

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Bentuk strategi *Customer Service* dalam Menangani Komplain Nasabah Akibat Masalah *Automatic Teller Machine* (ATM) di Bank BTN Syariah Parepare

Dalam prakteknya pelayanan yang utama lebih banyak diberikan kepada petugas yang langsung melayani atau yang berhubungan dengan masyarakat seperti *customer service*. *Customer service* adalah petugas yang memberikan pelayanan dan membina hubungan baik dengan masyarakat, sehingga harus ditekuni dengan penuh kemampuan, kecekatan, dan kesabaran. Seorang *customer service* juga harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan.

Peran *customer service* pada Bank BTN Syariah Parepare yaitu dimana *customer service* merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di front office yang berfungsi sebagai jembatan penghubung atau perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa-jasa ataupun produk-produk bank yang tersedia.

Tugas utama *customer service* yaitu melayani apa yang dibutuhkan sesuai dengan keinginan nasabah. Selain itu *customer service* juga sebagai tempat komplain atau sebagai tempat keluh kesah nasabah yang disebut handing komplain. Jadi, apapun masalah atau kebutuhan nasabah yang berkaitan dengan perbankan akan di utarakan langsung kepada *customer service*.

Komplain nasabah merupakan peluang dan masukan yang akan membangun bisnis Bank BTN Syariah Parepare. Bank BTN Syariah Parepare akan mengalami kerugian yang sangat besar apabila nasabah memutuskan/menutup rekening serta

melakukan pembicaraan tentang pelayanan yang buruk. Dalam hal pengaduan komplain, *customer service* memiliki peran sangat penting dalam memberikan penyelesaian masalah dan solusi kepada nasabah.

Beberapa Standar Operasional Prosedur (SOP) *customer service* yaitu:

1. Penampilan

Penampilan sangatlah dibutuhkan untuk dapat membantu seorang petugas *Customer Service* bekerja. Standar penampilan ini meliputi cara berpakaian seorang petugas *Customer Service* dan penampilan fisik. seorang petugas *Customer Service* harus dapat berpakaian kombinasi yang menarik, rapih bersih, dan terkesan pakaian yang digunakan benar-benar dapat memikat hati nasabah.

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

Sikap percaya diri sangat penting untuk seorang petugas *Customer Service* karena bisa menciptakan kepercayaan yang didapat dari nasabah, harus optimis tanpa ragu-ragu dalam melayani nasabah, sehingga dapat memberikan layanan yang optimal. Bersikap akrab seorang petugas *Customer Service* harus dapat memberikan layanan yang akrab karena dengan bersikap akrab akan memudahkan seorang petugas *Customer Service* dalam melayani nasabah dan juga seorang petugas *Customer Service* harus terlihat murah senyum dan bersikap ramah serta alami dan tidak terlihat dibuat-buat.

3. Menyapa dengan nada suara yang lembut, dan berusaha menyebutkan nama nasabah jika petugas *Customer Service* mengenal nasabah tersebut

Seorang *Customer Service* diwajibkan untuk menyebut nama nasabah selama pelayanan maksimal sebanyak 3 kali, karena nasabah yang disapa menggunakan nama akan merasa tersanjung dihormati serta merasa dihargai, oleh karena itu pada

saat nasabah datang, petugas *Customer Service* harus segera menyapa dan diusahakan menyapa dengan menyebutkan nama nasabah.

4. Bersikap tenang, sopan, hormat, serta senantiasa mendengarkan tiap pembicaraan

Petugas *Customer Service* harus dapat melayani nasabahnya dengan keadaan tenang, tidak terburu-buru, bersikap sopan santun dan selalu bersikap menghormati nasabah. Seorang petugas *Customer Service* juga harus dapat memahami nasabah dengan mendengarkan tiap pembicaraan yang dilakukan nasabah.

5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Seorang petugas *Customer Service* juga harus memiliki bahasa yang baik guna berkomunikasi dengan nasabah, bahasa yang jelas dalam arti dapat dipahami oleh nasabahnya, dan tidak menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.

6. Hindari menyela atau memotong pembicaraan

Pada saat melakukan layanan seorang petugas *Customer Service* harus dapat memahami pembicaraan pada saat nasabah memberikan penjelasan yang nasabah butuhkan, seorang petugas *Customer Service* tidak diperkenankan memotong pembicaraan nasabah atau menyela, tunggu sampai nasabah selesai memberikan penjelasan agar semua jelas tanpa ada yang terlewat agar nasabah merasa dilayani segala kebutuhannya.

7. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan

Seorang petugas *Customer Service* adalah petugas bank yang menjadi garis depan suatu bank dalam melayani nasabah, maka dari itu seorang petugas *Customer Service* harus memberikan argumen-argumen yang logis dan masuk akal, dan memberikan rasa puas bagi nasabah atas pelayanan yang diberikan.

8. Meminta bantuan dan informasi kepada pihak lain apabila ada permasalahan yang tidak bisa dilakukan oleh sendiri

Pada dasarnya seorang *Customer Service* adalah seorang manusia yang tidak akan luput dari lupa dan tidak akan sempurna, pada saat melayani akan ada saatnya seorang *Customer Service* lupa, maka dari itu seorang petugas *Customer Service* harus berani untuk meminta bantuan kepada petugas unit lain yang mampu dan memiliki wewenang untuk memperoleh jawaban atau penyelesaian permasalahan tersebut. Hal ini berkaitan dengan dimana seorang petugaa *Customer Service* tidak diperkenankan menangani hal-hal yang bukan wewenang/pekerjannya, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi/ jawaban/ penyelesaian.

9. Meminta nasabah untuk menunggu waktu pelayanan apabila belum dapat dilayani

Setiap pelayanan pasti memiliki tingkat waktu pelayanan yang berbeda-beda, ada yang waktunya singkat dan ada juga yang membutuhkan pelayanan yang cukup lama, maka dari itu seorang petugas *Customer Service* harus dapat memberitaukan pada nasabah kapan waktunya dilayani kebutuhannya.

Mengatasi komplain nasabah di Bank BTN Syariah Parepare dilakukan dengan cara melayani nasabah sesuai SOP yang berlaku seperti yang dikatakan oleh Siti Rahmadewi Marbur (*Customer Service*) mengenai prosedur penanganan komplain. Menurut Siti Rahmadewi Marbur (*Customer Service*), Prosedur atau langkah-langkah *Customer Service* dalam mengatasi komplain nasabah terkait masalah *Automatic Teller Machine* (ATM) pada Bank BTN Syariah Parepare beliau mengatakan:

“Dalam mengatasi komplain nasabah dilakukan sesuai standar layanan Bank BTN Syariah Parepare. Prosedur atau langkah-langkah mengatasi komplain, 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>1</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa nasabah itu sangat penting bagi bank dan nasabah harus dilayani sebaik mungkin agar merasa nyaman di bank dan tetap loyal terhadap bank.

Dalam mengatasi komplain nasabah tidak lepas dari standar layanan yang berlaku di Bank BTN Syariah Parepare. Dengan adanya standar layanan yang sesuai prosedur akan memberikan kemudahan dalam menjalankan tugas atau pekerjaan dengan kualitas kerja yang lebih baik. Adapun prosedur mengatasi komplain sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan di antaranya sebagai berikut:

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.

2. Verifikasi Data

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

3. Berikan Solusi

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

4. Arahan untuk pengisian form pengaduan nasabah

Setelah *customer service* memberikan solusi dengan penjelasan dan

---

<sup>1</sup>Siti Rahmadewi Marbur, *Customer Service* Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 19 April 2021.

penyelesaian keluhan setelah itu nasabah akan diarahkan untuk mengisi form pengaduan nasabah. Pengaduan nasabah akan diinput *customer service* ke Sistem Pengaduan Nasabah (SPN).

Strategi *customer service* yang paling jitu dalam mengatasi komplain nasabah terkait masalah *Automatic Teller Machine* (ATM) pada Bank BTN Syariah Parepare yaitu berikan solusi. *customer service* memberikan solusi yang tepat sesuai dengan keluhan atau masalah yang dihadapi nasabah. Solusi yang tepat atau sesuai harapan nasabah akan memberikan citra positif di mata nasabah serta loyalitas kepada nasabah. Nasabah yang loyal terhadap bank akan memberikan keuntungan bagi bank itu sendiri.

