

**UPAYA PENANGANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP
KOMPLAIN NASABAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA
KANTOR CABANG KOTA JAMBI**

**CUSTOMER SERVICE HANDLING EFFORTS OF CUSTOMER
COMPLAINTS AT BANK MUAMALAT INDONESIA JAMBI
CITY BRANCH OFFICE**

Nana Alvya¹, Putri Apria Ningsih², Muhamad Subhan³

UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Jl. Jambi-Ma. Bulian KM. 16 Simp. Sei Duren-Jambi 36363

Telp/Fax. (0741) 533187-58118

Website: febi.uinjambi.ac.id

Email: alvyana28@gmail.com

Abstract: *The purpose of this research was to determine customer service handling efforts towards customer complaints at Bank Muamalat Indonesia Jambi City Branch Office. This research is qualitative research. The data collection technique in this research uses observation, interview and documentation techniques. The results of this research explain that the handling efforts carried out by customer service regarding customer complaints at the Bank Muamalat Indonesia Jambi City branch office are in accordance with the standard operating procedures (SOP) at Bank Muamalat and customer perceptions regarding the quality of service provided by customer service at Bank Muamalat Indonesia Jambi City Branch Office is seen from 5 service quality indicators such as physical evidence, reliability indicators, responsiveness indicators, guarantee and certainty indicators, and empathy indicators. At Bank Muamalat Indonesia Jambi City Branch Office, the perception of customer service quality is positive.*

Keywords: *Complaints, Handling, Service, Perception and Customer Service.*

Abstrak: Tujuan dilakukan penelitian ini untuk mengetahui upaya penanganan *customer service* terhadap komplain nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kota Jambi. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa upaya penanganan yang dilakukan *customer service* terhadap komplain nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kota Jambi sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ada di Bank Muamalat tersebut dan persepsi nasabah tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh *customer service* pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kota Jambi dilihat dari 5 indikator kualitas pelayanan seperti bukti fisik, indikator kehandalan, indikator daya tanggap, indikator jaminan dan kepastian, serta indikator empati. Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kota Jambi, tentang persepsi kualitas pelayanan *customer service* bersifat positif.

Kata kunci: Keluhan, Penanganan, Layanan, Persepsi dan Customer Service.

PENDAHULUAN

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

Dalam industri perbankan setiap nasabah pasti memiliki kriteria sendiri-sendiri dalam menentukan bank mana yang diinginkannya. Ada nasabah yang menginginkan suatu perbankan yang bisa memberikan bagi hasil yang tinggi juga terjamin keamanannya, ada pula nasabah yang menginginkan layanan yang lebih cepat, efisien, nyaman dan kemudahan dalam mengakses, kapan dan dimanapun mereka berada. Dengan adanya perbedaan suatu kriteria pemilihan bank oleh nasabah ini, maka perbankan khususnya Bank Muamalat dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan layanan dan melakukan inovasi terus-menerus.²

Layanan yang diberikan oleh pihak Bank Muamalat harus berlandaskan etika, siapapun yang datang akan dilayani dengan sebaik mungkin. Dapat memberikan solusi, harus menimbulkan rasa aman dan

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

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

nyaman, menguntungkan bagi seorang nasabah dan juga pihak bank, serta senantiasa memberikan layanan yang baik dan konsisten dengan mengacu pada *sevice level* dan *standard operating procedur*, khususnya pelayanan yang dilakukan *customer service*.³

Customer service adalah orang yang lebih banyak menerima keluhan dari nasabah serta komplain dari nasabah. Selain itu, *customer service* juga yang selalu berinteraksi terhadap para nasabah terutama mengenai produk-produk perbankan. Jadi *customer service* harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik dan semaksimal mungkin, agar nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan dan lebih loyal lagi terhadap bank tersebut. *Customer service* sendiri diibaratkan sebagai jantungnya sebuah perusahaan terutama pada perbankan. *Customer service* bertugas melayani, memberikan informasi terkait produk-produk bank dan fasilitas yang bisa dimiliki oleh nasabah bank tersebut serta menjalin silaturahmi yang baik dari segi pelayanannya.

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja memenuhi harapan, maka konsumen puas. Jika kinerja dibawah harapan, maka konsumen tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka konsumen amat puas atau senang.⁴

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

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

⁴ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas (Jakarta: Prenhallindo, 2008), 139.

