



KONTRIBUSI CUSTOMER SERVICE DALAM MENGATASI KELUHAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PT. BANK SUMUT SYARIAH KANTOR CABANG MEDAN KATAMSO

Ramdanil Fajar¹, Atika²

^{1,2}Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

e-mail : ramdanilfajarfajar@gmail.com¹, atika@uinsu.ac.id²

Abstract

In banking, frontliner officers are required to be able to provide good service and must provide satisfaction for customers. Customer satisfaction is a top priority in this study because currently the level of competition is getting tougher among Islamic banks in Medan Katamso. The main thing that must be done by Bank Sumut Syariah Medan Katamso Branch Office in order to be able to retain loyal customers, the banking sector must be able to provide good service for the problems faced by each of its customers regardless of the customer's social status. The technique used in this research is qualitative by using descriptive analysis. Whereas in this study using the formulation of the problem, among others, how is the contribution of Customer Service in overcoming complaints to increase customer satisfaction at Bank Sumut Syariah Medan Katamso Branch Office? Constraints faced by Customer Service in handling customer complaints? and the purpose of this research is to describe the contribution of Customer Service, besides that the writer also wants to know the obstacles faced by customers and how the solutions provided by Customer Service at Bank Sumut Syariah Medan Katamso Branch Office for the problems faced by customers so that they can make customers stay loyal. While the object of this research is customer complaints. Here the researcher goes directly to the field to conduct observations, interviews and documentation of the data that researchers need to find out how the process of handling customer complaints at Bank Sumut Syariah Medan Katamso Branch Office with the theory in principle is the same, namely the same - the same to solve problems faced by customers. The results in this study indicate that the Bank of North Sumatra Syariah Medan Katamso Branch Office in solving the problems experienced by customers is by using data reduction analysis techniques, presenting data and drawing conclusions and after conducting research the customer service can solve the problem by cross selling to customers, so that customers are clearer about the problems they face and at the same time explain about the products owned by Bank Sumut Syariah Medan Katamso Branch Office.

Keywords: Customer Service, Pelayanan, Financing, Nasabah.

Abstrak

Dalam perbankan, petugas frontliner dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan harus memberikan kepuasan bagi nasabah. Kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama dalam penelitian ini karena saat ini tingkat persaingan yang semakin ketat di antara perbankan syariah yang ada di Medan Katamso. Hal utama yang harus dilakukan oleh Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Medan Katamso agar mampu mempertahankan nasabah yang loyal maka pihak perbankan harus mampu memberikan pelayanan yang baik atas masalah yang dihadapi oleh setiap nasabahnya tanpa harus memandang status sosial nasabah tersebut. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan analisis deskriptif. Sedangkan dalam penelitian ini menggunakan rumusan masalah antara lain bagaimana kontribusi Customer Service dalam mengatasi keluhan untuk meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Medan Katamso ? Kendala yang dihadapi oleh Customer Service dalam menangani keluhan nasabah? dan tujuan dalam penelitian ini adalah guna untuk mendiskripsikan mengenai kontribusi Customer Service, selain itu penulis juga

Received September 20, 2023; Revised Oktober 12, 2023; Accepted November 07, 2023

*Corresponding author, ramdanilfajarfajar@gmail.com

ingin mengetahui kendala yang dihadapi oleh nasabah dan bagaimana solusi yang diberikan Customer Service di Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Medan Katamso atas masalah yang di hadapi oleh nasabah sehingga dapat membuat nasabah menjada loyal. Sedangkan objek penelitian ini adalah keluhan nasabah. Disini peneliti terjun langsung ke lapangan untuk melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi terhadap data – data yang peneliti butuhkan untuk mengetahui bagaimana proses penanganan keluhan nasabah yang ada di Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Medan Katamso dengan teori pada prinsipnya adalah sama, yaitu sama – sama untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh nasabah. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pihak Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Medan Katamso ini dalam menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh nasabah adalah dengan menggunakan teknik analisis data reduksi, penyajian data dan menarik kesimpulan dan setelah dilakukan penelitian pihak customer service dapat menyelesaikan masalah dengan melakukan cross selling kepada nasabah, agar nasabah semakin jeles mengenai permasalahan yang dihadapi dan sekaligus menjelaskan mengenai produk yang dimiliki oleh pihak Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Medan Katamso.

