

SKRIPSI

ANALISIS STRATEGI BSI DALAM MENGATASI KELUHAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN (STUDI PADA BSI KCP SIMPANG SURABAYA)



Disusun Oleh :

**RIRIN ARISKA
NIM. 180603027**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2022 M/1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan dibawah ini

Nama : Ririn Ariska
NIM : 180603027
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. ***Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.***
2. ***Tidak melakukan plagiasi terhadap makalah karya orang lain.***
3. ***Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.***
4. ***Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.***
5. ***Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.***

Bila kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karyanya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 22 April 2022

Yang Menyatakan,



Ririn Ariska

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Analisis Strategi BSI Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Terhadap Pelayanan {Studi Pada BSI KCP Simpang Surabaya)

Disusun Oleh:

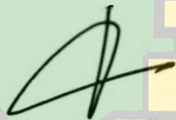
Ririn Ariska

Nim: 180603027

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I

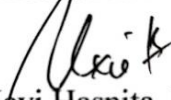
Pembimbing II



Muhammad Arifin, Ph.D
NIP.197410152006041002

Riza Aulia, S.E.I., M.Sc.
NIP. 198801302018031001

Mengetahui,
Ketua Prodi.



Dr. Nevi Hasnita, M.Ag
NIP.197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Analisis Strategi BSI Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Terhadap Pelayanan {Studi Pada BSI KCP Simpang Surabaya}

Ririn Ariska

Nim: 180603027

Telah Disidangkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1) dalam
Bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal : Selasa, 29 Maret 2022 M
26 Sya'ban 1443 H

Banda Aceh

Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua,

Sekretaris,

Muhammad Arifin, Ph.D
NIP.197410152006041002

Riza Aulia, S.E.I., M.Sc.
NIP. 198801302018031001

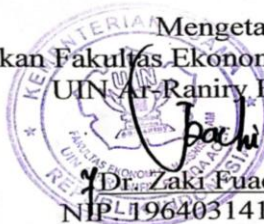
Penguji I,

Penguji II,

Dr. Nevi Hasnita, M.Ag
NIP.197711052006042003

Muksal, M.E.I.
NIP.199009022020121008

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh,



Dr. Zaki Fuad, M. Ag
NIP.196403141992031003



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY Banda Aceh
UPT. PERPUSTAKAAN
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web: www.library.ar-raniry.ac.id Email: library@ar-raniry.ac.id

FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Ririn Ariska
NIM : 180603027
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail : rinariska271200@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

☐ Tugas Akhir ☐ KKU ☐ Skripsi

ANALISIS STRATEGI BSI DALAM MENGATASI KELUHAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN {STUDI PADA BSI KCP SIMPANG SURABAYA}

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada tanggal : 29 Maret 2022

Mengetahui,

Penulis

Pembimbing I

Pembimbing II

Ririn Ariska
Nim: 180603027

Muhammad Arifin, Ph.D
NIP.197410152006041002

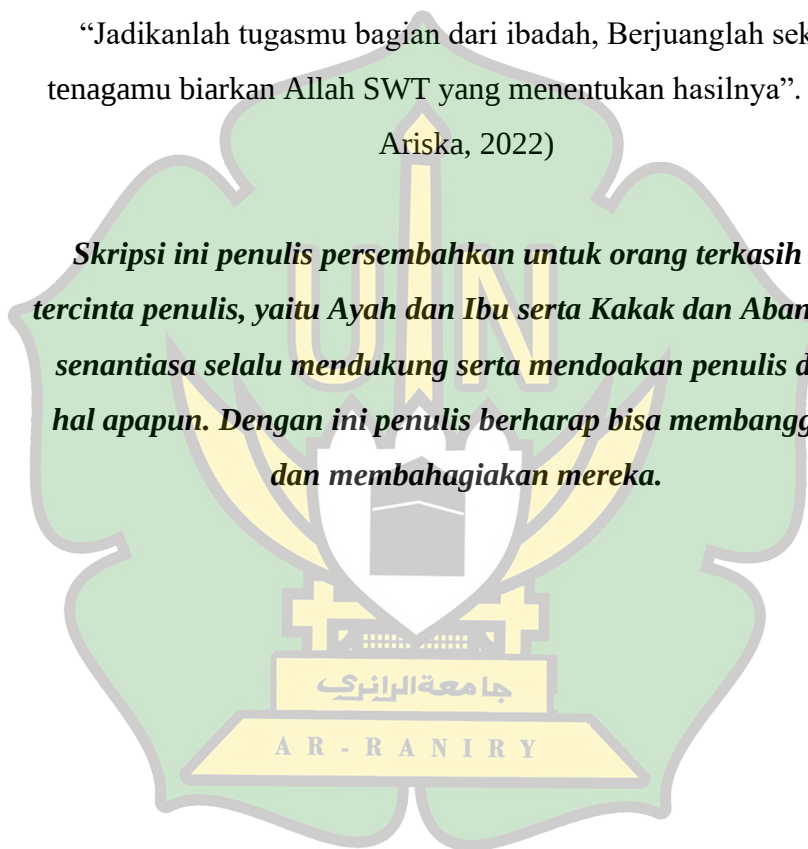
Riza Aulia, S.E.I., M.Sc.
NIP. 198801302018031001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Make your duty part of worship, fight as hard as you can let Allah SWT determine the result”.

“Jadikanlah tugasmu bagian dari ibadah, Berjuanglah sekuat tenaga agar Allah SWT yang menentukan hasilnya”. (Ririn Ariska, 2022)

Skripsi ini penulis persembahkan untuk orang terkasih dan tercinta penulis, yaitu Ayah dan Ibu serta Kakak dan Abang yang senantiasa selalu mendukung serta mendoakan penulis dalam hal apapun. Dengan ini penulis berharap bisa membanggakan dan membahagiakan mereka.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, nikmat hidayah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Tidak lupa pula shalawat beriring salam penulis sampaikan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat dan pengikutnya, umat muslimin dan muslimat.

Syukur alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Strategi BSI Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Terhadap Pelayanan (Studi Pada BSI KCP Simpang Surabaya)”**. Penulis melakukan penelitian ini dengan maksud dan tujuan untuk memenuhi tugas akhir dan melengkapi salah satu syarat untuk menyelesaikan program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam menyelesaikan penelitian ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, dikarenakan hal ini bukanlah suatu proses akhir dari sebuah penulisan, akan tetapi menjadi langkah awal yang masih harus diperbaiki. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan laporan ini.

1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

2. Dr. Nevi Hasnita S.Ag., M.Ag selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah sekaligus penguji I yang telah menguji dan memberikan waktu, pemikiran serta pengarahan baik berupa saran maupun arahan menuju perbaikan..
3. Ayumiati, S.E., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah yang selalu mendukung serta memberikan semangat dalam bidang kecerdasan akademik dan spiritual.
4. Muhammad Arifin, Ph.D selaku pembimbing I sekaligus ketua laboratorium dan staff Lab Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh, yang telah membimbing dan memberi arahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyiapkan skripsi ini.
5. Riza Aulia, S.E.I, M.Sc. Selaku pembimbing II dan Penasehat Akademik yang telah banyak memberikan informasi dan pengarahan selama penulis menempuh perkuliahan.
6. Muksal, M.E.I. Selaku Penguji II yang telah menguji dan memberikan pengarahan yang begitu baik dalam memberikan saran maupun arahan menuju perbaikan.
7. Seluruh karyawan Bank BSI KCP Simpang Surabaya yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian penulis.
8. Penghargaan yang paling spesial penulis persembahkan kepada Ayahanda Ridwan AR, Ibunda Mariani, Kakak yang tersayang Arita, Nur Afni, Desiyanti, Furnama Sari, Abang tercinta Afrizal, Saifuddin, Mirza Rizki, Almh. Nenek dan Kakek, Om dan Tante yang selalu mendoakan, memberikan

nasehat dan dorongan kepada saya agar selalu semangat dalam menyusun skripsi sehingga peneliti dapat menyelesaikan jenjang pendidikan perguruan tinggi ini dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

9. Sahabat-sahabat terbaik saya T. Abdul Qaishara Ar-Razzaaq, Niskhatul Khaira, Ulfa Nazirah, Nabila Ramadhani yang selalu menemani dalam suka dan duka, menghibur dan memberi solusi serta masukan selama proses penulisan skripsi agar terselesaikan dengan baik. Seluruh teman-teman seperjuangan jurusan Perbankan Syariah FEBI UIN Ar-Raniry khususnya letting 18 yang memberi dukungan penuh sehingga skripsi ini cepat terselesaikan dengan tepat waktu.

Semua kebaikan yang telah dilakukan dari setiap pihak sangat berarti bagi penulis. Semoga setiap kebaikan tersebut akan dibalas oleh Allah SWT, Aamiin Yarabbal'alamin. Penulis paham bahwa penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan baik dari segi penyampaian maupun penulisan. Oleh karena itu, penulis membutuhkan saran dan masukan yang bersifat membangun untuk penulisan yang lebih baik lagi kedepannya.

Banda Aceh, 22 Maret 2022

Penulis,



Ririn Ariska

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No.	Arab	Latin	No.	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	١٦	ط	ṭ
2	ب	B	١٧	ظ	ẓ
3	ت	T	١٨	ع	‘
4	ث	Ṣ	١٩	غ	Gh
5	ج	J	٢٠	ف	F
6	ح	ḥ	٢١	ق	Q
7	خ	Kh	٢٢	ك	K
8	د	D	٢٣	ل	L
9	ذ	Ẓ	٢٤	م	M
10	ر	R	٢٥	ن	N
11	ز	Z	٢٦	و	W
12	س	S	٢٧	ه	H
13	ش	Sy	٢٨	ء	’
14	ص	Ṣ	٢٩	ي	Y
15	ض	ḍ			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
َ	<i>Fathah</i>	A
ِ	<i>Kasrah</i>	I
ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
َ ي	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
َ و	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

Kaifa : كيف

Haula : هول

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
ا / ي	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
ي	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
و	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَقُولُ : *yaqūlu*

4. *Ta Marbutah* (ة) جامعة الزانزي

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua.

a. *Ta marbutah* (ة) hidup

Ta marbutah (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. *Ta marbutah* (ة) mati

Ta marbutah (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir huruf ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

raudah al-atfāl/ raudatul atfāl : رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ
al-Madīnah al-Munawwarah/ : الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ
al-Madīnatul Munawwarah
Ṭalḥah : طَلْحَةُ

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

ABSTRAK

Nama : Ririn Ariska
NIM : 180603027
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Strategi Bank BSI dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Terhadap pelayanan (Studi pada KCP Simpang Surabaya)
Pembimbing I : Muhammad Arifin, Ph.D
Pembimbing II : Riza Aulia, S.E.I, M.Sc.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi penanganan Bank Syariah Indonesia dalam mengatasi keluhan nasabah, tingkat penerapan kualitas pelayanan dan hambatan yang dihadapi Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Adapun metode yang digunakan adalah kualitatif bersifat deskriptif dengan teknik pengumpulan data dilakukan secara wawancara. Hasil wawancara menunjukkan bahwa penanganan yang dilakukan Bank Syariah Indonesia dalam mengatasi keluhan nasabah dengan cara meminta nasabah untuk melengkapi persyaratan seperti KTP, Buku tabungan dan bukti transaksi. Bank Syariah Indonesia menerapkan *complaint handling manajemen system* dengan hambatan yang dihadapi nasabah seperti *claim* transaksi, tertelannya ATM dan *claim BSI mobile*.

Kata kunci: BSI, keluhan, Pelayanan.

جامعة الرانري

A R - R A N I R Y

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI.....	v
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN....	xi
ABSTRAK.....	xv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Pembahasan	9
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Manajemen Strategi.....	12
2.1.1 Karakteristik Manajemen Strategi	15
2.1.2 Manfaat Manajemen Strategi	16
2.1.3 Proses Manajemen Strategi.....	17
2.1.4 Indikator Manajemen Strategi.....	18
2.2 Keluhan Nasabah.....	19
2.2.1 Penyebab Keluhan Nasabah	20
2.2.2 Penanganan Keluhan Nasabah	21
2.3 Pelayanan.....	23
2.3.1 Dasar-dasar Pelayanan	24
2.3.2 Bentuk-Bentuk Layanan	27
2.3.3 Pelayanan Dalam Perspektif Islam	31
2.4 Penelitian Terkait	32

BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Jenis dan Metode Penelitian	40
3.2 Lokasi Penelitian	41
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian	42
3.4 Populasi Penelitian	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data	43
3.6 Daftar Informan	44
3.7 Teknik Analisis Data	44
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 47
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	49
 BAB V PENUTUP	 69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran	70
 DAFTAR PUSTAKA.....	 72
LAMPIRAN.....	78



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1 Daftar Informan	47



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia dengan jumlah populasi muslim terbanyak di dunia merupakan target pengembangan industri keuangan syariah di dunia sesudah Timur Tengah dan sebagian negeri di Eropa seperti Inggris, Prancis serta Jerman. Hal ini juga didorong oleh pertumbuhan industri keuangan syariah di Malaysia yang signifikan serta terlebih lagi sebagai salah satu kekuatan keuangan syariah di dunia sesudah Bahrain. Kemudian kedua negeri tersebut juga menguasai lebih dari 35% pangsa pasar perbankan syariah di dunia. Pada tahun 2010 Indonesia diperkirakan akan mengalami pertumbuhan yang signifikan dengan bertambahnya 10 perbankan syariah nasional termasuk rencana sebagian perbankan syariah negara lain yang tertarik beroperasi di Indonesia. Indonesia terdiri dari beberapa provinsi yang hampir seluruh mayoritas masyarakatnya muslim, seperti salah satunya yaitu Provinsi Aceh yang juga memilih untuk menerapkan kegiatan keuangan berdasarkan Syariah (Yulianti, 2016:2-3).

Aceh dikenal dengan istilah Serambi Mekkah, hal ini dikarenakan Aceh merupakan gerbang utama penyebaran Agama Islam di Nusantara. Penduduk Aceh hampir semuanya bermayoritas beragama Islam layaknya Mekkah. Tidak hanya itu, Aceh pula mempraktikkan syariat Islam dalam setiap kegiatannya salah satunya aktivitas ekonomi yang tercermin pada lembaga keuangan

ialah perbankan syariah. Perkembangan perbankan syariah di Indonesia diakibatkan oleh beberapa aspek salah satunya ialah konversi Bank Aceh menjadi PT. Bank Aceh Syariah (Yulianti, 2016:4). Sesuai dengan Qanun Aceh nomor 11 tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah yang berlaku semenjak diundangkan pada 4 Januari 2019, di mana semua lembaga keuangan yang beroperasi di Aceh wajib bersumber pada prinsip syariah serta lembaga keuangan yang beroperasi di Aceh wajib menyesuaikan dengan Qanun tersebut paling lama tiga tahun sejak Qanun ini diundangkan (Arnani, 2021).

