

SKRIPSI

**ANALISIS PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENGATASI KELUHAN NASABAH (*HANDLING
COMPLAINT*) PADA BANK ACEH SYARIAH KANTOR
CABANG UTAMA KOTA BANDA ACEH**



DISUSUN OLEH:
MUHAMMAD RIZKI
NIM. 190603104

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2024 M / 1446 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Muhammad Rizki
NIM : 190603104
Program Studi : Perbankan Syariah
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 naskah 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. Menyerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.***

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, 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, 05 Agustus 2024



Muhammad Rizki

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Analisis Peran *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (*Handling Complaint*) Pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Utama Kota Banda Aceh

Disusun Oleh:

Muhammad Rizki
NIM. 190603104

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



Evriyenni, S.E., M.Si. CTT., CATr
NIP: 198304132023212025

Pembimbing II



Ismail Rasvid Ridla Tarigan, M.A.
NIP: 198310282015031001

Mengetahui

Ketua Program Studi Perbankan Syariah



Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag
NIP:197711052006042003



PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Analisis Peran *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (*Handling Complaint*) Pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Utama Kota Banda Aceh

Muhammad Rizki
NIM: 190603104

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: 05 Agustus 2024 M
30 Muharram 1446 H

Banda Aceh,
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua



Evriyenni, S.E., M.Si. CTT., CATr
NIP. 198304132023212025

Sekretaris



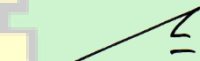
Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A
NIP. 198310282015031001

Penguji I



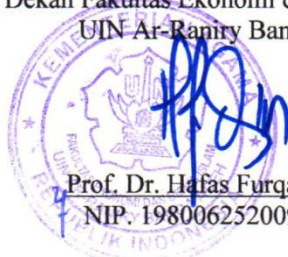
Dr. Jalaluddin, M.A., AWP., CWC.
NIP. 196512302023211002

Penguji II



Dr. Intan Quratulaini, S.Ag., M.S.I.
NIP. 197612172009122001

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



Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec.
NIP. 198006252009011009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
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

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Muhammad Rizki
NIM : 190603104
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail : 190603104@student.ar-raniry.ac.id

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

yang berjudul:

Analisis Peran Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (Handling Complaint) Pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Utama Kota Banda Aceh

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 : 05 Agustus 2024

Mengetahui,

Penulis

Muhammad Rizki
NIM. 190603104

Pembimbing I

Evriyenni, S.E., M.Si. CTT., CATr
NIP: 19830413202321202

Pembimbing II

Ismail Rasvid Ridla Tarigan, M.A.
NIP: 198310282015031001

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Teruslah bangkit dalam menggapai harapan meski banyak anak tangga yang harus kau pijak”

(Muhammad Rizki)

“Petiklah buah dari pohonnya jika sudah matang, kutiplah hal baik dari seseorang yang sudah berakhlak dan berilmu”

(Muhammad Rizki)

“letakkan aku dalam hatimu, maka aku akan meletakkanmu dalam hatiku”

(QS. Al-Baqarah: 152)

“Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Dengan mengucapkan Syukur atas Rahmat Allah Swt, skripsi ini saya persembahkan sebagai tanda bukti kepada mama tercinta, kakak, abang, Riswana dan teman-teman yang selalu memberi support untuk menyelesaikan skripsi ini”

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil'alam,

Puji dan syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “**Analisis Peran *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (*Handling Complaint*) Pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Utama Kota Banda Aceh**”. Shalawat dan salam penulis haturkan kepada nabi besar Muhammad SAW, yang telah membimbing kita dari alam kebodohan menuju alam penuh dengan ilmu pengetahuan dan memberi inspirasi kepada penulis untuk selalu semangat dalam belajar dan berkarya.

Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan dan memperoleh gelar sarjana pada program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam proses penyelesaian ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang terkait. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan yang sebesar-besarnya sekaligus mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan juga selaku Penasehat Akademik.