Kata Kunci : Customer Sevice, Pelayanan, Nasabah.

LATAR BELAKANG

Perbankan syariah dalam istilah internasional dikenal dengan Islamic Banking atau dikenal dengan interest-free banking. Istilah yang menggunakan kata Islamic tidak lepas dari sistem yang diterapkan oleh perbankan syariah. Pada awalnya Perbankan syariah dikembangkan guna untuk merespon suatu kelompok ekonomi dan praktisi perbankan muslim yang mempunyai keinginan untuk mengkombinasikan pihak – pihak yang ingin tersedianya transaksi jasa keuangan dengan menerapkan nilai moral dan menggunakan prinsip – prinsip syariat islam yang ada dalam al-qur’an dan hadis. Sehingga dengan menerapkan nilai moral dan menggunakan prinsip – prinsip syariat islam pihak perbankan akan menjauhi dari yang namanya riba, gharar, dan maisir.

Pada era reformasi perbankan syariah mengalami perkembangan yang ditandai dengan disetujuinya Undang – Undang No. 10 Tahun 1998. Di dalam undang – undang tersebut mengatur mengenai bagaimana landasan hukum yang ada dalam bank syariah serta jenis usaha apa yang dapat dikelola dan diimplementasikan oleh pihak perbankan, undang – undang tersebut selain mengatur tentang perbankan syariah juga mengarahkan bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau pihak bank konvensional mengkonversikan secara total menjadi bank syariah sesuai prinsip syariat Perbankan syariah atau banyak dikenal oleh masyarakat dengan bank syariah merupakan suatu lembaga keuangan yang kegiatan operasional dan produk yang ditawarkan kepada nasabah sesuai dengan landasan Al-Qur’an dan Hadist.

2 Bisnis dalam pandangan syariah digunakan untuk memberikan sumbangan positif terhadap pencapaian yang di inginkan oleh masyarakat guna untuk meningkatkan pertumbuhan sosial dan ekonomi yang lebih baik dikalangan masyarakat baik dari masyarakat yang mempunyai bisnis kecil sampai dengan kalangan bisnis menengah atas. Dengan pertumbuhan bisnis yang lebih baik maka akan meningkatkn perekonomian

masyarakat sehingga nantinya akan menjadi lebih baik dari yang sebelumnya. Bank syariah harus mampu menerapkan prinsip syariah yang sesuai dengan ketentuannya dalam menjalankan setiap kegiatan yang ada di lingkungan kerja. salah satu cara untuk menjalankan kegiatan dengan baik adalah dengan menerapkan etika kerja dalam setiap kegiatan. Pihak bank syariah harus menekankan kepada setiap karyawan untuk melakukan pelayanan dengan sama kepada setiap nasabahnya tanpa harus membedakan antara nasabah yang baru dengan nasabah yang lama dengan cara menerapkan sikap amanah (dapat dipercaya) dan Shiddiq (benar) sehingga semua nasabah dapat mempercayakan setiap transaksi yang dilakukan di bank syariah. Dengan setiap karyawan mampu menerapkan sikap amanah dan shiddiq sehingga dapat mencerminkan suatu konsep integritas yang baik. Selain itu setiap karyawan Bank Syariah harus mempunyai skill dan professional yang baik dalam melakukan kegiatan yang harus dikerjakan utamanya pada pengoprasian komputer dan harus mampu melakukan setiap tugas yang diberikan kepada setiap karyawan utamanya untuk tugas secara team-work. Dengan pemberian tugas team-work maka setiap karyawan harus mampu memberikan informasi secara merata kepada teamnya sehingga nantinya tidak akan ada kesimpangsiuran informasi antara satu dengan yang lain.