Penanganan keluhan menjadi perhatian utama agar suatu bank dapat tetap bertahan ditengah perkembangan perbankan saat ini. Ketika penanganan yang dilakukan tidak membuat nasabah merasa puas, maka dengan mudahnya nasabah akan meninggalkan dan mencari bank lain yang bisa lebih baik memberikan kepuasan dalam pelayanan. Oleh karena itu, penanganan keluhan harus sesuai dengan prosedur dalam menangani keluhan nasabah. Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara simultan memberikan pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Dengan begitu, nasabah akan menjadi pelanggan setia dan bahkan bisa memberikan referensi kepada orang lain mengenai bank.

Komplain Nasabah yang sering ditangani oleh *customer service* terkait *Automatic Teller Machine* (ATM) Pada Bank BTN Syariah Parepare adalah sebagai berikut:

1. Kartu ATM yang tertelan ke mesin ATM
2. Kegagalan dalam melakukan transfer ke bank lain, yaitu uang yang ditransfer

tidak terkirim ke nomor rekening yang dituju, tetapi saldo didalam rekening sudah terdebit. Kegagalan transfer ke Bank lain inilah yang paling sering terjadi

3. Kegagalan melakukan penarikan, yaitu uang yang akan diambil tidak bisa keluar, tetapi saldo rekening sudah terdebit

Hal tersebut sesuai dengan keterangan wawancara dari Siti Rahmadewi Marbur, beliau mengatakan:

“Masalah yang biasa dikeluhkan/diajukan nasabah terkait *Automatic Teller Machine* (ATM) yaitu kartu ATM yang tertelan ke mesin ATM, kegagalan dalam melakukan transfer dananya tidak terkirim, kegagalan dalam melakukan penarikan, tergantung transaksinya karena masalah jaringan. Jadi yang paling banyak itu transaksi gagal karena masalah jaringan”<sup>2</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam penanganan komplain, petugas *customer service* berperan sebagai fasilitator dan perantara antara bank dan nasabah. laporan pengaduan langsung dikirim kepada kantor pusat. Jadi, ketika nasabah mengajukan klaim, maka klaim tersebut akan ditampung oleh *customer service* terlebih dahulu, baru kemudian *customer service* akan menyalurkan klaim nasabah tersebut ke Pusat. Selain itu *customer service* membantu nasabah melalui Call Center Bank BTN Syariah Parepare.

Pada saat penanganan complain *Automatic Teller Machine* (ATM) dari nasabah Bank BTN Syariah Parepare, tentunya ada beberapa kendala yang dihadapi oleh petugas *customer service*. Kendala yang sering dijumpai *customer service* Bank BTN Syariah Parepare dalam penanganan komplain adalah adanya nasabah yang terburu-buru dan menginginkan uangnya cepat kembali. Hal ini biasanya terjadi jika

---

<sup>2</sup>Siti Rahmadewi Marbur, *Customer Service* Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 19 April 2021.

nasabah yang mengajukan klaim adalah kategori high risk yang terkadang saldo yang terdebit dari rekeningnya karena kegagalan transaksi yang nominalnya cukup besar. Terkadang juga ada nasabah yang langsung datang marah-marah. Akan tetapi petugas *customer service* sangat memaklumi dan sangat berempati kepada nasabah tersebut dan meyakinkan bahwa saldo direkeningnya akan secepatnya kembali.

Hal tersebut sesuai dengan keterangan wawancara dari Siti Rahmadewi Marbur, beliau mengatakan:

“Kendala yang sering dihadapi saat menangani komplain *Automatic Teller Machine* (ATM) yaitu seperti yang saya bilang nasabah itu macam-macam tipenya. Ada yang penyampaiannya baik, ada yang baru datang langsung marah-marah. Kendala lain juga seperti adanya nasabah yang terburu-buru dan menginginkan uangnya cepat kembali.”

Dari wawancara peneliti kepada nasabah Bank BTN Syariah Parepare yang pernah mengajukan klaim terkait kegagalan transaksi, beliau mengatakan:

“Pada saat saya mengajukan komplain terkait masalah ATM, *customer service* dalam penanganannya itu sangat baik, yaitu degam penyelesaian klaim yang telah sesuai dengan waktu yang dijanjikan, atau bahkan sebelum waktu dijanjikan sudah selesai, selain itu saya juga merasa puas terhadap pelayanan *customer service* yang ramah dan mau menjadi pendengar yang baik pada saat saya menceritakan/mengajukan komplain”<sup>3</sup>.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa *customer service* memiliki peran yang sangat penting karena ketika nasabah mengalami masalah/keluhan yang pertama menangani keluhan nasabah yaitu *customer service*. Pelayanan yang diberikan *customer service* Bank BTN Syariah Parepare dalam menangani setiap keluhan nasabahnya sangat baik dan membuat nasabah menjadi puas dengan pelayanan yang diberikan. Sebagaimana ketika nasabah

---

<sup>3</sup>Khairil Usman, Nasabah Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 14 April 2021.

mengajukan klaim terkait masalah *Automatic Teller Machine (ATM) customer service* selalu menjadi pendengar yang baik dan cepat dalam menyelesaikan klaim yang diajukan nasabah.

Dalam hal pengaduan komplain, *customer service* memiliki peran sangat penting dalam memberikan penyelesaian masalah dan solusi kepada nasabah. Solusi yang tepat akan memberikan kepuasan terhadap nasabah. Manajemen komplain nasabah terkait masalah *Automatic Teller Machine (ATM)* dilakukan dengan cara melayani nasabah sesuai SOP yang berlaku seperti yang dikatakan oleh Ibu Siti Rahmadewi Marbur (*customer service*) mengenai prosedur manajemen komplain, Beliau mengatakan:

“Prosedur yang dibuat oleh pihak bank ada secara sistem yang di kenal dengan Sistem Pengaduan Nasabah (SPN)”<sup>4</sup>.

Sistem ini digunakan untuk menginput segala jenis komplain yang terjadi di Bank BTN Syariah Parepare. Standar penampilan menjadi pedoman bagi semua pegawai bank termasuk. Artinya, setiap petugas yang bekerja harus mematuhi aturan tertulis tersebut. Apalagi bagi seorang *customer service* yang berhadapan dan berinteraksi langsung dengan para nasabah. Oleh karena itu penanganan komplain nasabah serius, cepat dan tuntas.

Betapa pentingnya pengetahuan dan keterampilan yang harus dimiliki setiap pegawai. Karena Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum selama mereka sendirilah yang mengubah keadaan yang ada pada diri mereka.

---

<sup>4</sup>Siti Rahmadewi Marbur, *Customer Service* Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 19 April 2021.

Dijelaskan juga dalam Hadis riwayat al-Bukhari

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ سِنَانَ حَدَّثَنَا فُلَيْحُ بْنُ سُلَيْمَانَ حَدَّثَنَا هِلَالُ بْنُ عَلِيٍّ عَنْ عَطَاءِ بْنِ يَسَارٍ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِذَا ضُيِّعَتِ الْأَمَانَةُ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ قَالَ كَيْفَ إِضَاعَتُهَا يَا رَسُولَ اللَّهِ قَالَ إِذَا أُسْنِدَ الْأَمْرُ إِلَى غَيْرِ أَهْلِهِ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ

Artinya:

Telah menceritakan kepada kami Muhammad bin Sinan, telah menceritakan kepada kami Fulaih bin Sulaiman, telah menceritakan kepada kami Hilal bin Ali dari Atho'bin yasar, dari Abu Hurairah radhilayyahu'anhu mengatakan: Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Jika amanat telah disia-siakan, tunggu saja kehancuran terjadi." Ada seorang sahabat bertanya; 'bagaimana maksud amanat disia-siakan? Nabi menjawab: "Jika urusan diserahkan bukan kepada ahlinya, maka tunggulah kehancuran itu."<sup>5</sup>

Hadis ini menjelaskan bahwa hadis ini menghubungkan antara amanah dengan keahlian. Kalimat “*Apabila suatu urusan diserahkan kepada seseorang yang bukan ahlinya maka tunggulah saat kehancurannya*”. Merupakan penjelas untuk kalimat pertama “*Apabila amanah disia-siakan, maka tunggulah saat kehancurannya*”. Hadis ini ternyata memberi peringatan yang berperspektif manajerial karena amanah berarti menyerahkan suatu perkara kepada seseorang yang profesional. Disini letak pentingnya profesionalisme karena Islam sangat peduli dengan profesionalisme. Karena itu pula, ketika Nabi Muhammad memberikan tugas kepada sahabat-sahabatnya, beliau sangat memerhatikan latar belakang dan kemampuan sahabat tersebut. Dalam Islam segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar, tertib dan teratur (profesional). Prosesnya harus diikuti dengan baik tidak dilakukan secara asal-asalan.<sup>50</sup>

Olehnya itu pemimpin yang ideal itu dambaan setiap orang, sebab pemimpin

<sup>5</sup>Yusuf bin Abdillah bin Yusuf al-Wabil, *Shahih Bukhari*, (Yogyakarta, Pustaka Mantiq, 1994), h.185

yang seperti itulah yang akan membawa majunya suatu organisasi. Oleh karena itu, adanya kepemimpinan sangat diperlukan demi tercapainya kemaslahatan umat sebagaimana dalam pandangan Islam bahwasanya kepemimpinan merupakan amanah dan tanggung jawab yang tidak hanya dipertanggungjawabkan kepada anggota-anggotanya tetapi juga dihadapan Allah swt.