Menurut observasi yang dilakukan penulis pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Surabaya, bersamaan dengan berjalannya konversi bank dari konvensional ke bank syariah dikala ini pelayanan sangat mempengaruhi bank untuk mendapatkan nasabah baru serta mempertahankan nasabah lama. Perbankan syariah di kala ini berlomba-lomba dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah dengan memberikan fasilitas-fasilitas yang mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan ataupun dalam memberikan pelayanan langsung kepada nasabahnya. Dalam hal ini untuk memenangkan hati nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) harus mempersiapkan pelayanan yang bermutu serta meningkatkan inovasi yang lebih kreatif sehingga nasabah akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI).

Kemudian apabila pelayanan dari suatu bank semakin baik maka akan relatif lebih mudah untuk mendapatkan kepercayaan dari nasabah dalam hal memilih serta menyimpan dana pada bank tersebut (Indrawijaya, 2015). Namun dalam memberikan pelayanan di suatu bank pastinya tidak terlepas dari keluhan nasabah yang berdatangan ke bank untuk menyampaikan permasalahannya, terlebih di tengah keadaan saat ini di mana bank baru saja beroperasi sebagai bank syariah, hal ini membuat bank harus menyesuaikan diri dengan layanan yang belum sepenuhnya menunjang serta butuh kerja keras dalam strategi menstabilkan layanan sstrategi nasabah merasa puas serta nyaman dengan pelayanan yang diberikan bank tersebut.

Kepuasan sangat berhubungan erat dengan loyalitas nasabah, pada saat nasabah mengajukan keluhan kepada pihak bank terkait permasalahan yang tengah dialami artinya nasabah memberikan kesempatan kepada bank untuk memperbaiki hubungannya dengan nasabah. Penanganan keluhan menjadi atensi utama agar bank senantiasa bertahan di tengah pertumbuhan perbankan di kala ini. Pada saat penanganan yang dicoba tidak membuat nasabah merasa puas maka dengan mudahnya nasabah akan meninggalkan bank tersebut serta mencari bank lain yang lebih baik dalam memberikan kepuasan pelayanannya.

Di tengah pertumbuhan bank syariah di Aceh kala ini, terdapat sebagian isu yang merupakan keluhan dari nasabah terhadap bank syariah yang salah satunya terjadi pada Bank Syariah Indonesia

(BSI), di mana salah satu anggota DPR Aceh menyoroti pelayanan bank syariah di Aceh yang sering menimbulkan permasalahan. Ia menyampaikan terkait banyaknya keluhan masyarakat pengguna jasa perbankan di Aceh, terutama dalam hal pelayanan ATM yang sering kosong dan gagal transfer, sehingga Anggota DPR Aceh tersebut mengatakan pihak bank syariah tidak serius dalam menunjang penerapan Qanun Lembaga Keuangan Syariah yang sudah disepakati antara Pemerintah dan DPRA di Aceh (Setyadi, 2021).

Berdasarkan wawancara awal dengan salah satu nasabah yang mengeluh terhadap pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI), diketahui bahwa saat melakukan transfer pada salah satu Anjungan Tunai Mandiri BSI terjadi gangguan jaringan yang mengakibatkan terjadi transaksi harus dilakukan berulang kali. Pada saat tranfer yang ketiga kali transaksinya berhasil, akan tetapi saldo pada rekening terpotong untuk ketiga kali transaksi. Kemudian nasabah melaporkan permasalahan tersebut kepada *Customer Service* Bank Syariah Indonesia (BSI), namun pelayanan terhadap keluhan nasabahnya lambat, sehingga nasabah merasa kecewa.

Selanjutnya wawancara dengan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang lain, diketahui bahwa pelayanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) masih sangat kurang, hal ini disebabkan saat melakukan penarikan uang pada salah satu Anjungan Tunai Mandiri BSI terjadi masalah karena uang pada mesin ATM tersebut kosong,

sehingga harus mencari ATM lain yang sedikit lebih jauh dari tempat tinggalnya.

Kemudian hasil wawancara yang penulis lakukan dengan nasabah ketiga, diketahui bahwa pada saat melakukan penarikan uang pada salah satu Anjungan Tunai Mandiri BSI, nasabah mengalami masalah karena mesin ATM tidak mengeluarkan uang akan tetapi saldo terpotong, sehingga harus melaporkan permasalahan tersebut kepada pihak Bank Syariah Indonesia (BSI). Nasabah sangat berharap agar pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) dapat segera memperbaiki jaringannya agar nasabah dapat bertransaksi dengan nyaman.

Menurut Indrawijaya (2015) keluhan atau komplain dari nasabah terjadi dikarenakan adanya kesalahan dari pihak bank maupun dari aspek eksternal. Bank pastinya tidak dapat menyalahkan nasabah seluruhnya, komplain atau keluhan dapat muncul karena berkaitan dengan berbagai keadaan keadilan, seperti keadilan *procedural*, *interaksional* serta *distribusi*. Selaku pihak bank tentunya dalam menghadapi komplain atau keluhan dari nasabah pastinya selalu memiliki etos kerja yang baik kepada nasabah agar nasabah merasa nyaman.

Dalam jurnal Nopiyanih (2021) yang meneliti tentang Strategi Optimalisasi Pelayanan Prima *Staf Account Officer* Pada Nasabah PT BPR Dana Mandiri Bogor. Menjelaskan tentang strategi yang dilakukan oleh pihak BPR Dana Mandiri Bogor khususnya *staf account officer* dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan

atau *customernya*. Di mana *staf account officer* dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal terhadap nasabah, sstrategi pelayanan yang diberikan berkualitas maka setiap karyawan harus dibekali dasar-dasar pelayanan.

Kemudian dalam jurnal Khalid (2018) yang berjudul Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Unit Mapane. Menjelaskan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Unit Mapane dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Unit Mapane. Di mana hasilnya menunjukkan ketepatan pada proses penyelesaian urusan yang diberikan pegawai BRI Unit Mapane masih kurang tepat, kemudian untuk biaya pelayanan yang diberikan pegawai BRI Unit Mapane kepada nasabah dinyatakan murah serta keramahan dan kesopanan yang diberikan pegawai BRI Unit Mapane kepada nasabah sangatlah baik. Ada pula faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan publik pada BRI Unit Mapane ialah pegawai BRI Unit Mapane masih kekurangan informasi serta fasilitas sarana dan prasarana yang masih kurang.

Selanjutnya dalam jurnal Imelda (2017) yang berjudul Kualitas Pelayanan *Customer Service* dan Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Unit Veteran Banjarmasin. Menjelaskan tentang kualitas pelayanan *Customer Service* dan loyalitas nasabah pada Bank BRI Unit Veteran Banjarmasin. Di mana hasil penelitiannya menunjukkan kualitas pelayanan *Customer Service* masih kurang maksimal. Dalam hal ini sangat perlu peningkatan pelayanan yang

mengutamakan kepentingan nasabah, tepat dan cepat sesuai waktu yang dijanjikan sstrategi nasabah merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut.

Dari pemaparan latar belakang (isu) di atas terkait dengan keluhan yang dialami oleh nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) dan menurut literatur jurnal di atas belum adanya penelitian mengenai permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk mengambil sebuah judul dalam penelitian ini dengan judul ***“Analisis Strategi BSI Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Terhadap Pelayanan (Studi Pada BSI KCP Simpang Surabaya)”***.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, peneliti merumuskan permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam mengatasi keluhan dari nasabah?
2. Bagaimana strategi Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah?
3. Apa saja hambatan yang dihadapi Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui upaya penanganan Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam mengatasi keluhan dari nasabah.
2. Untuk mengetahui strategi Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.
3. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan dapat membawa manfaat bagi setiap pihak yang berkepentingan. Adapun manfaat dari pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Akademik

Secara Akademik hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah keilmuan khususnya dalam mengetahui sistem pelayanan yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI).

2. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan penelitian lanjutan untuk dapat membandingkan strategi dalam mengatasi keluhan nasabah terhadap pelayanan bank.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara Praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Bagi Lembaga Keuangan Syariah

Hasil penelitian diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan loyalitas kepercayaan nasabah terhadap bank.

2. Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk menentukan pengambilan keputusan mengenai lembaga keuangan yang akan digunakan.

3. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menunjang pelaksanaan pembangunan daerah dan pertumbuhan ekonomi dalam meningkatkan taraf hidup rakyat.

1.5 Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah penulisan penelitian ini, penulis membuat gambaran serta informasi yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan oleh penulis. Adapun sistematika pembahasannya ialah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi tentang uraian mengenai penjelasan latar belakang permasalahan, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penyusunan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini mengulas mengenai teori-teori yang berkenaan dengan penerapan penelitian ini. Kemudian bab ini pula menerangkan hasil dari penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan penelitian yang hendak dilakukan serta yang terakhir berisi kerangka berfikir.

BAB III : METODELOGI PENELITIAN

Metodeologi Penelitian mencakup tentang jenis penelitian serta pendekatan penelitian, posisi atau tempat penelitian, data serta sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengecekan keabsahan data, metode pengolahan data serta metode analisis data.

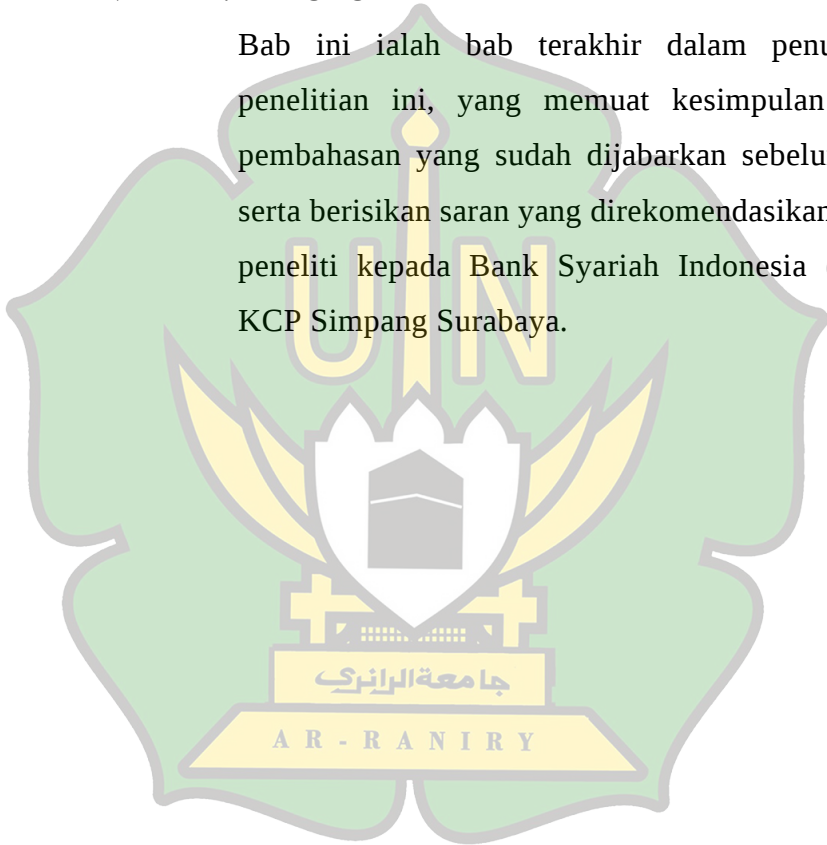
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan mengenai data yang diperoleh melalui wawancara yang dilakukan penulis dengan pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Surabaya dan nasabah pada bank tersebut, setelah itu mengulas tentang

penangan bank dalam menanggulangi keluhan nasabah, strategi bank dalam meningkatkan pelayanan serta hambatan yang dialami bank dalam menanggulangi keluhan nasabah.

BAB V : PENUTUP

Bab ini ialah bab terakhir dalam penulisan penelitian ini, yang memuat kesimpulan dari pembahasan yang sudah dijabarkan sebelumnya serta berisikan saran yang direkomendasikan oleh peneliti kepada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Surabaya.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Manajemen Strategi

Menurut Wheelen (2000) manajemen strategi merupakan serangkaian keputusan-keputusan serta tindakan-tindakan manajerial yang menuju kepada penataan strategi-strategi efisien guna mencapai tujuan bank dengan analisis S.W.O.T.

Sedangkan menurut pearce II & Robinson (2008), manajemen strategi adalah kumpulan serta kegiatan yang menciptakan formulasi dan penerapan (implementasi) rencana-rencana yang dirancang dalam mencapai sasaran-sasaran organisasi.

Dari definisi-definisi di atas membuktikan bahwa manajemen strategi ialah suatu rangkaian kegiatan terhadap pengambilan keputusan yang bersifat mendasar serta komprehensif diiringi dengan penetapan metode aplikasinya yang dibuat oleh pimpinan serta dilaksanakan oleh semua pihak-pihak yang ikut serta dalam suatu bank untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Manajemen strategi ini pula ialah suatu sistem yang digunakan sebagai satu kesatuan dalam menciptakan beragam komponen yang berkaitan serta mempengaruhi satu sama lain dan bergerak secara serentak mengarah ke arah yang sama pula (Yunus, 2016:6).

Dari sebagian ahli dalam ilmu manajemen mendefinisikan manajemen strategi dengan metode yang berbeda-beda. Salah satunya menyebutkan manajemen strategis selaku keputusan serta tindakan yang menghasilkan perumusan serta implementasi rencana yang dirancang guna meraih tujuan suatu bank (Pearce II & Robinson, 2008). Manajemen strategi terdiri atas sembilan tugas penting diantaranya ialah:

1. Merumuskan misi bank yaitu termasuk statment yang luas mengenai iktikad, filosofi serta target bank.
2. Melaksanakan suatu analisis yang mencerminkan keadaan serta kapabilitas internal bank.
3. Memperkirakan area eksternal bank, termasuk aspek persaingan dan aspek kontekstual universal yang lain.
4. Menganalisis pilihan-pilihan yang dimiliki oleh bank dengan cara membiasakan sumberdayanya dengan area eksternal.
5. Mengidentifikasi opsi sangat menguntungkan dengan cara mengevaluasi setiap opsi berdasarkan misi bank.
6. Memilah satu set tujuan jangka panjang serta strategi utama yang akan menciptakan opsi sangat menguntungkan tersebut.
7. Meningkatkan tujuan tahunan serta strategi jangka pendek yang sesuai dengan tujuan jangka panjang serta strategi utama yang sudah ditetapkan.
8. Mengimplementasikan strategi yang sudah diseleksi melalui alokasi sumberdaya yang dianggarkan, di mana penyesuaian

antara tugas kerja, manusia, struktur, teknologi serta sistem penghargaan ditekankan.

9. Mengevaluasi keberhasilan proses strategi selaku masukan pengambilan keputusan di masa mendatang.

Sebagaimana diindikasikan oleh kesembilan tugas tersebut, manajemen strategi mencakup perencanaan, pengarahan, pengorganisasian dan pengendalian atas keputusan serta tindakan terkait strategi bank (Yunus, 2016:4).