Disamping itu cara berpakaian dan tingkah laku setiap karyawan tidak kalah penting karena itu merupakan cerminan dari diri mereka yang bekerja di sebuah lembaga keuangan yang berlatar belakang Islam sehingga cara berpenampilan juga harus diperhatikan dengan baik oleh setiap karyawan. Disisi lain saat melakukan pelayanan kepada nasabah setiap karyawan yang ada di bank syariah harus menjaga akhlaknya dengan baik mulai dari satpam, Customer Service , Teller , dan Marketing dengan cara melakukan senyum, salam, dan sapa kepada setiap bertemu dengan nasabah sehingga nasabah akan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan. Pihak bank syariah tidak hanya memperhatikan bagaimana para karyawannya untuk melakukan pelayanan yang baik kepada setiap nasabahnya namun mereka juga akan merencanakan secara makismal langkah apa yang akan dilakukan agar nasabah tertarik dengan produk yang dimiliki oleh bank syariah sehingga nasabah mampu mempercayakan untuk menyimpan dananya ke bank syariah tanpa mempunyai keraguan sedikitpun. Dengan bank syariah mampu menarik minat nasabah untuk menyimpan dananya maka pihak bank dapat mendapatkan target yang maksimal.

KAJIAN TEORI

3

A. Kepuasan Nasabah

Kepuasan (Satisfaction) secara bahasa berasal dari bahasa latin “Satis” yang memiliki arti cukup baik dan “facio” yang memiliki arti melakukan atau membuat sehingga secara etimologi kata (Satisfaction) memiliki definisi “Upaya Pemenuhan Sesuatu”.

Pelanggan/Nasabah adalah seseorang yang secara berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk. Secara umum, kepuasan pelanggan adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (perceived) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Oliver menyatakan kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian pelanggan atas barang atau jasa memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang tidak sesuai harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan pelanggan.

Ada beberapa Metode yang bisa dipergunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan. Philip Kotler mengemukakan 4 metode yang dapat dilakukan untuk mengukur pelanggan tersebut yaitu:

Sistem Keluhan dan Saran.

1. Metode ini memantau kepuasan pelanggan dengan cara memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan. Media yang digunakan dapat berupa kotak saran, kartu komentar dan saluran telepon bebas pulsa.
2. Survei Kepuasan Nasabah Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan banyak dilakukan dengan menggunakan metode survei dengan mengajukan pertanyaan kepada para nasabah melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari nasabah dan sekaligus memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap nasabah.
3. Pelanggan Bayangan Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan, kemudian pelanggan bayangan tersebut menyampaikan temuan temuannya mengenai kelemahan dan kekuatan dalam melayani pelanggan selain itu juga ia dapat mengamati atau menilai cara perusahaan dalam menangani setiap keluhan.
4. Analisa Pelanggan yang Hilang Yaitu perusahaan berusaha menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah beralih ke perusahaan pesaing, yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi tentang penyebab terjadinya hal tersebut.

B. Kontribusi

Kontribusi berasal dari bahasa Inggris yaitu contribute, contribution, maknanya adalah keikutsertaan, keterlibatan, melibatkan diri maupun sumbangan. Berarti dalam hal ini kontribusi dapat berupa materi atau tindakan. Hal yang bersifat materi misalnya seorang individu memberikan pinjaman terhadap pihak lain demi kebaikan bersama. Kontribusi dalam pengertian sebagai tindakan yaitu berupa perilaku yang dilakukan oleh individu yang kemudian memberikan dampak baik positif maupun negative terhadap pihak lain.

Kontribusi dapat diberikan dalam berbagai bidang yaitu pemikiran, kepemimpinan, profesionalisme, financial, dan lainnya.

Kontribusi berasal dari bahasa Inggris yaitu *contribute*, *contribution*, maknanya adalah keikutsertaan, keterlibatan, melibatkan diri maupun sumbangan. Berarti dalam hal ini kontribusi dapat berupa materi atau tindakan. Hal yang bersifat materi misalnya seorang individu memberikan pinjaman terhadap pihak lain demi kebaikan bersama. Kontribusi dalam pengertian sebagai tindakan yaitu berupa perilaku yang dilakukan oleh individu yang kemudian memberikan dampak baik positif maupun negative terhadap pihak lain. Kontribusi dapat diberikan dalam berbagai bidang yaitu pemikiran, kepemimpinan, profesionalisme, financial, dan lainnya.