Terdapat beberapa hal penting yang perlu diperhatikan dalam manajemen komplain yaitu:<sup>6</sup>

1. Empati Kepada Nasabah

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

2. Kecepatan Dalam memberikan Tanggapan

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

3. Permintaan Maaf

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

4. Perhatian

Perhatian merujuk pada interaksi antara pegawai bank dengan nasabah. Perhatian merupakan sebuah dimensi kepercayaan nasabah kepada pihak bank BTN Syariah Parepare.

---

<sup>6</sup>Kasmir, *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*, ( Jakarta : PT Gramedia Utama, 2014), h. 98

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

### **1. Strategi Pemasaran Berkesinambungan**

Bank BTN Syariah Parepare menjaga dan menjalin hubungan baik dengan nasabah sehingga nasabah loyal dan setia menggunakan produk yang disediakan oleh bank. Bank BTN Syariah juga mencari tahu mengenai kebutuhan dan keinginan nasabah dan produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Hal tersebut sesuai dengan keterangan wawancara dari Siti Rahmadewi Marbur (*Customer Service*), beliau mengatakan:

“Agar nasabah tetap loyal dan setia menggunakan produk bank maka kami berusaha menjalin hubungan baik dengan nasabah, kami juga mencari tau apa kebutuhan dan keinginan nasabah jadi produk yang kita tawarkan itu sebisa mungkin memang nasabahnya lagi butuh”.<sup>7</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti dapat simpulkan bahwa bank menjalin hubungan baik dengan nasabahnya. Dengan adanya strategi ini, nasabah yang puas atas layanan yang diberikan akan memberikan keuntungan bagi bank. Bank dapat mempertahankan nasabah lamanya. Hubungan dengan nasabah yang sudah terjalin dengan baik harus tetap di jaga. Semakin lama berhubungan dengan nasabah, maka akan tahu tentang perilaku nasabah, sehingga akan memudahkan untuk membina hubungan baik dengan nasabah. Menjaln hubungan baik dengan nasabah secara terus menerus akan membuat nasabah betah dan tidak hanya

---

<sup>7</sup>Siti Rahmadewi Marbur, *Customer Service* Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 19 April 2021

menggunakan satu produk saja tetapi beberapa produk yang ada. Menjalin hubungan baik dengan nasabah bertujuan untuk mempertahankan nasabah yang ada.

## 2. 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 Syariah 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>8</sup> Tujuan 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 Syariah 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 Syariah Parepare. Adanya prosedur kerja yang baik akan memberikan kecepatan dalam pelayanan kepada pelanggan. Kecepatan ini sangat

---

<sup>8</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Cet. Ke-2; Bandung: Alfabeta, 2012), h. 105.

penting karena pelanggan sangat membutuhkan waktu. Adapun yang dikemukakan oleh Siti Rahmadewi Marbur (*customer service*):

“Segala layanan seperti pembukaan rekening tabungan, deposito dan giro maupun penanganan keluhan dilayani dengan cepat dan cermat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan yang telah disepakati oleh bank BTN Syariah Parepare, yang berlaku untuk semua bank BTN yang ada”.<sup>9</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 berlaku. Adapun yang dikemukakan oleh Siti Rahmadewi Marbur (*customer service*):

“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>10</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam melakukan transaksi atau penanganan keluhan nasabah di Bank BTN Syariah Parepare mengacu pada standar yang telah ditetapkan oleh Bank BTN Syariah Parepare. Selain itu pelayanan yang cepat dan cermat harus diterapkan saat melayani

---

<sup>9</sup>Siti Rahmadewi Marbur, *Customer Service* Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 19 April 2021

<sup>10</sup>Siti Rahmadewi Marbur, *Customer Service* Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 19 April 2021.

nasabah agar masalah nasabah juga bisa diselesaikan dengan cepat. Hal itu juga perlu agar nasabah tidak menunggu lama dan mengurangi antrian.

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

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. Pelayanan yang terbaik merupakan salah satu prestasi kerja atau kinerja karyawan dalam suatu periode tertentu.<sup>11</sup> Dengan demikian secara tidak langsung dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan atau nasabah merupakan ukuran kinerja karyawan. . Karyawan yang ada di Bank BTN Syariah Parepare memberikan pelayanan yang ramah dan sopan, serta selalu membantu nasabah.

Hal tersebut sesuai dengan keterangan wawancara dari Siti Rahmadewi Marbur (*Customer Service*), beliau mengatakan:

“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>12</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

---

<sup>11</sup>Kasmir, *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*, edisi 1 (Cet I; Jakarta: Rajawali Pers, 2017), h.18.

<sup>12</sup>Siti Rahmadewi Marbur, *Customer Service Bank BTN Syariah Parepare*, Wawancara oleh penulis di Parepare, 19 April 2021.

penting”<sup>13</sup>.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan menjadi prioritas utama yang menjadi harapan agar nasabah merasa puas dengan memberikan pelayanan yang terbaik, memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang diterapkan oleh Bank BTN Syariah sesuai dengan SOP (Standar Operasional dan Prosedur). Pelayanan yang baik harus murah senyum, empatik dan lemah lembut agar nasabah merasa nyaman saat berada di bank. Selain daripada itu berlaku ramah, sopan dan selalu membantu nasabah juga merupakan sesuatu yang penting dalam pelayanan terhadap nasabah. Nasabah yang merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan bank akan tetap bertahan dan tetap setia menggunakan produk bank.

Dalam konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan memberikan pelayanan yang baik. Dengan tersenyum dan berkata lemah lembut dalam memberikan pelayanan kepada orang lain dapat membuat orang yang berada didekat kita bisa merasakan kenyamanan terhadap pelayanan yang kita berikan.

Hal ini sesuai dijelaskan dalam Q.S Ali-Imran:159

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ  
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَسَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ إِذًا عَزَمْتَ فَنَنْوَكُنْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

---

<sup>13</sup>Siti Rahmadewi Marbur, *Customer Service Bank BTN Syariah Parepare*, Wawancara oleh penulis di Parepare, 19 April 2021.

Artinya:

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah 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>14</sup>

Dari ayat tersebut dapat diketahui bahwa setiap manusia dituntunkan untuk berlaku lemah lembut supaya orang merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apalagi dalam hal pelayanan, ketika pegawai Bank BTN Syariah tidak mampu memberikan rasa aman dengan senyuman dan kelemahan lembut dalam bertutur kata atau berkomunikasi maka nasabah akan mudah berpindah pada bank lain. Pegawai Bank BTN Syariah dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh-jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada nasabah supaya terhindar dari rasa akut, tidak percaya diri dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang mereka terima.

*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>15</sup>

*Customer service* harus selalu mengerti keinginan nasabah, seperti yang dikemukakan oleh Ibu Siti Rahmadewi Marbur “dalam perbankan yang diprioritaskan adalah kebutuhan nasabah.”<sup>97</sup> Jadi nasabah dalam perbankan merupakan prioritas

---

<sup>14</sup>Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya*, h. 71.

<sup>15</sup>Kasmir, *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*, h. 256.

utama bank dalam peningkatan laba. Selain menjadikan nasabah sebagai nasabah prioritas.