2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag. dan Ana Fitria, S.E., M.Sc, RSA selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Hafiidz Maulana S.P., S.H.I., M.E selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memfasilitasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Evriyenni, S.E., M.Si. CTT., CATr selaku pembimbing I dan Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A. selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu dan mencurahkan ilmu pengetahuannya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Dr. Jalaluddin, M.A., AWP., CWC dan Dr. Intan Qurratulaini, S.Ag., M.S.I. terima kasih telah memberikan masukan dan motivasi dalam siding skripsi peneliti.
6. Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A. yang telah mengajarkan penulis selama 10 semester, penulis hampir menyerah membuat skripsi pada semester 10 namun beliau memberikan semangat, motivasi yang tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi semester 10.
7. Seluruh dosen, pegawai dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta segenap pengurus dan pegawai perpustakaan utama Universitas Islam Negeri Ar-Raniry dan

Ruang baca FEBI yang sudah memberikan fasilitas untuk mengadakan studi kepustakaan.

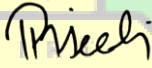
8. Kepada karyawan *Customer Service* Bank Aceh Syariah (BAS) Kantor Cabang Operasional Lampriet Banda Aceh yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penyelesaian skripsi ini.
9. Pintu surgaku, Mama Ratnawati. Terimakasih yang tiada terhingga kupersembahkan skripsi ini untuk mama, mama mungkin tamatan SMP tapi mama berhasil membuat anaknya bisa kuliah dan sarjana, Anak bungsu ini bangga memiliki mama yang kuat dan bisa selalu menguatkan anaknya seperti sekarang ini.
10. Kepada saudaraku yang tak kalah penting kehadirannya kak Bella Elvira yang telah membiayai kuliah saya sehingga saya bisa sarjana dan Abang Reza Rivaldi. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup peneliti dan selalu menyemangati adek bungsunya.
11. Seluruh teman-teman seperjuangan khususnya Perbankan Syariah angkatan 2019 yang telah memberi semangat dan sama-sama berjuang dalam menyelesaikan tugas akhir demi mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi.
12. Buat diri saya pribadi terimakasih telah kuat sampai sekarang, telah bertahan sampai sekarang disaat penulis tidak

percaya dengan dirinya sendiri. Terimakasih sudah dapat bertahan dan mampu menyelesaikan studi ini. Ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu apapun kekurangan dan kelebihanmu mari tetap bertahan dan berjuang untuk kedepan.

Semoga segala jasa bantuan, motivasi dan arahan yang diberikan dapat menjadi amalan yang baik dan pahala sehingga memperoleh balasan yang layak dan lebih baik dari Allah SWT. Penulis menyadari penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang membangun agar penelitian ini mampu menjadi yang lebih baik dan bermanfaat di masa yang akan datang. Akhir kata kita berdo'a kehadiran Allah SWT agar penelitian ini menjadi satu amal kebaikan bagi kami dan semoga bermanfaat dalam misi mengembangkan ilmu pengetahuan. Amin Ya Rabbal 'Alamin.

Banda Aceh, 05 Agustus 2024

Penulis,


Muhammad Rizki

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

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

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Z	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	’

14	ص	Ṣ	29	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 dan ya</i>	Ai

وَ	<i>Faṭḥah</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
اِ/يَا	<i>Faṭḥah</i> dan <i>alif</i> atauya	Ā
يِ	<i>Kasrah</i> dan ya	Ī
يُ	<i>Dammah</i> dan wau	Ū

Contoh:

qāla : قَالَ

ramā : رَمَى

qīla : قِيلَ

yaqūlu : يَقُولُونَ

Ta Marbutah (ة)

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 katanya 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/ raudatulatfāl:

al-Madīnah al-Munawwarah/:

Ṭalḥah:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ

طَلْحَةَ

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 Mahasiswa : Muhammad Rizki
NIM : 190603104
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam /
Perbankan Syariah
Judul : Analisis Peran *Customer Service*
Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah
(*Handling Complaint*) Pada Bank Aceh
Syariah Kantor Cabang Utama Kota
Banda Aceh
Tebal Skripsi : 120 Halaman
Pembimbing I : Evriyenni, S.E., M.Si. CTT., CATr
Pembimbing II : Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A

