. Intinya, penelitian ini berupaya menggambarkan kondisi faktual yang diperoleh dari hasil pengolahan data secara kualitatif melalui observasi disertai dengan wawancara. Apabila dilihat dari jenis datanya, penelitian ini menggunakan data kualitatif, baik *library research* maupun *field research*. Adapun pendekatan yang digunakan peneliti adalah deskriptif dan fenomenologi.

#### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Bank BTN KCP Parepare, Jalan A. Makkasau no. 115-117 Parepare. Adapun waktu yang dibutuhkan dalam penelitian ini kurang lebih 40 hari.

#### 3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian pembatasan kajian dan memperjelas relevansinya dengan data yang akan dikumpulkan. Agar pembahasan tidak terlalu luas maka diperlukan fokus penelitian. Maka dari itu peneliti hanya fokus pada strategi *customer service*

---

<sup>37</sup>Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Rajawali Press, 2012),h. 25.

dalam mengatasi komplain nasabah di Bank BTN KCP Parepare terkait dengan komplain kartu ATM yang tertelan.

### 3.4 Jenis dan Sumber Data yang digunakan

Sumber data adalah semua keterangan yang diperoleh dari responden maupun yang berasal dari dokumen-dokumen baik dalam bentuk statistik atau dalam bentuk lainnya guna keperluan penelitian tersebut.<sup>38</sup> Dalam penelitian terdapat Dua macam yaitu data primer dan data sekunder dimana Sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu :

#### 3.4.1. Data primer

Data primer merupakan jenis data yang diperoleh secara langsung dari responden atau narasumber melalui wawancara dan observasi langsung dilapangan. Adapun yang akan diwawancarai adalah pihak-pihak yang bersangkutan seperti *Sub branch head* (Pimpinan Cabang) bank BTN KCP Parepare dan *Customer Service*.

#### 3.4.2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yangf diperoleh secara tidak langsung serta melalui perantara. Data sekunder yang dimaksudkan yaitu dokumentasi-dokumentasi yang diharapkan sebagai informasi pelengkap dalam penelitian. Data sekunder yang diperoleh berasal dari kepustakaan, internet, artikel yang berkaitan dan lain-lain.<sup>39</sup>

---

<sup>38</sup>Joko Subagyo, *Metode Penelitian (dalam Teori Praktek)* (Jakarta: Rineka Cipta 2006), h. 87.

<sup>39</sup>Masyuri dan Zainuddin, *Metode Penelitian (Pendekatan Praktis dan Apikatif)*, (Jakarta: Revika Aditama, 2008) h. 19.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti menggunakan beberapa metode yaitu metode pengamatan (observasi) dan metode wawancara serta dokumentasi. Metode pengamatan adalah metode yang dilakukan dengan cara mengamati kondisi atau fenomena yang ada di lapangan. Metode wawancara adalah metode yang digunakan untuk memperoleh informasi dari pihak yang bersangkutan secara langsung dengan menggunakan pedoman dan instrumen wawancara. Metode dokumentasi adalah suatu metode pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang tersedia dalam catatan dokumen.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan usaha untuk memberikan interpretasi terhadap data yang telah tersusun untuk mendapatkan kesimpulan yang valid. Dalam menganalisis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi akan dianalisis menggunakan beberapa teknik analisis, yaitu reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan atau verifikasi.

#### 3.6.1 Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, pengabstraksian dan pentransformasian data kasar dari lapangan. Dalam proses reduksi ini peneliti benar-benar mencari data yang benar-benar valid.

#### 3.6.2 Penyajian Data

Sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian ini berupa teks

naratif, matriks, grafik, jaringan dan bagan. Penyajian informasi dalam bentuk kalimat yang disusun secara logis dan sistematis sehingga mudah dipahami.

### 3.6.3 Menarik Kesimpulan atau Verifikasi

Penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Makna-makna yang muncul dari data harus selalu diuji kebenaran dan kesesuaiannya sehingga validitasnya terjamin.<sup>40</sup>



---

<sup>40</sup>Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), h. 209-210.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 4.1.1 Profil Bank BTN KCP Parepare

Bank BTN KCP Parepare memiliki lokasi yang strategis yang beralamatkan di Jalan A. Makkasau no. 115-117. Bank BTN KCP Parepare memiliki beragam produk, mulai dari produk penghimpunan dana, penyaluran dana dan produk jasa. Produk penghimpunan data terdiri dari:

Penghimpun Dana	Penyaluran Dana	Jasa
Tabungan BTN Cermat	KPR Subsidi	ATM Batara
Tabungan BTN SimPel	Kredit Griya Multi (KGM)	Kiriman Uang
Tabungan BTN Batara	KPR BTN Platinum	Safe Deposit Box
Tabungan BTN Perumahan	Kliring Batara Non Payroll	Real Time Gross Settlement (RTGS)
Tabungan BTN Juara	Kredit Griya Utama	SMS Batara
Tabungan BTN Junior		SPP Perguruan Tinggi
Giro BTN		

**Tabel 4.1 Produk Bank BTN KCP Parepare**

Adapun profil dari bank BTN KCP Parepare sebagai berikut: <sup>41</sup>

Nama	PT Bank BTN KCP Parepare
Alamat	Jl. A. Makkasau no. 115-117
Telepon	28115
Email	<a href="mailto:Kcp.parepare@btn.co.id">Kcp.parepare@btn.co.id</a>
Situs Web	<a href="http://www.btn.co.id">www.btn.co.id</a>
Berdiri pada tahun	2002

<sup>41</sup>Nurul Widastuti, Wawancara oleh penulis di Bank BTN KCP Parepare (28 Juni 2019)

Jumlah Karyawan	32 orang
Pria	25 orang
Wanita	7 orang

**Tabel 4.2 Profil Bank BTN KCP Parepare**

Bank BTN KCP Parepare telah banyak melakukan kerjasama dengan beberapa developer atau pemilik perumahan. Salah satunya yaitu Perumnas Wakkae Parepare, telah bekerjasama pada saat BTN berdiri.

#### **4.1.2 Visi dan Misi Bank Tabungan Negara (BTN)**

##### 4.1.2.1 Visi

Terdepan dan terpercaya dalam memfasilitasi sektor perumahan dan jasa layanan keuangan keluarga.

##### 4.1.2.2 Misi

1. Berperan aktif dalam mendukung sektor perumahan, baik dari sisi penawaran maupun dari sisi permintaan, yang terintegrasi dalam sektor perumahan di Indonesia.
2. Memberikan layanan unggul dalam pembiayaan kepada sektor perumahan dan kebutuhan keuangan keluarga.
3. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis digital.
4. Menyiapkan dan mengembangkan human capital yang berkualitas, profesional, dan memiliki integritas tinggi.
5. Meningkatkan shareholder value dengan fokus kepada peningkatan pertumbuhan profitabilitas sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan good corporate governance.

6. Memedulikan kepentingan masyarakat sosial dan lingkungan secara berkelanjutan.<sup>42</sup>

### 4.1.3 Nilai-Nilai Budaya Perusahaan

Bank BTN memiliki 5 Nilai Budaya Perusahaan yang menjadi pondasi bagi seluruh karyawan dalam berperilaku untuk mencapai visi Bank BTN.<sup>43</sup> Makna lima nilai budaya perusahaan bank BTN adalah sebagai berikut:

#### 4.1.3.1 Sinergi

Membangun kerjasama yang sinergis dengan seluruh stakeholders dilandasi sikap tulus, terbuka dan mendorong kolaborasi yang produktif dengan menjunjung tinggi sikap saling percaya dan menghargai untuk mencapai tujuan bersama.

#### 4.1.3.2 Integritas

Konsisten antara pikiran, perkataan dan tindakan sesuai dengan ketentuan perusahaan, kode etik profesi dan prinsip-prinsip kebenaran yang terpuji.

#### 4.1.3.3 Inovasi

Senantiasa mengembangkan gagasan baru dan penyempurnaan berkelanjutan yang memberi nilai tambah bagi perusahaan.

#### 4.1.3.4 Profesionalisme

Visioner, kompeten di bidangnya, selalu mengembangkan diri dengan teknologi terkini sehingga menghasilkan kinerja terbaik.

<sup>42</sup>Bank BTN, "Tentang Kami", *Situs Resmi Bank BTN*. <http://www.btn.co.id/Tentang-Kami> (27 Juni 2019).

<sup>43</sup>Bank BTN, "Tentang Kami", *Situs Resmi Bank BTN*. <http://www.btn.co.id/Tentang-Kami> (27 Juni 2019).

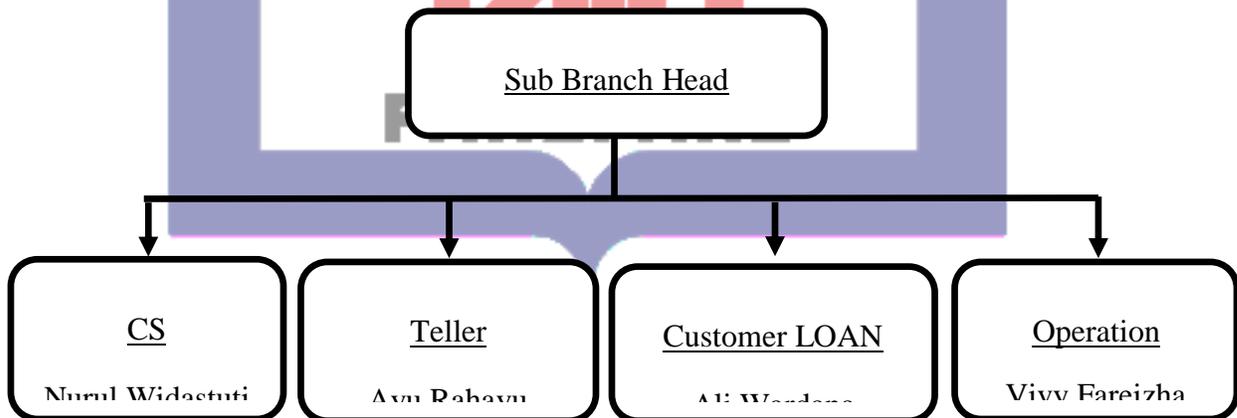
#### 4.1.3.5 Spirit Mencapai Keunggulan

Menunjukkan semangat dan komitmen yang kuat untuk mencapai hasil terbaik serta memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan (internal dan eksternal) dengan menempatkan pentingnya aspek kualitas disetiap kegiatan serta risiko yang telah diperhitungkan.

#### 4.1.4 Struktur Organisasi Bank Tabungan Negara KCP Parepare

Struktur organisasi perusahaan merupakan salah satu alat mencapai tujuan perusahaan secara rasional dan efektif. Struktur organisasi yang baik akan memudahkan koordinasi dan komunikasi secara kontrol atas semua aktifitas untuk mencapai semua tujuan. Struktur organisasi merupakan hubungan yang teratur antara berbagai sektor atau fungsi yang perlu mencapai tujuan dan tanggung jawab serta wewenang dalam suatu organisasi.