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>16</sup>

### 3. 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 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 Syariah Parepare. Artinya karyawan harus memahami tata cara dalam bekerja, sehingga memudahkan dalam melaksanakan pekerjaannya. Dengan adanya prosedur,

---

<sup>16</sup>Kasmir, *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*, h.70.

maka pekerjaan yang dijalankan menjadi lebih mudah dengan kualitas kerja yang lebih baik. Hal tersebut sesuai dengan keterangan wawancara dari Siti Rahmadewi Marbur (*Customer Service*), beliau mengatakan:

“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>17</sup>

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

### **3. Strategi Penanganan Keluhan yang Efektif dan Efisien**

Segala jenis nasabah akan dilayani sesuai prosedur pelayanan bank BTN Syariah Parepare, mulai dari nasabah yang ingin melakukan pembukaan rekening (tabungan, giro, dan deposito) maupun nasabah yang ingin melakukan komplain. Nasabah terkadang komplain dengan masalah *Automatic Teller Machine* (ATM).

Bapak Khairil Usman pernah melakukan komplain dengan masalah penarikan di ATM beliau mengatakan:

“Saya pernah komplain tapi komplain terkait penarikan di ATM, waktu itu saya melakukan penarikan, uang yang akan diambil tidak bisa keluar, tetapi saldo rekening sudah terdebit. Tapi Alhamdulillah bisa ditangani oleh *customer service*”.<sup>18</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti dapat simpulkan bahwa

---

<sup>17</sup>Siti Rahmadewi Marbur, *Customer Service* Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 19 April 2021.

<sup>18</sup>Khairil Usman, Wawancara oleh penulis di Bank BTN Syariah Parepare, 14 April 2021.

*customer service* memiliki peran yang sangat penting pada bank karena ketika ada masalah yang dialami oleh nasabah maka akan beralih ke *customer service* untuk diberikan solusi atau penanganan. Adapun penanganan yang dilakukan oleh *customer service* pada bank BTN Syariah Parepare sudah efektif dan efisien karena bisa menangani masalah yang dihadapi oleh nasabahnya.

Nasabah yang komplain terkait masalah ATM seperti pendebetn pada buku rekening sedangkan uang di ATM tidak keluar, dalam mengatasi komplain ini berdasarkan keterangan wawancara dari Siti Rahmadewi Marbur (*Customer service*), beliau mengatakan:

“Dalam mengatasi komplain nasabah dilakukan sesuai standar layanan Bank BTN Syariah Parepare, yaitu mengawali layanan, verifikasi data, berikan solusi, arahkan nasabah untuk mengisi form pengaduan nasabah, input pengaduan di sistem pengaduan nasabah (SPN) kemudian akhiri layanan. Disini kita memberikan solusi yang tepat sesuai dengan masalah atau klaim dari nasabah”<sup>19</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan *customer service*, peneliti dapat simpulkan bahwa *customer service* sangat berperan penting di Bank BTN Syariah Parepare terutama dalam menangani setiap keluhan yang dialami oleh nasabah. *Customer service* dalam menangani masalah/keluhan dari nasabah harus memberikan pelayanan yang sebaik mungkin sesuai dengan harapan nasabah. Pelayanan yang baik sangat penting agar nasabah tetap setia dengan bank dan juga agar citra bank tetap baik dimata nasabah.

Keluhan atau komplain merupakan hal yang sering terjadi pada perusahaan maupun di lembaga keuangan seperti bank. Penanganan keluhan yang efektif dan

---

<sup>19</sup>Siti Rahmadewi Marbur, *Customer Service* Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 19 April 2021.

efisien sangatlah diharapkan dalam mengatasi suatu masalah dengan memberikan solusi yang tepat. 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 pegawai bank Ssesuai prosedur pelayanan bank BTN Syariah Parepare, mulai dari nasabah yang ingin melakukan pembukaan rekening (tabungan giro, dan deposito) dan membatu 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>20</sup>

1. Bantuan Penuh

Pelanggan perlu memperoleh bantuan seseorang (*cutomer service*, pramuniaga, atau kasir) unruk menuntun atau memperoleh informasi tentangan 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

---

<sup>20</sup>Kasmir, *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*, h.49.

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 ATM. Pelayanan oleh petugas akan diberikan apabila pelanggan mengalami masalah misalnya kartunya tertelan atau untuk nasabah baru yang belum paham melakukan transaksi melalui ATM.

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 Syariah 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>21</sup>

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 Syariah Parepare yang dikemukakan oleh Ibu Siti Rahmadewi Marbur (*customer service*):

“Pelayanan selalu roleply yang artinya pelayanan sesuai standar dan pelayanan yang sistematis yang diterapkan melalui roleply yang sudah ketentuan pelayanan Bank BTN Syariah secara universal”.<sup>22</sup>

Adapun yang dikatakan oleh Pak Renaldi Zaputra (*Security Bank BTN Syariah Parepare*) adalah sebagai berikut:

“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. Untuk nasabah yang datang komplain, kita tanyakan dulu masalahnya kemudian semua masalah komplain nasabah akan kita arahkan pada petugas-petugas yang bersangkutan. Adapun yang komplain terkait masalah ATM kita arahkan ke *customer*

---

<sup>21</sup>Buchory dan Djslim Saladin, “Dasar-dasar Pemasaran Bank”, dalam M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, h.207.

<sup>22</sup>Siti Rahmadewi Marbur, *Customer Service Bank BTN Syariah Parepare*, Wawancara oleh penulis di Parepare, 19 April 2021.

*sevice*<sup>23</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti dapat simpulkan bahwa pelayanan Bank BTN Syariah Parepare sesuai standar dan pelayanan yang sudah ketentuan Bank BTN Syariah Parepare. Mengenai nasabah yang komplain ke bank diarahkan oleh petugas agar nasabah tidak kebingungan dan tahu dimana tempat untuk mengajukan komplain sesuai dengan permasalahan yang dialaminya. Setiap masalah yang dialami oleh nasabah berbeda-beda dan penanganannyapun berbeda-beda. Karyawan yang bertugas untuk mengarahkan kemana nasabah adalah security dan yang juga pertamakali menyambut nasabah ketika nasabah masuk ke bank.

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 bekerja di perusahaan itu bekerja sesuai dengan janji mereka, maka hal tersebut sesuatu kekuatan yang luar biasa.<sup>24</sup> Adapun yang dikemukakan oleh Renaldy Zaputra (*Security*) adalah sebagai berikut:

“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

---

<sup>23</sup>Renaldy Zaputra, Security Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 14 April 2021.

<sup>24</sup>Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2003), h.65.

lebih lengkapnya”<sup>25</sup>

Mengatasi komplain nasabah terkait dengan nasabah yang tidak memperoleh apa yang dijanjikan oleh pihak bank yang di kemukakan oleh Ibu Siti Rahmadewi Marbur (*customer service*) adalah sebagai berikut:

“Untuk mengatasi nasabah yang marah karena tidak memperoleh apa yang dijanjikan bank, kita cari tau dulu apa masalahnya nasabah apa keluhan nasabah. Setelah kita tau apa masalah atau keluhan yang dialami nasabah baru kita carikan solusi yang tepat yang memang baik menurut nasabahnya karena nasabah kan beda-beda tipenya. Jadi tergantung nanti bagaimana cara klaimnya dia datang ke bank, bagaimana dia sampaikan masalahnya apa Untuk penanganannya kita harus sesuaikan dengan apa yang ia utarakan”<sup>26</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti dapat simpulkan bahwa mengatasi komplain yang disampaikan nasabah yaitu dengan mengerti apa masalah atau keluhan nasabah kemudian nantinya baru dicarikan solusi yang tepat sesuai dengan masalah atau keluhan yang dihadapi nasabah. Masalah 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. Hadapi nasabah dengan cepat, ramah, dan meyakinkan serta jelaskan cara penyelesaiannya.

## 2. Mendapat pelayanan yang kasar/kurang baik.

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

---

<sup>25</sup>Renaldy Zaputra, *Security Bank BTN Syariah Parepare*, Wawancara oleh penulis di Parepare, 14 April 2021.

<sup>26</sup>Siti Rahmadewi Marbur, *Customer Service Bank BTN Syariah Parepare*, Wawancara oleh penulis di Parepare, 19 April 2021.

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 di lapangan walaupun ada yang terjadi demikian, maka akan dilayani sesuai dengan standar layanan yang ada.

Hal tersebut sesuai dengan keterangan wawancara dari Siti Rahmadewi Marbur (*Customer Service*), beliau mengatakan:

“Nasabah yang merasa mendapatkan pelayanan yang kasar akan tetap dilayani sesuai dengan standar layanan yang ada”.<sup>27</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>28</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti dapat simpulkan bahwa dalam melayani nasabah tetap sesuai dengan standar layanan yang ada di Bank BTN Syariah Parepare. Karyawan bank tetap berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya dengan menjelaskan dengan baik mengenai permasalahan yang dialami nasabah agar nasabah dapat mengerti bagaimana permasalahan yang dialaminya.