Menurut Yunus (2016:6) manajemen strategi bersumber pada seluruh ruang lingkup pekerjaan, dengan demikian bisa dimanfaatkan secara baik untuk area makronya, misalnya di dalam manajemen pemerintahan dan bisa pula dimanfaatkan untuk area mikronya seperti di dalam manajemen bank ataupun organisasi. Akan tetapi di sini hanya dapat dipahami jika dalam pemakaian ruang lingkup makro serta mikro terdapat sejumlah perbandingan yang begitu mendasar meliputi sebagai berikut:

1. Kebijakan makro yang wajib digunakan serta dicermati ialah subjek dan objek dalam suatu manajemen tersebut berupa para masyarakat yang bersifat aggregate, sebaliknya untuk ruang lingkup mikro, maka perhatiannya pun terhadap subjek serta objek di suatu manajemen berupa individual area bank atau para nasabah yang menggunakan produk bank.
2. Di samping itu mengenai prinsip kerja dalam manajemen mikro kemungkinan atensinya menuju pada daya guna, sebaliknya pada manajemen strategi yang rangkumannya

secara mikro maka harus sesuai kepada prinsip kerja efesiensinya.

2.1.1 Karakteristik Manajemen Strategi

Menurut Yunus (2016:7-8) manajemen strategi sangat berbeda dengan yang lain. Manajemen strategi tetap menyikapi dinamika terbentuknya suatu pergantian area sehingga bisa mempengaruhi terhadap implementasi manajemen itu sendiri dan berstrategi untuk merealisasikan tujuan yang telah ditentukan. Sejalan dengan perihal tersebut, berikut ini yang merupakan karakteristik manajemen strategi ialah:

1. Manajemen strategi bersifat jangka panjang.
2. Manajemen strategi bersifat dinamik
3. Manajemen strategi ialah sesuatu yang berpadu oleh manajemen operasional.
4. Manajemen strategi butuh dimotori oleh unsur-unsur pada manajer tingkatan puncak.
5. Manajemen strategi berorientasi dan mendekati untuk masa depan.
6. Manajemen strategi tetap harus didorong serta didukung dalam penerapannya oleh seluruh sumberdaya ekonomi yang ada.

Dalam menghadapi masa globalisasi ekonomi, maka aktivitas dalam berstrategi bukan saja dibatasi oleh lingkup batasan negeri nasional sehingga untuk tingkatan pergantian area dan dinamika yang secara langsung ataupun tidak langsung yang dapat

mempengaruhi manajemen serta kehidupan pekerjaan kemudian dengan sendirinya para pemimpin bank harus bisa menyikapi dengan melaksanakan penyesuaian yang penuh kebijakan. Dalam hal ini sepatutnya untuk setiap pemimpin harus melakukan manajemen strategi bagi bank (Yunus, 2016:8).

2.1.2 Manfaat Manajemen Strategi

Manajemen strategi memperbolehkan suatu organisasi untuk proaktif dalam membentuk masa depannya. Ada pula manfaat manajemen strategi menurut Yunus (2016:9) yaitu:

1. Manfaat Finansial

Penelitian mengindikasikan jika organisasi yang memakai konsep manajemen strategi lebih menguntungkan serta sukses dibandingkan organisasi lain yang tidak memakainya. Bisnis yang menggunakan konsep manajemen strategi membuktikan revisi yang signifikan dalam penjualan, profitabilitas, serta produktivitas dibandingkan dengan bank tanpa kegiatan perencanaan yang sistematis. Perusahaan dengan sistem perencanaan yang sangat mirip dengan teori manajemen strategi, menampilkan kinerja keuangan jangka panjang yang lebih baik dibandingkan bank yang lain.

2. Manfaat Nonfinansial

Manajemen strategi pula menawarkan manfaat yang lainnya, seperti meningkatkan pemahaman atas ancaman eksternal, uraian yang lebih baik atas strategi pesaing, meningkatnya produktivitas karyawan, mengurangi keengganan dalam

merubah serta penafsiran yang lebih baik atas ikatan antara kinerja serta penghargaan. Manajemen strategi dapat meningkatkan kemampuan organisasi dalam menghindari permasalahan sehingga dapat membantu interaksi antar manajer di semua divisi dan fungsi. Manajemen strategi bisa memperbaiki keyakinan atas strategi bisnis dikala ini, ataupun menampilkan kapan dibutuhkannya tindakan koreksi.

2.1.3 Proses Manajemen Strategi

Hunger (2009) pula menjelaskan jika seiring dengan berjalannya waktu, manajemen strategi berevolusi sebagai berikut:

1. Perencanaa Keuangan Dasar, ialah perencanaan bank yang didasarkan pada perencanaan keuangan. Secara universal disebut selaku sistem manajemen berdasarkan *budget*. Sistem ini ialah sistem yang paling tradisional serta sangat berorientasi pada jangka pendek, yaitu satu tahun.
2. Perencanaan Berbasis Pemikiran, ialah pengembangan dari sistem diatas, karena digunakan dalam perencanaan jangka panjang, akibat kelemahan sistem *budget* yang terbatas pada jangka pendek. Dalam hal ini mulai diperhitungkan keadaan eksternal dengan jatah lebih besar. Basisnya merupakan proyeksi bank di masa mendatang.
3. Perencanaan Strategi, ialah pengembangan dari perencanaan berbasis pemikiran, dengan memikirkan keadaan lingkungan

serta persaingan. Di sini bank telah mempertimbangkan trik (strateginya) memenangkan pasar. Proser perumusan strategi dilakukan pada jajaran manajemen, sedangkan implementasi serta penerapan dilakukan oleh jajaran pelaksana. Prosesnya dilakukan secara *top-down* (dari atasan kepada bawahan).

4. Manajemen Strategi, ialah pengembangan dari perencanaan strategi. Di mana masukan dari tingkat dasar pula dipertimbangkan. Prosesnya tidak hanya berkonsentrasi pada perumusan strategi, tetapi juga dicermati secara seksama proses implementasinya. Sebab berdasarkan pengalaman dengan memakai perencanaan strategi, bank sering kali tidak mencapai tujuannya, dikarenakan strategi yang dirumuskan tersebut tidak diimplementasikan secara efisien.

2.1.4 Indikator Manajemen Strategi

Menurut Wheelen (2008) terdapat empat indikator manajemen strategi ialah:

1. Analisis Lingkungan
Analisis lingkungan ialah proses memonitor, penilaian dan mengumpulkan data dari area internal serta eksternal bank. Tujuannya yaitu guna mengenali aspek strategi, elemen internal serta eksternal dalam memutuskan strategi bank di masa yang akan datang.
2. Perumusan Strategi
Perumusan strategi ialah pengembangan perencanaan jangka panjang untuk manajemen yang efisien melalui analisis

lingkungan. Ada pula yang tercantum kedalam perumusan strategi seperti visi, misi serta tujuan dari bank.

3. Implementasi Strategi

Implementasi strategi ialah suatu proses yang mana strategi dan kebijakan ditunjukkan kedalam tindakan melalui pengembangan program, anggaran serta prosedur.

2.2 Keluhan Nasabah

Keluhan atau komplain ialah salah satu bagian dari ekspresi negatif yang dihasilkan karena ketidaksesuaian realitas dengan kemauan nasabah (Wibawanto, 2018:13).

Perilaku keluhan nasabah ialah istilah yang mencakup seluruh tindakan nasabah yang berbeda apabila mereka merasa tidak puas dengan suatu produk ataupun pelayanan (Sunarto, 2006:253).

Dari sebagian pendapat para ahli tersebut penulis dapat simpulkan bahwa keluhan nasabah merupakan suatu kritikan dari nasabah kepada bank dikarenakan tingkat pelayanan yang diberikan oleh bank tidak sesuai dengan keinginan nasabah sehingga nasabah merasa kecewa.

2.2.1 Penyebab Keluhan Nasabah

Menurut Wibawanto (2018:14) ada empat penyebab terjadinya keluhan diantaranya:

1. Keluhan Fasilitas

Tipe keluhan yang diakibatkan oleh kesalahan yang terjadi pada fasilitas yang diberikan oleh bank. Misalnya terjadi kesalahan pada jaringan ATM sehingga menyebabkan gagal transfer dan penarikan uang.

2. Keluhan Sikap

Tipe keluhan yang diakibatkan karena staf ataupun karyawan mempunyai perilaku yang kurang baik dalam melayani nasabah.

3. Keluhan Terkait Layanan

Tipe keluhan yang diakibatkan oleh buruknya pelayanan yang diberikan pada bank. Misalnya terlalu lama menunggu sehingga menyebabkan nasabah merasa tidak nyaman.

4. Keluhan Khusus

Pada tipe ini nasabah pula dapat melakukan komplain apabila tidak terdapatkan pelayanan khusus terhadap pemberian tanggapan atas keluhan nasabah.

2.2.2 Penanganan Keluhan Nasabah

Wibawanto (2018:16) menyebutkan ada beberapa prosedur dalam menangani keluhan nasabah antara lain:

1. Bersikap tenang dalam menangani komplain nasabah
Pada saat nasabah sedang menceritakan keluhannya, hendaklah *customer service* untuk bersikap tenang dalam mendengarkan keluhan dari nasabah sehingga nasabah akan merasa dihargai dan tidak kecewa yang nantinya dapat membuat nasabah merasa kesal terhadap *customer service*.
2. Memberikan atensi (perhatian) penuh kepada nasabah
Pada saat nasabah sedang menyampaikan keluhannya, hendaklah *customer service* untuk mencermati keluhan nasabah dengan seksama. Hindari memotong pembicaraan serta mengeluarkan kata-kata yang dapat menyinggung nasabah saat nasabah sedang menyampaikan keluhannya. Jangan berdebat apalagi menyalahkan nasabah terhadap komplain yang diberikan.
3. Memberikan solusi yang efektif secara cepat dan tepat
Setelah mendengarkan keluhan dari nasabah, hendaknya *customer service* dapat mencermati keluhan tersebut, kemudian *customer service* dapat mengevaluasi serta mengkaji permasalahan yang sedang dihadapi oleh nasabah agar dapat melakukan pengklarifikasian terhadap permasalahan yang terjadi secara cepat dan tepat.

4. Memperbaiki kualitas pelayanan

Setiap keluhan pastinya tidak terlepas dari kualitas pelayanan, apabila pelayanan yang diberikan dalam suatu bank itu kurang efektif maka nasabah akan melakukan komplain terhadap bank. Apabila keluhan ini terus terjadi, besar kemungkinan nasabah akan meninggalkan bank tersebut dan menjadi nasabah di bank lainnya.

5. Memberikan ucapan maaf atas keluhan yang diberikan oleh nasabah

Meminta maaf merupakan salah satu sifat rendah hati yang harus dimiliki oleh setiap karyawan bank, dengan meminta maaf nasabah akan merasa bahwa pihak bank sangat menjaga kualitas kenyamanan nasabahnya, dengan begitu nasabah akan merasa luluh kepada bank dan tidak berpikir untuk meninggalkan bank tersebut.

6. Mengucapkan terimakasih kepada nasabah atas kritikan-kritikan membangun yang sudah diberikan

Nasabah umumnya merupakan makhluk yang bersifat sosial, dalam hal ini ucapan terimakasih sangat diutamakan dalam setiap pujian yang diberikan baik itu bersifat positif maupun negatif. Dengan menerapkan perilaku baik kepada nasabah maka nasabah akan merasa dihargai dan akan tetap setia dalam melakukan transaksi melalui bank tersebut.

Menanggulangi keluhan nasabah secara lebih dini merupakan suatu perilaku yang bijaksana dan tepat karena mampu mengantisipasi hal-hal yang dapat merugikan bank. Sekecil apapun kekecewaan nasabah merupakan keluhan yang harus ditangani.

2.3 Pelayanan

Pelayanan mempunyai banyak makna, mulai dari pelayanan personal (*personal service*) hingga pelayanan produk. Pelayanan ialah kegiatan ataupun kinerja yang bisa ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menyebabkan kepemilikan suatu objek (Sopiah, 2013:93).

Menurut Buchory et al.(2006:108) pelayanan ialah rangkaian aktivitas perilaku serta tugas karyawan bank dalam menerima kedatangan atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung ataupun tidak langsung.

Pelayanan ataupun proses pemenuhan kebutuhan melalui kegiatan orang lain yang langsung diberikan (Moenir, 2005:16).

Menurut Philip (2008:83) pelayanan ialah kegiatan atau tindakan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menyebabkan kepemilikan apapun. Sedangkan menurut Chandra (2012:4) pelayanan (*service*) dapat dilihat sebagai suatu sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yaitu *service operations* yang seringkali tidak nampak ataupun tidak dikenal keberadaannya oleh pelanggan (*back office* ataupun *backstage*) serta *service delivery*

yang umumnya nampak (*visible*) atau dikenal sebagai pelanggan (kerap diucap pula *front office* ataupun *frontstage*).

Dari definisi di atas bisa penulis simpulkan jika pelayanan merupakan jasa yang diberikan oleh bank terhadap nasabah untuk menjaga loyalitas nasabah terhadap bank.

2.3.1 Dasar-dasar Pelayanan

Menurut Kasmir (2008:18-21) dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami oleh karyawan bank ialah:

1. Berpakaian serta berpenampilan rapi dan bersih
Berpakaian serta berpenampilan rapi dan bersih artinya karyawan harus mengenakan pakaian yang proporsional dengan campuran yang menarik. Karyawan juga harus berpakaian rapi, bersih tidak kumal, misalnya baju lengan panjang tidak boleh digulung. Pakaian yang digunakan harus memberikan kesan yang benar-benar memikat nasabah. Gunakan pakaian seragam jika karyawan diberikan pakaian sesuai waktu yang telah ditetapkan.
2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum
Dalam melayani nasabah karyawan tidak boleh ragu-ragu tetapi harus mempunyai kepercayaan serta percaya diri yang tinggi. Karyawan pula harus bisa bersikap akrab dengan nasabah, seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah karyawan pula harus murah senyum serta memperlihatkan raut muka yang menarik hati nasabah.

3. Menyapa dengan lembut serta memperkenalkan diri
Berstrategi memperkenalkan nama, bila sudah kenal pada waktu nasabah tiba karyawan langsung menyapa lebih dulu serta jika sebelumnya sudah pernah bertemu, strategikan menyapa dengan memanggil namanya. Tetapi bila belum pernah bertemu bisa menyapa dengan menyebutkan Bapak/Ibu, serta menanyakan apa yang dapat saya bantu.
4. Tenang, sopan dan mendengarkan setiap pembicaraan
Strategikan pada saat melayani nasabah, karyawan dalam kondisi tenang, tidak terburu-buru dan bersikap sopan santun. Setelah itu tunjukkan perilaku menghormati tamu, tekun mencermati sekalian berusaha memahami kemauan nasabahnya. Strategikan jangan menyuruh nasabah mengulang kembali persoalan ataupun keinginannya, sebab terkesan kita tidak sungguh-sungguh mencermati pembicaraannya.
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar artinya dalam berbicara dengan nasabah memakai Bahasa Indonesia yang baik dan benar ataupun bila memakai bahasa lain seperti bahasa wilayah ataupun bahasa asing gunakan secara benar juga apa bila nasabah memang tidak memahami Bahasa Indonesia dengan baik. Dalam memberikan penjelasan karyawan harus menggunakan suara yang jelas sehingga

nasabah mudah dalam memahami maksud dari penjelasan karyawan tersebut.