Sebagai suatu unit yang memiliki kesatuan dan saling memiliki hubungan kerja sama maka PT. Bank Tabungan Negara KCP Parepare memiliki struktur organisasi sebagai berikut:



**Bagan 4.1 Struktur Organisasi Bank BTN KCP Parepare**

## 4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

### 4.2.1 Pelaksanaan Strategi *Customer Service* dalam Mengatasi Komplain Nasabah pada Bank BTN KCP Parepare

Nasabah yang datang ke bank yang hendak melakukan transaksi baik untuk pembukaan rekening, penutupan rekening, membayar angsuran kredit perumahan, setor tunai dan lain-lain sampai pengaduan komplain akan diarahkan untuk mengambil nomor antrian, baik antrian untuk CS maupun Teller. Seperti yang dikemukakan oleh Pak Irwan (*Security Bank BTN KCP Parepare*):

Nasabah yang datang ke bank pertama-tama mengambil nomor antrian, kemudian ditanyakan mau transaksi apa ke CS atau Teller dan yang terakhir nasabah menunggu untuk dipanggil nomor antriannya.<sup>82</sup>

Antrian akan padat pada saat developer membawah nasabah untuk melakukan pembukaan rekening perumahan, dengan banyaknya nasabah menyebabkan banyak nasabah yang mengantri terlalu lama dan mulai bosan menunggu. Namun ada juga developer yang ingin melakukan pembukaan rekening untuk nasabah dengan cepat dengan cara meminta formulir pembukaan rekening kepada CS untuk diisi dirumah, sehingga pada saat nasabah datang untuk melakukan pembukaan rekening CS langsung melakukan pembukaan rekening dengan cepat tanpa harus memberikan penjelasan tentang pengisian formulir pembukaan rekening nasabah, waktu pelayanan yang digunakan tidak memakan waktu terlalu lama. Dengan demikian nasabah yang lain tidak akan menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan.

Prosedur pelayanan dalam melakukan pembukaan rekening dimulai dari mengambil nomor antrian, mengisi formulir data nasabah perorangan dan mengisi

---

<sup>82</sup>Irwan, Wawancara oleh penulis di Bank BTN KCP Parepare (25 Juli 2019).

formulir aplikasi kartu ATM dan SMS Banking serta formulir kepemilikan NPMP, mengambil foto nasabah secara langsung pada saat pembukaan rekening, kemudian tanda tangan buku tabungan dan aktivas kartu ATM dan yang terakhir tanda tangan pada buku register sebagai tanda telah terima buku tabungan dan ATM. Pembukaan rekening memiliki waktu pelayanan tertentu namun, disesuaikan juga dengan kebutuhan nasabah karena pada saat melakukan pembukaan rekening nasabah akan memberikan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan produk yang akan digunakan.

Pelayanan yang didapatkan oleh nasabah memiliki kesan yang berbeda, namun semua nasabah ingin dilayani dengan cepat, ramah, dan sopan. Nasabah yang datang ke bank dilayani sesuai dengan nomor antrian, adapun beberapa nasabah yang tidak melakukan/mengambil nomor antrian ketika ingin melakukan pencetakan buku rekening, nasabah cukup memberikan KTP dan buku rekening tersebut kepada *security* untuk diberikan kepada CS sehingga tidak terlalu banyak nasabah yang mengantri. Ada beberapa nasabah yang mengatakan bahwa pelayanan yang ada di bank BTN KCP Parepere sesuai dengan harapan, seperti yang dikatakan oleh Bapak Syahrir Akbar:

Pelayanannya sesuai harapan saya, dan termasuk dalam kategori perbankan yang cepat serta pelayanannya sangat akurat.<sup>83</sup>

CS yang memberikan pelayanan menjelaskan setiap jenis produk kepada nasabah dengan memperlihatkan brosur maupun catalog. Dengan menjelaskan isi dari catalog, nasabah akan mempertimbangkan produk apa yang akan dibeli/digunakan. Dalam hal pengaduan komplain, CS memiliki peran sangat penting dalam

---

<sup>83</sup>Syahrir Akabr, Wawancara oleh penuls di Bank BTN KCP Parepere (05 Desember 2019).

memberikan penyelesaian masalah dan solusi kepada nasabah. Mengatasi komplain nasabah dilakukan dengan cara melayani nasabah sesuai SOP yang berlaku seperti yang dikatakan oleh Ibu Nurul Widastuti (*Customer Service*) mengenai prosedur penanganan komplain, Beliau mengatakan: “Prosedur yang dibuat oleh pihak bank ada secara sistem yang di kenal dengan Sistem Pengaduan Nasabah (SPN)”.<sup>84</sup> Sistem ini digunakan untuk menginput segala jenis komplain yang terjadi di bank BTN KCP Parepare.

Menurut Ibu Nurul Widastuti (*Customer Service*), Prosedur atau langkah-langkah *Customer Service* dalam mengatasi pada Bank BTN KCP Parepare ia mengatakan:

Dalam mengatasi komplain nasabah dilakukan sesuai standar layanan Bank BTN, yaitu mengawali layanan, verifikasi data, berikan solusi, arahkan nasabah untuk mengisi form pengaduan nasabah, input pengaduan di sistem pengaduan nasabah (SPN) kemudian akhiri layanan.<sup>85</sup>

Hasil dari penjelasan yang terjadi dilapangan dapat peneliti simpulkan bahwa bank BTN yang merupakan Bank milik negara yang terkenal dengan pembiayaan perumahannya dalam menjalankan kegiatan operasionalnya tidak lepas dari sikap melayani pelanggan atau nasabah. Pelayanan yang cepat, ramah, sopan dan cepat tanggap memberikan kepuasan kepada nasabah yang ingin melakukan transaksi, menyampaikan keluhan dan segala sesuatu yang berkaitan dengan produk-produk bank. *Customer service* memberikan layanan dengan berpedoman dari Standar Operasional Prosedur (SOP).

---

<sup>84</sup>Nurul Widastuti, Wawancara oleh penulis di Bank BTN KCP Parepare (26 Juni 2019)

<sup>85</sup>Nurul Widastuti, Wawancara oleh penulis di Bank BTN KCP Parepare (26 Juni 2019)

Standar pelayanan yang sudah diatur dan wajib dilaksanakan oleh petugas *frontliner* di antaranya adalah Standar Penampilan dan Standar Pelayanan. Standar Penampilan dan standar layanan bagi petugas *frontliner* sangat mutlak diperlukan dan dilaksanakan, karena pada dasarnya petugas *frontliner*-lah yang berhadapan dan berinteraksi langsung dengan para nasabah. Semua karyawan harus memahami tata cara atau prosedur dalam bekerja, sehingga memudahkan dalam melaksanakan pekerjaannya. Dengan adanya prosedur/standar layanan, maka pekerjaan yang dijalankan menjadi lebih mudah dan terarah dengan kualitas layanan yang lebih baik. Adapun standar layanan yang digunakan oleh *customer service* adalah sebagai berikut:

- 4.2.1.1 Sikap *customer service* diawali dengan sikap mengawali pelayanan, yaitu dimana *customer service* menyambut nasabah yang datang ke mejanya dengan mengucapkan salam dan tersenyum. Dengan tersenyum akan melahirkan rasa nyaman kepada nasabah dan merasa lebih dihargai.
- 4.2.1.2 Sikap selama melayani, yaitu sikap *customer service* dalam melayani nasabah. *Customer service* harus bersikap penuh perhatian, sopan, cepat tanggap, empati dan selalu bersikap ingin membantu nasabah. Selain sikap yang ditunjukkan, skill *customer service* dalam melayani diantaranya adalah transparan mengenai informasi produk, jasa dan biaya kepada nasabah, cross selling, *handling complaint* dan *time delivery*. Sikap karyawan dalam melayani pelanggan atau nasabah berkaitan dengan aktivitas seluruh tubuh seperti, gerakan anggota tubuh, gerakan tangan, tatapan mata, langkah kaki, gerak-gerik mulut, mimik wajah dan gerakan hidung.<sup>86</sup>

---

<sup>86</sup>Kasmir, *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*, h. 100-<sup>101</sup>.

4.2.1.3 Terakhir adalah sikap mengakhiri pelayanan, *customer service* mengakhiri pelayanan tersebut dengan memohon maaf dan mengucapkan terimakasih.

Dalam mengatasi komplain nasabah tidak lepas dari standar layanan yang berlaku di bank BTN KCP Parepare. Dengan adanya standar layanan yang sesuai prosedur akan memberikan kemudahan dalam menjalankan tugas atau pekerjaan dengan kualitas kerja yang lebih baik.

Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan di antaranya sebagai berikut:

#### 4.2.1.1 Mengawali Layanan

Yaitu *customer service* menyambut nasabah yang datang dan mengucapkan salam (selamat pagi, siang, sore) ada yang bisa saya bantu Pak/Ibu dan tersenyum.

#### 4.2.1.2 Verifikasi Data

*Customer service* meminta data nasabah seperti identitas nasabah, kartu ATM, bukti transaksi untuk diverifikasi.

#### 4.2.1.3 Berikan Solusi

*Customer service* memberikan penjelasan dan penyelesaian atas masalah yang terjadi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti nasabah.

#### 4.2.1.4 Arahan untuk pengisian form pengaduan nasabah

Setelah *customer service* memberikan solusi dengan penjelasan dan penyelesaian keluhan setelah itu nasabah akan diarahkan untuk mengisi form pengaduan nasabah. Pengaduan nasabah akan diinput *customer service* ke Sistem Pengaduan Nasabah (SPN).

#### 4.2.1.5 Akhiri Layanan

Akhiri layanan dengan ucapan terima kasih dengan wajah penuh perhatian dan tersenyum kepada nasabah.

Adapun contoh kasus dan cara penyelesaian komplain nasabah bank BTN

KCP Parepare terkait dengan kartu ATM yang tertelan.

1. *Customer service* menyambut nasabah yang datang dengan mengucapkan salam sambil tersenyum (selamat pagi, siang, sore), kemudian bertanya kepada nasabah “ada yang bisa saya bantu Pak/Ibu”.
2. Mempersilahkan dan mendengarkan keluhan nasabah dengan penuh perhatian tanpa memotong pembicaraan nasabah, biarkan nasabah menyelesaikan perkataannya.
3. Setelah nasabah selesai mengungkapkan masalah/keluhannya. Verifikasi data nasabah dan tanyakan kapan kartu ATM terakhir kali digunakan. Setelah di verifikasi maka kartu ATM yang terlelan akan di non-aktifkan.
4. Untuk penggantian kartu ATM nasabah diarahkan untuk mengisi formulir penggantian kartu ATM serta mengisi formulir pengaduan nasabah untuk diinput ke Sistem Pengaduan Nasabah (SPN).
5. *Customer service* mengahir layanan dengan mengucapkan maaf dan terima kasih.<sup>87</sup>

#### 4.2.1.1 Strategi Pemasaran Berkesinambungan

Bank BTN KCP Parepare menjaga dan menjalin hubungan baik dengan developer dan nasabah sehingga nasabah loyal dan setia menggunakan produk yang disediakan oleh bank. Bank BTN KCP Parepare menjaga hubungan dengan nasabah dengan cara memberikan produk layanan yang tidak diberikan oleh bank lain. Produk layanannya yaitu memperingati hari pelanggan nasional yang jatuh pada tanggal 04 September.

Pada tanggal 4 September diperingati sebagai hari Pelanggan Nasional, sebagai bentuk penghargaan bagi pelanggan, pihak bank akan menawarkan pelayanan diluar produk bank yakni berupa makanan dan minuman bagi nasabah yang datang pada hari itu. Peringatan Hari Pelanggan Nasional ini merupakan produk layanan yang ada di bank BTN KCP Parepare<sup>88</sup>

<sup>87</sup>Nurul Widastuti, Wawancara oleh penulis di Bank BTN KCP Parepare (26 Juni 2019)

<sup>88</sup>Nurul Widastuti, Wawancara oleh penulis di Bank BTN KCP Parepare (28 Juni 2019)

Dengan adanya strategi ini, nasabah yang puas atas layanan yang diberikan akan memberikan keuntungan bagi bank. Bank dapat mempertahankan nasabah lamanya dan nasabah yang lama ini akan mengajak nasabah baru untuk ikut menggunakan produk bank tersebut. Untuk menjalin hubungan baik dengan nasabah kunci keberhasilannya adalah orang, karena menjalin hubungan dengan nasabah merupakan interaksi antara pegawai bank dengan nasabah.