Peran *Customer Service* dalam menangani keluhan nasabah sangatlah penting bagi perbankan, karyawan *customer service* diharapkan mampu menangani kebutuhan dan keinginan nasabah. Komplain atau keluhan nasabah (*handling complaint*) adalah umpan balik (*feedback*) dari pelanggan yang ditunjukkan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negative dan positif. Penelitian ini bertujuan untuk melihat peran *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (*Handling Complaint*) Pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Utama Kota Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis data mulai dari pengumpulan, penarikan data, verifikasi data hingga penarikan kesimpulan. Data primer berbentuk wawancara dan dokumentasi. Adapun sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui metode wawancara (*interview*) terhadap kepala bagian *Customer Service*, 2 karyawan *Customer Service* dan 5 nasabah di Bank Aceh Syariah KCU Banda Aceh. Hasil yang diperoleh Peran *customer service* adalah mempertahankan nasabah agar tidak melakukan penutupan rekening dan berusaha untuk mendapatkan nasabah baru melalui berbagai pendekatan. Kendala dalam mengatasi keluhan nasabah berupa sistem yang lambat, nasabah yang ingin diprioritaskan, dan

keterbatasan tempat pelayanan. Solusi terhadap masalah yaitu, mendengarkan, memberikan rasa empati dan lontarkan permintaan maaf, berikan respon yang cepat tanggap sesegera mungkin, serta memberikan perhatian dengan cara menenangkan.

Kata kunci: *Customer Service, Handling Complaint*



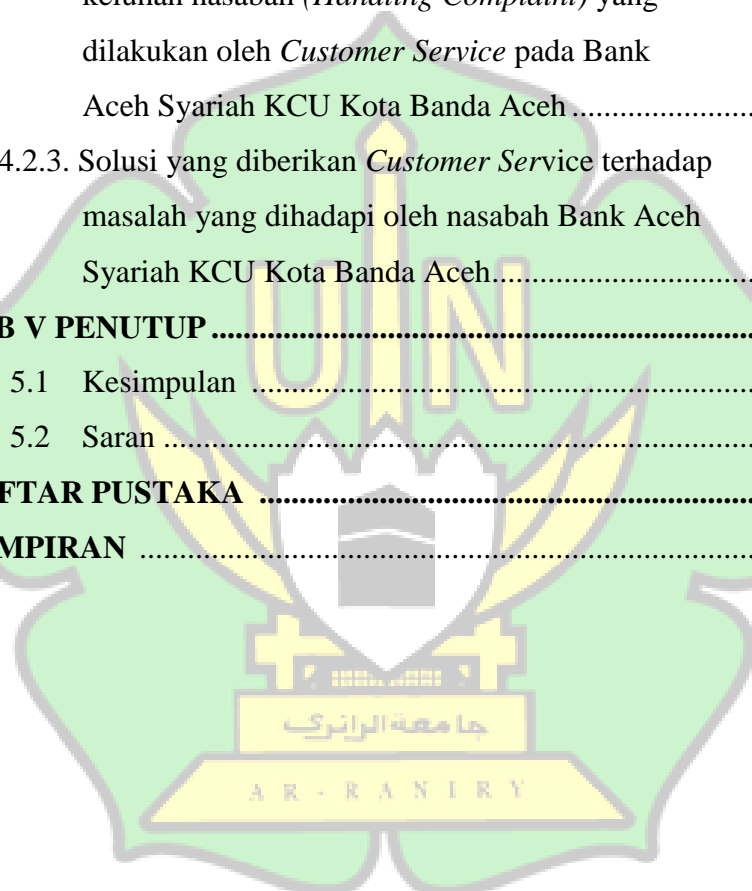
DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

ILMIAH	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG HASIL	v
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	viii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	xii
ABSTRAK	xvii
DAFTAR ISI	xix
DAFTAR TABEL.....	xxi
DAFTAR GAMBAR	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN	xxix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Rumusan Masalah	8
1.3.Tujuan Penelitian	8
1.4.Manfaat Penelitian	9
1.5.Sistematika Pembahasan	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
2.1 Bank Syariah	13
2.2 <i>Customer Service</i>	16
2.2.1. <i>Customer Service</i> Dalam Perspektif Islam.....	18
2.2.2. Fungsi Dan Tugas <i>Customer Service</i>	20
2.2.3. Peran <i>Customer Service</i>	22
2.3 <i>Handling Complaint</i>	29