93 | Nana Alvy¹, Putri Apria Ningsih², Muhamad Subhan³

Bank muamalat adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa keuangan. Bank Muamalat dalam menjalankan usahanya memiliki fungsi sebagai penggerak dan pendorong laju perbankan yang bertugas melayani masyarakat dengan dapat memberikan pelayanan yang maksimal agar nasabahnya dapat merasa puas atas layanan yang diberikan oleh pihak Bank Muamalat Indonesia, karena apabila nasabah merasa tidak mendapatkan pelayanan yang baik saat menyampaikan keluhannya, maka nasabah akan mudah pindah ke bank lain yang dianggap mampu memberikan layanan terhadap komplain dengan baik.

Keluhan nasabah kepada pihak Bank Muamalat Indonesia berupa pelayanan yang kurang memuaskan seperti terjadinya kartu atm tertelan, kartu atm terblokir, dan mesin atm yang tidak berfungsi. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Upaya Penanganan Customer Service Terhadap Komplain Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kota Jambi”**.

KAJIAN PUSTAKA

A. Upaya Penanganan

Menurut Tim Penyusun Departemen Pendidikan Nasional (2008), upaya adalah usaha, akal atau ikhtiar untuk mencapai suatu maksud, mencegah persoalan, mencari jalan keluar dan sebagainya. Dapat disimpulkan upaya adalah suatu usaha yang dilakukan dengan maksud tertentu agar semua permasalahan yang ada dapat terselesaikan dengan baik dan dapat mencapai tujuan yang di harapkan.

Upaya adalah usaha untuk menyampaikan maksud akal dan ikhtiar. Upaya adalah segala sesuatu yang bersifat mengusahakan terhadap sesuatu hal supaya dapat lebih berdayaguna dan berhasil guna sesuai dengan yang dimaksud, tujuan dan fungsi serta manfaat suatu hal tersebut dilaksanakan. Upaya sangat berkaitan erat dengan penggunaan sarana dan prasarana dalam

menunjang kegiatan tersebut, agar berhasil maka digunakanlah suatu cara, metode dan alat penunjang lainnya.⁵

Menurut Soeharto (2002), upaya adalah aspek yang dinamis dalam kedudukan (status) terhadap sesuatu, apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu upaya sedangkan menurut Soekanto (2001), upaya dijelaskan sebagai usaha (syarat) suatu cara, juga dapat dimaksud sebagai suatu kegiatan yang dilakukan secara sistematis, terencana, terarah untuk menjaga suatu hal agar tidak meluas atau timbul.

Surayin (2001), mengungkapkan bahwa upaya merupakan usaha, akal, iktiar (untuk mencapai suatu maksud). Dalam setiap upaya yang dilakukan oleh seseorang bertujuan untuk menjegah suatu yang dianggap tidak diperlukan atau mengganggu agar bisa dicarikan jalan keluarnya. Jenis-jenis upaya yaitu:

1. Upaya preventif memiliki konotasi yaitu suatu masalah atau suatu hal yang berusaha untuk dicegah.
2. Upaya preservatif yaitu memelihara atau mempertahankan kondisi yang telah kondusif atau baik, jangan sampai terjadi keadaan yang tidak baik.
3. Upaya kuratif adalah upaya yang bertujuan untuk membimbing seseorang kembali kepada jalurnya yang semula, dari yang mulanya menjadi seseorang bermasalah menjadi seseorang yang bisa menyelesaikan masalah dan terbebas dari masalah.
4. Upaya adaptasi adalah upaya yang berusaha untuk membantu terciptanya penyesuaian antara seseorang dan lingkungannya sehingga dapat timbul kesesuaian antara pribadi seseorang dan lingkungannya.

Dari kesimpulan diatas bahwa upaya merupakan suatu usaha terhadap suatu hal supaya dapat lebih berdaya guna dan berhasil guna sesuai

⁵ Purwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka. 2006.

dengan maksud, tujuan dan fungsi serta manfaat suatu hal tersebut dilaksanakan.

Menurut Sugono (2003), penanganan adalah proses, cara, perbuatan menangani, sedangkan menangani adalah mengatur atau menata muatan dikapal. Jadi penanganan adalah suatu cara yang ditempuh untuk menangani suatu kegiatan menjadi lebih baik.