Hubungan dengan nasabah yang sudah terjalin baik selama ini harus tetap di jaga. Semakin lama berhubungan dengan nasabah, kita akan tahu tentang perilaku nasabah, sehingga akan memudahkan untuk membina hubungan baik dengan nasabah. Menjalinkan hubungan baik dengan nasabah secara terus menerus akan membuat nasabah betah dan tidak hanya menggunakan satu produk saja tetapi beberapa produk yang ada. Menjalinkan hubungan baik dengan nasabah bertujuan untuk mempertahankan nasabah yang ada.

#### **4.2.1.1 Strategi Pelayanan Prima**

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat didambakan oleh nasabah, dengan adanya pelayanan prima akan memberikan kenyamanan kepada nasabah pada saat datang dan melakukan transaksi. Transaksi yang dilakukan dengan cepat akan memberikan kepuasan kepada nasabah. Pelayanan yang cepat memang sangat diinginkan oleh nasabah namun, pelayanan ini harus mengikuti standar layanan yang ada di bank BTN KCP Parepare.

Standar pelayanan ini merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Keberhasilan dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah ditentukan oleh perilaku dan karakter petugas bank.<sup>89</sup> Tujuan

---

<sup>89</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, h. 212.

pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan nasabah atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan atau nasabah.

1. Semua transaksi dilayani/dilaksanakan dengan cepat dan cermat

Pelayanan yang terjadi di bank BTN KCP Parepare berdasarkan hasil dari penelitian di lapangan menunjukkan bahwa semua transaksi yang berkaitan dengan pelayanan yang ada di bank seperti pembukaan rekening tabungan, deposito dan giro maupun penanganan keluhan dilayani dengan cepat dan cermat berdasarkan standar layanan bank BTN KCP Parepare. Adanya prosedur kerja yang baik akan memberikan kecepatan dalam pelayanan kepada pelanggan. Kecepatan ini sangat penting karena pelanggan sangat membutuhkan waktu.

Segala layanan yang dilakukan harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan yang telah disepakati oleh bank BTN KCP Parepare, yang berlaku untuk semua bank BTN yang ada.<sup>90</sup>

Pelayanan ini dilakukan oleh semua karyawan secara keseluruhan dan terkhusus untuk karyawan yang ada di *frontliner (customer service)* yang berhubungan langsung dengan nasabah. Dengan demikian karyawan telah memiliki panduan untuk melakukan pelayanan dalam melayani nasabah yang datang ke bank untuk bertransaksi. Dalam melakukan transaksi atau jasa bank berpegang pada prosedur atau mekanisme yang telah ditetapkan. Semua transaksi dilayani dengan cepat artinya waktu pelayanan yang digunakan tidak terlalu lama. Pelayanan yang cermat artinya pelayanan yang diberikan tidak menyimpang dari prosedur yang

---

<sup>90</sup>Nurul Widastuti, Wawancara oleh penulis di Bank BTN KCP Parepare (26 Juni 2019)

berlaku. Adapun yang dikemukakan oleh Pak Jonser Septiadi (*customer service*) sebagai berikut:

Kalau untuk cepat dan cermat itu sangat dibutuhkan dalam melayani nasabah karena saya tidak tahu bahwa nasabah memiliki aktivitas juga yang lain. Makanya, untuk melayani nasabah kita harus memberikan pelayanan yang cermat dan cepat. seperti itu, supaya masalahnya juga akan cepat terselesaikan.<sup>91</sup>

2. Melayani kebutuhan nasabah di luar produk yang dijual oleh bank

Secara umum nasabah yang datang ke bank hanya berkonsultasi/bertanya dan melakukan transaksi yang berkaitan dengan produk yang dijual oleh bank. Pihak bank tidak melayani nasabah di luar produk yang dijual akan tetapi pihak bank BTN KCP Parepare memberikan layanan yang tidak ada di bank BTN Syariah seperti memperingati Hari Pelanggan Nasional yang jatuh pada tanggal 04 September. Peringatan hari pelanggan ini juga merupakan produk layanan yang ada di bank BTN KCP Parepare.

Pada tanggal 4 September diperingati sebagai hari Pelanggan Nasional, sebagai bentuk penghargaan bagi pelanggan, pihak bank akan menawarkan pelayanan diluar produk bank yakni berupa makanan dan minuman bagi nasabah yang datang pada hari itu. Peringatan Hari Pelanggan Nasional ini merupakan produk layanan yang ada di bank BTN KCP Parepare<sup>92</sup>

Hari pelanggan ini diperingati sebagai tanda penghargaan dari bank untuk pelanggan yang masih tetap menjadi nasabah dan loyal terhadap bank serta setia menggunakan produk-produk yang ditawarkan oleh bank.

3. Berlaku ramah, sopan dan selalu membantu nasabah serta selalu berusaha mengerti keinginan nasabah

<sup>91</sup>Jonser Septiadi T, Wawancara oleh penulis di Bank BTN KCP Parepare, 06 Agustus 2019

<sup>92</sup>Nurul Widastuti, Wawancara oleh penulis di Bank BTN KCP Parepare (28 Juni 2019)

Berlaku ramah, sopan dan selalu membantu nasabah merupakan keharusan dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Berlaku sopan, ramah dan murah senyum dan berperilaku yang menyenangkan nasabah maka nasabah pun akan berlaku yang sama. Nasabah akan merasa dihormati dan dihargai sehingga membuat atau menciptakan suasana yang nyaman. Karyawan yang ada di Bank BTN KCP Parepare memberikan pelayanan yang ramah dan sopan, serta selalu membantu nasabah. Pelayanan yang terbaik merupakan salah satu prestasi kerja atau kinerja karyawan dalam suatu periode tertentu.<sup>93</sup> Dengan demikian secara tidak langsung dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan atau nasabah merupakan ukuran kinerja karyawan.

Berlaku ramah, sopan dan selalu membantu nasabah adalah suatu keharusan dalam memberikan pelayanan. Kita juga harus murah senyum, simpatik dan lemah lembut serta tidak mudah marah pada saat melayani nasabah.<sup>94</sup>

Kalau untuk berlaku ramah, sopan dan selalu membantu memang merupakan satu hal yang masuk dalam pelayanan, karena setiap orang pasti akan mau dilayani dengan ramah, sopan dan selalu ingin dibantu. Jadi, itu sangat penting.<sup>95</sup>

*Customer service* harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum. Kemudian harus memiliki sopan santun dan lemah lembut serta sifat simpatik dalam melayani nasabah. Mampu mengendalikan diri, tidak mudah marah, tidak terpancing untuk berbuat dan berkata kasar, ketidaksabaran dan rasa tidak puas.<sup>96</sup>

---

<sup>93</sup>Kasmir, *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*, h. 18.

<sup>94</sup>Nurul Widastuti, Wawancara oleh penulis di Bank BTN KCP Parepare (25 Juli 2019)

<sup>95</sup>Jonser Septiadi T, Wawancara oleh penulis di Bank BTN KCP Parepare, 06 Agustus 2019.

<sup>96</sup>Kasmir, *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*, h. 256.

*Customer service* harus selalu mengerti keinginan nasabah, seperti yang dikemukakan oleh Ibu Nurul Widastuti “dalam perbankan yang diprioritaskan adalah kebutuhan nasabah.”<sup>97</sup> Jadi nasabah dalam perbankan merupakan prioritas utama bank dalam peningkatan laba. Selain menjadikan nasabah sebagai nasabah prioritas, bank BTN KCP Parepare juga memberikan pelayanan diluar transaksi setiap tanggal 4 September yang merupakan hari Pelanggan Nasional.

Berusaha memahami kebutuhan pelanggan artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggan. Karyawan yang lambat akan membuat pelanggan bosan dan marah. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan secara cepat, dengan cara mendengar terlebih dahulu keinginannya. Agar pelayanan menjadi lebih baik, karyawan harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemauan pelanggan atau nasabah dengan cara mendengar penjelasan atau keluhan atau kebutuhan pelanggan secara baik. Mendengar dengan baik agar keluhan atau keinginan yang diharapkan pelanggan tidak salah dengar atau persepsi, termasuk dalam hal ini memberikan jalan ke luar yang diinginkan.<sup>98</sup>

#### 4. Melayani nasabah dengan tepat waktu

Tepat waktu dalam artian bahwa pihak bank melayani nasabah sesuai dengan nomor antian nasabah pada saat pertama kali masuk untuk melakukan transaksi baik berupa pembukaan rekening, cetak buku rekening, cek saldo, cek angsuran pembayaran perumahan, maupun penyampaian keluhan hingga penyelesaian keluhan. Memberikan pelayanan yang diinginkan nasabah dilakukan sesuai prosedur yang ada. Misalnya pelayanan untuk setiap transaksi ada waktu yang sudah

---

<sup>97</sup>Nurul Widastuti, Wawancara oleh penulis di Bank BTN KCP Parepare (26 Juni 2019)

<sup>98</sup>Kasmir, *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*, h. 70.

disediakan untuk nasabah. Pelayanan yang tepat waktu diatur sesuai standar layanan yang ada serta disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. layanan yang dilakukan harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan yang telah disepakati oleh bank BTN KCP Parepare. Artinya karyawan harus memahami tata cara dalam bekerja, sehingga memudahkan dalam melaksanakan pekerjaannya. Dengan adanya prosedur, maka pekerjaan yang dijalankan menjadi lebih mudah dengan kualitas kerja yang lebih baik.

Untuk masalah tepat waktu, kita harus mengerti nasabahnya, apa yang dia butuhkan dari situ, itu bisa mempersingkat layanan itu. Supaya dia tepat waktu. Kalau sudah mengerti dia pikirkan, ini yang dibutuhkan nasabahnya. Kemudian untuk standar waktu, setiap masalah di perbankan dia itu sudah memiliki waktu-waktunya. Jadi dia punya waktu sendiri untuk penyelesaian masalah.<sup>99</sup>

Poin-poin dari strategi pelayanan prima di atas dapat di simpulkan bahwa layanan yang ada di Bank BTN KCP Parepare tidak lepas dari Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan merupak suatu kewajiban bagi karyawan untuk menerapkannya.

#### **4.2.1.2 Strategi Penanganan Keluhan yang Efektif dan Efisien**

Segala jenis nasabah akan dilayani sesuai prosedur pelayanan bank BTN KCP Parepare, mulai dari nasabah yang ingin melakukan pembukaan rekening (tabungan, giro, dan deposito) maupun nasabah yang ingin melalukan komplain. Nasabah terkadang komplain dengan masalah waktu. Bapak Syahrir Akbar pernah melakukan komplain dengan masalah waktu beliau mengatakan:

Saya pernah komplain tapi komplain terkait waktu, karena pada saat itu saya datang pada saat bank tutup, saya minta untuk dilayani namun pada saat itu

<sup>99</sup>Jonser Septiadi T, Wawancara oleh penulis di Bank BTN KCP Parepare, 06 Agustus 2019.

saya bisa saja dilayani andaikan pimpinan ada hanya saja pimpinan tidak ada maka saya harus menunggu pada hari kerja bank.<sup>100</sup>

Nasabah yang komplain terkait dengan pendebitan pada buku rekening, dalam mengatasi komplain ini CS akan memberikan pelayanan sesuai standar dan memberikan solusi kepada nasabah terkait dengan pendebitan tersebut.