6. Bergairah dalam melayani dan menunjukkan kemampuan
Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya artinya dalam melayani nasabah jangan tampak loyo, lesu ataupun kurang bersemangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memanglah anda sangat tertarik dengan keinginan nasabah. Kemampuan nasabah tentang pengetahuan terhadap produk dalam membagikan informasi kepada nasabah harus betul-betul meyakinkan nasabah.
7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan
Jangan menyela atau memotong pembicaraan artinya di kala nasabah sedang berdialog strategikan jangan memotong pembicaraan. Selanjutnya hindari kalimat yang bersifat teguran ataupun sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah. Bila terjadi kesalahpahaman dengan nasabah strategikan jangan berdebat dengan nasabah.
8. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan
Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan artinya setiap pelayanan yang diberikan sanggup meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. Karyawan bank pula harus sanggup memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.
9. Meminta bantuan kepada karyawan lainnya

Bila tidak mampu menanggulangi permasalahan yang terdapat, mintalah bantuan kepada pihak lain yang dapat menanggulangi permasalahan tersebut.

10. Hindari nasabah untuk menunggu lama

Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani artinya jika pada saat tertentu karyawan sedang padat jadwal serta tidak bisa melayani salah satu nasabah, beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.

2.3.2 Bentuk-Bentuk Layanan

(Wood, 2009:9) menyebutkan bentuk layanan terbagi menjadi dua yaitu:

1. Pelayanan yang baik

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, hal-hal yang perlu diperhatikan ialah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Apabila nasabah merasa puas artinya nasabah merasa semua kebutuhan serta keinginannya sudah terpenuhi secara tepat waktu. Berikut merupakan ciri-ciri pelayanan yang baik antara lain:

a. Tersedia sarana dan prasarana

Nasabah menginginkan pelayanan prima, dalam hal ini yang harus diperhatikan ialah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Apabila fasilitas yang diberikan bank kepada nasabah sudah maksimal, maka nasabah akan merasa dirinya diperlakukan dengan baik sehingga nasabah merasa

puas serta nyaman dalam melakukan transaksi di bank tersebut.

b. Tersedianya karyawan yang baik

Loyalitas nasabah juga tergantung pada sikap yang ditunjukkan karyawan kepada nasabah. Apabila karyawan melayani nasabah dengan bersikap baik, ramah, sopan serta pandai dalam menarik perhatian nasabah maka nasabah akan merasa nyaman pada bank tersebut. Sebaliknya apabila karyawan memberikan pelayanan yang kurang baik kepada nasabah maka nasabah akan merasa tidak dihargai serta akan merubah pemikirannya untuk bertransaksi pada bank lain.

c. Bertanggungjawab kepada nasabah

Dalam hal ini karyawan jangan sekali-kali mencoba mengabaikan nasabah serta meninggalkan nasabah tersebut untuk melayani nasabah lain, hal ini dapat berdampak buruk terhadap pertumbuhan bank, apabila nasabah sudah tidak merasa nyaman maka tidak mengurangi kemungkinan nasabah tersebut akan melakukan transaksi pada bank lainnya.

d. Mampu melayani secara tepat dan cepat

Setiap nasabah menginginkan pelayanan yang terbaik, untuk itu dalam melayanani serta mengatasi persoalan yang diberikan nasabah kepada bank, diharapkan karyawan dapat menyelesaikan persoalan tersebut secara tepat dan cepat.

Jangan membuat nasabah menunggu terlalu lama karena hal tersebut dapat mempengaruhi loyalitas nasabah terhadap bank.

e. Mampu berkomunikasi dengan baik

Dalam melayani nasabah karyawan harus mampu berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang baik, jelas dan dapat dipahami dengan mudah oleh nasabah. Apabila terdapat nasabah yang tidak bisa Bahasa Indonesia dengan baik maka karyawan dapat berkomunikasi menggunakan bahasa daerah maupun bahasa asing untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan terhadap setiap transaksi

Nasabah merupakan tujuan utama bank, untuk itu sangat penting bagi bank dalam menjaga kerahasiaan nasabah agar dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank. Sebaliknya nasabah juga perlu menjaga rahasia bank, apabila nasabah menjaga rahasia suatu bank maka rahasia nasabahnya akan ikut terjaga.

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Karyawan dituntut agar memiliki pengetahuan dan kemampuan yang lebih dari nasabah, hal ini dilakukan untuk menghindari komplain dari nasabah terhadap kemampuan karyawan dalam menyampaikan informasi maupun menawarkan produk dari bank.

h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Dalam hal ini karyawan dituntut agar cepat dan tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Apabila keinginan nasabah dapat terpenuhi secara cepat maka nasabah akan merasa loyal kepada bank. Sebaliknya jika karyawan memberikan pelayanan yang lambat maka nasabah akan merasa bosan karena terlalu lama menunggu dan membuatnya merasa kesal, hal ini dapat membuat nasabah untuk berpikir meninggalkan bank tersebut dan melakukan kerja sama dengan bank lain.

2. Pelayanan yang tidak baik

Dalam melakukan setiap kegiatan tentu tidak terlepas dari dua sisi, ada yang baik serta ada pula yang buruk. Pelayanan yang buruk tentu akan berakibat fatal bagi suatu bank, dimana pada akhirnya bank tidak akan mendapatkan kepercayaan dari para nasabahnya, perlahan-lahan nasabah akan meninggalkan bank tersebut bila pelayanan yang diberikannya tidak baik, adapun beberapa pelayanan yang dikategorikan tidak baik ialah:

- a. Membiarkan nasabah menunggu lama, selalu terlambat serta tidak menghargai waktu nasabah.
- b. Mengingkari janji yang sudah disepakati dengan nasabah.
- c. Terlalu merasa kenal dengan nasabah sehingga menimbulkan komunikasi yang terlalu panjang yang dapat mengganggu nasabah.

- d. Kurangnya keterampilan karyawan sehingga nasabah merasa kurang tertarik dengan apa yang ditawarkan oleh karyawan.
- e. Pelayanan yang tidak konsisten, di mana terkadang pelayanannya baik dan terkadang tidak baik.
- f. Terlalu sering mengganti karyawan, usahakan agar bank meminimalisir dalam hal pergantian karyawan hal ini dikarenakan dapat mengurangi kepercayaan nasabah kepada bank.
- g. Kurangnya keterampilan dalam menangani *complaint*.
- h. Tidak mengucapkan terimakasih diakhir transaksi.

2.3.3 Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Islam ialah agama yang sangat menjunjung tinggi nilai pelayanan. Dalam dunia apapun pelayanan sangat diutamakan, terlebih dengan hadirnya perbankan syariah dikala ini yang bisa menggoyangkan dunia perbankan. Perbankan syariah tampil dengan mengedepankan pelayanan prima kepada setiap nasabah strategi nasabah tersebut merasa puas serta nyaman. Oleh karena itu setiap bank berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan yang baik, hal ini disebabkan karena pelayanan ialah bentuk penghormatan perusahaan kepada nasabah. Islam mengarahkan apabila mau membagikan hasil usaha baik berupa benda ataupun pelayanan jasa sebaiknya membagikan yang bermutu, jangan memberikan yang kurang baik ataupun tidak

bermutu kepada orang lain seperti yang diterangkan dalam QS. Al-Baqarah [2]:267.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ (البقرة : ٢٦٧)

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji (Q.S Al-Baqarah [2]:267)”.

Ayat ini menerangkan bahwasanya Islam sudah mengarahkan kepada semua umat manusia agar senantiasa memberikan pelayanan yang bermutu. Begitu pula dengan para karyawan yang harus memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah sebagaimana mereka berbuat baik kepada dirinya sendiri. Oleh karena itu pelayanan sangat memutuskan loyalitas nasabah terhadap bank, semakin bank memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah maka tingkat kepercayaan dan kenyamanan nasabah akan semakin tinggi kepada bank.

2.4 Penelitian Terkait

Terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis, maka penelitian terkait sangat diperlukan sebagai acuan dalam

penulisan. Adapun penelitian yang menjadi dasar acuan penulis antara lain yaitu:

Tabel 2.1
Penelitian Terkait

No	Judul dan Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Strategi Optimalisasi Pelayanan Prima Staf <i>Account Officer</i> Pada Nasabah PT. BPR Dana Mandiri Bogor (Nopiyanih, 2021).	Observasi/ pengamatan.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa <i>staf account officer</i> dituntut agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah, sstrategi pelayanan yang diberikan berkualitas maka setiap karyawan harus dibekali dasar-dasar pelayanan.
2.	Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada BRI Unit Mapane (Khalid, 2018).	Deskriptif.	Dalam menyelesaikan tugasnya para responden menyatakan karywan masih kurang tepat dan cepat, mengenai murah nya biaya pelayanan masih tergolong murah serta mengenai keramahan dan kesopanan pegawainya ramah. Faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan pada Kantor BRI Unit Mapane yaitu pegawainya masih kekurangan informasi serta fasilitas sarana dan prasaranan masih kurang.

Tabel 2.1-Lanjutan

No	Judul dan Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
3.	Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> dan Loyalitas Nasabah pada Bank BRI Unit Veteran (Imelda, 2017).	Deskriptif kualitatif	Kualitas pelayanan <i>Cutomer Service</i> kurang maksimal. Perlu meningkatkan pelayanan yang mengutamakan kepentingan nasabah, tepat serta cepat tanggap terhadap masalah yang disampaikan nasabah serta selalu sigap apabila ada nasabah yang meminta bantuan. Akan tetapi nasabah tetap setia dan lebih memilih Bank BRI Unit Veteran Banjarmasin dari pada bank lainnya dalam melakukan berbagai transaksi.
4.	Manajemen Penanganan Komplain Nasabah Berdasarkan Konsep Ekonomi Islam Di Bank Syariah Mandiri KCP Sleman Yogyakarta (Ikhrum, 2016).	Deskriptif kualitatif.	Menurut hasil wawancara dari beberapa responden dalam menangani keluhan nasabah yang sudah diterapkan oleh perbankan syariah yang ditentukan berdasarkan konsep kemaslahatan dengan menerapkan komitmen, keadilan, kecepatan, kemudahan, kemudahan dalam mengakses, memperbaiki serta sumber daya.
5.	Peranan <i>Omplaint Handling</i> dan <i>Service</i>	Deskriptif kualitatif	Dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, petugas <i>customer service</i>

Tabel 2.1-Lanjutan

No	Judul dan Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	<i>Recovery</i> oleh <i>Customer Service</i> (CS) Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Yanto dkk, 2011).		menerapkan berbagai strategi diantaranya yaitu dapat berkomunikasi dengan nasabah, menggunakan bahasa pelayanan yang profesional, memahami nasabah dengan empati dan memecahkan masalah nasabah secara efektif. Kemudian bank juga menerapkan strategi lain yaitu menangani nasabah yang berbeda, memahami kebutuhan yang tidak diungkapkan, menangani nasabah yang berbicara tanpa arah, memberikan alternatif ketika menyampaikan informasi yang kurang menyenangkan, dan memberikan pelayanan super.

Sumber: data diolah primer (2021)

Dalam jurnal Nopiyanih (2021) membahas tentang strategi yang dilakukan staf *accant officer* PT. BPR Dana mandiri Bogor untuk mengoptimalkan pelayanan pada nasabah. Persamaan dari penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama mempunyai tujuan untuk meneliti terkait strategi bank dalam pelayanan, serta metode yang digunakan sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan

perbedaannya yaitu Penelitian terdahulu melakukan penelitian untuk mengetahui strategi optimalisasi pelayanan prima pada staf *account officer* sedangkan penulis melakukan analisis terhadap strategi BSI dalam mengatasi keluhan nasabah terhadap pelayanan dan lokasi penelitian terdahulu adalah di PT. BPR Dana Mandiri Bogor sedangkan penulis mengadakan penelitian pada BSI KCP Simpang Surabaya.

Kemudian jurnal Khalid (2018) yang membahas kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Unit Mapane. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan penulis terletak pada metode penelitiannya yang bersifat deskriptif. Sedangkan perbedaannya yaitu Penelitian dahulu meneliti tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sedangkan penulis meneliti tentang strategi bank dalam mengatasi keluhan nasabah terhadap pelayanan serta lokasi penelitian sebelumnya berada di BRI Unit Mapane sedangkan penulis meneliti di BSI KCP Simpang Surabaya.

Selanjutnya jurnal Imelda (2017) membahas tentang kualitas pelayanan *Customer Service* dan loyalitas nasabah pada bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin. Persamaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian terdahulu

meneliti tentang kualitas pelayanan *Customer Service* dan loyalitas nasabah sedangkan penulis meneliti tentang strategi bank dalam mengatasi keluhan nasabah dan lokasi penelitian terdahulu adalah di BRI Unit Veteran Banjarmasin sedangkan penulis mengadakan penelitian pada BSI KCP Simpang Surabaya.

Sebaliknya jurnal Ikhrum (2016) yang membahas tentang bagaimana manajemen yang baik dalam melakukan penanganan komplain nasabah yang sesuai dengan konsep ekonomi Islam. Persamaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya ialah sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, serta dalam penelitian ini juga membahas strategi bank dalam menangani komplain nasabah. Sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi yang dilakukan peneliti, di mana peneliti sebelumnya melakukan penelitian pada Bank Syariah Mandiri KCP Sleman Yogyakarta sedangkan penulis melakukan penelitian di Bank BSI KCP Simpang Surabaya.

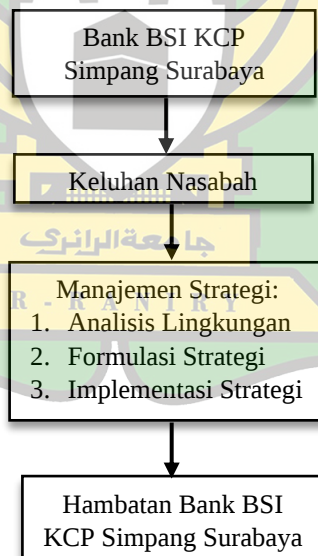
Dan yang terakhir dalam jurnal Yanto dkk (2011) yang membahas strategi *Customer Service* dalam menerapkan berbagai strategi untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Persamaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif. Sedangkan perbedaannya yaitu Penelitian sebelumnya meneliti tentang peranan *Omplaint Handling* dan *Service Recovery* oleh *Customer Service* (CS) Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah serta lokasi penelitian sebelumnya dilakukan

pada Bank X Cabang Sunter sedangkan penulis mengadakan penelitian di Bank BSI KCP Simpang Surabaya.