---

<sup>27</sup>Siti Rahmadewi Marbur, *Customer Service* Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 19 April 2021.

<sup>28</sup>Siti Rahmadewi Marbur, *Customer Service* Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 19 April 2021.

3. Tidak/kurang diacukan oleh petugas bank.

Merasa tidak diacukan oleh pihak bank memberikan kesan negatif nasabah kepada pihak bank. Pada bank BTN Syariah Parepare kadang-kadang terjadi hal demikian. Nasabah yang merasa diacukan oleh bank dikarenakan terlalu lama menunggu dan banyaknya nasabah yang ingin melakukan transaksi dan karyawan sibuk dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Nasabah yang demikian akan tetap diberikan pelayanan yang sesuai dengan standar layanan yang ada di bank BTN Syariah Parepare.

Adapun yang dikatakan oleh Ibu Siti Rahmadewi Marbur (*Customer Service*):

“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>29</sup>

Pelayanan yang terjadi kadangkala tidak sesuai dengan seharusnya dikarenakan 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. Memberikan layanan kepada nasabah merupakan suatu kewajiban bagi penyedia jasa layanan (bank). Dalam memberikan layanan kepada nasabah tunjukkan bahwa kita betul-betul ingin membantu nasabah dan berikan perhatian seperlunya. Namun pada saat pelayanan antara petugas dan nasabah tidak

---

<sup>29</sup>Siti Rahmadewi Marbur, *Customer Service* Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 19 April 2021.

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 Ibu Siti Rahmadewi Marbur (*Customer Service*):

“nasabah yang merasa tidak didengar saran-sarannya kita suruh untuk membuat surat klaim”.<sup>30</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>31</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti dapat simpulkan bahwa terkadang ada nasabah yang merasa diacuhkan oleh pihak bank namun nasabah akan tetap dilayani sesuai dengan standar layanan yang ada di bank BTN Syariah Parepare. Kemudian mengenai nasabah yang merasa tidak didengar saran-sarannya disuruh untuk membuat surat klaim ke bank. saran-saran dari nasabah yang dianggap baik akan dibicarakan kembali oleh petugas bank.

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

Pelayanan yang ada di bank BTN Syariah 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.

---

<sup>30</sup>Siti Rahmadewi Marbur, *Customer Service* Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 19 April 2021.

<sup>31</sup>Siti Rahmadewi Marbur, *Customer Service* Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 19 April 2021.

Kadangkala *customer Service* lambat dalam melayani nasabahnya. Hal tersebut biasanya terjadi karena beberapa faktor salah satunya masalah jaringan. Contohnya saat nasabah aktivasi mobile banking yang mana membutuhkan koneksi internet tetapi terkadang koneksi internet bermasalah sehingga menghambat atau memperlambat pelayanan *customer Service*. Hal yang dilakukan *customer Service* saat pelayanannya lambat yaitu dengan berusaha untuk mempercepat pelayanan dan memberikan pengertian kepada nasabahnya. *Customer Service* harus berusaha memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabahnya agar pelayanan *customer Service* memberikan citra yang baik dimata nasabah sekaligus agar nasabah tetap loyal terhadap Bank BTN Syariah Parepare.

“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>32</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti dapat simpulkan bahwa di bank nasabah harus dilayani/diperlakukan dengan baik. Perlakuan/pelayanan yang baik dari petugas bank juga akan memberikan dampak positif terhadap bank serta nasabah. Petugas bank termasuk *customer service* harus mengerti nasabahnya seperti apa, apa yang dibutuhkan nasabah serta profilnya agar mempermudah dalam melayani nasabah hal tersebut juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah terlebih kepuasan nasabah itu sangat penting agar nasabah tetap bertahan atau tetap setia menggunakan produk bank.

---

<sup>32</sup>Siti Rahmadewi Marbur, *Customer Service* Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 19 April 2021.

Kualitas sebuah layanan bukan ditentukan oleh pihak yang melayani saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas jasa pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

pelayanan yang baik sangat diperlukan untuk memberikan rasa puas terhadap nasabah, sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan sebagaimana mestinya. Jika nasabah merasa puas maka mereka akan setia dan terus menggunakan produk/jasa yang digunakan. Nasabah akan membicarakan hal baik tentang pelayanan bank yang diperolehnya.

#### **B. Implikasi Strategi *Customer Service* dalam Menangani Komplain Nasabah Akibat Masalah Automatic Teller Machine (ATM) di Bank BTN Syariah Parepare**

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, implikasi adalah keterlibatan atau keadaan terlibat. Pengertian implikasi dalam bahasa Indonesia adalah efek yang ditimbulkan di masa depan atau dampak yang dirasakan ketika melakukan sesuatu.<sup>33</sup>

Adapun unsur implementasi yaitu :

1. Adanya program yang dilaksanakan
2. Adanya kelompok target yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut.
3. Adanya pelaksanaan sebuah hasil kerja yang diperoleh melalui sebuah cara agar dapat dipraktekkan kedalam masyarakat.

---

<sup>33</sup>Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*(Cet. II; Jakarta: Prenada Media, 2005), h.68.

Beberapa implikasi yang terjadi setelah penanganan komplain oleh *customer service* pada Bank BTN Syariah Parepare adalah implikasi terhadap:

#### 1. Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa ataupun barang/jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan.<sup>34</sup>

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

Oleh karena itu, untuk memuaskan pelanggan, kita perlu mengetahui dan memahami apa saja yang mereka butuhkan. Perusahaan harus berusaha memenuhi harapan-harapan yang mendasar. Kebutuhan pelanggan tidak hanya mengenai produk dan jasa yang berkualitas, tetapi ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kebutuhan.<sup>35</sup> Menetapkan standar kepuasan pelanggan sebagai sesuatu yang penting bagi terwujudnya kepuasan pelanggan adalah tidak salah. Oleh karenanya harus tetap diupayakan mutu pelayanan kepada pelanggan secara optimal.<sup>36</sup>

---

<sup>34</sup>Lijan Poltak Sinambela, *et al., eds., Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), h. 6.

<sup>35</sup>Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, edisi 2 (Yogyakarta: ANDI, 2012), h.379.

<sup>36</sup>Agus Suryana, *Strategi Pemasaran Untuk Pemula* (Jakarta:EDSA Mahkota, 2007), h.106.

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

a. Sistem Keluhan dan Saran

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

b. Survei Kepuasan Nasabah

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

c. Nasabah Bayangan (Penyamaran)

Nasabah bayangan adalah menyuruh orang berpura-pura menjadi nasabah dan melaporkan titik-titik kuat maupun titik-titik lemah yang dialami waktu membeli jasa dari bank sendiri maupun lembaga keuangan bank pesaingnya.

d. Analisa Nasabah yang Beralih

Bank dapat menghubungi nasabah yang tidak memanfaatkan kembali pelayanan bank yang sebelumnya telah melayani mereka atau berganti lembaga lain untuk mengetahui penyebabnya apakah pelayanan kurang baik,

hasilnya kurang memuaskan, dan sebagainya sehingga dapat diketahui tingkat kehilangan nasabah yang ada.<sup>37</sup>

Pelayanan yang diberikan Bank BTN Syariah Parepare berimplikasi terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut karena setiap nasabah yang datang ke Bank BTN Syariah Parepare dilayani dengan sebaik mungkin oleh pegawai bank. Hal tersebut sesuai hasil wawancara dengan nasabah Bank BTN Syariah Parepare sebagai berikut:

Peneliti melakukan wawancara dengan Dian Novianty, Beliau mengatakan bahwa:

“Saya pernah komplain terkait kartu ATM saya yang terblokir akibat saya salah memasukkan PIN ATM”<sup>38</sup>

“Saya sebagai nasabah Bank BTN Syariah mengenai pelayanan yang diberikan *customer service* kepada saya saat mengajukan komplain bagi saya itu saya sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, *customer service* melayani dengan ramah, sopan penuh kesabaran dan telaten. Jika saya mengalami masalah maka penanganannya cepat ditanggapi. Ini yang membuat saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai bank BTN Syariah”<sup>39</sup>

“Tanggapan *customer service* saat saya mengajukan komplain yaitu saya disambut dengan baik dan ditanya apa masalah atau kendala yang sedang saya hadapi. *customer service* melayani saya dengan baik.”<sup>40</sup>

Peneliti melakukan wawancara dengan Husrina (nasabah Bank BTN Syariah), Beliau mengatakan bahwa:

<sup>37</sup>Susatyo Herlambang, *Public Relation and Customer Service Pedoman Untuk: Sukses Melayani, Memasarkan dan Menjual*, Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2010, h.78

<sup>38</sup>Dian Novianty, Wawancara oleh penulis di Bank BTN Syariah Parepare, 14 April 2021.