1. *Customer service* menyambut nasabah yang datang dengan mengucapkan salam sambil tersenyum (selamat pagi, siang, sore), kemudian bertanya kepada nasabah “ada yang bisa saya bantu Pak/Ibu”.
2. Mempersilahkan dan mendengarkan keluhan nasabah dengan penuh perhatian tanpa memotong pembicaraan nasabah, biarkan nasabah menyelesaikan perkataannya.
3. Meninta identitas nasabah untuk diverifikasi.
4. Setelah itu berikan penjelasan yang mudah dipahami kepada nasabah terkait dengan keluhan yang disampaikan kemudian diberi cetakan rekening Koran untuk lebih memperjelas pendebitan yang terjadi pada buku rekening nasabah. Kemudian nasabah diarahkan untuk mengisi formulir pengaduan nasabah untuk diinput ke Sistem Pengaduan Nasabah (SPN).
5. *Customer service* mengahir layanan dengan mengucapkan maaf dan terima kasih.<sup>101</sup>

Penanganan keluhan yang efektif dan efisien sangatlah diharapkan dalam mengatasi suatu masalah dengan meberikan solusi yang tepat. Keluhan atau komplain merupakan hal yang sering terjadi pada perusahaan maupun di lembaga keuangan seperti bank. Keluhan atau komplain biasanya terjadi diakibatkan oleh ketidaksesuaian antara harapan dengan kenyataan yang terjadi di lapangan. Salah satu contoh yang membuat seorang nasabah melakukan komplain adalah terkait dengan pelayanan. Semua nasabah yang datang ke bank hanya untuk mendapatkan pelayanan yang baik, cepat dan tepat.

Segala jenis nasabah akan dilayani sesuai prosedur pelayanan bank BTN KCP Parepare, mulai dari nasabah yang ingin melakukan pembukaan rekening (tabungan

<sup>100</sup>Syahrir Akbar, Wawancara oleh penulis di Bank BTN KCP Parepare (05 Desember 2019)

<sup>101</sup>Nurul Widastuti, Wawancara oleh penulis di Bank BTN KCP Parepare (26 Juni 2019)

giro, dan deposito) dan membantu nasabah yang membutuhkan sesuatu yang sesuai dengan keinginannya. Secara umum pelanggan atau nasabah membutuhkan sesuatu yang sesuai dengan keinginannya, dibagi 4 (empat) macam, yaitu:<sup>102</sup>

1. Bantuan Penuh

Pelanggan perlu memperoleh bantuan seseorang (*customer service*, pramuniaga, atau kasir) untuk menuntun atau memperoleh informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan produk.

2. Bantuan Seperlunya

Pelanggan memerlukan bantuan hanya seperlunya saja, artinya pelanggan datang kemudian mencari sendiri, memilih sendiri produk yang diinginkan, baru terakhir berhubungan dengan petugas pada saat membayar.

3. Bantuan Melalui Telepon

Pelanggan membutuhkan bantuan melalui telepon, dalam hal ini pelanggan tidak berhadapan langsung secara fisik dengan kita akan tetapi hanya melalui suara.

4. Bantuan Mesin

Pelanggan tidak perlu meminta bantuan ke petugas jika tidak dalam keadaan darurat. Artinya yang pelanggan hadapi dalam hal ini adalah mesin seperti mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Pelayanan oleh petugas akan diberikan apabila pelanggan mengalami masalah misalnya kartunya tertelan atau untuk nasabah baru yang belum paham melakukan transaksi melalui ATM.

---

<sup>102</sup>Kasmir, *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*, h. 49-50.

Bantuan-bantuan seperti di atas merupakan sesuatu yang lumrah dan sering terjadi serta berulang dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Selama pengamatan pada saat PPL dan melakukan penelitian, nasabah yang datang ke bank BTN KCP Parepare memerlukan bantuan. Bantuan penuh, bantuan ini diberikan kepada nasabah yang belum terlalu mengetahui produk-produk yang ada atau produk baru yang belum dikenal oleh nasabah maupun calon nasabah. Bantuan seperlunya, bantuan ini diperlukan nasabah yang hanya memerlukan bantuan seperlunya saja misalnya hanya sekedar ingin mengetahui jumlah saldo yang dimiliki atau sisa waktu angsuran pembayaran KPR yang belum dibayar sebelum pelunasan atau jatuh tempo. Begitupun dengan bantuan telepon, bantuan ini dilakukan melalui via telepon yang digunakan bank untuk berkomunikasi dengan nasabah yang jauh atau nasabah yang tidak sempat datang langsung ke bank. Bantuan mesin, bantuan ini berupa mesin ATM yang disediakan untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi seperti penarikan tunai, transfer dan lain-lain.

Adapun keluhan yang dikemukakan oleh Buchory dan Djaslim Saladin berupa:

1. Nasabah tidak memperoleh apa yang dijanjikan oleh bank.
2. Mendapat pelayanan yang kasar/kurang baik.
3. Tidak/kurang diacukan oleh petugas bank.
4. Tidak didengar saran-sarannya.
5. Pelayanan yang lambat dan tidak akurat.<sup>103</sup>

---

<sup>103</sup>Buchory dan Djslim Saladin, "Dasar-dasar Pemasaran Bank", dalam M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, h. 207.

Keluhan-keluhan ini merupakan keluhan yang umum terjadi dalam suatu perusahaan yang memberikan pelayanan barang/jasa seperti lembaga keuangan (Bank) maupun non-lembaga keuangan. Keluhan ini akan diatasi sesuai dengan standar layanan bank BTN KCP Parepare yang dikemukakan oleh Ibu Nurul Widastuti (*Customer Service*).

Pelayanan selalu *roleply* yang artinya pelayanan sesuai standar dan pelayanan yang sistematis yang diterapkan melalui *roleply* yang sudah ketentuan pelayanan Bank BTN secara universal.<sup>104</sup>

Adapun yang dikatakan oleh Pak Irwan (*Security Bank BTN KCP Parepare*) adalah sebagai berikut:

Nasabah yang datang kebank pertama-tama mengambil nomor antrian, kemudian ditanyakan mau transaksi apa ke CS atau Teller dan yang terakhir nasabah menunggu untuk dipanggil nomor antriannya. Untuk nasabah yang datang komplain, kita tanyakan dulu masalahnya apakah komplain karena angsuran yang tidak sesuai, tidak dikonfirmasi adanya tunggakan atau penyemprotan rumah. Untuk menaganai masalah angsuran yang tidak sesuai kita arahkan nasabah ke petugas penagih. Semua masalah komplain nasabah akan kita arahkan pada petugas-petugas yang bersangkutan.<sup>105</sup>

1. Nasabah tidak memperoleh apa yang dijanjikan oleh bank.

Nasabah yang tidak memperoleh apa yang dijanjikan bank akan merasa tidak nyaman dalam melakukan transaksi, sehingga banyak nasabah yang merasa enggan dan marah. Seperti hal nasabah yang dijanji untuk datang lagi nanti untuk pengaktifan kartu ATM namun pada saat nasabah datang ternyata pengaktifan kartu ATM masih belum bisa dilakukan karena beberapa alasan. Memenuhi janji adalah bagian dari budaya Islam. Jika sebuah perusahaan benar-benar menepati janji atau karyawan yang

<sup>104</sup>Nurul Widastuti, Wawancara oleh penulis di Bank BTN KCP Parepare (26 Juni 2019)

<sup>105</sup>Irwan, Wawancara oleh penulis di Bank BTN KCP Parepare (25 Juli 2019)

bekerja di perusahaan itu bekerja sesuai dengan janji mereka, maka hal tersebut sesuatu kekuatan yang luar biasa.<sup>106</sup>

Untuk mengatasi nasabah yang marah karena tidak memperoleh apa yang dijanjikan bank, kita akan berusaha untuk menenangkan nasabah kemudian kita tanyakan pokok masalahnya, setelah mendengarkan masalahnya kita arahkan kepada petugas yang bersangkutan untuk mendapatkan penjelasan lebih lengkapnya.<sup>107</sup>

Mengatasi komplain nasabah terkait dengan nasabah yang tidak memperoleh apa yang dijanjikan oleh pihak bank yang di kemukakan oleh Pak Jonser Septiadi adalah sebagai berikut:

Nasabah yang tidak memperoleh apa yang dijanjikan biasanya dikomunikasikan kembali terus diberikan waktu tambahan untuk penyelesaiannya, karena biasanya dalam penyelesaiannya pada waktu sebelumnya itu mungkin ada kendala atau masalah lain yang ditemui dalam penelusuran untuk penyelesaian masalah tersebut.<sup>108</sup>

Mengatasi komplain yang disampaikan nasabah harus diatasi dengan cepat dan tepat dengan bersifat empati dan penuh perhatian. Kemudian karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti oleh nasabah. Menghadapi nasabah yang marah atau emosi harus dihadapi dengan sabar dan berusaha untuk menenangkan nasabah serta menjelaskan persoalan yang sesungguhnya dengan tidak bersikap mengadili nasabah seperti menyalahkan nasabah. Hadapilah dengan cepat, ramah, dan meyakinkan serta jelaskan cara penyelesaiannya.

2. Mendapat pelayanan yang kasar/kurang baik.

<sup>106</sup>Didin Hafidhuiddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, h. 65.

<sup>107</sup>Irwan, Wawancara oleh penulis di Bank BTN KCP Parepare (25 Juli 2019)

<sup>108</sup>Jonser Septiadi T, Wawancara oleh penulis di Bank BTN KCP Parepare, 06 Agustus 2019.

Terkadang ada nasabah yang merasa pelayanan yang diberikan kurang baik sehingga nasabah akan melakukan komplain atau meninggalkan bank begitu saja tanpa melakukan transaksi. Artinya nasabah merasa tidak puas dengan layanan yang ada sehingga menyebabkan nasabah akan menceritakan kepada nasabah lain baik nasabah baru maupun nasabah lama tentang apa yang dialami. Hal ini akan mempengaruhi nasabah lain untuk menggunakan produk yang ditawarkan. Pelayanan yang kasar memberikan kesan negatif terhadap citra perusahaan. Dari hasil penelitian dan observasi lapangan yang dilakukan pelayanan yang kasar tidak terjadi dilapangan walaupun ada yang terjadi demikian, maka akan dilayani sesuai dengan standar layanan yang ada.

Nasabah yang merasa mendapatkan pelayanan yang kasar akan tetap dilayani sesuai dengan standar layanan yang ada.<sup>109</sup>

Kemudian dijelaskan pula bahwa cara melayani nasabah yang merasa mendapat pelayanan yang kurang baik sebagai berikut:

Biasanya dijelaskan apa yang jadi masalahnya dia, kenapa dia merasa seperti itu kemudian dijelaskan kepada nasabahnya apa-apa yang menjadi aturannya. Nasabah biasanya seperti itu karena dia tidak tahu apa yang jadi aturannya. Nasabah yang biasanya seperti itu, dijelaskan aturannya seperti apa terus kegiatannya seperti apa.<sup>110</sup>

3. Tidak/kurang diacukan oleh petugas bank.

Merasa tidak diacukan oleh pihak bank memberikan kesan negatif nasabah kepada pihak bank. Pada bank BTN KCP Parepare kadang-kadang terjadi hal demikian. Nasabah yang merasa tidak diacukan oleh bank dikarenakan terlalu lama menunggu dan banyaknya nasabah yang ingin melakukan transaksi dan sibuk dalam

<sup>109</sup>Nurul Widastuti, Wawancara oleh penulis di Bank BTN KCP Parepare (26 Juni 2019)

<sup>110</sup>Jonser Septiadi T, Wawancara oleh penulis di Bank BTN KCP Parepare, 06 Agustus 2019

memberikan pelayanan kepada nasabah. Nasabah yang demikian akan tetap diberikan pelayanan yang sesuai dengan standar layanan yang ada di bank BTN KCP Parepare.