2.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir merupakan sebuah konsep tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir berguna untuk mempermudah dalam memahami permasalahan yang sedang diteliti serta mengarahkan penelitian pada pemecahan masalah yang sedang dihadapi. Maka penulis membuat sebuah kerangka pemikiran sebagai berikut:

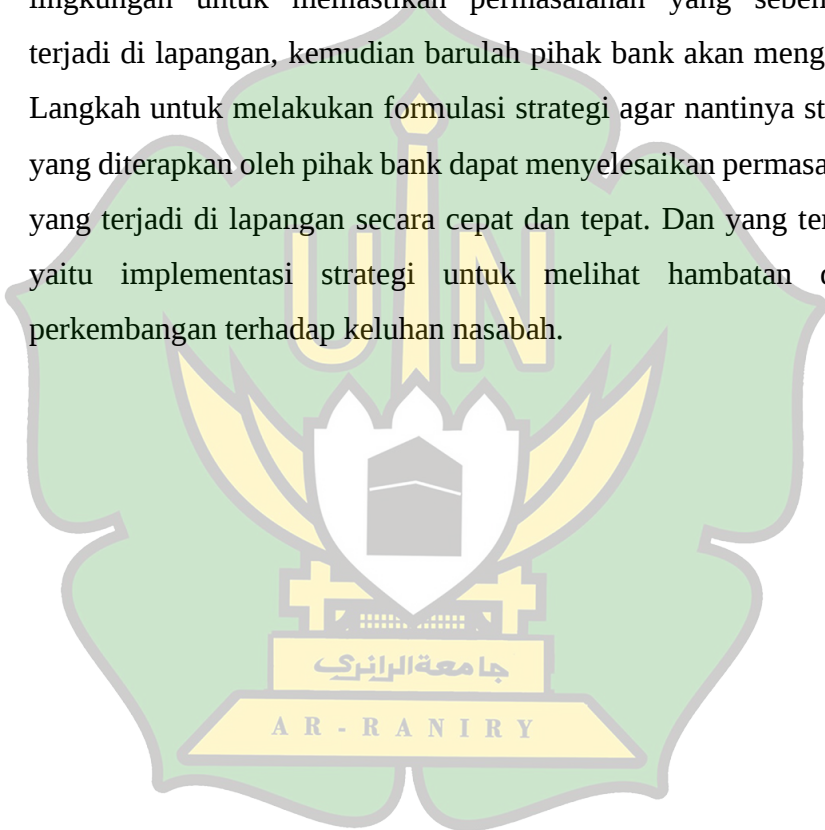
Gambar 2.2
Kerangka Pikir



Sumber: data diolah primer (2021)

Keterangan:

Berdasarkan bagan kerangka pikir di atas maka dapat dijelaskan, keluhan nasabah yang terjadi akan diatasi pihak bank dengan manajemen strategi. Dimana pihak bank melakukan analisis lingkungan untuk memastikan permasalahan yang sebenarnya terjadi di lapangan, kemudian barulah pihak bank akan mengambil Langkah untuk melakukan formulasi strategi agar nantinya strategi yang diterapkan oleh pihak bank dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi di lapangan secara cepat dan tepat. Dan yang terakhir yaitu implementasi strategi untuk melihat hambatan dalam perkembangan terhadap keluhan nasabah.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Metode Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang diformulasikan, maka jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. *Field research* merupakan penelitian yang bertujuan menekuni secara intensif latar belakang dan kondisi saat ini serta interaksi area yang terjadi pada bank.

Sebaliknya metode kualitatif ialah pendekatan penelitian yang digunakan guna mengkaji pada kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti adalah selaku instrumen kunci, metode pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data yang bersifat induktif serta hasil penelitian kualitatif lebih menekankan arti dari pada generalisasi (Sugiyono, 2013:21).

Menurut Sugiyono... (2013:22) pendekatan kualitatif pula digunakan apabila permasalahannya belum jelas, masih remang-remang ataupun bisa jadi masih hitam. Keadaan semacam ini sesuai diteliti dengan pendekatan kualitatif, sebab penelitian kualitatif hendak langsung masuk ke dalam objek penelitian, sehingga permasalahannya bisa ditemukan dengan jelas.

Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang diperuntukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang terdapat dan sedang berlangsung dikala ini ataupun di masa lampau. Penelitian ini tidak mengadakan manipulasi ataupun pergantian pada

variabel-variabel leluasa, melainkan menggambarkan sesuatu keadaan yang sebenarnya (Fitrah, 2017:36).

Berdasarkan penafsiran di atas, penelitian ini hendak menguraikan kondisi yang berlangsung dengan jelas serta terperinci bersumber pada realitas yang terjadi dilapangan tanpa menipulasi tiap data yang didapatkan. Dalam perihal ini peneliti hendak mencari serta menguraikan informasi yang didapat guna memandang fokus permasalahan mengenai strategi Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam menangani keluhan nasabah terhadap pelayanan.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Surabaya yang beralamat di Jl. Dr. Mohd Hasan, Simpang Surabaya, KP. Sukadamai, Kecamatan Lueng Bata, Kota Banda Aceh, Provinsi Aceh.

Alasan peneliti melakukan penelitian pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Surabaya karena berdasarkan observasi peneliti mendapati beberapa nasabah yang melakukan komplain terhadap pelayanan bank, nasabah tersebut merupakan nasabah pada Bank BSI KCP Simpang Surabaya. Kemudian peneliti juga mempertimbangkan jarak antara tempat tinggal dengan tempat penelitian sstrategi tidak terlalu jauh lokasinya. Sehingga peneliti dapat menjangkau saat hendak mengunjungi tempat penelitian dan juga dapat menghemat biaya serta waktu dalam melakukan penelitian.

3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Dalam mengumpulkan sumber data, jenis data yang digunakan peneliti ialah data primer. Data primer merupakan jenis data penelitian yang langsung dikumpulkan oleh peneliti melalui individu maupun kelompok serta data tersebut belum pernah dikumpulkan sebelumnya. Sumber data yang diambil oleh peneliti ialah bersumber dari sejumlah informan. Informan merupakan individu ataupun sekelompok orang yang memberikan data maupun informasi yang berkaitan dengan permasalahan yang ingin diteliti.

Alasan peneliti menggunakan jenis dan sumber data penelitian ini dikarenakan peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara. Di mana peneliti langsung mendatangi tempat penelitian serta memberikan pertanyaan kepada responden terkait permasalahan yang sedang diteliti, sehingga data yang dikumpulkan sesuai dengan tujuan yang diteliti.

3.4 Populasi Penelitian

Populasi dapat didefinisikan selaku daerah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki mutu serta ciri tertentu yang ditetapkan oleh peneliti guna dipelajari serta dapat dijadikan suatu kesimpulan (Sugiyono, 2012:119).

Adapun yang menjadi populasi penelitian ini yaitu Manager dan Pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Surabaya

serta nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Surabaya.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam mempermudah untuk mendapatkan data, teknik yang digunakan peneliti dalam memperoleh data yaitu teknik wawancara.

Menurut Sugiyono (2011:137) wawancara/interview ialah metode pengumpulan data yang menghendaki komunikasi langsung antara peneliti dengan subjek ataupun responden. Sebaliknya ditinjau dari pendapat Afifuddin (2009:131) wawancara ialah metode pengambilan data dengan teknik mengajukan pertanyaan kepada individu maupun kelompok yang menjadi informan ataupun responden.

Berdasarkan uraian penafsiran para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa wawancara ialah tata cara pengambilan data dengan mendapatkan informasi serta inspirasi melalui tanya jawab antara penulis dengan responden sehingga melahirkan sebuah keputusan.

Adapun jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi tersruktur di mana wawancara yang berlangsung mengacu pada satu rangkaian pertanyaan terbuka. Metode ini memungkinkan pertanyaan baru muncul karena jawaban yang diberikan oleh narasumber sehingga selama sesi berlangsung penggalian informasi dapat dilakukan lebih mendalam.

3.6 Daftar Informan

Daftar informan ialah orang yang memberikan informasi mengenai data yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Dalam hal ini peneliti mengadakan wawancara dengan beberapa karyawan serta nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI). Adapun data informan yang diwawancarai oleh peneliti ialah:

Tabel 3.1
Data Informan

No.	Kode Informan	Jabatan
1.	001	<i>Manager Operasional</i>
2.	002	<i>Customer Servie (CS)</i>
3.	003	Nasabah
4.	004	Nasabah
5.	005	Nasabah

Sumber: data diolah primer (2021)

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2011:247-252) analisis data kualitatif merupakan jalur bekerja menggunakan data, mengorganisasikan data mengelompokkannya menjadi satuan data yang dikelola, mensistensikannya, mencari serta mendapatkan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari serta memutuskan apa yang bisa diceritakan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam menganalisis data ialah analisis kualitatif model interaktif. Model interaktif ini terdiri dari empat komponen analisis antara lain:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data ialah data yang diperoleh dari hasil wawancara selanjutnya dicatat dalam catatan lapangan sesuai dengan aspek deskriptif, catatan deskriptif ialah data alami yang berisi tentang apa yang dilihat, didengar, dialami, disaksikan serta dirasakan sendiri oleh peneliti tanpa terdapatnya komentar atau pengertian lain berkaitan dengan fenomena yang dijumpai.

2. Reduksi Data

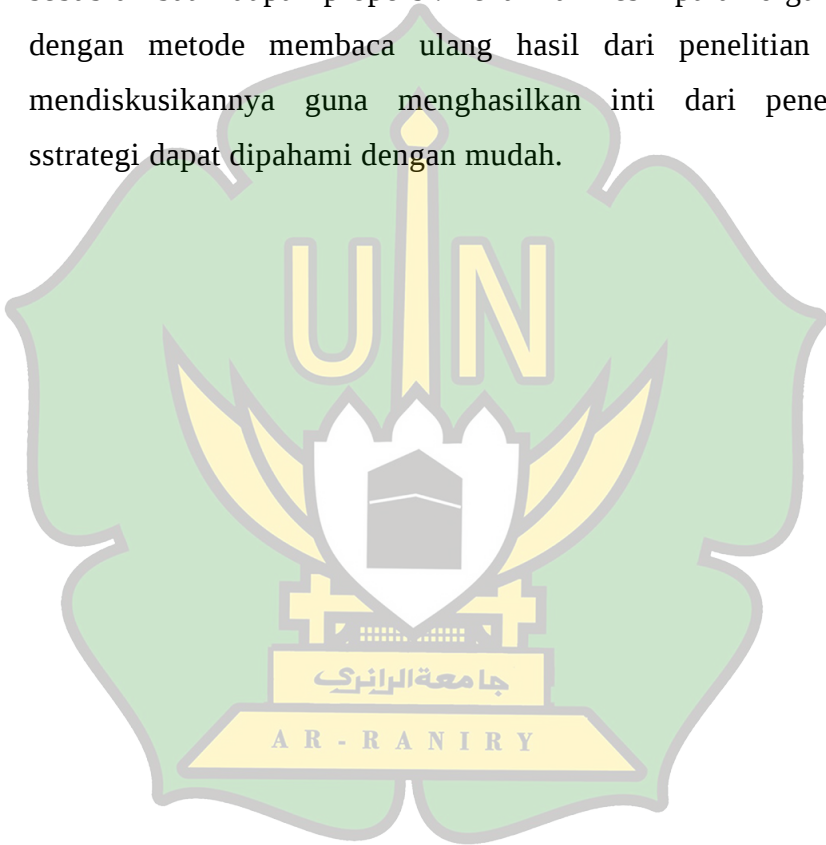
Reduksi data ialah proses peneliti dalam penyerdehanaan, pengabsrakan data hasil penelitian, di mana peneliti menggunakan pemilihan data yang relevan serta bermakna guna disajikan. Reduksi data yang dilakukan dalam penelitian ini ialah dengan metode koding. Pengkodean bertujuan guna menyeleksi data yang berkaitan dengan permasalahan yang berlangsung dilapangan. Apabila terdapat data-data yang tidak berkepentingan dengan permasalahan, maka peneliti akan membuang data-data tersebut.

3. Penyajian data

Penyajian data ialah beberapa informasi tersusun yang memungkinkan adanya penarikan kesimpulan serta langkah keputusan lebih lanjut. Dengan meninjau penyajian data, peneliti dapat mengetahui apa yang sedang terjadi serta tindakan apa yang harus dilakukan selanjutnya. Penyajian data cenderung lebih menuju kedalam ringkasan data yang bersifat umum menjadi lebih sederhana dan selektif agar mudah dipahami.

4. Penarikan kesimpulan

Kesimpulan ialah langkah akhir dalam pembuatan suatu laporan. Penarikan kesimpulan digunakan untuk mencari ataupun memahami makna, pola-pola penjelasan yang beraturan, alur sebab akibat maupun proporsi. Penarikan kesimpulan digunakan dengan metode membaca ulang hasil dari penelitian serta mendiskusikannya guna menghasilkan inti dari penelitian sstrategi dapat dipahami dengan mudah.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian

4.1.1 Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI)

Salah satu negara dengan mayoritas penduduknya muslim terbesar di dunia adalah negara indonesia, yang memiliki potensi besar untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Masyarakat indonesia harus meningkatkan kesadaran terhadap halal metter dan memberikan dukungan yang kuat terhadap stakeholder. Bank Syariah merupakan salah satu faktor terpenting dalam pengembangan ekosistem industri halal di indonesia.

Bank Syariah mempunyai peranan penting sebagai fasilitator Pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia saat ini telah mengalami penigkatan yang signifikan. Penigkatan layanan, Inovasi produk, serta pengembangan jaringan terus mengalami penigkatan dari tahun ke tahun. Tidak hanya itu, semangat dalam melakukan percepatan juga tampak dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tanpa pengecualian Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Sejarah bergabungnya Bank Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H pada 1 Februari 2021. Penggabungan ini akan

menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (BNI, BRI, Mandiri) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Salah satu ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat yaitu dengan dilakukannya penggabungan ketiga Bank Syariah, yang diharapkan dapat menjadikan energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas, keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil'Aalamiin).

4.1.2 Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Setiap bank pastinya mempunyai visi dan misi yang berbeda-beda, tentunya visi dan misi tersebut dirancang sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh setiap bank. Adapun yang menjadi visi dan misi Bank Syariah Indonesia (BSI) yaitu:

1. Visi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Visi yang ingin dicapai oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) yaitu TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK.

2. Misi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Bank Syariah Indonesia (BSI) juga mempunyai misi tersendiri, diantaranya:

- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
- b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
- c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia, perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Adapun hasil dan pembahasan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

4.2.1 Proses penanganan keluhan pada Bank BSI KCP Simpang Surabaya

Menurut informan 002 (Wawancara, 30 September 2021) selaku *customer service* Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Surabaya dalam melakukan penanganan keluhan nasabah, pihak bank terlebih dahulu melakukan proses analisis lingkungan untuk melihat apakah yang sebenarnya terjadi dilapangan dan melakukan penggolongan permasalahan yang dihadapi nasabah agar pihak bank dapat mengambil keputusan yang cepat dan tepat.