<sup>39</sup>Dian Novianty, Wawancara oleh penulis di Bank BTN Syariah Parepare, 14 April 2021.

<sup>40</sup>Dian Novianty, Wawancara oleh penulis di Bank BTN Syariah Parepare, 14 April 2021.

“Pelayanan yang diberikan *customer service* itu sudah baik menurut saya. Saat saya datang ke bank saya dilayani dengan baik dan *customer service* selalu bersikap ramah.”<sup>41</sup>

“Saat saya mengajukan komplain terkait masalah *Automatic Teller Machine* (ATM), *customer service* memberikan tanggapan yang baik. Saya ditanya apa masalahnya kemudian *customer service* segera menangani permasalahan yang saya ajukan.”<sup>42</sup>

“Iya saya puas dengan penanganan yang diberikan *customer service* saat saya mengajukan komplain”<sup>43</sup>

Dari hasil wawancara penulis kepada beberapa nasabah Bank BTN Syariah Parepare yang pernah mengajukan klaim terkait kegagalan transaksi *Automatic Teller Machine* (ATM), penulis menyimpulkan bahwa dalam penanganannya cukup baik, yaitu dengan penyelesaian klaim yang telah sesuai dengan waktu yang dijanjikan, atau bahkan sebelum waktu yang dijanjikan sudah selesai, selain itu nasabah juga merasa puas terhadap pelayanan *customer service* yang ramah dan mau menjadi pendengar yang baik pada saat nasabah menceritakan komplainnya.

Peneliti sendiri merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai Bank BTN Syariah Parepare saat melakukan penelitian. peneliti selalu disambut baik oleh *security*, diarahkan serta dibantu saat penelitian. Untuk *customer service* merespon dengan cepat saat peneliti ingin melakukan wawancara sehingga tidak lagi menunda waktu untuk wawancara.

Kualitas pelayanan yang baik akan menentukan sikap konsumen dalam menilai, memutuskan sekaligus memberikan kesan terhadap pelayanan yang diberikan, karena seringkali konsumen yang merasa puas akan cenderung lebih loyal

---

<sup>41</sup>Husrina, Wawancara oleh penulis di Bank BTN Syariah Parepare, 14 April 2021.

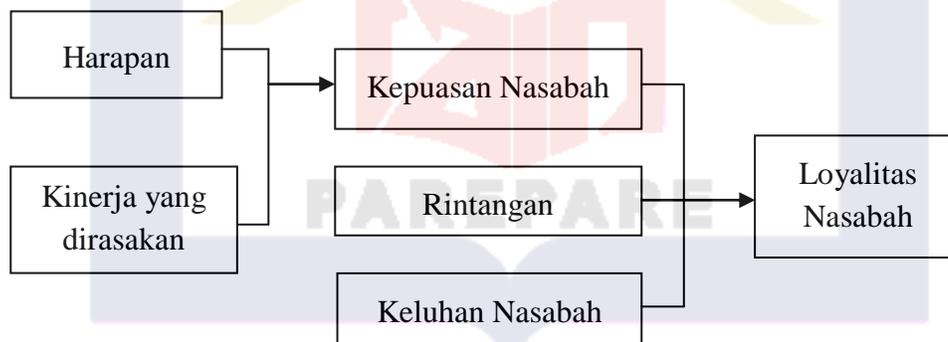
<sup>42</sup>Husrina, Wawancara oleh penulis di Bank BTN Syariah Parepare, 14 April 2021.

<sup>43</sup>Husrina, Wawancara oleh penulis di Bank BTN Syariah Parepare, 14 April 2021.

terhadap perusahaan. Kepuasan konsumen terhadap perusahaan akan menjadi sangat penting untuk mempertahankan posisi perusahaan di pasar serta menciptakan efektivitas dan efisiensi perusahaan. Kualitas pelayanan perusahaan-perusahaan itu dimaksudkan sebagai usaha untuk memenuhi harapan konsumen, sedangkan harapan konsumen tidak selamanya sama.

## 2. Loyalitas Nasabah

Loyalitas pelanggan sejati tidak mungkin tercipta tanpa adanya hubungan emosional. Loyalitas adalah bukti dari emosi perilaku pembelian berulang menjadi sebuah hubungan. Loyalitas sangat terkait dengan konsep sebuah hubungan. Lamanya seorang pelanggan berbisnis dengan sebuah perusahaan adalah salah satu indikator loyalitas.<sup>44</sup>Loyalitas pelanggan dapat didefinisikan sebagai suatu perilaku pembelian yang positif ditunjukkan pelanggan terhadap perusahaan, merk, toko, pemasok yang dilakukan secara teratur, konsisten dan berkesinambungan serta berulang-ulang dalam kurun waktu yang lama.<sup>45</sup>



Gambar 4.1 Model Kepuasan dan Loyalitas Nasabah.<sup>46</sup>

<sup>44</sup>Kasmir, *Etika Costumer Service* (Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada, 2005), h.2.

<sup>45</sup>Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Peilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal penelitian*, (Yogyakarta: Andi, 2013), h.105.

<sup>46</sup>Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: ANDI, 2004, h. 126.

Dari bagan diatas dapat kita lihat bahwa harapan dari nasabah yang dipenuhi oleh kinerja Bank yang baik akan berdampak pada kepuasan nasabah, selain itu rintangan pengalihan dan adanya keluhan dari nasabah yang ditangani dengan baik justru akan menambah loyalitas nasabah kepada bank tersebut.

Dalam kasus Manajemen Komplain ATM, nasabah Bank BTN Syariah Parepare tetap loyal kepada Bank BTN Syariah Parepare karena nasabah telah merasa puas dengan penyelesaian keluhan yang dilakukan oleh Bank juga karena Bank telah memberikan keyakinan kepada nasabah bahwa saldo rekening nasabah yang terdebit akan segera kembali. Selain itu, ada beberapa alasan lain yang menyebabkan nasabah Bank BTN Syariah Parepare tetap loyal, diantaranya seperti pegawai PNS yang tetap loyal karena penerimaan gajinya melalui Bank BTN Syariah Parepare, serta nasabah yang masih mengajukan pembiayaan di Bank BTN Syariah Parepare.

Pelayanan yang diberikan pegawai Bank BTN Syariah berimplikasi terhadap loyalitas nasabah. Hal tersebut sesuai hasil wawancara dengan nasabah Bank BTN Syariah Parepare sebagai berikut:

Peneliti melakukan wawancara dengan Khairil Usman, Beliau mengatakan bahwa:

“Saya sebagai nasabah Bank BTN Syariah Parepare selalu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan Bank BTN saat saya mengajukan komplain terkait masalah ATM yaitu kegagalan saat transaksi dan lhamdulillah bisa diatasi”.<sup>47</sup>

“Saat pertama kali masuk ke bank disambut ramah oleh petugas bank, saya selalu mendapatkan senyum dan sapaan dari karyawannya, selalu bertanya

---

<sup>47</sup>Khairil Usman, Wawancara oleh penulis di Bank BTN Syariah Parepare, 14 April 2021.

apa masalah saya disini lain cepat juga dalam melayani nasabah yang ingin bertransaksi”<sup>48</sup>.

Peneliti melakukan wawancara dengan Astriani, Beliau mengatakan bahwa:

“Saya pernah komplain terkait kartu ATM saya yang tertelan kedalam mesin ATM dan Alhamdulillah bisa ditangani oleh pihak bank.”<sup>49</sup>

“Yang membuat saya loyal terhadap Bank BTN Syariah Parepare yaitu karena pelayanannya bagus dan juga karena Bank BTN merupakan bank syariah”<sup>50</sup>.