B. Customer Service

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*.⁶ Seperti kita ketahui bahwa sebagai lembaga keuangan, bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit), serta jasa-jasa keuangan lainnya. Bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya karena tanpa kepercayaan masyarakat, mustahil bank dapat hidup dan berkembang.

Customer service merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank. Sesuai dengan fungsinya, *customer service* diharapkan dapat melakukan “*one stop service*”, artinya nasabah cukup menghubungi bagian *customer service* saja dalam berhubungan dengan bank. Selanjutnya *customer service* akan menjelaskan ataupun mengerjakan kebutuhan nasabah tersebut dengan menghubungi bagian 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

⁶ Kasmir, Etika Customer Service. (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005), 179.

kedudukannya sebagai *centre and contact point* antara bank dengan nasabah, *customer service* haruslah 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 rangka *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 atau aktivitas tertentu bank.⁷

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

Sebelum melakukan tugas-tugasnya di bank, *customer service* harus mengetahui fungsi, tugas, dan tanggung jawab yang diberikan atau dipercayakan kepadanya. Pengetahuan tentang fungsi, tugas, dan tanggung jawab sangat penting untuk memberikan jaminan kepada nasabah bahwa nasabah ditangani oleh pihak yang kompeten dan dapat dipercaya sehingga nasabah memperoleh layanan terbaik. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-

⁷ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 64-65.

baiknya. Kemudian *customer service* harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah.⁸

Dalam praktiknya fungsi *customer service* adalah memberikan jasa pelayanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung keluhan nasabah, *cross selling*, dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul.

Tabel 1.1 Tugas *customer service* di Lembaga Keuangan

Jenis Tugas	Detail Rincian Tugas
1. Pembukuan, Pemeliharaan dan Penutupan Rekening.	• Menerima permohonan pembukuan/pengkinian data nasabah/penutupan rekening, serta pemberian/pencabutan fasilitas. • Memeriksa kelengkapan dan kebenaran pengisian formulir. • Mengadministrasikan data <i>customer</i> dan pembukuan rekening. • Menyerahkan bukti kepemilikan rekening, kartu yang terkait rekening, bilyet deposito kepada nasabah. • Menerima permintaan pembayaran bunga deposito. • Melakukan aktivasi PIN dari kartu yang terkait dengan rekening dan telah diserahterimakan dengan nasabah.

⁸ Ibid, 65.

2. Pelayanan Informasi	• Memberikan penjelasan/ informasi kepada nasabah mengenai: 1. Produk dan jasa bank. 2. Cara pengisian formulir-formulir transaksi bank. 3. Kurs transaksi, tingkat suku bunga yang berlaku hari ini, serta biaya administrasi. • “Cross Selling” produk dan jasa bank.
3. Pelayanan Keluhan	Menerima keluhan nasabah, mencatat/mengadministrasikan, meneruskan, dan memonitor ke unit kerja terkait, serta menginformasikan penyelesaian keluhan ke nasabah.
4. Pelayanan Administrasi	• Mengarahkan nasabah ketempat yang sesuai dengan tujuannya. • Melayani nasabah untuk : 1. Pertanyaan saldo dan mutasi rekening. 2. Pengambilan Rekening Koran, Nota Kredit, Nota Debet, buku cek/BG, SP Deposito, Counter Cek, Surat Keterangan Penolakan dan Tolakan Inkaso. • Melakukan pencetakan buku tabungan. • Memproses permohonan dan pencabutan status blokir, stop bayar, buku hilang.

5. Pekerjaan Administrasi	• Menyiapkan dan mengelola buku tabungan. • Memonitor persediaan brosur dan slip transaksi. • Menyimpan kartu yang terkait dengan rekening yang telah dicetak untuk diserahkan kepada nasabah.
6. Pelayanan Solusi	• Mengali kebutuhan nasabah/calon nasabah. • Memberikan informasi tentang solusi/layanan kebutuhan nasabah/calon nasabah. • Meneruskan kebutuhan kredit atau investasi kepada unit terkait dengan memastikan proses layanan nasabah berjalan dengan baik • Memproses layanan non kredit, baik secara langsung maupun melalui unit lainnya.