Setelah pihak bank melakukan analisis lingkungan, nasabah yang mengalami permasalahan dapat melakukan pengaduan atas kerugian yang dialami. Nasabah bisa langsung datang ke setiap kantor bank manapun. Nasabah juga tidak harus melakukan pengaduan di kantor tempat nasabah membuka rekening atau pada saat melakukan transaksi keuangan. Kemudian nasabah akan diberikan penjelasan oleh *customer service* mengenai kebijakan dan prosedur penyelesaian komplain pada saat nasabah mengajukan keluhan. Dalam proses melakukan penanganan komplain dari nasabah, *customer service* hanya memerlukan waktu satu hari kerja, sedangkan untuk penyelesaian keluhan nasabah, jangka waktu yang dibutuhkan tergantung dengan permasalahan yang dialami oleh nasabah.

Adapun jenis-jenis keluhan menurut informan 002 (Wawancara, 30 september 2021) pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Surabaya adalah sebagai berikut:

1. *Claim* Transaksi

Claim transaksi merupakan strategi nasabah untuk menyampaikan keluhan kepada Customer Service terhadap gangguan dalam melakukan berbagai transaksi diantaranya yaitu:

a. Mesin ATM tidak mengeluarkan uang

Saat melakukan penarikan, mesin ATM tidak mengeluarkan uang akan tetapi saldo nasabah terpotong.

b. Gagal melakukan melakukan transfer.

Pada saat nasabah hendak melakukan transfer, sering kali nasabah gagal dalam melakukan transaksi transfer sehingga nasabah harus meluangkan banyak waktu untuk mengulang transaksi transfer tersebut.

2. ATM tertelan

Pada saat nasabah melakukan transaksi di mesin ATM, sering kali mesin ATM lambat dalam melakukan proses transaksi sehingga kartu ATM tertelan dengan sendirinya tanpa diduga oleh nasabah.

3. Uang sering kosong di mesin ATM

Nasabah sering mendapatkan mesin ATM dengan kondisi uang kosong, sehingga nasabah harus mendatangi ATM lainnya dan membuat nasabah harus meluangkan waktu untuk hal tersebut.

4. *Claim BSI Mobile*

Tujuan utama Bank Syariah Indonesia dalam mengenalkan produk *BSI Mobile* yaitu untuk memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi agar nasabah tidak perlu mendatangi bank atau mesin ATM secara langsung, sehingga nasabah dapat menghemat waktu.

Menurut informan 002 (Wawancara, 30 September 2021) penanganan yang dilakukan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Surabaya terhadap setiap jenis keluhan yaitu:

1. *Claim* Transaksi

Dalam penyelesaian *claim* transaksi proses yang biasanya dilakukan diantaranya nasabah diminta untuk melampirkan kartu tanda penduduk (KTP), buku tabungan dan juga bukti transaksi di mesin ATM. Setelah melampirkan semua syarat, nasabah kemudian diminta untuk mengisi formulir aplikasi pengaduan keluhan untuk diinput ke dalam aplikasi *komplain customer service*. Dalam penyelesaian masalah ini nasabah dapat menunggu selama 14 hari kerja dan proses penyelesaiannya paling lama diproses dalam waktu 30 hari kerja. Untuk kasus pengaduan *claim* transaksi tersebut nasabah tidak dikenakan biaya apapun dan pelayanan tersebut diberikan secara gratis.

2. ATM tertelan

Permasalahan yang sering dihadapi oleh nasabah yaitu ATM tertelan oleh mesin ATM, hal ini biasanya terjadi apabila terjadinya gangguan jaringan sehingga proses transaksi pada mesin ATM menjadi lambat, akibatnya kartu ATM tertelan dengan sendirinya.

Proses penanganan yang biasa pihak *customer service* akan menanyakan tempat di mana nasabah melakukan transaksi. Kemudian nasabah diminta untuk melampirkan kartu identitas penduduk (KTP) dan buku tabungan. Selanjutnya nasabah diminta untuk mengisi formulir aplikasi pengaduan keluhan untuk dapat ditindak lanjuti oleh *customer service*. Proses penanganan keluhan dalam kasus ini biasanya paling lama diselesaikan dalam waktu 3 hari kerja dan tidak ada pemungutan biaya apapun.

3. Uang sering kosong di mesin ATM

Saat ini hal yang paling sering terjadi pada Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Surabaya yaitu uang sering kosong di mesin ATM sehingga nasabah kesulitan dalam melakukan penarikan uang. Kasus ini terjadi dikarenakan banyaknya keluhan yang diajukan nasabah kepada Bank Syariah Indonesia (BSI) terkait pelayanan, sehingga karyawan sibuk dalam mengoptimalkan jaringan yang sering membuat berbagai transaksi gagal hingga tidak sempat untuk mengisi uang pada mesin ATM.

Proses penanganan terkait kasus ini yaitu *customer service* meminta nasabah agar dapat bersabar, kemudian *customer service* akan melaporkan permasalahan tersebut kepada pihak keuangan untuk melakukan pengecekan kembali terhadap mesin ATM yang sudah kosong. Selanjutnya nasabah dapat melakukan berbagai transaksi kembali di mesin ATM.

4. *Claim BSI Mobile*

BSI Mobile sering kali digunakan untuk melakukan transaksi pembelian pulsa, akan tetapi setelah melakukan pembayaran sering kali nasabah dibuat kecewa dikarenakan pulsa yang ia beli tidak masuk dan saldo pada rekening tetap terpotong. Kasus tersebut dapat terjadi dikarenakan oleh gangguan jaringan.

Proses penanganan yang dilakukan dalam kasus ini sama halnya seperti yang dilakukan dalam penanganan kasus claim transaksi, di mana nasabah diminta untuk melampirkan kartu tanda penduduk (KTP), buku tabungan dan juga bukti transaksi pada BSI

Mobile. Setelah melampirkan semua syarat, nasabah kemudian diminta untuk mengisi formulir aplikasi pengaduan keluhan untuk diinput ke dalam aplikasi *komplain customer service*. Dalam penyelesaian masalah ini nasabah dapat menunggu selama 14 hari kerja dan proses penyelesaiannya paling lama diproses dalam waktu 30 hari kerja. Untuk kasus pengaduan *claim transaksi* tersebut nasabah tidak dikenakan biaya apapun dan pelayanan tersebut diberikan secara gratis.

Menurut Wibawanto (2018:16) ada beberapa prosedur dalam menangani keluhan nasabah antara lain:

1. Bersikap tenang dalam menangani *komplain* nasabah
Pada saat nasabah sedang menceritakan keluhannya, hendaklah *customer service* untuk bersikap tenang dalam mendengarkan keluhan dari nasabah sehingga nasabah akan merasa dihargai dan tidak kecewa yang nantinya dapat membuat nasabah merasa kesal terhadap *customer service*.
2. Memberikan atensi (perhatian) penuh kepada nasabah
Pada saat nasabah sedang menyampaikan keluhannya, hendaklah *customer service* untuk mencermati keluhan nasabah dengan seksama. Hindari memotong pembicaraan serta mengeluarkan kata-kata yang dapat menyinggung nasabah saat nasabah sedang menyampaikan keluhannya. Jangan berdebat apalagi menyalahkan nasabah terhadap *komplain* yang diberikan.

3. Memberikan solusi yang efektif secara cepat dan tepat
Setelah mendengarkan keluhan dari nasabah, hendaknya *customer service* dapat mencermati keluhan tersebut, kemudian *customer service* dapat mengevaluasi serta mengkaji permasalahan yang sedang dihadapi oleh nasabah agar dapat melakukan pengklarifikasian terhadap permasalahan yang terjadi secara cepat dan tepat.
4. Memperbaiki kualitas pelayanan
Setiap keluhan pastinya tidak terlepas dari kualitas pelayanan, apabila pelayanan yang diberikan dalam suatu bank itu kurang efektif maka nasabah akan melakukan komplaint terhadap bank. Apabila keluhan ini terus terjadi, besar kemungkinan nasabah akan meninggalkan bank tersebut dan menjadi nasabah di bank lainnya.
5. Meminta maaf atas keluhan yang diberikan oleh nasabah
Meminta maaf merupakan salah satu sifat rendah hati yang harus dimiliki oleh setiap karyawan bank, dengan meminta maaf nasabah akan merasa bahwa pihak bank sangat menjaga kualitas kenyamanan nasabahnya, dengan begitu nasabah akan merasa luluh kepada bank dan tidak berpikir untuk meninggalkan bank tersebut.
6. Ucapkan terimakasih kepada nasabah atas kritik-kritik membangun yang sudah diberikan
Nasabah umumnya merupakan makhluk yang bersifat sosial, dalam hal ini ucapan terimakasih sangat diutamakan

dalam setiap pujian yang diberikan baik itu bersifat positif maupun negatif. Dengan menerapkan perilaku baik kepada nasabah maka nasabah akan merasa dihargai dan akan tetap setia dalam melakukan transaksi melalui bank tersebut.

Dari pembahasan diatas dapat kita lihat bahwasanya, teori diatas berbeda dengan hasil penelitian. Hal ini dikarenakan teori yang digunakan lebih bersifat umum, sedangkan hasil penelitian lebih bersifat khusus dalam bidang perbankan, sehingga mengakibatkan perbedaan diantara teori dan hasil wawancara.

Berdasarkan analisis peneliti, penanganan yang dilakukan Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Surabaya terhadap keluhan nasabah sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan komplain yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia, di mana nasabah hanya perlu datang ke kantor bank dengan membawa persyaratan seperti buku rekening, KTP dan bukti transaksi. Setelah semua persyaratan terpenuhi maka *customer service* akan memproses keluhan tersebut dan meminta nasabah untuk mengisi formulir keluhan nasabah agar *customer service* dapat menginput ke dalam aplikasi keluhan *customer service*. Dalam melakukan proses penyelesaian komplain, biasanya waktu yang diperlukan sesuai dengan jenis keluhan yang disampaikan oleh nasabah. Misalnya *claim* transaksi, waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian *claim* transaksi biasanya sekitar 14 hari kerja dan paling lambat proses penanganannya dilakukan selamam 30 hari kerja.

4.2.2 Strategi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah pihak bank melakukan formulasi strategi untuk mencapai suatu tujuan. Adapun strategi yang dilakukan Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu *complaint handling management system* (sistem manajemen penanganan keluhan). Menurut Bankir Indonesia, *complaint handling management system* (sistem manajemen penanganan keluhan) merupakan teknik penanganan atau pengelola keluhan nasabah dengan cepat, tepat dan memuaskan. Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Surabaya menerapkan strategi tersebut untuk dapat menyelesaikan berbagai permasalahan yang dialami nasabah agar efektif serta cepat dan tepat. Apabila tingkat permasalahan yang terjadi pada Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Surabaya berkurang, itu artinya pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah sudah meningkat menjadi lebih baik (Informan, Wawancara 30 September 2021).

Menurut informan 001 (Wawancara, 30 September 2021) selaku *manager operasional*, keluhan merupakan salah satu bagian dari ekspresi negatif yang dihasilkan karena ketidaksesuaian kenyataan dengan keinginan nasabah. Dalam hal ini terdapat empat kemungkinan respon nasabah yaitu:

1. Tidak melakukan apa-apa, artinya nasabah tidak menyampaikan komplainnya kepada pihak bank, namun

nasabah tersebut langsung beralih untuk menjadi nasabah pada bank lainnya.

2. Berhenti menggunakan Bank Syariah Indonesia (BSI) dan menyapaikan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) lainnya seperti keluarga, kerabat dan nasabah lainnya. Informasi ini biasanya sangat cepat tersapaikan dan dapat berdampak buruk pada citra bank, akibatnya bank dapat kehilangan nasabah lama maupun nasabah baru.
3. Menyampaikan komplain secara langsung dan meminta kompensasi kepada bank, bila hal ini terjadi maka bank masih diuntungkan karena bank masih dapat memperbaiki kualitas pelayanannya serta mengatasi permasalahan nasabah sebelum masalah tersebut tersebar luas.
4. Mengadu melalui media masa, komplain ini sering terjadi kepada nasabah yang senang mengakses ke publik seperti media sosial, koran dan lainnya. Hal ini merupakan bentuk komplain yang paling ditakuti oleh setiap bank dikarenakan dapat menurunkan kualitas dan tercemarnya nama baik bank tersebut.

Menurut informan 001 (Wawancara, 30 September 2021) penanganan Bank Syariah Indonesia dalam mengatasi *complaint handling manajement system* (sistem manajemen penanganan keluhan) dapat dilakukan dengan mengumpulkan keluhan nasabah dengan sejumlah cara diantaranya:

1. Datang langsung ke bank

Dalam mengatasi keluhan nasabah yang langsung mendatangi Bank Syariah Indonesia (BSI), maka *customer service* meminta nasabah untuk mengisi formulir keluhan nasabah agar keluhan tersebut dapat diinput ke dalam aplikasi komplain *customer service* untuk menyelesaikan permasalahan.

2. Saluran telepon kusus

Nasabah yang tidak ingin datang langsung ke bank dapat melakukan komplain dengan cara menghubungi *call center* 14040 untuk menyampaikan permasalahan yang sedang dialami oleh nasabah agar keluhan tersebut dapat ditindaklanjuti untuk diselesaikan.

3. Wabsite BSI

Apabila nasabah ingin melakukan komplain terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Surabaya akan tetapi tidak ingin mendatangi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Surabaya secara langsung, maka nasabah dapat menyampaikan komplainnya dengan cara login menggunakan wabsite BSI. Kemudian nasabah tersebut dapat mengisi formulir keluhan yang telah disediakan pada wabsite BSI, setelah mengisi dan mengirimkannya, maka akan muncul sebuah notifikasi yang berisikan pemberitahuan bahwa keluhan yang diajukan sedang dalam

proses dan nasabah diminta untuk menunggu konfirmasi selanjutnya melalui email atau telepon.

4. *BSI Mobile*

BSI mobile merupakan suatu fitur aplikasi yang diciptakan Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi di manapun nasabah tersebut berada. Aplikasi ini juga sudah dilengkapi dengan fitur penyampaian keluhan nasabah, proses yang dilakukan untuk menyampaikan komplain kepada bank juga sama dengan yang dilakukan pada website BSI, hanya saja perbedaannya terletak pada pengoperasian aplikasinya. Di mana *BSI mobile* dapat dioperasikan ketika aplikasi tersebut sudah didownload sedangkan *website BSI* hanya perlu membuka situsnya saja dan nasabah sudah dapat mengoperasikannya.

5. *WA Bussines Chat BSI*

Untuk memudahkan nasabah dalam menyampaikan keluhannya, pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Surabaya juga menyediakan fitur aplikasi WA bussines BSI. Dalam hal ini nasabah dapat mengirimkan pesan berupa permasalahan yang sedang dialami kepada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Surabaya melalui WA bussines BSI agar nasabah merasa lebih diutamakan dengan tetap menjaga kepuasan dan kenyamanannya.