Dari hasil wawancara di atas penulis dapat simpulkan bahwasanya Bank BTN Syariah selalu memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan keinginan nasabahnya, seperti selalu menyambut baik kedatangan nasabah, murah senyum dan selalu menanyakan mengenai masalah yang dialami nasabah. Karyawan Bank BTN Syariah juga menjadi pendengar yang baik ketika ada nasabah yang mengajukan komplain dan dan selalu bisa menangani komplain atau keluhan dari nasabah. Pelayanan yang baik dari karyawan Bank BTN Syariah membuat nasabah tetap loyal kepada Bank BTN Syariah Parepare.

Bank harus bisa mengutamakan kualitas pelayanannya agar dapat terus bertahan dalam bisnisnya. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh pada kepuasan nasabah dan dampaknya juga akan berpengaruh pada kepercayaan nasabah dan kemudian terdorong untuk menimbulkan loyalitas nasabah yang akan menguntungkan bagi bank itu sendiri. Melalui nasabah yang loyal, bank bisa mendapatkan nasabah baru. Hal tersebut dikarenakan perilaku nasabah yang loyal

---

<sup>48</sup>Khairil Usman, Wawancara oleh penulis di Bank BTN Syariah Parepare, 14 April 2021.

<sup>49</sup>Astriani, Wawancara oleh penulis di Bank BTN Syariah Parepare, 14 April 2021.

<sup>50</sup>Astriani, Wawancara oleh penulis di Bank BTN Syariah Parepare, 14 April 2021.

yaitu merekomendasikan perusahaan tersebut kepada orang lain. Maka dari itu, seseorang nasabah yang loyal menjadi asset yang sangat berharga bagi bank.

### 3. Citra Bank BTN Syariah Parepare

Citra adalah total persepsi terhadap suatu obyek, yang dibentuk dengan memproses informasi dari berbagai sumber setiap waktu. Citra adalah gambaran mental atau konsep tentang sesuatu. Menurut Kotler, secara lebih luas mendefinisikan citra sebagai jumlah dari keyakinan-keyakinan, gambaran-gambaran dan kesan-kesan yang dimiliki seseorang pada suatu obyek. Obyek yang dimaksud bisa berupa orang, organisasi, kelompok orang atau yang lainnya yang dia ketahui.<sup>51</sup>

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

Citra yang baik dari suatu organisasi (baik korporasi maupun lokal), merupakan aset, karena citra mempunyai suatu dampak pada persepsi konsumen dari komunikasi dan operasi organisasi dalam berbagai hal. Terdapat empat peran citra bagi suatu organisasi:

- a. Citra menceritakan harapan, bersama dengan kampanye pemasaran eksternal, seperti periklanan, penjualan pribadi dan komunikasi dari mulut ke mulut.
- b. Citra sebagai penyaring yang mempengaruhi persepsi pada kegiatan perusahaan.
- c. Citra adalah fungsi dari pengalaman dan juga harapan konsumen.
- d. Citra mempunyai pengaruh penting pada manajemen, dengan kata lain, citra

---

<sup>51</sup>Sutisna, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2003, h. 82.

mempunyai dampak internal.<sup>52</sup>

Adanya komplain/keluhan dari nasabah terkait masalah *Automatic Teller Machine* (ATM) pada dasarnya tidak mempengaruhi citra Bank BTN Syariah Parepare, serta tidak berpengaruh pula terhadap pandangan positif nasabah terhadap Bank BTN Syariah Parepare. Justru dengan adanya keluhan dari nasabah dan Bank langsung menanganinya dengan baik, sopan, ramah dan cepat maka nasabah yang merasa puas akan meningkatkan loyalitasnya kepada Bank BTN Syariah Parepare karena telah menjaga kepercayaan dari nasabah.

Tidak terpengaruhnya citra Bank BTN Syariah Parepare akibat komplain/keluhan nasabah juga dibuktikan dengan banyaknya nasabah yang masih loyal terhadap Bank BTN Syariah Parepare sebelum dan sesudah adanya keluhan, serta masalah klaim dari nasabah ini tidak sampai menjadi konsumsi publik ataupun dimuat di media massa.

Hal tersebut sesuai hasil wawancara dengan nasabah Bank BTN Syariah Parepare sebagai berikut:

Peneliti melakukan wawancara dengan Astriani, Beliau mengatakan bahwa:

“Iya saya merasa puas dengan penanganan yang diberikan oleh karyawan Bank BTN Syariah Parepare ketika saya mengajukan komplain kepada karyawan bank yaitu *Customer Service* yang selalu menangani keluhan saya dengan baik, saya dibantu dari awal sampai akhir dan penanganannyapun selalu cepat”<sup>53</sup>

Peneliti melakukan wawancara dengan Husrina, Beliau mengatakan bahwa:

---

<sup>52</sup>Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), h. 135-136.

<sup>53</sup>Astriani, Wawancara oleh penulis di Bank BTN Syariah Parepare, 14 April 2021.

“Pelayanan yang diberikan *Customer Service* itu sudah baik menurut saya. Saat saya datang ke bank saya dilayani dengan baik dan *Customer Service* selalu bersikap ramah”<sup>54</sup>

Peneliti melakukan wawancara dengan Khairil Usman, Beliau mengatakan bahwa:

“Bagi saya pelayanan yang diberikan *Customer Service* sudah bagus”<sup>55</sup>

Peneliti melakukan wawancara dengan Dian Novianty, Beliau mengatakan bahwa:

“pelayanan yang diberikan *Customer Service* menurut saya sudah bagus, *Customer Service* selalu menyambut baik nasabahnya yang datang ke bank dan selalu diberikan solusi atas masalah yang dialaminya”<sup>56</sup>

Dari hasil wawancara di atas penulis dapat simpulkan bahwasanya nasabah Bank BTN Syariah sudah merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan karyawan bank, ketika nasabah mengalami masalah karyawan bank menangani dengan cepat sehingga dengan hal itu menjadikan nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Bank BTN Syariah. Hal ini juga menjadi catatan bagi karyawan bank bahwa harus lebih meningkatkan pelayanan agar nasabah merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank karena pelayanan yang optimal pada akhirnya mampu meningkatkan image perusahaan sehingga citra perusahaan di mata nasabahnya terus meningkat pula.

Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas melayani saja tetapi tersedianya juga fasilitas sarana dan

---

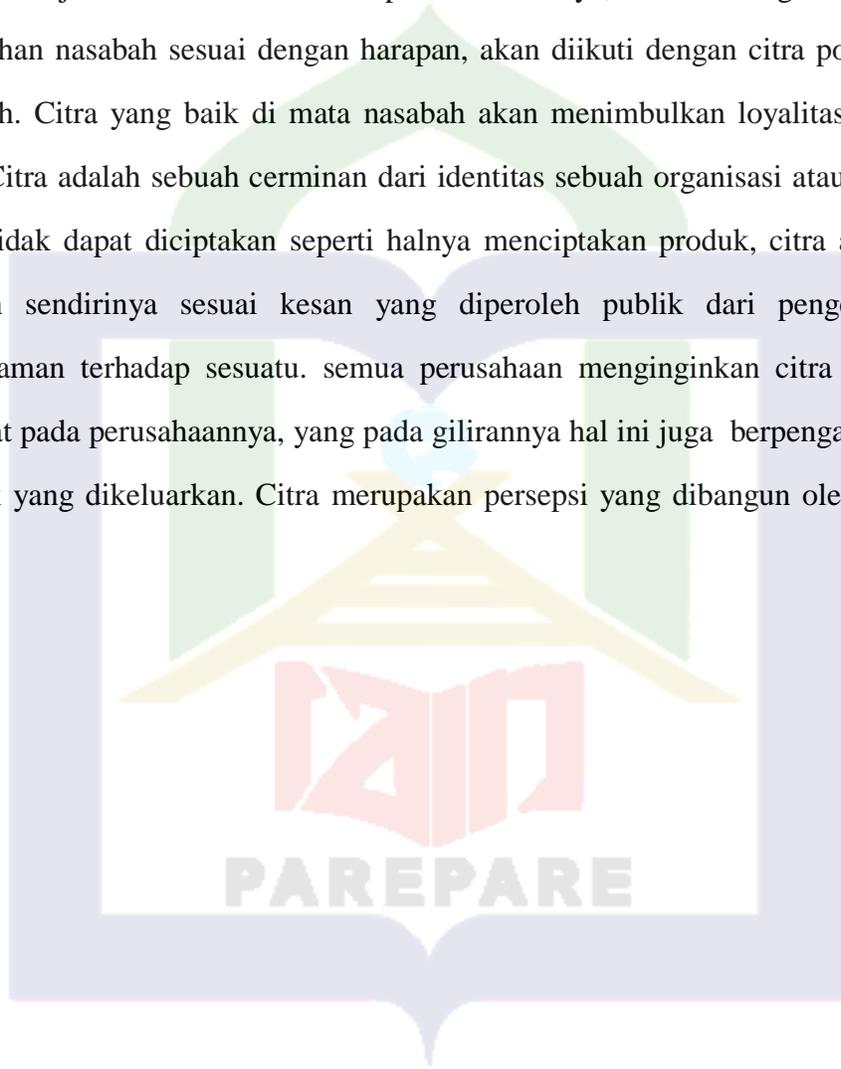
<sup>54</sup>Husrina, Wawancara oleh penulis di Bank BTN Syariah Parepare, 14 April 2021.