Secara umum masyarakat mengartikan bahwa kontribusi sebagai sumbangsih atau sering dikenal dengan peran, atau keikutsertaan seseorang dalam suatu kegiatan tertentu. Ada banyak definisi kontribusi dari berbagai ahli. Mereka mengartikan bahwasannya kontribusi menurut sudut pandangnya masing – masing. Kontribusi tidak bisa diartikan hanya sebagai keikutsertaan seseorang secara formalitas saja, melainkan harus ada bukti nyata atau aksi nyata bahwa orang atau kelompok tersebut ikut membantu dan ikut turun tangan kelapangan untuk menyukkseskan suatu kegiatan tertentu. Bentuk kontribusi yang bisa diberikan oleh masyarakat harus sesuai dengan kapasitas atau kemampuan masing – masing orang tersebut. Individu atau kelompok bisa menyumbangkan pikiran, tenaga, dan materi demi mensukkseskan kegiatan yang direncanakan demi untuk mencapai tujuan bersama. Itulah pengertian dari kontribusi secara umum.

Dalam kamus Besar Basaha Indonesia dijelaskan bahwa kontribusi adalah uang uiran (kepada perkumpulan dan sebagainya) sumbangan. Jadi setiap orang dapat dikatakan berkontribusi apabila terlibat atau melibatkan diri pada suatu kegiatan baik dalam posisinya sebagai tim kerja maupun karena jabatan yang diembannya selaku individu. Kontribusi tersebut tidak berhenti pada satu jenis kegiatan atau aktivitas akan tetapi berkelanjutan meskipun tindakan yang dilakukan oleh individu tersebut beda dengan aktivitas yang dilakukan sebelumnya. Yandianto mengartikan “kontribusi sebagai sokongan berupa uang. Pengertian tersebut mengartikan bahwa kontribusi dalam ruang lingkup yang jauh lebih sempit lagi yaitu kontribusi sebagai bentuk bantuan yang dikeluarkan oleh individu atau kelompok dalam bentuk uang saja atau sokongan dana. Sama dengan pengertian kontribusi menurut Soejono Soekanto mengartikan kontribusi “sebagai bentuk iuran uang atau dana. Bantuan tenaga, bantuan pikiran, bantuan materi, dan segala macam bentuk bantuan yang kiranya dapat membantu suksesnya kegiatan pada suatu forum, perkumpulan dan lain sebagainya.

Berdasarkan kesimpulan diatas dapat diartikan bahwa pengertian kontribusi adalah bentuk bantuan nyata yang diberikan seseorang berupa uang, pikiran, materi,

tenaga, dan segala jenis bantuan yang sekiranya dapat membantu mensukseskan kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya untuk mencapai tujuan bersama.