Setiap nasabah punya masalah masing-masing dan keyakinan juga itu berbeda-beda, mungkin pada saat dia merasa tidak diacuhkan, itu mungkin karena sebelumnya dia menunggu sangat lama, cuman kita harus lihat, dia tidak diacuhkan dulu karena apa. Setelah itu akan dijelaskan dulu aturannya seperti apa, waktu penyelesaiannya juga seperti apa.<sup>111</sup>

Pelayanan yang terjadi kadangkala tidak sesuai dengan seharusnya dikarena pelayanan yang terjadi di bank tergantung dengan sistem/jaringan. Ketika jaringan atau sistem bermasalah maka pelayanan akan terganggu.

#### 4. Tidak didengar saran-sarannya.

Nasabah yang memberikan saran akan dipertimbangkan manakala hal tersebut baik untuk perusahaan. Nasabah yang memberikan saran terkait dengan masalah antrian yang terlalu lama, saran ini akan direspon oleh petugas bank untuk dipertimbangkan. Seperti yang dikatakan oleh seorang nasabah yang bernama Bapak Hamdani “ saya biasa memberi saran, saran saya itu tentang antrian yang lama dan saran itu didengarkan oleh petugas bank.”

Memberikan layanan kepada nasabah merupakan suatu kewajiban bagi penyedia jasa layanan (bank). Dalam memberikan layanan kepada nasabah tunjukan bahwa kita betul-betul ingin membantu nasabah dan berikan perhatian seperlunya. Namun pada saat pelayanan antara petugas dan nasabah tidak memahami penjelasan yang diberikan sehingga ia merasa bahwa tidak didengar saran-sarannya. Nasabah yang demikian tetap dilayani sesuai standar yang ada. Adapun yang dikatakan oleh

---

<sup>111</sup>Jonser Septiadi T, Wawancara oleh penulis di Bank BTN KCP Parepare (06 Agustus 2019)

Pak Irwan “nasabah yang merasa tidak didengar saran-sarannya kita suru untuk membuat surat klaim”.<sup>112</sup> Kemudian cara lain dalam mengatasi hal tersebut adalah:

Biasanya dijelaskan kembali aturannya seperti apa tetapi untuk saran-saran yang memang baik untuk perusahaan, biasanya dibicarakan kembali untuk mempecepat pelayanan.<sup>113</sup>

#### 5. Pelayanan yang lambat dan tidak akurat.

Pelayanan yang ada di bank BTN KCP Parepare dilakukan sesuai standar layanan bank BTN yang selalu *roleply* artinya sesuai standar dan pelayanan yang sistematis. Pihak bank juga berupaya untuk lebih mengenal nasabah lebih jauh untuk bisa memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah dalam waktu yang cepat tidak lambat dan berbelit-belit.

Untuk memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah kita harus mengerti nasabahnya terlebih dahulu. Makanya, kalau di *customer service* kita harus menggali nasabahnya, menggali apa yang dia butuhkan terus profilnya nasabah seperti apa. Dari menggali informasi nasabahnya ini kita sudah tahu apa yang menjadi kebutuhannya, dari situ akan mempersingkat waktu untuk pelayanannya.<sup>114</sup>

#### 4.2.2 Tinjauan Manajemen Syariah Terhadap Strategi *Customer Service* dalam Mengatasi Komplain Nasabah pada Bank BTN KCP Parepare

Nasabah yang melakukan komplain diberikan pelayanan sesuai dengan standar layanan yang ada di bank BTN KCP Parepare. Nasabah yang belum mendapatkan penyelesaian masalah atau solusi, datang berulang-ulang ke bank untuk mendapatkan penjelasan yang sesuai dengan harapan nasabah. Namun nasabah yang

<sup>112</sup>Irwan, Wawancara oleh penulis di Bank BTN KCP Parepare (25 Juli 2019)

<sup>113</sup>Jonser Septiadi T, Wawancara oleh penulis di Bank BTN KCP Parepare, 06 Agustus 2019.

<sup>114</sup>Jonser Septiadi T, Wawancara oleh penulis di Bank BTN KCP Parepare, 06 Agustus 2019.

demikian menghambat sebagian pekerjaan CS karena CS telah memberikan penjelasan yang sesuai dengan masalah yang dihadapi tetapi nasabah tersebut kurang memahami. Nasabah yang demikian akan diarahkan ke Pimpinan dan Pimpinan yang memberikan penjelasan penyelesaian masalah nasabah tersebut.

Setiap nasabah punya masalah masing-masing sehingga melakukan komplain. Nasabah yang lama menunggu merasa tidak diacuhkan dan menceritakan pengalaman yang didapat kepada nasabah lain walaupun nasabah tersebut tidak melakukan komplain secara langsung. Hal ini menyebabkan nasabah enggan melakukan transaksi.

Untuk nasabah yang datang komplain, kita tanyakan dulu masalahnya apakah komplain karena angsuran yang tidak sesuai, tidak dikonfirmasi adanya tunggakan atau penyemprotan rumah. Untuk menanganai masalah angsuran yang tidak sesuai kita arahkan nasabah ke petugas penagih. Semua masalah komplain nasabah akan kita arahkan pada petugas-petugas yang bersangkutan.<sup>115</sup>

Manajemen syariah membahas sistem, dimana sistem yang dibuat harus menyebabkan perilaku pelakunya berjalan dengan baik.<sup>116</sup> Manajemen syariah juga membahas perilaku yang diupayakan menjadi amal saleh yang abadi dengan niat dan tata cara pelaksanaannya sesuai aturan yang tidak bertentangan dengan syariat dan bertanggung jawab. Semuanya dapat dilakukan dengan baik ketika kita bekerja dengan sungguh-sungguh, tidak asal-asalan dan selalu meningkatkan kualitas pemahaman dan pelayanan.

Hakikat manajemen yang terkandung dalam Al-Qur'an adalah merenungkan atau memandang kedepan suatu urusan (persoalan), agar persoalan itu terpuji dan

---

<sup>115</sup>Irwan, Wawancara oleh penulis di Bank BTN KCP Parepare (25 Juli 2019)

<sup>116</sup>Didin Hafidhuddin dan Henri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, h. 9.

baik akibatnya. Untuk menuju hakikat tersebut, diperlukan adanya pengaturan dengan cara yang bijaksana. Dengan demikian erat kaitannya dengan pencapaian tujuan, pengambilan keputusan dan pelaksanaan manajerial itu sendiri.<sup>117</sup> Dalam penelitian ini penulis akan menganalisis strategi *customer service* bank BTN KCP Parepare dalam mengatasi komplain nasabah yang di tinjau dari segi manajemen syariah. Adapun poin-poin yang akan menjadi patokan atau pisau analisis yang digunakan adalah (1) keadilan, (2) amanah dan bertanggung jawab, dan (3) komunikatif.

#### 4.2.2.1 Keadilan

Bank BTN KCP Parepare memberikan pelayanan sesuai dengan antrian dari nomor urut nasabah dan memberikan pelayanan kepada nasabah yang pertama kali datang tanpa melihat apakah nasabah tersebut merupakan nasabah lama ataupun nasabah baru. Namun ada beberapa nasabah yang tidak mengantri, nasabah tersebut hanya menitip dokumen (KTP dan buku tabungan rekening) untuk pencetakan buku rekening agar proses pencetakan lebih cepat tanpa harus mengantri terlalu lama. Hal ini merupakan sesuatu yang sering terjadi pada lembaga keuangan, namun dalam Islam hal tersebut merupakan suatu ketidakadilan. Adapun keadilan yang terjadi pada bank BTN KCP Parepare yaitu keadilan dalam memberikan pelayanan bagi nasabah yang melakukan komplain. Nasabah yang komplain diberikan pelayanan yang sama dengan nasabah lainnya, yaitu dilayani sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.

Islam menganggap manusia sebagai suatu keluarga, karenanya semua anggota keluarga ini tidak membedakan yang kaya dan yang miskin, demikian juga tidak

---

<sup>117</sup>Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, edisi I (Cet. 2; Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2015), h. 68-69.

membedakan yang hitam dan yang putih. Secara sosial, nilai yang membedakan satu dengan yang lain adalah ketakwaan, ketulusan hati, kemampuan, dan pelayanannya pada kemanusiaan.<sup>118</sup> Semua perbuatan harus dilakukan dengan adil. Adil dalam menimbang, adil dalam bertindak, dan adil dalam menghukum. Adil itu harus dilakukan di manapun dan dalam keadaan apa pun, baik di waktu senang maupun di waktu susah.<sup>119</sup> Dalam Al-Qur'an juga dijelaskan:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا كُوْنُوْا قَوَّٰمِيْنَ لِلّٰهِ شُهَدَآءَ بِالْقِسْطِ ۗ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلٰٓى اَلَّا تَعْدِلُوْا اَعْدِلُوْا هُوَ اَقْرَبُ لِلتَّقْوٰى وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۚ اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌۢ بِمَا تَعْمَلُوْنَ ﴿٨﴾

Terjemahnya:

Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) Karena Allah, menjadi saksi dengan adil. dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. berlaku adillah, Karena adil itu lebih dekat kepada takwa. dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.<sup>120</sup> (Q.S. Al-Maidah:8)

Dalam pelaksanaan strategi *customer service* dalam mengatasi komplain nasabah pada bank BTN KCP Parepare sesuai dengan manajemen syariah yaitu berlaku adil dalam memberikan pelayanan tanpa memandang atau memihak kepada nasabah yang satu dengan nasabah yang lain.

<sup>118</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik* (Cet 1; Jakarta: Gema Insani Press, 2001), h.14.

<sup>119</sup> Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, h. 79.

<sup>120</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah* (Jawa Barat: CV Diponegoro, 2013), h. 109.

Segala layanan yang dilakukan harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan yang telah disepakati oleh bank BTN KCP Parepare, yang berlaku untuk semua bank BTN yang ada.<sup>121</sup>

#### 4.2.2.2 Amanah dan Bertanggung Jawab

*Customer Service* memberikan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan aturan atau prosedur yang ada. Mulai dari menyambut nasabah yang datang dan memberikan pelayanan serta menangani dan mengatasi keluhan nasabah dengan sopan, ramah dan memberikan penjelasan dengan lemah lembut tanpa menyalahkan nasabah.

Memberikan pelayanan kepada nasabah harus sesuai dengan aturan atau prosedur yang ada karena ketika menyalahi prosedur yang ada, kita akan mendapatkan konsekuensi artinya kita harus profesional dalam memberikan pelayanan.<sup>122</sup>

Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal, dan *ihsan* (berbuat yang terbaik) dalam segala hal. Sifat amanah harus dimiliki oleh setiap mukmin, apalagi yang memiliki pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan bagi masyarakat.<sup>123</sup> Contoh pelayanan yang dilakukan oleh *customer service*. Pelayanan yang dilakukan oleh seluruh karyawan khususnya *customer service* sesuai dengan standar layanan yang telah dibuat dan disepakati oleh pihak yang berwenang sehingga seluruh karyawan wajib melaksanakan standar layanan tersebut.