<sup>55</sup>Khairil Usman, Wawancara oleh penulis di Bank BTN Syariah Parepare. 14 April 2021.

<sup>56</sup>Dian Novianty, Wawancara oleh penulis di Bank BTN Syariah Parepare. 14 April 2021.

prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana harus lengkap demi keamanan pegawai dan nasabah.

Bank harus mampu mengaplikasikan seluruh ide dan kemampuannya dalam mengelola jasa untuk memuaskan para nasabahnya, karena dengan terpenuhinya kebutuhan nasabah sesuai dengan harapan, akan diikuti dengan citra positif di mata nasabah. Citra yang baik di mata nasabah akan menimbulkan loyalitas yang tinggi pula. Citra adalah sebuah cerminan dari identitas sebuah organisasi atau perusahaan. Citra tidak dapat diciptakan seperti halnya menciptakan produk, citra akan muncul dengan sendirinya sesuai kesan yang diperoleh publik dari pengetahuan dan pemahaman terhadap sesuatu. semua perusahaan menginginkan citra positif yang melekat pada perusahaannya, yang pada gilirannya hal ini juga berpengaruh terhadap produk yang dikeluarkan. Citra merupakan persepsi yang dibangun oleh pelanggan.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

1. Strategi *customer service* pada Bank BTN Syariah Parepare dalam menangani komplain nasabah terkait masalah *Automatic Teller Machine* (ATM) mengacu pada standar operasional prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan di Bank BTN Syariah Parepare dan wajib dilaksanakan oleh seluruh anggota. Strategi *customer service* dalam menangani komplain nasabah terkait *Automatic Teller Machine* (ATM) di Bank BTN Syariah Parepare, yaitu mengawali layanan, verifikasi data, berikan solusi, arahkan nasabah untuk mengisi form pengaduan nasabah, input pengaduan di sistem pengaduan nasabah (SPN) kemudian akhiri layanan.
2. Implikasi strategi *customer service* dalam menangani komplain nasabah terkait masalah *Automatic Teller Machine* (ATM) sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan. Nasabah merasa puas dengan pelayanan dan upaya penanganan yang diberikan oleh *customer service*. Strategi *customer service* dalam menangani komplain nasabah juga berimplikasi terhadap loyalitas nasabah. Hal yang membuat nasabah loyal terhadap bank yaitu karena pelayanannya dan karena merupakan bank syariah. Selanjutnya strategi *customer service* dalam menangani komplain nasabah juga berpengaruh terhadap citra Bank BTN Syariah Parepare yang tetap positif di mata nasabah.

**B. Saran**

1. Lebih ditingkatkan lagi kecepatan dalam melayani nasabah ketika keadaan nasabah sedang ramai.
2. Pertahankan terus unsur-unsur pelayanan yang diterapkan oleh *customer service* yang meliputi keramahan, komunikatif, kecepatan dan kerapihan dalam berpakaian.



## DAFTAR PUSTAKA

### Referensi Buku:

*Al-Qur'an Al-Karim.*

Al Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah.* Cet Ke-2; Bandung: Alfabeta, 2012.

Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum.* Jakarta: Sinar Grafika, 2011.

Alma, Buchari dan Donni Juni Priansa. *Manajemen Bisnis Syariah: Menanamkan Nilai dan Praktik Syariah dalam Bisnis Kontemporer,* Edisi Revisi. Bandung: Alfabeta, 2016.

Antonio M Syafi'i. *Bank Syariah dari teori ke praktik.* Jakarta: Gema Insani, 2001.

Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Cet.3. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004.

Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya.*

Fathoni, Abdurrahman. *Metodologi Penelitian.* Jakarta: Rineka Cipta, 2006.

Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik.* ed.I, Cet. 4. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016.

Hadari, Nawawi. *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan.* Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2005.

Hafidhuddin, Didin dan Henri Tanjung. *Manajemen Syariah dalam Praktik.* Jakarta: Gema Insani Press, 2003.

Hasan, Zubair. *undang-undang perbankan syariah: Titik Temu Hukum Islam dan Hukum Nasional.* Jakarta: Rajawali Pers, 2009.

Herdiansyah, Haris. *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups.* Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2013.

Imam, Sentot Wahjono. *Manajemen Pemasaran Bank.* Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

J Salusu. *Pengambilan Keputusan Strategik: Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit.* Jakarta: Grasindo, 2003.

Kasmir. 2005. *Etika Costumer Service.* Jakarta: Gaja Grafindo Persada.

\_\_\_\_\_. *Pemasaran Bank,* edisi revisi. Cet. Ke-3. Jakarta: Kencana, 2008.

- \_\_\_\_\_. *Analisis Laporan Keuangan*. Cet. 9. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016.
- \_\_\_\_\_. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. edisi 1 Cet I; Jakarta: Rajawali Pers, 2017.
- Mintardjo. *Administrasi Bank: Manual Operasional Kantor Cabang*. Jakarta: Erlangga, 2013.
- Muljono, Djoko. *Buku Pintar Strategi Bisnis Koperasi Simpan Pinjam*. Yogyakarta: Andi. 2015.
- Muslich, Manshur. *Bagaimana Menulis Skripsi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009.
- Rangkuti, Freddy. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Reksohadiprojo, Sukanto. *Manajemen Strategi*. Yogyakarta: BPFE, 2003.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. *Peilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal penelitian*. Yogyakarta: Andi, 2013.
- Setiadi. Nugroho J. *Perilaku konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan penelitian pemasaran*. Jakarta: Prenada Media, 2005.
- Sinambela, Lijan Poltak, et al., eds. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011.
- Stainer, George. Minner, John. *Manajemen Stratejik*. Jakarta: Erlangga, 2001.
- Stephen P. Robins, Mary Coulter. *Manajemen*: Ed. X. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2010.
- Subago, Joko. *Metode Penelitian (Dalam Teori Praktek)*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Sugiarto, Endar. Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa, dalam M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. 2002.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif dan R&D*. Jakarta: PT Raja Grafindo, 2006.
- Sule, Tisnawati Ernie dan Kurniawan Saefullah. 2006. *Pengantar Manajemen* Ed.I. Cet.II; Jakarta: Kencana.
- Suryana, Agus. *Strategi Pemasaran Untuk Pemula*. Jakarta: EDSA Mahkota, 2007.
- Sutisna. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2003.

Suyanto, Bagong dan Sutinah. *Metode Peneliiian Sosial*, ed.1. Jakarta: Kencana Pranada Media Group, 2007.

Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran: Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi, 2002.

\_\_\_\_\_. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: ANDI, 2004.

\_\_\_\_\_. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, edisi 2. Yogyakarta: ANDI, 2012.

Wheelen, Thomas L. dan J. David Hunger. *Manajemen Strategis*. Yogyakarta:ANDI, 2003.

#### **Referensi Skripsi:**

Ningrum, Ervina. *Peranan Customer Service dalam Manajemen Komplain BPD Card (Studi Kasus di Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat)*. Skripsi Sarjana: UIN Walisongo Semarang, 2016.

Nirwa. *Strategi Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Batua Raya (Pendekatan Manajemen Islam)*. Skripsi Sarjana: UIN Alauddin Makassar, 2018.

Triani, Eris. *Peranan Customer Service dalam Menyelesaikan Komplain Automatic Teller Mechine (ATM) pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang*. Skripsi Sarjana: Universitas Muhammadiyah Palembang, 2019.

#### **Referensi Internet:**

<http://ragamarti.blogspot.com/2018/06/pengertian-atm.html?m=1>

<http://www.2012forum.com/technology/pengertian-sejarah-fungsi-serta-perangkat-yang-ada-pada-atm/>