C. Customer Service

Kata *customer service* berasal dari dua kata yaitu *Customer* yang berarti Pelanggan dan *Service* yang mengandung arti pelayanan. Menurut Waworuntu dalam bukunya yang berjudul *Dasar – Dasar Keeterampilan Melayani Nasabah Bank* menyebutkan istilah *customer service* diartikan sebagai pelayanan pelanggan. Pelayanan nasabah dapat diberikan oleh berbagai pihak baik *Customer Service*, Teller atau kasir. Namun istilah *customer service* digunakan secara khusus untuk dunia perbankan. Artinya memang ada bagian yang khusus melayani nasabah dengan nama *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 yang sangat penting dalam dunia perbankan tugas utama seorang *Customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan peranan bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa – jasa pelayanan maupun produk – produk bank. Sesuai dengan fungsinya, *customer service* diharapkan dapat melakukan *One Step Service* yang artinya nasabah cukup menghubungi bagian *customer* saja dalam berhubungan dengan bank. Selanjutnya *customer service* akan menjalankan atau mengerjakan kebutuhan nasabah tersebut dengan menghubungi bagaiannya yang terkait. Hal ini akan meningkatkan kepuasan nasabah karena merasa kepentingannya dilaksanakan dengan rasa penuh tanggung jawab dan tidak perlu berhubungan dengan banyak orang untuk memenuhi kebutuhannya. Dalam kedudukannya sebagai *centre and contact point* antara bank dengan nasabah, *customer service* harus mengetahui secara umum dan luas bentuk – bentuk pelayanan jasa dan produk bank dengan baik. Kesempatan berhubungan dengan nasabah yang cukup besar dapat dipergunakan secara efektif untuk menawarkan produk – produk bank lainnya dalam *cross selling*. Pekerjaan *customer service* dikategorikan sebagai pekerjaan pokok, karena melalui pekerjaan tersebut terdapat interaksi awal antara bank dengan nasabah atau konsumen perbankan untuk melakukan pembukaan rekening simpanan atau memperoleh informasi mengenai produk dan aktivitas tertentu bank. Pekerjaan *customer service* juga berkaitan dengan penerapan prinsip *kehati – hatian* dan manajemen risiko bank melalui penerapan *Know Your Customer (KYC)* dan *Anti Money Laundering*, pelaksanaan edukasi kepada nasabah agar nasabah memiliki pemahaman yang memadai mengenai produk atau aktivitas bank, pemeliharaan nasabah untuk menjamin kelangsungan usaha suatu bank, dan perlindungan terhadap hak dan

kepentingan nasabah dan konsumen perbankan, khususnya terkait dengan kerahasiaan data nasabah. Dengan demikian, apabila pekerjaan tersebut tidak ada, kegiatan bank akan sangat terganggu atau tidak terlaksana sebagaimana mestinya.

METODE PENELITIAN

Penelitian merupakan penerapan dari pendekatan ilmiah pada suatu pengkajian masalah dalam memperoleh informasi yang berguna dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, dimana penelitian kualitatif ini merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Lokasi penelitian pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan yang beralamat di Comp. Centrium No. 4 kel. 20159, Jl. Brigjend Katamso, A U R, Medan Maimun, Medan Kota, Sumatera Utara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kendala Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah

Dalam melakukan pelayanan Customer Service juga mendapati sebuah kendala baik itu kendala internal maupun kendala eksternal. Sehingga Customer Service harus mampu menangani kendala yang ada dengan tetap menjaga sikap dan perilaku yang baik kepada nasabah. Kendala yang dialami oleh Customer Service saat melakukan pelayanan kepada nasabah antara lain :

1. Kendala Internal

Kendala Internal yang dihadapi Customer Service Bank Sumut Syariah Medan KC Medan Katamso saat mengatasi keluhan nasabah adalah berasal dari sistem yang ada di perbankan, sehingga tidak semua masalah yang dialami oleh nasabah dapat diselesaikan saat itu juga melainkan ada masalah yang masa kerjanya 5 hari kerja karena berhubungan dengan sistem yang ada di perbankan dan kantor pusat Bank Sumut Syariah Medan.

2. Kendala Eksternal

Kendala Eksternal yang dihadapi Customer Service Bank Sumut Syariah Medan KC Medan Katamso saat mengatasi keluhan nasabah adalah saat Customer Service melayani nasabah yang mempunyai masalah dengan transaksinya namun saat dijelaskan nasabah merasa kebingungan sehingga Customer Service harus mengulangi beberapa kali agar nasabah tersebut mengerti atas penyelesaian masalah yang sedang dihadapinya.