Melaksanakan standar layanan ini merupakan amanah yang harus dipertanggung jawabkan. Berani bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan dan dikerjakan dengan sepenuh hati dan bersungguh-sungguh merupakan

<sup>121</sup>Nurul Widastuti, Wawancara oleh penulis di Bank BTN KCP Parepare (26 Juni 2019)

<sup>122</sup>Nurul Widastuti, Wawancara oleh penulis di Bank BTN KCP Parepare (08 Juli 2019)

<sup>123</sup>Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, h. 75.

suatu pekerjaan yang dapat dikerjakan secara profesional. Melaksanakan suatu pekerjaan secara profesional harus ada kriteria-kriteria yang mendasarinya. Kriteria-kriteria diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Profesionalisme menghendaki sifat mengejar kesempurnaan hasil (*perfect result*), sehingga kita dituntut untuk selalu mencari peningkatan mutu.
2. Profesionalisme memerlukan kesungguhan dan ketelitian kerja yang hanya dapat diperoleh melalui pengalaman dan kebiasaan.
3. Profesionalisme menuntut ketekunan dan ketabahan, yaitu sifat tidak mudah puas atau putus asa sampai hasil tercapai.
4. Profesionalisme memerlukan integritas tinggi yang tidak tergoyahkan oleh “keadaan terpaksa” atau godaan iman seperti harta dan kenikmatan hidup.
5. Profesionalisme memerlukan adanya kebulatan fikiran dan perbuatan, sehingga terjaga efektivitas kerja yang tinggi.<sup>124</sup>

Dalam Al-Qur’an dijelaskan manusia adalah makhluk yang bertanggung jawab.

وَلَوْ شَاءَ اللَّهُ لَجَعَلَكُمْ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَكِنْ يُضِلُّ مَنْ يَشَاءُ وَيَهْدِي مَنْ يَشَاءُ وَلَتُسْأَلُنَّ  
عَمَّا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٣٠﴾

Terjemahnya:

Dan kalau Allah menghendaki, niscaya dia menjadikan kamu satu umat (saja), tetapi Allah menyesatkan siapa yang dikehendaki-Nya dan memberi petunjuk

<sup>124</sup>Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam: Implementasi Etika Islami Untuk Dunia Usaha* (Cet. 1; Bandung: Alfabeta, 2013), h. 229.

kepada siapa yang dikehendaki-Nya. dan Sesungguhnya kamu akan ditanya tentang apa yang Telah kamu kerjakan.<sup>125</sup> (Q.S. An-Nahl/16:93)

Ayat di atas menjelaskan bahwa segala perbuatan akan dipertanggung jawabkan. Manusia dituntut untuk melaksanakan kewajibannya dengan sebaik-baiknya. Apabila terjadi kelalaian akan berakibat kepada dirinya sendiri. Amanah merupakan faktor penting untuk menentukan kepatuhan dan kelayakan seorang calon pegawai. Hal ini bisa diartikan dengan melaksanakan segala kewajiban sesuai dengan ketentuan Allah dan takut terhadap aturan-Nya. Selain itu, melaksanakan tugas yang dijalankan dengan sebaik mungkin sesuai dengan prosedurnya, tidak diwarnai dengan unsur nepotisme, tindak kezaliman, penipuan, intimidasi, atau kecenderungan terhadap golongan tertentu.<sup>126</sup>

Hal ini menjelaskan bahwa yang terjadi di Bank BTN KCP Parepare harus sesuai dengan apa yang telah ditentukan dan masing-masing unit mengerjakan tugasnya sesuai *job description* masing-masing karena job ini adalah amanah yang harus dipertanggung jawabkan. Pelanggaran terhadap prosedur yang ada akan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Setiap tugas yang dijalankan oleh *customer service* harus dijalankan secara sungguh-sungguh, karena tugas melayani nasabah bukanlah tugas ringan. Kelalaian akan tugas yang dijalankan akan berakibat fatal bagi lembaga keuangan. Bahkan lembaga keuangan akan kehilangan nasabah yang dengan susah payah untuk dipertahankan.<sup>127</sup> Jadi tugas seorang *customer service*

<sup>125</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah* (Jawa Barat: CV Diponegoro, 2013), h. 278.

<sup>126</sup>Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, h. 106.

<sup>127</sup> Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam: Implementasi Etika Islami Untuk Dunia Usaha*, h. 253.

adalah mencari, membina dan mempertahankan nasabah yang merupakan tugas yang sangat sulit dan sensitif.

*Customer service* juga bertanggung jawab kepada setiap nasabah yang melakukan transaksi sejak awal hingga selesai dalam menjalankan pelayanan. Bankir yang profesional adalah bankir yang memiliki integritas pribadi, keahlian dan tanggung jawab sosial yang tinggi serta wawasan yang luas agar mampu melaksanakan pola manajemen bank yang profesional.<sup>128</sup>

Petugas *customer service* harus mampu melayani nasabah dari awal hingga tuntas/akhir 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 diembannya. Artinya setiap jabatan akan diberikan tanggung jawab atas pekerjaannya dan kepada siapa karyawan tersebut bertanggung jawab. Salah satu indikator dari tanggung jawab adalah membuat laporan atas apa yang sudah dilakukan.<sup>129</sup>

Islam mendorong untuk bertanggung jawab terhadap tugas dan kewajiban, serta memotivasi mereka guna menunjukkan kinerja yang optimal, dan saling berkompetisi dalam kebaikan.<sup>130</sup> Tanggung jawab dalam bidang pelayanan kepada pelanggan juga harus dilakukan dengan sepenuh hati, sehingga tidak ada pelanggan yang terlantar atau dirugikan akibat dari karyawan yang melayani tidak atau kurang

---

<sup>128</sup>Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam: Implementasi Etika Islami Untuk Dunia Usaha*, h. 284.

<sup>129</sup>Kasmir, *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*, h. 30.

<sup>130</sup>Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, h. 123.

bertanggung jawab.<sup>131</sup> Islam mengajarkan tanggung jawab agar mampu mengendalikan diri tindakan melampaui batas kewajaran dan kemanusiaan. Tanggung jawab ini mencakup tanggung jawab kepada Allah, kepada sesama dan lingkungan.

#### 4.2.2.3 Komunikatif

Karyawan yang ada di *frontliner* melayani nasabah yang datang dengan menyambut nasabah dengan mengucapkan selamat datang kepada nasabah. Untuk mengatasi nasabah yang marah karena tidak memperoleh apa yang dijanjikan bank, pihak bank akan berusaha untuk menenangkan nasabah kemudian tanyakan pokok masalahnya, setelah mendengarkan masalahnya akan diarahkan kepada petugas yang bersangkutan untuk mendapatkan penjelasan yang lebih lengkap. Masalah yang terjadi akan dikomunikasikan kembali oleh petugas yang bersangkutan sehingga dapat diselesaikan dengan cepat dengan menggunakan bahasa yang jelas.

Untuk nasabah yang datang *komplain*, kita tanyakan dulu masalahnya apakah *komplain* karena angsuran yang tidak sesuai, tidak dikonfirmasi adanya tunggakan atau penyemprotan rumah. Untuk menanganai masalah angsuran yang tidak sesuai kita arahkan nasabah ke petugas penagih. Semua masalah *komplain* nasabah akan kita arahkan pada petugas-petugas yang bersangkutan.<sup>132</sup>

Melayani nasabah dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami akan memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi dan memperoleh apa yang diinginkan. Nasabah yang melakukan transaksi diberikan kenyamanan sehingga merasa tertarik untuk selalu berhubungan dengan bank dan menjadi loyal. Komunikasi yang baik kepada nasabah dapat menciptakan kesan positif dengan memberikan penjelasan yang transparansi tentang informasi produk-

<sup>131</sup>Kasmir, *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*, h. 24.

<sup>132</sup>Irwan, Wawancara oleh penulis di Bank BTN KCP Parepare (25 Juli 2019)

produk yang ada di bank. Komunikasi yang baik dengan penyampaian yang tepat, penyampaian komunikasi ini disebut komunikatif. Sebagaimana dijelaskan dalam Q.S. Ali-Imran/03:159.

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ  
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ  
تُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Terjemahnya:

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah Lembut terhadap mereka. sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu Telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.<sup>133</sup>

Ayat di atas menjelaskan tentang bagaimana cara bersikap dengan baik dalam memberikan pelayanan dan bagaimana cara berkomunikasi dengan nasabah dengan menggunakan bahasa yang lemah lembut sehingga nasabah akan merasa nyaman dan senang dan tidak akan berpindah ke bank lain. Penyampaian secara komunikatif ini mencerminkan bagaimana karyawan berkomunikasi dengan baik dengan nasabah maupun dengan sesama karyawan. *Customer service* harus pandai berbicara dan fleksibel tidak kaku dan juga cepat menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Hubungan antarkaryawan dalam sebuah organisasi merupakan aspek penting untuk memenuhi kebutuhan mereka yang bersifat non-materi (kejiwaan, spiritual).

Jika kebutuhan spiritual ini dapat terpenuhi akan mendorong dan memotivasi pegawai untuk bekerja lebih optimal. Adanya peningkatan ketenangan jiwa dan

<sup>133</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah* (Jawa Barat: CV Diponegoro, 2013), h. 72.

kontribusi dalam merealisasikan tujuan, masing-masing pegawai akan merasa bahwa tanggung jawab perusahaan berada di pundak mereka, dan bergantung pada upaya dan kesungguhan dalam menunaikan kerja, serta menunjukkan kinerja yang optimal dengan segala potensi yang dimilikinya dan tetap menjaga kemuliaan di antara manusia.<sup>134</sup>

Dalam dunia perbankan memiliki beberapa standar, mulai dari standar layanan, standar pakaian, standar berkomunikasi dan lain-lain. Standar berkomunikasi ini dilakukan dengan berkomunikasi dengan lembut dan memberikan penjelasan menggunakan bahasa yang mudah dipahami nasabah, agar nasabah merasa nyaman pada saat melakukan transaksi.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, pihak bank dalam memberikan pelayanan dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami nasabah serta memberikan penjelasan yang mendetail tentang produk yang dijual atau yang ditawarkan dan memberikan penjelasan yang belum dipahami nasabah dengan memperlihatkan katalog produk yang ditawarkan untuk lebih mempermudah pemahaman nasabah, serta mengarahkan nasabah yang ingin melakukan pengaduan baik itu komplain maupun masalah lainnya kepada petugas yang bersangkutan.

---

<sup>134</sup>Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, h. 118.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

Pelaksanaan strategi *Customer Service* dalam mengatasi komplain nasabah pada bank BTN KCP Parepare dilakukan sesuai standar layanan yang ada. Melayani nasabah yang datang dan menangani keluhan nasabah berdasarkan nomor antrian. Adapun beberapa nasabah yang tidak mengantri yaitu nasabah yang hanya ingin melakukan pencetakan buku rekening. Dalam Islam hal ini tidak sesuai dengan manajemen syariah karena ada pihak yang terzolimi dengan adanya nasabah yang demikian. Adanya pihak lain yang diuntungkan dan ada pula yang dirugikan. Namun dalam mengatasi komplain nasabah, *customer service* mengatasi komplain nasabah sesuai dengan manajemen syariah, yang dimana dalam pelaksanaannya dilakukan dengan amanah dan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang dilakukan, tanpa membedakan nasabah serta berbicara dengan nasabah sangat lemah lembut sehingga nasabah merasa nyaman pada saat melakukan transaksi maupun pengaduan komplain.

#### 5.2 Saran

Pelayanan yang di lakukan oleh *customer service* Bank BTN KCP Parepare sudah cukup maksimal. Akan tetapi *customer service* harus lebih meningkatkan dan mempertahankan pelayanan sehingga tidak akan ada lagi nasabah yang merasa kurang puas dengan layanan yang ada. Usahakan ada semacam buku kecil atau semacamnya, untuk nasabah agar nasabah dapat menulis pesan dan kesan ataupun

saran ketika nasabah datang ke bank, sebagai upaya untuk lebih meningkatkan pelayanan yang ada. Kemudian bagi karyawan yang ada di *frontliner* harus selalu tersenyum pada saat melayani nasabah.



## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an Al-Karim.
- Al Arif, M. Nur Rianto. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Cet Ke-2; Bandung: Alfabeta.
- Alma, Buchari dan Donni Juni Priansa. 2016. *Manajemen Bisnis Syariah: Menanamkan Nilai dan Praktik Syariah dalam Bisnis Kontemporer*. Edisi Revisi. Bandung: Alfabeta.
- Amiruddin dan Zainal Asikin. 2012. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Arwani, Agus. 2016. *Akuntansi Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Aziz, Abdul. 2013. *Etika Bisnis Perspektif Islam: Implementasi Etika Islami Untuk Dunia Usaha*. Cet. 1; Bandung: Alfabeta.
- Azwar, Saifudin. 2000. *Metode Penelitian*. Cet. II; Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Departemen Agama RI. 2013. *Al-Qur'an dan Terjemahan*. Jawa Barat: CV Diponegoro.
- Hafidhuddin, Didin dan Henri Tanjung. 2003. *Manajemen Syariah dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Harun, Risdianti. 2016. "Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa". Skripsi Sarjana; Fakultas Dakwa dan Komunikasi: UIN Alauddin Makassar.
- Ismail. 2011. *Perbankan Syariah*. Edisi 1. Cet. 1; Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Kasmir. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Pemasaran Bank*. Edisi Revisi. Cet. Ke-3; Jakarta: Kencana.
- \_\_\_\_\_. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Masyuri dan Zainuddin. 2008. *Metode Penelitian (Pendekatan Praktis dan Apikatif)*. Jakarta: Revika Aditama.

- Mintardjo. 2013. *Administrasi Bank: Manual Operasional Kantor Cabang*. Jakarta: Erlangga.
- Muhammad. 2005. *Manajemen Bank Syariah*. Edisi Revisi. Yogyakarta, UPP AMP YKPN.
- \_\_\_\_\_. 2015. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Edisi 1. Cet. 2; Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Mustagfiroh, Fitry. 2016. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan, Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah dan *Word Of Mouth* (Studi Kasus pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah Kantor Cabang Pembantu Unissula)”. Tugas Akhir; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: UIN Walisongo Semarang.
- Ningrum, Ervina. 2016. “Peranan *Customer Service* dalam Manajemen Komplain BPD CARD (Studi Kasus pada Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat)”. Tugas Akhir; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: UIN Walisongo Semarang.
- Sinambela, Lijan Poltak, *et al., eds.* 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sinn, Ahmad Ibrahim Abu. 2008. *Manajemen Syariah: Sebuah Kajian Historis dan Kontemporer*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Subagyo, Joko. 2006. *Metode Penelitian (dalam Teori Praktek)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Eedisi 2. Yogyakarta: ANDI.
- Umam, Khotibul dan Setiawan Budi Utomo. 2017. *Perbankan Syariah: Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*. Edisi I. Cet. II; Jakarta: Rajawali Pers.
- Usman, Rachmadi. 2014. *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Wahjono, Sentot Imam. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

# LAMPIRAN-LAMPIRAN





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : JL. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404  
PO Box 909 Parepare 9110, website : [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id) email: [mail.iainpare.ac.id](mailto:mail.iainpare.ac.id)

Nomor : B- 532. /In.39/Febl/05/2019  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE  
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP)  
di  
KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : HASNI  
Tempat/Tgl. Lahir : TATA`E, 28 Agustus 1995  
NIM : 14.2300.099  
Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah  
Semester : X (Sepuluh)  
Alamat : DESA TATA`E, POROS PARIJA, KECAMATAN DUAMPANUA, KABUPATEN PINRANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

"STRATEGI *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENGATASI KOMPLAİN NASABAH PADA BANK BTN KCP PAREPARE (ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH)"

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Mei sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kersama diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Mei 2019  
  
Ahmad Kamal Zubair



**PEMERINTAH KOTA PAREPARE**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Jalan Veteran Nomor 28, Parepare Telp. (0421) 23594, Fax (0421) 27719, Kode Pos 91111  
 Email : dpmptsp@pareparekota.go.id; Website : www.dpmptsp.pareparekota.go.id  
**PAREPARE**

Nomor : 295/PM/DPM-PTSP/5/2019  
 Lampiran : -  
 Perihal : **Izin Penelitian**

Parepare, 15 May 2019  
 Yth. Pimpinan Bank Tabungan Negara KCP Parepare

Di -  
 Parepare

**DASAR :**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
4. Peraturan Daerah Kota Parepare No. 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
5. Peraturan Walikota Parepare No.39 Tahun 2017 tentang Pelempahan Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare
6. Surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, Nomor : B 532/In.39/Feb/05/2019 tanggal 14 Mei 2019 Perihal Izin Melaksanakan Penelitian.

Setelah memperhatikan hal tersebut, Pemerintah Kota Parepare (Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare) dapat memberikan Izin Penelitian kepada :

**N a m a** : Hasni  
**Tempat/Tgl. Lahir** : Tatae / 26 Agustus 1995  
**Jenis Kelamin** : Wanita  
**Pekerjaan / Pendidikan** : Mahasiswi / S1  
**Program Studi** : Perbankan Syariah  
**A l a m a t** : Jln. Poros Paria (Pinrang-Polman)  
 Kel. Tatae, Kec. Duampanua  
 Kab. Pinrang  
 91251

Bermaksud untuk melakukan Penelitian/Wawancara di Kota Parepare dengan judul :  
 Strategi Customer Service dalam Mengatasi Komplain Nasabah pada Bank BTN KCP Parepare (Analisis Manajemen Syariah)

**Selama** : TMT 15 Mei 2019 S/D Selesai  
**Pengikut/Peserta** : Tidak Ada

Sehubungan dengan hal tersebut pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera dibelakang Surat Izin Penelitian ini.

Demikian izin penelitian ini diberikan untuk dilaksanakan sesuai ketentuan berlaku.



Kepala Dinas Penanaman Modal  
 Dan Pelayanan Terpadu Satu  
 Pintu Kota Parepare



**H. ANDI RUSIA, SH, MH**  
 Pangkal Pembina Utama Muda  
 NP.19620915 198101 2 001

- TEMBUSAN** : Kepada Yth.
1. Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan Cq. Kepala BKB Sulsel di Makassar
  2. Walikota Parepare di Parepare
  3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare di Parepare
  4. Saudara Hasni

**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**

Yang bertandatangan dibawah ini Kepala Pimpinan Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Parepare menerangkan bahwa mahasiswi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare:

Nama : Hasni  
 NIM : 14.2300.099  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
 Prodi : Perbankan Syariah  
 Alamat : Tatac, Jln. Poros Paria (Pekkabata-Pinrang)

Yang bersangkutan di atas benar telah melakukan/melaksanakan penelitian di Bank BTN KCP Parepare dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul “Strategi *Customer Service* dalam Mengatasi Komplain Nasabah pada Bank BTN KCP Parapare (Analisis Manajemen Syariah)”, yang pelaksanaannya dimulai pada tanggal 25 Juni 2019 sampai 07 Agustus 2019.

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Parepare, 19 Agustus 2019

*Muhammad Sulaiman*  
 Muhammad Sulaiman  
 Sub Branch Head

## Pedoman Wawancara

### Pertanyaan I

1. Apakah ada prosedur tersendiri yang dibuat oleh pihak bank dalam mengatasi komplain nasabah dan Bagaimana SOP dalam mengatasi komplain nasabah?
2. Apakah pelayanan yang cepat dan cermat dibutuhkan pada saat melayani nasabah?
3. Bagaimana memberikan pelayanan yang cepat dan cermat kepada nasabah?
4. Apakah karyawan yang berada di *frontliner* khususnya *Customer Service* melayani nasabah di luar produk yang di tawarkan bank?
5. Apakah berlaku ramah, sopan dan selalu membantu nasabah merupakan keharusan dalam memberikan pelayanan?
6. Apakah seorang *Customer Service* selalu berusaha mengerti keinginan nasabah?
7. Bagaimana cara memberikan pelayanan dengan tepat waktu, apakah ada standar waktu dalam memberikan pelayanan kepada seorang nasabah?

### Pertanyaan II

1. Bagaimana cara melayani nasabah yang tidak memperoleh apa yang dijanjikan bank?
2. Bagaimana melayani nasabah yang mendapatkan pelayanan yang kasar atau kurang baik?
3. Bagaimana cara memberikan pelayanan kepada nasabah yang merasa tidak diacukan oleh petugas bank?
4. Bagaimana cara melayani nasabah yang merasa tidak didengarkan saran-sarannya?
5. Bagaimana cara memberikan pelayanan yang cepat/ tidak lambat dan akurat?

## KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Nurul Widadati  
Alamat : Jl. Mutusranwati Parepare  
Pekerjaan : kary. BUMN

Bahwa benar telah diwawancarai oleh Hasni untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul "Strategi *Customer Service* dalam Mengatasi Komplain Nasabah pada Bank BTN KCP Parepare (Analisis Manajemen Syariah)".

Demikian surat keterangan wawancara ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Parepare, 26 Juni 2019

*Nurul Widadati*  
(Customer Service)

### KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : ..... IRWAN .....  
Alamat : ..... JL. BALI MASSEPE .....  
Pekerjaan/Jabatan : ..... SECURITY .....

Bahwa benar telah diwawancarai oleh Hasni untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul “Strategi *Customer Service* dalam Mengatasi Komplain Nasabah pada Bank BTN KCP Parepare (Analisis Manajemen Syariah)”.

Demikian surat keterangan wawancara ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 25 Juli 2019  
  
IRWAN

KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Janser Septiadi  
 Alamat : Jl. Andi Mafisali  
 Pekerjaan/Jabatan : Customer Service

Bahwa benar telah diwawancarai oleh Hasni untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul “Strategi *Customer Service* dalam Mengatasi Komplain Nasabah pada Bank BTN KCP Parepare (Analisis Manajemen Syariah)”.

Demikian surat keterangan wawancara ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 06 Agustus 2019  
  
 Janser Septiadi  
 CUSTOMER SERVICE  
 (Janser Septiadi T.)

## KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : SYAHRIR ALBAR (085 299 875 597)  
Alamat : PERUMNAS ATALIKAE Blok. B no. 4 SENOKAWO  
Pekerjaan : KARYAWAN

Bahwa benar telah diwawancarai oleh Hasni untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul “Strategi *Customer Service* dalam Mengatasi Komplain Nasabah pada Bank BTN KCP Parepare (Analisis Manajemen Syariah)”.

Demikian surat keterangan wawancara ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 05-12-2019

  
( SYAHRIR ALBAR )

## KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Handani  
Alamat : Jl. Cendrawasih Galung nileang  
Pekerjaan : Kary. Swasta

Bahwa benar telah diwawancarai oleh Hasni untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul "Strategi *Customer Service* dalam Mengatasi Komplain Nasabah pada Bank BTN KCP Parepare (Analisis Manajemen Syariah)".