Yunus (2016:13) menjelaskan jika seiring dengan berjalannya waktu, manajemen strategi berevolusi sebagai berikut:

1. Perencanaan Keuangan Dasar, ialah perencanaan bank yang didasarkan pada perencanaan keuangan. Secara universal disebut selaku sistem manajemen berdasarkan *budget*. Sistem ini ialah sistem yang paling tradisional serta sangat berorientasi pada jangka pendek, yaitu satu tahun.
2. Perencanaan Berbasis Pemikiran, ialah pengembangan dari sistem diatas, karena digunakan dalam perencanaan jangka panjang, akibat kelemahan sistem *budget* yang terbatas pada jangka pendek. Dalam hal ini mulai diperhitungkan keadaan eksternal dengan jatah lebih besar. Basisnya merupakan proyeksi bank di masa mendatang.
3. Perencanaan Strategi, ialah pengembangan dari perencanaan berbasis pemikiran, dengan memikirkan keadaan lingkungan serta persaingan. Di sini bank telah mempertimbangkan trik (strateginya) memenangkan pasar. Proser perumusan strategi dilakukan pada jajaran manajemen, sedangkan implementasi serta penerapan dilakukan oleh jajaran pelaksana. Prosesnya dilakukan secara *top-down* (dari atasan kepada bawahan).
4. Manajemen Strategi, ialah pengembangan dari perencanaan strategi. Di mana masukan dari tingkat dasar pula dipertimbangkan. Prosesnya tidak hanya berkonsentrasi

pada perumusan strategi, tetapi juga dicermati secara seksama proses implementasinya. Sebab berdasarkan pengalaman dengan memakai perencanaan strategi, bank sering kali tidak mencapai tujuannya, dikarenakan strategi yang dirumuskan tersebut tidak diimplementasikan secara efisien.

Pembahasan diatas menunjukkan adanya perbedaan antara teori yang digunakan dengan hasil wawancara, di mana hasil wawancara yang diperoleh lebih bersifat khusus terkait perbankan, sedangkan teori yang digunakan lebih bersifat umum.

Menurut analisis peneliti, strategi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Surabaya dalam meningkatkan pelayanan sudah efektif, di mana Bank Syariah Indonesia menyediakan beberapa aplikasi seperti *call center* 14040, *BSI mobile* dan *WA Bussnes chat* BSI untuk penyampaian keluhan nasabah tanpa harus mendatangi bank secara langsung dan pihak bank dapat menangani permasalahan tersebut dengan cepat dan tepat. Dengan menyediakan beberapa aplikasi tersebut, artinya Bank Syariah Indonesia (BSI) sudah berstrategi untuk menjaga sistem manajemen yang baik agar nasabah merasa nyaman dan puas terhadap sistem pelayanan yang diberikan pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) kepada nasabah.

4.2.3 Hambatan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Setelah proses formulasi strategi kemudian pihak bank melakukan implementasi strategi untuk melihat apa saja hambatan yang dapat dihadapi oleh pihak bank. Menurut informan 001 (Wawancara, 30 September 2021) sejauh ini berbagai keluhan yang dihadapi oleh nasabah terjadi dikarenakan oleh sistem jaringan yang tidak stabil, akibatnya semua transaksi yang dilakukan oleh nasabah gagal sehingga membuat nasabah harus melakukan komplain langsung kepada *customer service* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Surabaya untuk melakukan penanganan. Dalam menangani permasalahan ini, biasanya *customer service* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Surabaya meminta nasabah untuk bersabar dan menunggu proses jaringan agar kembali stabil dan nasabah dapat melanjutkan transaksinya kembali.

Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa informan yang merupakan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Surabaya.

Menurut informan 003 (Wawancara, 08 Juli 2021) saat melakukan transfer uang pada salah satu Anjungan Tunai Mandiri BSI transaksinya sempat gagal, kemudian melakukan transfer ulang akan tetapi transaksinya masih gagal dan pada saat melakukan tranfer yang ketiga kali transaksinya berhasil. Tetapi saat melakukan pengecekan saldo pada rekening uangnya terpotong untuk ketiga kali transaksi. Kemudian beliau melaporkan permasalahan ini kepada

customer service pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Surabaya, akan tetapi menurut beliau pelayanan dalam penanggapannya sangatlah lambat, sehingga beliau merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut.

Selanjutnya menurut informan 004 (Wawancara, 08 Juli 2021) mengemukakan bahwa pelayanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) masih sangat kurang, hal ini disebabkan saat melakukan penarikan uang pada salah satu Anjungan Tunai Mandiri BSI, beliau mengalami permasalahan karena uang pada mesin ATM tersebut kosong, sehingga harus mencari ATM lain yang sedikit lebih jauh dari tempat tinggalnya.

Kemudian tanggapan dari informan 005 (Wawancara, 08 Juli 2021) menyatakan saat melakukan penarikan uang pada salah satu Anjungan Tunai Mandiri BSI, beliau mengalami permasalahan di mana pada saat penarikan mesin ATM tidak mengeluarkan uang, akan tetapi saat melakukan pengecekan saldo uangnya sudah terpotong. Sehingga waktu beliau harus terbuang untuk melaporkan permasalahan tersebut kepada pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Surabaya. Beliau sangat berharap agar pihak Bank BSI dapat segera memperbaiki jaringannya sstrategi nasabah dapat bertransaksi dengan nyaman dan puas.

Menurut Rahmayanti (2013:139) faktor-faktor yang menyebabkan buruknya kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. Perusahaan kurang berorientasi pada riset pasar atau kurang menggunakan temuan-temuan riset yang berfungsi untuk pengambilan keputusan pelayanan
2. Ketidacukupan komunikasi, yaitu arus komunikasi yang menghubungkan pelayanan ditingkat layanan garis depan dengan kemampuan ditingkat atas
3. Kurangnya komitmen manajemen terhadap kualitas pelayanan
4. Tidak ada standarisasi tugas
5. Pegawai merasa tidak memiliki kemampuan untuk memuaskan nasabahnya
6. Tidak ada kesesuaian *skill* pegawai dengan bidang yang diambil
7. Kurangnya teknologi yang sesuai
8. Kurangnya kerjasama

Dari kedua pembahasan diatas, terdapat perbedaan antara teori dengan hasil wawancara yang diperoleh dari beberapa informan. Perbedaan tersebut terjadi dikarenakan teori yang digunakan masih bersifat umum, sedangkan hasil wawancara yang diperoleh dari informan bersumber dari bidang perbankan, sehingga hasil wawancaranya lebih bersifat khusus.

Menurut analisis penelitian peneliti terkait dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan 001, hambatan Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Surabaya dalam meningkatkan pelayanan seperti yang sering kita alami terkait *claim* transaksi, tertelannya ATM dan *claim* BSI *mobile* terjadi dikarenakan sistem jaringan yang tidak stabil sehingga semua transaksi tidak dapat diproses.

Sedangkan dari hasil wawancara dengan beberapa nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Surabaya, peneliti dapat menyimpulkan bahwasanya pelayanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Surabaya masih belum efektif, hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Surabaya dalam mengrespon keluhan dari nasabah masih sangat lambat, sehingga membuat nasabah harus menunggu terlalu lama dan mengakibatkan nasabah merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh *customer service* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Surabaya. Dalam hal ini *customer service* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Surabaya harus meningkatkan lagi kinerjanya agar lebih cepat dalam mengrespon keluhan yang disampaikan oleh nasabah agar nasabah tidak lagi merasa kecewa karena pelayanan yang diberikan oleh bank tidak sesuai dengan keinginan yang diharapkan oleh nasabah. Dan pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Surabaya

harus terus meningkatkan kualitas pelayanan untuk mempertahankan nasabah agar tidak berpindah ke bank pesaing.

Menurut analisis peneliti, terdapat perbedaan pendapat dalam memberikan informasi terkait strategi Bank Syariah Indonesia KCP Simpang Surabaya dalam mengatasi keluhan nasabah terhadap pelayanan. Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan sejumlah informan, di mana Manager dan *Customer service* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Surabaya menyebutkan strategi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Surabaya dalam mengatasi keluhan nasabah terhadap pelayanan sudah efektif berdasarkan SOP yang ditetapkan, sedangkan berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Surabaya menyebutkan bahwasanya, strategi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Surabaya belum efektif dikarenakan respon yang diberikan *customer service* sangatlah lambat.

Merujuk pada teori dan standar operasional prosedur (SOP) terhadap pelayanan di atas, peneliti dapat menganalisis bahwasanya strategi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Surabaya dalam mengatasi keluhan nasabah terkait pelayanan sudah efektif. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara peneliti dengan Manager dan *Customer Service* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Surabaya, di mana strategi yang dilakukan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Surabaya

dalam mengatasi keluhan nasabah terhadap pelayanan dilakukan berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI). Dalam hal ini, Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Surabaya tidak dapat bertindak sesuai keinginan nasabah sepenuhnya dalam memberikan solusi terhadap keluhan yang dihadapi nasabah, dikarenakan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Surabaya harus menunggu arahan dari Bank Syariah Indonesia (BSI) pusat dalam menyelesaikan permasalahan terhadap keluhan yang diberikan oleh nasabah. Untuk menunggu arahan dari Bank Syariah Indonesia (BSI) Pusat juga memerlukan waktu dikarenakan terhambat oleh gangguan jaringan, sehingga menghambat pengprosesan terhadap keluhan yang diajukan *customer service* kepada Bank Syariah Indonesia (BSI) pusat. Akibatnya nasabah beranggapan bahwasanya pelayanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Surabaya belum efektif karena lambat dalam mengrespon keluhan nasabah. Dalam hal ini diharapkan nasabah agar dapat bersabar dan memberikan waktu kepada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Surabaya dalam melakukan proses penanganan terhadap keluhan yang telah diajukan nasabah dan mendukung Bank Syariah Indonesia (BSI) agar terus berkembang serta dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua nasabahnya.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan yaitu:

1. Penanganan yang dilakukan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Surabaya dalam mengatasi keluhan nasabah dari setiap jenis keluhan dengan cara meminta nasabah untuk melengkapi persyaratan seperti KTP, buku tabungan dan juga bukti transaksi, kemudian nasabah diminta untuk mengisi formulir aplikasi pengaduan keluhan untuk diinput kedalam aplikasi *komplain customer service* agar dapat menindaklanjuti permasalahan yang dialami oleh nasabah.
2. Strategi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan menerapkan *complaint handling management system* (sistem manajemen penanganan keluhan) yang dilakukan dengan mengumpulkan keluhan nasabah melalui sejumlah cara diantaranya datang langsung ke bank, saluran telepon kusus, *wabsite* BSI, *BSI mobile* dan *WA bussines chat*.
3. Hambatan yang dihadapi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Simpang Surabaya dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah seperti yang kita alami yaitu *claim*

transaksi, tertelannya ATM dan *claim BSI mobile*. Hal tersebut terjadi karena sistem jaringan yang tidak stabil sehingga semua transaksi tidak dapat diproses.

5.2 Saran

Bedasarkan dari hasil pengkajian penelitian di lapangan, maka penulis bermaksud memberikan saran yang mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi semua yaiu sebagai berikut:

5.2.1 Secara Akademik

1. Bagi Peneliti

Sebagai wahana untuk mengaplikasikan teori yang telah diperoleh selama belajar di bangku kuliah, serta menambah pengetahuan tentang strategi Bank Syariah Indonesia dalam mengatasi keluhan nasabah terhadap pelayanan.

2. Bagi Penelit Selanjutnya

Diharapkan agar dapat menjadi literatur dalam penelitian selanjutnya dengan objek dan sudut pandang yang berbeda, sehingga dapat menambah wawasan yang lebih luas.

5.2.2 Secara Praktis

1. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap layanan yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI), agar nasabah merasa puas dan nyaman dalam melakukan transaksi sehingga nasabah merasa loyal

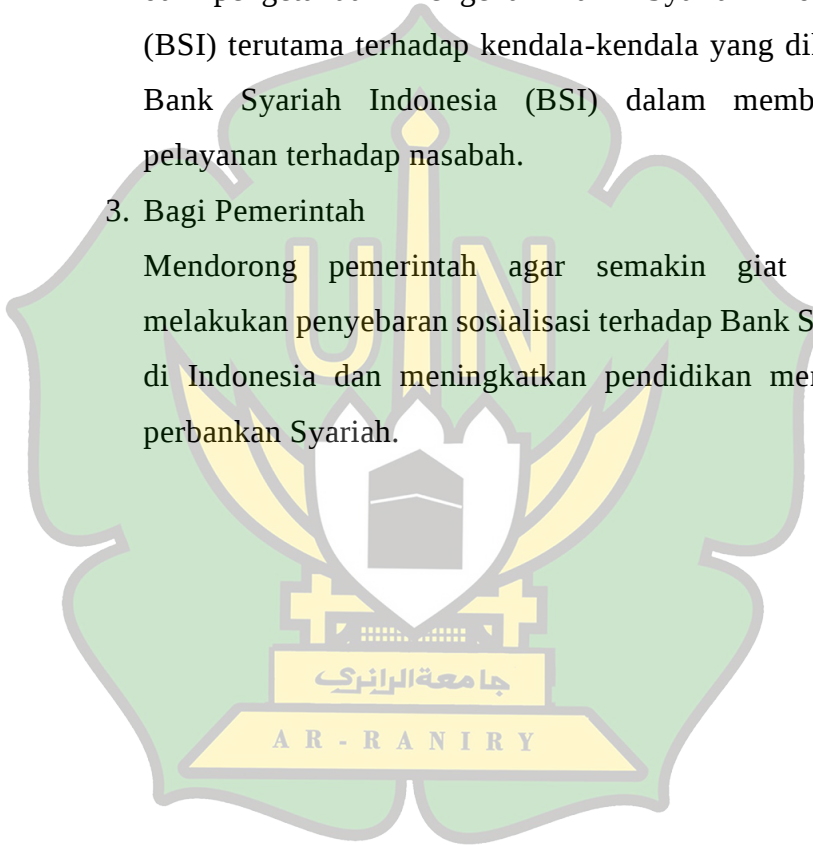
terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI) dan enggan untuk berpindah ke bank pesaing.

2. Bagi Masyarakat

Dengan adanya peniltian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Bank Syariah Indonesia (BSI) terutama terhadap kendala-kendala yang dihadapi Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah.

3. Bagi Pemerintah

Mendorong pemerintah agar semakin giat dalam melakukan penyebaran sosialisasi terhadap Bank Syariah di Indonesia dan meningkatkan pendidikan mengenai perbankan Syariah.



DAFTAR PUSTAKA

- Khalid., A. H. P. (2018). Jurnal Ilmiah Administratie. *Jurnal Ilmiah Administratie*, September.
- Afifuddin. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV Pustaka Setia.
- Arnani, M. (2021). *Qanun Aceh Tentang Lembaga Keuangan Syariah*.<https://www.kompas.com/tren/read/2021/04/20/120500465/9-hal-yang-perlu-diketahui-soal-qanun-aceh-tentang-lem-baga-keuangan-syariah?page=all>.
- Buchory, H. A. dan D. S. (2006). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*. Linda Karya.
- Chandra, F. T. dan. (2012). *Service Management Meningkatkan Pelayanan Prima*. Andi.
- Evi Yupitri, R. L. S. (2012). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, Vol.1, No., 49.
- Fitrah, M., & L. (2017). *Metode Penelitian*. CV Jejak.
- Ikhrum, J. Z. (2016). Manajemen Penanganan Komplain nasabah Berdasarkan Konsep Ekonomi Islam Di Bank Stariah Mandiri KCP Sleman Yogyakarta. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Imelda, S. (2017). Kualitas Pelayanan Customer Service Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Bri Unit Veteran Banjarmasin. *Jurnal INTEKNA : Informasi Tehnik Dan Niaga*, 17(2), 105. <https://doi.org/10.31961/intekna.v17i2.469>.
- Indrawijaya, B. R. and S. (2015). *Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah*. 1, 1–7.
- Kasmir. (2008). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. PT. Raja

Grafindo Persada.