B. Kontribusi Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Sumut Syariah Medan Kantor Cabang Medan Katamso

Customer service dalam memberikan solusi atas masalah yang dimiliki oleh nasabah dengan cara yang berbeda – beda karena cara penanganan setiap masalah juga berbeda. Dalam melakukan penanganan komplain nasabah, Customer Service Bank Sumut Syariah Medan KC Medan Katamso, juga mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan oleh pihak yang berwenang dan wajib dilaksanakan oleh seluruh anggota dibawah pihak yang membuat SOP tersebut. menurut Ibu Lisawatul Muawanah (Customer Service), ada mekanisme yang harus diterapkan dalam penanganan komplain yang dilakukan oleh nasabah sehingga nantinya nasabah akan merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan. Adapun Tahap – tahap yang dapat dilakukan oleh customer service antara lain :

1. Good Will

Dalam menerima keluhan dari nasabah pimpinan Bank Sumut Syariah KC Medan Katamso akan menerima complaint dari nasabah dengan baik dan selanjutnya Customer service melakukan koordinasi dengan pihak pimpinan agar dalam mengambil keputusan tidak terjadi kesalahan dan penanganan masalah sesuai dengan permasalahan yang sedang dihadapi oleh nasabah. Dengan pihak customer service menangani masalah nasabah dengan baik dan tepat sesuai harapan nasabah maka nantinya nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Sumut Syariah Medan KC Medan Katamso. saat nasabah mempunyai perasaan puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Sumut Syariah Medan KC Medan Katamso maka nasabah akan menjadi loyal dan mempercayakan dana yang dimiliki ke Bank Sumut Syariah Medan KC Medan Katamso.

2. Mekanisme

Di Bank Sumut Syariah Medan KC Medan Katamso dalam melakukan pelayanan complaint kepada nasabah pihak bank mempunyai alur atau prosedur yang harus diterapkan antara lain :

- a. Melakukan standar dalam mengawali layanan, yaitu Customer Service menyambut nasabah yang datang dengan mengucapkan salam dan tersenyum.
- b. Mendengarkan keluhan nasabah dengan penuh perhatian, artinya saat nasabah sedang mengungkapkan rasa kecewanya maka dengarkan dengan menunjukkan wajah yang penuh perhathian.
- c. Mengucapkan kalimat yang menyatakan empati. Setelah nasabah sudah selesai mengungkapkan keluhannya, seorang customer service harus mengucapkan kalimat – kalimat yang menunjukkan

rasa empatinya kepada nasabah, seperti permintaan maaf dan tetap dengan menunjukkan wajah yang penuh perhatian.

- d. Menanyakan kronologi permasalahan kepada nasabah, disini berarti customer service mengkonfirmasi bagaimana permasalahan tersebut terjadi. Meminta dan menggali informasi lebih detail agar keluhan yang sudah disampaikan nasabah jelas dan nantinya tidak terjadi salah pengertian.
- e. Verifikasi data dan cek transaksi nasabah. Setelah masalah sudah dikonfirmasi dan sudah digali lebih dalam oleh customer service, maka langkah selanjutnya adalah meminta data nasabah untuk diverifikasi seperti : identitas nasabah, kartu ATM, bukti transaksi.
- f. Memberikan solusi kepada nasabah. Yaitu customer service memberikan penjelasan dan penyelesaian atas masalah yang terjadi, dengan pelan dan penuh perhatian serta dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah.
- g. Service Recovery, selanjutnya adalah service recovery yaitu solusi alternatif dengan melakukan 3M (Menginformasikan, menjelaskan, dan mendorong).
- h. Setelah nasabah diberikan solusi dan penjelasan mengenai keluhannya, maka langkah selanjutnya adalah mengarahkan nasabah untuk mengisi Form Pengaduan Nasabah. Karena semua bentuk pengaduan nasabah wajib tercatat dalam Form Pengaduan Nasabah dan Complaint Manajemen System atau customer service bisa langsung mengisi melalui sistem.
- i. Terakhir adalah lakukan standar mengakhiri layanan. Tentunya tetap dengan wajah yang penuh perhatian dan tersenyum kepada nasabah. Ucapkan terima kasih dan permohonan maaf.

Untuk mempelajari bagaimana riil-nya prosedur Handling Customer Complaint di Bank Sumut Syariah Medan KC Medan Katamso, dibawah ini terdapat kasus sekaligus penanganan yang sudah berhasil diselesaikan oleh Customer Service Bank Sumut Syariah Medan KC Medan Katamso, antara lain:

Kasus 1:

Nasabah datang kepada customer service untuk menanyakan bahwa nasabah telah menarik uang tunai melalui ATM sejumlah Rp. 3000,00 saldo nasabah berkurang namun uangnya tidak keluar dari mesin ATM.