C. Komplain Nasabah

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

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

sebuah produk atau jasa. Setiap konsumen yang merasa tidak puas terhadap kinerja karyawan suatu perusahaan jasa atau bank akan beraksi dengan tindakan yang berbeda-beda, ada yang mendiamkan saja dan ada pula yang melakukan komplain. Keluhan yang disampaikan berkenaan dengan adanya ketidakpuasan dikelompokkan menjadi tiga kategori yaitu: *Voice Response*, *Private Response*, *Third-Party Response*.⁹

Keluhan muncul karena adanya perbedaan persepsi dan harapan pengguna layanan dengan pelayanan yang diberikan, sehingga apa yang diharapkan pengguna layanan kurang sesuai atau tidak diberikan oleh pemberi layanan. Dalam perbankan, keluhan disebabkan oleh adanya kerugian finansial pada seorang nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank. Keluhan pelanggan dapat dikategorikan menjadi empat macam, yaitu *Mechanical Complaint* (Keluhan Mekanikal), *Attitudinal Complaint* (Keluhan akibat sikap karyawan perusahaan), *Service Related Complaint* (Keluhan berkaitan dengan pelayanan) dan *Unusual Complaint* (Keluhan yang aneh).¹⁰

D. Metode Penyampaian Komplain dan Upaya Penanganan Komplain

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

a) Telepon

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

⁹ Khalid. "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Unit Mapane". Jurnal Ilmiah Administrasi. No 1. Vol 11. 2018.

¹⁰ M.Nur Rianto Al- Arif, Dasar – dasar Pemasaran Bank Syariah, , (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2004), 200.

b) SMS

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

c) Faximile

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

d) Surat Pos

Komplain dapat pula disampaikan melalui surat yang dikirim melalui petugas pos. Bahkan dalam perkembangannya penyampaian pesan keluhan juga dapat disampaikan melalui alamat kotak pos yang dipublikasikan melalui media massa.

e) Email atau Media Pengaduan Online

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

f) Kontak Langsung

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

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penulisan penelitian ini merujuk pada Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Berbasis Teknologi Informasi UIN STS Jambi tanpa mengabaikan buku-buku metodologi lainnya. Metode penelitian dalam buku tersebut mencakup beberapa bagian yakni metode dan jenis penelitian, lokasi dan objek penelitian, jenis penelitian dan sumber data, teknik pengumpulan data, metode pengecekan keabsahan data, metode analisis data.¹¹

Berdasarkan judul yang diangkat oleh peneliti maka pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Menurut David Williams menulis bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data dari suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah. Sedangkan Bogdan dan Taylor mendefinisikan metodologi kealitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.¹²

Penggunaan pendekatan kualitatif ini antara lain didasarkan pada pertimbangan bahwa dengan pendekatan ini dapat membantu peneliti dengan menjelaskan kenyataan-kenyataan yang dihadapi di lapangan juga dapat membantu peneliti berinteraksi langsung dengan subjek penelitian tentang upaya penanganan *customer service* terhadap komplain nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kota Jambi.

Analisis data pada penelitian kualitatif pada dasarnya dilakukan sejak memasuki lapangan, selama dilapangan dan setelah selesai lapangan. Maka yang dimaksud dengan analisis data adalah proses penyederhanaan data dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan di pahami. Sumber data yang

¹¹ Tim penyusun, Penulisan Karya Ilmiah Berbasis Teknologi Informasi (Jambi: UIN STS Jambi 2023)

¹² Supardi, Metodologi penelitian ekonomi dan bisnis, 3.

digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan skunder. Adapun teknik pengumpulan data yaitu dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode Analisis Deskriptif. Analisis deskriptif bertujuan untuk memberikan deskripsi atau gambaran mengenai subjek penelitian berdasarkan data dan variabel yang diperoleh dari subjek yang diteliti. Analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.¹³

PEMBAHASAN DAN HASIL

1. Upaya Penanganan yang dilakukan Customer Service dalam mengatasi komplain nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kota Jambi

Dalam menyelesaikan komplain nasabah, ada langkah-langkah atau upaya penanganan yang harus dilakukan oleh *customer service*. Langkah-langkah menyelesaikan komplain nasabah:

- a. Melakukan standar mengawali layanan, yaitu *customer service* menyambut nasabah yang datang dengan mengucapkan salam dan tersenyum.
- b. Mendengarkan keluhan nasabah dengan penuh perhatian, artinya saat nasabah sedang mengungkapkan rasa kecewanya, maka dengarkan dengan menunjukkan wajah yang penuh perhatian.
- c. Mengucapkan kalimat yang menyatakan empati. Setelah nasabah sudah selesai mengungkapkan keluhannya, seorang *customer service* harus mengucapkan kalimat-kalimat yang menunjukkan rasa.
- d. Empatinya kepada nasabah, seperti permintaan maaf dan dengan menunjukkan wajah yang penuh perhatian.
- e. Menanyakan kronologis permasalahan kepada nasabah, disini berarti

¹³ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, (Bandung: Alfabeta, 2011), 147.

customer service mengkonfirmasi bagaimana permasalahan tersebut terjadi. Meminta dan menggali informasi lebih detail agar keluhan yang sudah disampaikan nasabah, tidak salah pengertian.