Mislah Hayati Nasution, S. (2015). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking. Vol.1, No., 65.*

Moenir. (2005). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia.* Bumi Aksara.

Nopiyanih. (2021). *Strategi Optimalisasi Pelayanan Prima Staf Account Efforts To Optimize Prima Account Officer Staff.* 1–8. openjournal.unpam.ac.id/index.php/PSU/article/download/9709/6109.

Yanto, H. E. P. & F. (2011). *Peranan Complaint Handling Dan Service Recovery Oleh Customer Service (Cs) Dalam Rangka.* 10(2), 147–151.

Philip, K. &. (2008). *Manajemen Pemasaran.* Indeks.

Setyadi, A. (2021). *Anggota DPR Aceh Soroti Bank Syariah: ATM Sering Kosong-Gagal Transfer.* <https://news.detik.com/berita/d-5555504/anggota-dpr-aceh-soroti-bank-syariah-atm-sering-kosong-gagal-transfer>.

Sonny Koeswara, M. (2013). *Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA Tbk Cabang Permata Buana.* Vol.8, No., 3.

Sopiah, S. &. (2013). *Perilaku Konsumen.* Andi.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D.* Alfabeta.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian.* Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Memahami Penelitian Kualitatif.* Alfabeta.

Sunarto. (2006). *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Ust. Prees.

Wibawanto. (2018). Pengelolaan Pelayanan Penanganan Keluhan Pelanggan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 8–24.

Wood, I. (2009). *Layanan pelanggan*. Graha Ilmu.

Yulianti, R. (2016). Pengaruh Minat Masyarakat Aceh terhadap Keputusan Memilih Produk Perbankan Syariah di Kota Banda Aceh. *Jurnal Dinamika Akuntansi Dan Bisnis*, 2(1), 14–28. <https://doi.org/10.24815/jdab.v2i1.3599>.

Yunus, E. (2016). *Manajemen Strategis* (A. A. Christian (ed.)). CV Andi Offset. <https://books.google.co.id/books?id=vKk5DgAAQBAJ&lpg=PP1&pg=PA1#v=onepage&q&f=true>



LAMPIRAN

Lampiran 1. Panduan Wawancara

Pedoman Wawancara Dengan *Manager Operasional* (Informan 001)

1. Bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pelayanan yang diterapkan Bank BSI KCP Simpang Surabaya?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi Bank BSI KCP Simpang Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah?
3. Bagaimana strategi Bank BSI KCP Simpang Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah?
4. Bagaimana penanganan Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam mengatasi keluhan dari nasabah?

Pedoman Wawancara Dengan *Cutomer Service* (Informan 002)

1. Apakah *cutomer service* mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) tersendiri tentang pelayanan?
2. Bagaimana prosedur *cutomer service* dalam menangani keluhan nasabah?
3. Apakah faktor-faktor yang memicu terjadinya keluhan/komplain?

Lampiran 1 (Lanjutan Panduan Wawancara)

4. Apa saja layanan yang disediakan untuk menyampaikan keluhan atau komplain?
5. Apakah pelayanan *cutomer service* sudah efektif dalam menangani keluhan nasabah dan apa alasannya?
6. Apa saja keluhan yang sering diterima atau ditangani oleh *cutomer service*?
7. Apa saja solusi yang diberikan oleh *cutomer service* dalam menangani keluhan nasabah?

Pedoman Wawancara Dengan Nasabah

1. Bagaimana pelayanan yang dirasakan pada Bank BSI KCP Simpang Surabaya?
2. Apakah pelayanan yang diberikan Bank BSI KCP Simpang Surabaya sudah efektif?
3. Bagaimana respon Bank BSI KCP Simpang Surabaya terhadap komplain nasabah?
4. Apakah nasabah sudah merasa puas terhadap penyelesaian komplain yang diberikan oleh Bank BSI KCP Simpang Surabaya?

Lampiran 2. Hasil Wawancara

Hasil Wawancara Dengan *Manager Operasional* (Informan 001)

1. Bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pelayanan yang diterapkan Bank BSI KCP Simpang Surabaya? Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk pelayanan yaitu dengan menerapkan *Service Ultimate*, bukan cuma *customer service* atau *teller* yang harus melayani nasabah tetapi setiap *manager* juga melayani nasabah-nasabah tertentu seperti nasabah pembiayaan dan nasabah yang melakukan deposito, jadi disini *manager* juga harus menerapkan senyum, sapa dan salam (3S).
2. Apa saja hambatan yang dihadapi Bank BSI KCP Simpang Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah?
Sejauh ini belum ada hambatan apapun kalau dari pihak bank, Cuma kalau dari pihak nasabah itu banyak. Kaya nasabah belum ngerti kenapa bisa terjadi gagal transaksi. Padahal itu dikarenakan jaringan yang tidak stabil, karena nasabahnya tidak paham jadi malah melakukan komplain ke bank. Dan kami juga harus mendengarkan keluhan dari nasabah dan memberikan pemahaman kepada nasabah tersebut bahwa kegagalan transaksi itu terjadi dikarenakan gangguan pada jaringan.

Lampiran 2 (Lanjutan Hasil Wawancara)

3. Bagaimana strategi Bank BSI KCP Simpang Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah?

Strateginya yaitu *complaint handling manajement system* (sistem manajemen penanganan keluhan). Biasanya ada empat kemungkinan respon nasabah seperti:

1. Nasabahnya gak melakukan apa-apa, tetapi dia langsung pergi ke bank pesaing tanpa mengajukan keluhan apapun.
2. Ada juga tipe nasabah yang gak mau menggunakan Bank Syariah Indonesia lagi dan dia juga menghasut nasabah yang lain untuk tidak menggunakan Bank Syariah Indonesia lagi.
3. Ada juga nasabah yang melakukan komplain dengan mendatangi bank secara langsung dan meminta kompensasi ke bank, jadi pihak bank bisa mengetahui permasalahan si nasabah dan bisa memperbaiki kembali pelayanannya.
4. Yang paling sulit itu tipe nasabah yang sedikit-dikit mengadu ke media masa, jadinya bisa merusak citra Bank Syariah Indonesia.

Jadi strategi *complaint handling manajement system* (sistem manajemen penanganan keluhan) ini di terapkan sstrategi jumlah keluhan dari nasabah itu berkurang dan pelayanan pada Bank Syariah Indonesia menjadi lebih baik.

Lampiran 2 (Lanjutan Hasil Wawancara)

4. Bagaimana penanganan Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam mengatasi keluhan dari nasabah?

Penanganan dalam mengatasi keluhan nasabah biasanya nanti nasabah akan diminta untuk mengisikan formulir keluhan oleh *customer service*, setelah itu *customer service* akan menginput keluhannya ke dalam aplikasi *komplain customer service*. Tapi yang terpenting disini dalam menghadapi nasabah tidak boleh panik dan harus tetap tenang. Biar nasabahnya juga bisa tenang.

Hasil Wawancara Dengan Cutomer Service (Informan 002)

1. Apakah *cutomer service* mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) tersendiri tentang pelayanan?

Ada, standar operasional prosedur (SOP)nya itu biasanya senyum, sapa, salam (3S). Cuma karena sekarang lagi masa pandemi jadi pihak pusat mengintruksikan standar operasional prosedur (SOP) dengan menerapkan 3M (memakai masker, mencuci tangan dan menjaga jarak).

Lampiran 2 (Lanjutan Hasil Wawancara)

2. Bagaimana prosedur *customer service* dalam menangani keluhan nasabah?

Prosedur yang dilakukan yaitu tidak merasa panik dan tetap tenang dalam menanggapi komplain nasabah. Keluhan yang biasanya sering disampaikan seperti:

- a. Claim Transaksi, seperti gagal transfer dan uang tidak keluar dari mesin ATM. Cara penanganannya dengan membawa KTP, buku tabungan dan bukti transaksi, trus nanti *customer servicenya* memberikan formulir pengaduan keluhan nasabah untuk diisi sstrategi bisa diinput ke dalam aplikasi komplain *customer service*. Proses penanganannya sekitar 14 hari kerja dan paling lambat 30 hari kerja.
- b. Kalo untuk ATM tertelan iu syaratnya juga sama, biasanya untuk semua keluhan syaratnya sama cuma beda diwakunya saja, kalo untuk ATM tertelan itu proses penanganannya bisa selesai dalam satu hari kerja dan paling lambat tiga hari kerja.
- c. Uang sering kosong di mesin ATM, itu penyebabnya karena karyawan kadang-kadang sedang sibuk memperbaiki jaringan, jadinya tidak sempat mengisi uang di mesin ATM. Tapi kalo ada nasabah yang mengeluh tentang ini, biasanya kami hanya bisa menyuruh nasabah untuk bersabar. Paling masalah ini sudah teratasi dalam waktu satu hari kerja.

Lampiran 2 (Lanjutan Hasil Wawancara)

d. Satu lagi keluhan terhadap *claim BSI Mobile*, syarat yang perlu dibawa juga sama dengan keluhan yang lainnya, dan waktu penanganannya sekitar 14 hari kerja dan paling lama 30 hari kerja.

3. Apakah faktor-faktor yang memicu terjadinya keluhan/komplain?

Faktor yang memicu terjadinya komplain yaitu gangguan jaringan, sehingga menyebabkan nasabah tidak dapat melakukan transaksi dan nasabahpun datang ke bank untuk melakukan komplain. Keluhan yang biasanya diajukan oleh nasabah seperti:

4. Apa saja layanan yang disediakan untuk menyampaikan keluhan atau komplain?

- a. Jika nasabah itu mengalami permasalahan, nasabah dapat langsung mendatangi bank dan jumpai *customer service*
- b. Kalau nasabah tidak ingin datang ke bank, nasabah bisa menyampaikan keluhan ke bank dengan cara menelpon *Call center 14040*
- c. Sekarang nasabah juga udah bisa melakukan komplain melalui aplikasi *BSI Mobile*, disitu nanti nasabah mengisi semacam formulir keluhan dan setelah itu dapat mengirimkannya. Untuk penyelesaian masalahnya nanti

Lampiran 2 (Lanjutan Hasil Wawancara)

pihak bank akan mengonfirmasikan kembali melalui telepon atau email.

- d. *Wabsite* BSI, itu caranya sama juga dengan BSI *mobile*, Cuma bedanya kalo BSI *mobile* harus *didownload* dulu sedangkan *wabsite* BSI Cuma masuk melalui situs BSI aja
- e. Kalo mau yang lebih simpelnya, nasabah sekarang juga udah bisa komplain melalui WA Bussines Chat BSI, jadi nasabah bisa langsung chat ke WA tersebut.

5. Apakah pelayanan *cutomer service* sudah efektif dalam menangani keluhan nasabah dan apa alasannya?

Kalau untuk sekarang menurut saya pribadi sudah efekif dan semua pelayanan yang diberikan kepada nasabah sudah sesuai dengan Strandar Operasional Prosedur (SOP).

6. Apa saja keluhan yang sering diterima atau ditangani oleh *cutomer service*?

Keluhan yang sering disampaikan itu biasanya *claim* transaksi semacam gagal transfer, mesin ATM tidak mengeluarkan uang, *claim* BSI *mobile* kartu ATM tertelan dan uang sering kosong dimesin ATM.

7. Apa saja solusi yang diberikan oleh *cutomer service* dalam menangani keluhan nasabah?

Solusinya paling setelah mendengarkan penyampaian keluhan nasabah kami meminta nasabah untuk bersabar hingga

Lampiran 2 (Lanjutan Hasil Wawancara)

jaringannya kembali stabil. Karena itu kan juga bukan kesalahan dari kami, karena jaringannya yang tidak memungkinkan. Dan kami juga menunggu arahan dari pusat untuk kelanjutan dalam penanganan permasalahan yang dialami oleh nasabah.

Hasil Wawancara Dengan Nasabah

1. Bagaimana pelayanan yang dirasakan pada Bank BSI KCP Simpang Surabaya?

Menurut informan 003 pelayanan yang diberikan oleh karyawannya sudah bagus, Cuma untuk jaringannya masih kurang bagus, karena saya sempat beberapa kali gagal dalam melakukan transfer tapi saldo saya teap terpotong. Trus pas saya komplain *customer servicenya* gak sigap jadi kemarin iu saya sempat merasa kesal karena pelayanannya itu lelet.

Selanjutnya informan 004 mengatakan pelayanan di BSI itu masih sangat kurang kalau menurut saya, saya beberapa kali ingin melakukan penarikan uang tetapi mesin ATMnya itu kosong gak ada uang, jadi saya harus cari lagi ATM BSI yang lain.

Kemudian dengan informan 005 yang mengungkapkan kalau pelayanan dari karyawannya itu ramah-ramah semua dan sopan, tapi saya kurang suka dengan jaringannya sering gak stabil. Kemarin itu saya mau tarik uang tapi uangnya gak keluar

Lampiran 2 (Lanjutan Hasil Wawancara)

dan saldo saya terpotong pas saya cek. Jadi buang-buang waktu saya untuk datang lagi ke bank.

2. Apakah pelayanan yang diberikan Bank BSI KCP Simpang Surabaya sudah efektif?

Menurut informan 003 pelayannya udah efektif Cuma jaringannya saja yang belum erlalu bagus.

Selanjutnya informan 004 mengatakan pelayanannya udah efektif cuma masih perlu melakukan perbaikan terhadap jaringannya sstrategi bisa menjadi lebih baik.

Kemudian dengan informan 005 yang mengungkapkan kalo pelayannya menurut saya sudah efektif.

3. Bagaimana respon Bank BSI KCP Simpang Surabaya terhadap komplain nasabah?

Menurut informan 003 saya kurang puas dan merasa kecewa dengan pelayanannya.

Selanjutnya informan 004 mengatakan responnya sudah baik.

Kemudian dengan informan 005 yang mengungkapkan respon yang diberikan sudah baik karena sudah memberikan solusinya kepada saya.

4. Apakah nasabah sudah merasa puas terhadap penyelesaian komplain yang diberikan oleh Bank BSI KCP Simpang Surabaya?

Lampiran 2 (Lanjutan Hasil Wawancara)

Menurut informan 003 kalau saya pribadi masih kurang puas karena kejadian kemarin itu, kalau kedepannya mungkin belum tau bisa saja penanganannya iu sudah lebih cepat.

Selanjutnya informan 004 mengatakan penanganan komplainnya itu sudah baik dan saya sudah merasa puas untuk saat ini.

Kemudian dengan informan 005 yang mengungkapkan saya sudah merasa puas dengan penyelesaian komplainnya.