Penanganan pengaduan :

9

- a) Customer service menyambut nasabah yang datang dengan mengucapkan salam dan tersenyum.
- b) Setelah mempersilahkan nasabah duduk, selanjutnya customer service mendengarkan keluhan yang nasabah ungkapkan dengan penuh perhatian.

- c) Selama nasabah mengungkapkan keluhannya, ucapkan maaf sebagai tanda empati
- d) Setelah nasabah selesai mengungkapkan masalahnya, maka customer service mengkonfirmasi masalah dan menggali kronologis kejadian kepada nasabah. Meminta informasi kepada nasabah secara detail antara lain : buku tabungan dan keterangan yang ada di layar ATM.
- e) Selanjutnya adalah meminta dokumen nasabah dan bukti pendukung seperti : identitas nasabah/KTP, kartu ATM dan buku tabungan, serta bukti transaksi.
- f) Customer service akan melakukan pengecekan pada sistem dan menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabah
- g) Jika masalah sudah selesai maka customer service akan menanyakan apakah ada yang bisa dibantu lagi?
- h) Jika tidak ada maka customer service mengucapkan salam dan terima kasih.

3. Infrastruktur

Fasilitas yang diberikan oleh pihak Bank Sumut Syariah Medan KC Medan Katamso adalah berupa call center jika nasabah tidak bisa datang langsung ke Bank. Sedangkan untuk tim pengelola pengaduan pihak Bank Sumut Syariah Medan KC Medan Katamso langsung di kelola oleh Customer Service, karena di Bank Sumut Syariah Medan KC Medan Katamso belum mempunyai tim khusus dalam penanganan pengaduan nasabah.

4. Attitude

Dalam melakukan pelayanan kepada nasabah customer service Bank Sumut Syariah KC Medan Katamso selalu menjaga sikap kepada setiap nasabah tanpa membedakan antara nasabah lama dengan nasabah baru. Pelayanan yang diberikan customer service Bank Sumut Syariah Medan KC Medan Katamso sesuai dengan standar sikap yang telah di tentukan oleh kantor pusat Bank Sumut Syariah Medan KC Medan Katamso.

KESIMPULAN DAN SARAN

Seorang customer service harus bisa menjadi seorang konsultan bagi nasabahnya karena setiap nasabah yang datang ke customer service akan menanyakan mengenai masalah yang sedang dihadapinya sehingga customer service harus mengetahui bagaimana tahapan yang harus dilakukan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabah dengan cepat dan tepat tanpa nasabah harus menunggu lama. Sedangkan saat customer service sedang menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabah customer service juga

sering mendapatkan kendala baik dari internal perbankan yang berasal dari sistem yang dimiliki oleh pihak perbankan sedangkan kendala yang berasal dari eksternal berasal dari pihak nasabah sendiri karena nasabah kurang mengerti atau kurang memahami mengenai penjelasan dari customer service. Pemberian solusi atas masalah yang dihadapi oleh nasabah akan diberikan oleh customer service dengan cepat dan tepat sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak perbankan sesuai dengan jenis permasalahan.

Dalam penelitian ini tentunya masih banyak kekurangan, oleh karena itu demi menyempurnakan hasil penelitian yang lebih baik perlu diadanya penelitian lebih lanjut sebagai upaya untuk memajukan perkembangan perbankan khususnya dalam bidang penanganan complain untuk meningkatkan kepuasan nasabah, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Lembaga Perbankan

Penanganan complaint yang dilakukan oleh nasabah perlu didengarkan dengan baik dan diselesaikan dengan cepat dan tepat sehingga nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, sehingga nantinya nasabah akan tetap loyal kepada bank.

2. Bagi Customer Service

Diharapkan customer service mampu menguasai jenis permasalahan yang sering terjadi pada nasabah sehingga nantinya customer service dapat memberikan solusi dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat agar nasabah menjadi loyal kepada perbankan.