- f. Verifikasi data dan cek transaksi nasabah. Setelah masalah sudah dikonfirmasi dan sudah digali lebih dalam oleh *customer service*, maka langkah selanjutnya adalah meminta data nasabah untuk diverifikasi seperti: identitas nasabah, kartu atm, dan bukti transaksi.
- g. Memberikan solusi kepada nasabah, yaitu *customer service* memberikan penjelasan dan penyelesaian atas masalah yang terjadi dengan pelan dan penuh perhatian serta dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah.
- h. *Service recovery*, selanjutnya adalah berikan *service recovery* yaitu solusi alternatif dengan melakukan 3M (Menginformasikan, Menjelaskan, dan Mendorong).
- i. Setelah nasabah diberikan solusi dan penjelasan mengenai keluhannya, maka langkah selanjutnya adalah mengarahkan nasabah untuk mengisi formulir pengaduan nasabah karena semua bentuk pengaduan nasabah wajib tercatat dalam formulir pengaduan nasabah dan *complaint managemen system*.
- j. Terakhir adalah lakukan standar mengakhiri layanan. Tentunya tetap dengan wajah yang penuh perhatian dan tersenyum kepada nasabah. Ucapkan maaf dan terima kasih

Menyelesaikan suatu komplain atau keluhan nasabah tidak terlepas dari standar layanan yang berlaku di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kota Jambi. Dengan adanya standar layanan yang sesuai prosedur akan memberikan kemudahan dalam menjalankan tugas atau pekerjaan dengan kualitas kerja yang lebih baik.

2. Persepsi Nasabah tentang kualitas layanan yang diberikan oleh customer service Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kota Jambi

Persepsi merupakan cara pandang manusia dalam menyimpulkan suatu aktifitas yang diterima melalui pengindraan menjadi suatu informasi yang bermakna. Persepsi antara individu satu dengan yang lain berbeda-beda terhadap suatu aktifitas atau objek yang ia terima melalui pengindraan tersebut. Persepsi nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kota Jambi tentang kualitas pelayanan bank dipahami sebagai cara pandangan atau penilaian yang dilakukan secara subjektif mengenai kualitas pelayanan Bank Muamalat.

Berdasarkan hasil dari wawancara yang peneliti lakukan kepada nasabah Bank Muamalat Kota Jambi mengenai persepsinya tentang kualitas pelayanan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kota Jambi. Menurut Ibu RK, selama beliau menjadi nasabah di Bank Muamalat, beliau selalu disambut dengan ramah dan sopan dengan *customer service*, dilayani dengan baik ketika mengurus keperluan beliau di bank tersebut. Informasi yang diberikan jelas, disambut dengan baik, pengurusannya lebih mudah, dan sesuai antrian. Beliau mengharapkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *customer service* Bank Muamalat tidak berubah dalam melayani nasabah.

Menurut ibu GI, selama beliau menjadi nasabah di Bank Muamalat, beliau merasa nyaman karena penyampaian informasi yang diberikan tepat dan mudah di mengerti, dan *customer service* sangat memperhatikan nasabahnya ketika pertama kali datang. Dalam memberikan informasi *customer service* sangat ramah, bahkan ada beberapa informasi yang belum dipahami, akan dijelaskan ulang dengan sangat sederhana. Pak ML menjadi nasabah di Bank Muamalat karena kemunculannya membuat beliau ingin mencoba dengan kesyariahan. Menurut beliau selama menjadi nasabah di Bank Muamalat, pelayanan dalam mengidentifikasi masalah kurang memuaskan dan dalam meyakinkan nasabah belum menjelaskan secara detail bagaimana penanganan dalam masalah yang dihadapi.