Demikian surat keterangan wawancara ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 5 - 12 - 2019

  
( Handani )

## TRANSKIP WAWANCARA

<b>Informan I</b>	
Nama	: Nurul Widastuti
Alamat	: Jl. Nurussamawati Parepare
Tempat	: Bank BTN KCP Parepare
Pekerjaan/Jabatan	: <i>Customer Service</i>
<b>Informan II</b>	
Nama	: Jonser Septiadi T
Alamat	: Jl. Andi Makkasau Parepare
Tempat	: Bank BTN KCP Parepare
Pekerjaan/Jabatan	: <i>Customer Service</i>
<b>Informan III</b>	
Nama	: Irwan
Alamat	: Jl. Bau Massepe Parepare
Tempat	: Bank BTN KCP Parepare
Pekerjaan/Jabatan	: <i>Securuty</i>

1. Bagaimana SOP dalam Mengatasi Komplain

Jawaban Informan I

Prosedur yang dibuat oleh pihak bank ada secara sistem yang di kenal dengan Sistem Pengaduan Nasabah (SPN)".

Contoh kasus I dan penyelesaiannya:

1. *Customer service* menyambut nasabah yang datang dengan mengucapkan salam sambil tersenyum (selamat pagi, siang, sore), kemudian bertanya kepada nasabah “ada yang bisa saya bantu Pak/Ibu”.
2. Mempersilahkan dan mendengarkan keluhan nasabah dengan penuh perhatian tanpa memotong pembicaraan nasabah, biarkan nasabah menyelesaikan perkataannya.
3. Setelah nasabah selesai mengungkapkan masalah/keluhannya. Verifikasi data nasabah dan tanyakan kapan kartu ATM terakhir kali digunakan. Setelah di verifikasi maka kartu ATM yang terlelan akan di non-aktifkan.
4. Untuk penggantian kartu ATM nasabah diarahkan untuk mengisi formulir penggantian kartu ATM serta mengisi formulir pengaduan nasabah untuk diinput ke Sistem Pengaduan Nasabah (SPN).
5. *Customer service* mengahir layanan dengan mengucapkan maaf dan terima kasih.

Contoh kasus II:

1. *Customer service* menyambut nasabah yang datang dengan mengucapkan salam sambil tersenyum (selamat pagi, siang, sore), kemudian bertanya kepada nasabah “ada yang bisa saya bantu Pak/Ibu”.
2. Mempersilahkan dan mendengarkan keluhan nasabah dengan penuh perhatian tanpa memotong pembicaraan nasabah, biarkan nasabah menyelesaikan perkataannya.
3. Meninta identitas nasabah untuk diverifikasi.
4. Setelah itu berikan penjelasan yang mudah dipahami kepada nasabah terkait dengan keluhan yang disampaikan kemudian diberi cetakan rekening Koran untuk lebih memperjelas penjabaran yang terjadi pada buku rekening nasabah. Kemudian nasabah diarahkan untuk mengisi formulir penggantian kartu ATM serta mengisi formulir pengaduan nasabah untuk diinput ke Sistem Pengaduan Nasabah (SPN).
5. *Customer service* mengahir layanan dengan mengucapkan maaf dan terima kasih.

Jawaban Informan II

Nasabah yang datang kebank pertama-tama mengambil nomor antrian, kemudian ditanyakan mau transaksi apa ke CS atau Teller dan yang terakhir nasabah menunggu untuk dipanggil nomor antriannya.

### Jawaban Informan III

Nasabah yang datang kebank pertama-tama mengambil nomor antrian, kemudian ditanyakan mau transaksi apa ke CS atau Teller dan yang terakhir nasabah menunggu untuk dipanggil nomor antriannya. Untuk nasabah yang datang komplain, kita tanyakan dulu masalahnya apakah komplain karena angsuran yang tidak sesuai, tidak dikonfirmasi adanya tunggakan atau penyemprotan rumah. Untuk menaganai masalah angsuran yang tidak sesuai kita arahkan nasabah ke petugas penagih. Semua masalah komplain nasabah akan kita arahkan pada petugas-petugas yang bersangkutan.

2. Apakah pelayanan yang tepat dan cermat dibutuhkan pada saat melayani nasabah?

### Jawaban Informan I

Dalam mengatasi komplain nasabah dilakukan sesuai standar layanan Bank BTN, yaitu mengawali layanan, verifikasi data, berikan solusi, arahkan nasabah untuk mengisi form pengaduan nasabah, input pengaduan di sistem pengaduan nasabah (SPN) kemudian akhiri layanan.

### Jawaban Informan II

Kalau untuk cepat dan cermat itu sangat dibutuhkan dalam melayani nasabah karena saya tidak tahu bahwa nasabah memiliki aktivitas juga yang lain. Makanya untuk melayani nasabah kita harus memberikan pelayanan yang cermat dan cepat. seperti itu, supaya masalahnya juga akan cepat terselesaikan.

3. Apakah karyawan yang ada di *frontliner* khususnya *customer service* melayani nasabah diluar produk yang ditawarkan bank?

### Jawaban Informan I

Pada tanggal 4 September diperingati sebagai hari Pelanggan Nasional, sebagai bentuk penghargaan bagi pelanggan, pihak bank akan menawarkan pelayanan diluar produk bank yakni berupa makanan dan minuman bagi nasabah yang datang pada hari itu. Peringatan Hari Pelanggan Nasional ini merupakan produk layanan yang ada di bank BTN KCP Parepare.

4. Apakah berlaku ramah, sopan dan selalu membantu nasabah merupakan keharusan dalam memberikan pelayanan?

Jawaban Informan I

Berlaku ramah, sopan dan selalu membantu nasabah adalah suatu keharusan dalam memberikan pelayanan. Kita juga harus murah senyum, simpatik dan lemah lembut serta tidak mudah marah pada saat melayani nasabah.

Jawaban Informan II

Iya, kalau untuk ramah, sopan dan selalu membantu memang merupakan satu hal yang masuk dalam pelayanan, karena setiap orang pasti akan mau dilayani dengan ramah, sopan dan selalu ingin dibantu. Jadi, itu sangat penting.

5. Apakah seorang *customer service* selalu berusaha mengerti keinginan nasabah?

Jawaban Informan II

Berusaha mengerti keinginan nasabah itu memang merupakan salah satu yang sangat penting, kenapa karena kalau kita mau pelayanan itu cepat dan akurat. Itu kita harus mengerti apa yang dibutuhkan nasabah.

6. Bagaimana cara memberikan pelayanan dengan tepat waktu, apakah ada standar waktu dalam memberikan pelayanan kepada seorang nasabah?

Jawaban Informan II

Untuk masalah tepat waktu, kita harus mengerti nasabahnya, apa yang dia butuhkan dari situ, itu bisa mempersingkat layanan itu. Supaya dia tepat waktu. Kalau sudah mengerti dia pikirkan, ini yang dibutuhkan nasabahnya. Kemudian untuk standar waktu, setiap masalah di perbankan dia itu sudah memiliki waktu-waktunya. Jadi dia punya waktu sendiri untuk penyelesaian masalah.

7. Bagaimana cara melayani nasabah yang memperoleh apa yang dijanjikan bank?

Jawaban Informan I

Segala layanan yang dilakukan harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan yang telah disepakati oleh bank BTN KCP Parepare, yang berlaku untuk semua bank BTN yang ada.

### Jawaban Informan II

Na, untuk masalah ini kalau itu terjadi. Nasabah yang tidak memperoleh apa yang dijanjikan biasanya dikomunikasikan kembali terus diberikan waktu tambahan untuk penyelesaiannya, karena biasanya dalam penyelesaiannya pada waktu sebelumnya itu mungkin ada kendala atau masalah lain yang ditemui dalam penelusuran untuk penyelesaian masalah tersebut.

### Jawaban Informan III

Untuk mengatasi nasabah yang marah karena tidak memperoleh apa yang dijanjikan bank, kita akan berusaha untuk mene nangkan nasabah kemudian kita tanyakan pokok masalahnya, setelah mendengarkan masalahnya kta arahkan kepada petugas yang bersangkutan untuk mendapatkan penjelasan lebih lengkapnya.

8. Bagaimana melayani nasabah yang mendapatkan pelayanan yang kasar atau kurang baik?

### Jawaban Informan II

Biasanya dijelaskan apa yang jadi masalahnya dia, kenapa dia merasa seperti itu kemudian dijelaskan kepada nasabahnya apa-apa yang menjadi aturannya. Nasabah biasanya seperti itu karena dia tidak tahu apa yang jadi aturannya. Nasabah yang biasanya seperti itu, dijelaskan aturannya seperti apa terus kegiatannya seperti apa.

9. Bagaimana cara memberikan pelayanan kepada nasabah yang merasa tidak diacuhkan oleh pihak bank?

### Jawaban Informan I

Memberikan pelayanan kepada nasabah harus sesuai dengan aturan yang ada karena kenapa pada saat menyalahi aturan yang ada kita akan mendapatkan konsekuensinya artinya kita harus profesional.

### Jawaban Informan II

Setiap nasabah punya masalah masing-masing dan keyakinan juga itu berbeda-beda, mungkin pada saat dia merasa tidak diacuhkan, itu mungkin karena sebelumnya dia menunggu sangat lama, cuman kita harus lihat, dia

tidak diacuhkan dulu karena apa. Setelah itu akan dijelaskan dulu aturannya seperti apa, waktu penyelesaiannya juga seperti apa.

10. Bagaimana cara melayani nasabah yang merasa tidak didengarkan saran-sarannya?

Jawaban Informan II

Biasanya dijelaskan kembali aturannya seperti apa tetapi untuk saran-saran yang memang baik untuk perusahaan, biasanya dibicarakan kembali untuk mempecepat pelayanan.

Jawaban Informan III

Nasabah yang merasa tidak didengar saran-sarannya kita suru untuk membuat surat klaim.

11. Bagaimana cara memberikan pelayanan yang cepat/tidak lambat dan akurat?

Jawaban Informan I

Pelayanan selalu *roleply* yang artinya pelayanan sesuai standar dan pelayanan yang sistematis yang diterapkan melalui *roleply* yang sudah ketentuan pelayanan Bank BTN secara universal.

Jawaban Informan II

Untuk memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah kita harus mengerti nasabahnya terlebih dahulu. Makanya, kalau di *customer service* kita harus menggali nasabahnya, menggali apa yang dia butuhkan terus profilnya nasabah seperti apa. Dari menggali informasi nasabahnya ini kita sudah tahu apa yang menjadi kebutuhannya, dari situ akan mempersingkat waktu untuk pelayanannya.







## RIWAYAT HIDUP PENULIS



**Hasni**, lahir di Tatae Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang, Sulawesi Selatan. Pada tanggal 28 Agustus 1995, merupakan anak ke-3 dari 7 bersaudara. Anak dari pasangan Bapak Amir Saini dan Ibu Rusna Paddu. Penulis berkebangsaan Negara Indonesia dan beragama Islam. Kini penulis beralamat di Tatae Jln. Poros Pekkabata-Paria (Pinrang-Pekkabata), Kecamatan Duampanua, Kabupaten Pinrang.

Adapun riwayat pendidikan Penulis, yaitu pada tahun 2008 lulus dari Sekolah Dasar di SD Negeri 45 Duampanua, Kecamatan Duampanua, Kabupaten Pinrang, pada tahun 2011 lulus Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Duampanua, Kecamatan Duampanua, Kabupaten Pinrang, dan lulus Sekolah Menengah Ke Atas di SMA Negeri 1 Duampanua yang sekarang di kenal SMA Negeri 2 Pinrang, Kecamatan Duampanua, Kabupaten Pinrang pada tahun 2014. Setelah itu melanjutkan pendidikan Strata Satu (S1) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, Programe Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Pada tahun 2019 Penulis telah menyelesaikan Studi S1 dengan judul penelitian “*Strategi Customer Service dalam Mengatasi Komplain Nasabah pada Bank Tabungan Negara KCP Parepare (Analisis Manajemen Syariah).*”