3. Bagi Nasabah

Diharapkan nasabah sebelum memutuskan untuk menjadi nasabah perbankan syariah mereka sudah mengetahui apa itu perbankan syariah dan mengetahui bagaimana sistem kerja yang ada di perbankan syariah.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya agar dapat memperluas teori mengenai complain, sehingga nantinya dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perbankan baik konvensional maupun syariah untuk menangani complain nasabah dan diharapkan peneliti selanjutnya agar mengaji judul ini dengan menggunakan variable yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, M. Syafi'i. 2001. Bank Syariah Dari Teori ke Praktik. Jakarta: Gema Insani.
- Arief, Mts.. 2007. Pemasaran Jasa dan Kualitas Layanan. Jakarta: Bayu Media Publishing.
- Arif, M. Nur Rianto Al. 2010. Dasar – Dasar Pemasaran Bank Syariah. Bandung : Alfabeta.
- Arifin, Imamul. 2007. Membuka Cakrawala Ekonomi. Jakarta : Setia Purna Inves.
- Darsono, Ali Sakit dan Ascarya Dkk. 2017. Perbankan Syariah Di Indonesia. Depok:rajawali pres.

- Departemen Agama Republik Indonesia. 2002. Al Quran dan Terjemahnya. Surabaya : Duta Ilmu
- Departemen Agama Republik Indonesia,. 2006. Al-Quran dan Terjemah. Jakarta : Lajnah Pentashin Mushaf al quran.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2003. Kamus Besar Bahasa Indoneisa. Jakarta : Balai Pustaka.
- Ellawati, Yulia. 2019. Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. BPRS SAFIR BENGKULU.
- Engel, James F. et.al. 1992. Perilaku Konsumen, ahli Bahasa FX Budiyanto,. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Fernandes, Yolanda Darma dan Doni Marlius. 2018. Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatra Barat Cabang Utama Padang. Sumatra : Akademi Keuangan dan Perbankan Padang.
- Hariyanti, Puji dan Rahmy Utami,. 2013. Pengaruh aktivitas Customer Service dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Riau Kepri Capem Panan Pekanbaru. Jurnal Komuniaksi, ISSN 1907-898X. Vol. 8. No. 1.
- Hutabalian, Yuniarta H. dan Johnny Samuel Kalangi. 2015. Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK Unit Politeknik, jurnal : Acta Diurna, Vol. IV. No. 3.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. Mengelola Kualitas Layanan Perbankan,. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Imelda, Sri. 2017. Kualitas Pelayanan Customer Service dan loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Unit Veteran Banjarmasin). Banjarmasin : Politeknik Negeri Banjarmasin. Vol. 17. No. 2.
- Irawan, Hendy. 2004. Kepuasan Pelayanan Jasa. Jakarta : Erlangga.
- Islami, Nouvalia Putri. 2018. Peran Customer Service Dalam Menagtasi Komplain Kartu ATM Nasabah pada Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep. Surabaya : STIEP.
- Kamsil, C.S.T dkk. 2002. Pokok – Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia. Jakarta : Sinar Grafika. Cet. Ke-1.
- Kasmir. 2005. Pemasaran Bank. Jakarta : Kencana.
- Kasmir. 2005. Etika Customer Service. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Karim, Adiwarmarman A.. 2010. Bank Islam. Jakarta : PT. Grafindo Persada.
- Karim, Adiwarmarman A. 2004. Bank Islam : Analisis Fiqh dan Keuangan. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Kitab az-Zuhud war-Raqaiq. No. 5245.
- Kotler, Philip. 2000. Marketing Manajem : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol. New Jersey : Prentice Hall.
- Moleong, Lexy J.. 2010. Metode Penelitian KUalitatif. Ed. Rev., Jakarta : PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad. 2015. Manajemen Dana Bank Syariah. Jakarta : Rajawali Pres
- Muljono, Djoko. 2015. Perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah. Yogyakarta : ANDI.
- Muhammad. 2014. Manajemen Keuangan Syariah. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.