Menurut Ibu JR, selama beliau menjadi nasabah Bank Muamalat, semua keperluan merasa terpenuhi. Informasi yang disampaikan dengan benar, cepat, kesopanan selalu dijaga dan merasa diperhatikan. Hal yang sama juga diutarakan oleh Ibu NS, selama menjadi nasabah Bank Muamalat semuanya baik-baik saja, bagus, kesopanan terjaga, dan sesuai operasional prosedur. Untuk jaminan dan kepastian juga terjamin. Ibu Yn menjadi nasabah Bank Muamalat sudah 1 tahun lebih, selama beliau menjadi nasabah Bank Muamalat, pelayanan yang diberikan *customer service* sangat baik, sangat ramah, memberi perhatian kepada nasabah, serta kehandalan dalam menangani nasabah gesit.

Pelayanan sendiri penting bagi suatu penyedia jasa, karena dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sehingga tetap terpercaya kepada instansi dan meminimumkan pelanggan pindah ke instansi lainnya. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian nasabah terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan industri perbankan ditentukan oleh penilaian nasabah, sehingga kepuasan nasabah dapat dicapai dengan memberikan kualitas pelayanan yang dapat diterima nasabah. Terdapat 5 (Lima) kriteria pokok kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepastian, empati. Yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan suatu instansi kepada pelanggannya.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan dari pembahasan yang diuraikan, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Ketika menangani komplain nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kota Jambi, *customer service* pada Bank Muamalat sudah melakukan dengan sangat baik dan sesuai dengan prosedur-prosedur yang telah ada pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kota Jambi.

Langkah-langkah upaya penanganan yang dilakukan *customer service* terhadap komplain nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kota Jambi yaitu Hati: senyum yang tulus, kontak mata dan menunjukkan perhatian terhadap kondisi nasabah

- 1) Istimewa : memberikan salam khas Bank Muamalat dan mengenalkan dan memperhatikan profil nasabah;
 - 2) Jalan Keluar : menggali kebutuhan nasabah untuk memberikan solusi dan saran yang produktif untuk menindaklanjuti keluhan nasabah dengan tepat;
 - 3) Responsif : segera melayani nasabah, tanpa membuat nasabah menunggu dan melayani dengan proaktif dan antusias;
 - 4) Handal : memahami dan mampu menjelaskan produk, prosedur, dan ketentuan yang berlaku dan memenuhi janji yang sudah diberikan kepada nasabah;
 - 5) Hangat : melakukan small talk dan menyapa menggunakan nama nasabah.
2. Persepsi nasabah tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh *customer service* pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kota Jambi dilihat dari 5 (Lima) indikator kualitas pelayanan seperti bukti fisik, indikator kehandalan, indikator daya tanggap, indikator jaminan dan kepastian, serta indikator empati. Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kota Jambi, tentang persepsi kualitas pelayanan *customer service* bersifat positif.

Saran

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

1. Dalam memberikan penanganan komplain nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kota Jambi sudah cukup baik, dan diperlukan

untuk mempertahankan kualitas pelayanan tersebut, yang dipastikan penanganan yang diberikan sesuai SOP pihak pusat dan diharapkan kepada pihak bank untuk terus memantau dan meningkatkan kedisiplinan para pegawai bank demi menciptakan kualitas pelayanan serta menjaga nama baik perusahaan kepada nasabah setianya.

2. Menurut persepsi nasabah tentang kualitas pelayanan *customer service* Bank Muamalat Indonesia Kantor Kota Jambi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar nasabah merasa nyaman, puas dan percaya kepada instansi perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ikatan Bankir Indonesia., 2014, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, Jakarta : PT Gramedia.
- Kasmir., 2011, *Etika Customer Service*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Khalid., 2018, "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Unit Mapane". Jurnal Ilmiah Administrasi. No 1. Vol 11.
- Philip, Kotler., 2002, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : STMG Desa Putra.
- Sanjayawati, Hilda., 2019, "*Perilaku Komplain, Penanganan Komplain dan Antribut Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan*". Jurnal Bisnis dan Manajemen.vol.6 No.2.
- Sugiyono., 2018, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Metods)*, Bandung : Alfabeta.
- Umar, Husein., 2000, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka.
- Yuli, Cantika. dan Budi., 2012, "*Kualitas Layanan Bagi Nasabah Di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Malang*". JurnalHumanity. No. 1. Vol 7.