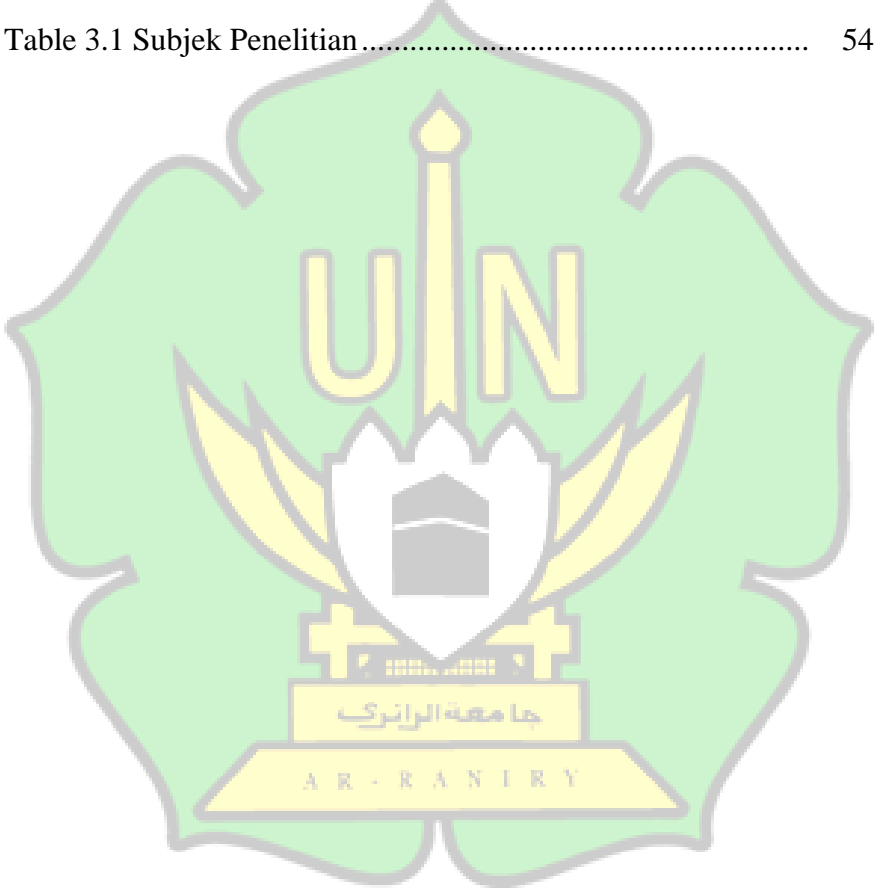
2.3.1. Penanganan <i>Handling Complaint</i>	30
2.3.2. <i>Handling Complaint</i> Dalam Perspektif Islam	31
2.3.3. Proses Penanganan <i>Handling Complaint</i>	32
2.3.4. Fungsi <i>Handling Complaint</i>	34
2.3.5. Indikator <i>Handling Complaint</i>	36
2.3.6. Manfaat <i>Handling Complaint</i>	38
2.3.7. Bentuk-Bentuk <i>Handling Complaint</i>	40
2.4 Penelitian Terkait	41
2.5 Kerangka Berpikir	48
BAB III METODE PENELITIAN	50
3.1. Desain Penelitian	50
3.2. Subjek Dan Lokasi Penelitian	50
3.2.1. Subjek penelitian	50
3.2.2. Lokasi Penelitian	51
3.3. Sumber Data	52
3.4. Teknik Pengumpulan Data	53
3.5. Metode Analisis Data	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
4.1. Gambaran Umum Dan Objek Penelitian	57
4.1.1 Sejarah Bank Aceh Syariah	57
4.1.2 Visi, Misi, dan Motto Bank Aceh Syariah	60
4.1.3 Produk Dan Jasa Bank Aceh Syariah	62
4.2. Hasil Penelitian Dan Pembahasan	67

4.2.1. Peran <i>Customer Service</i> Pada Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh Dalam Menangani <i>Complaint</i> Nasabah	67
4.2.2. Faktor-faktor yang menghambat dalam mengatasi keluhan nasabah (<i>Handling Complaint</i>) yang dilakukan oleh <i>Customer Service</i> pada Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh	72
4.2.3. Solusi yang diberikan <i>Customer Service</i> terhadap masalah yang dihadapi oleh nasabah Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh.....	76
BAB V PENUTUP	82
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	88



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Data Complaint</i> di Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh.....	5
Tabel 2.1 Bentuk <i>Handling Complaint</i>	40
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	45
Table 3.1 Subjek Penelitian.....	54



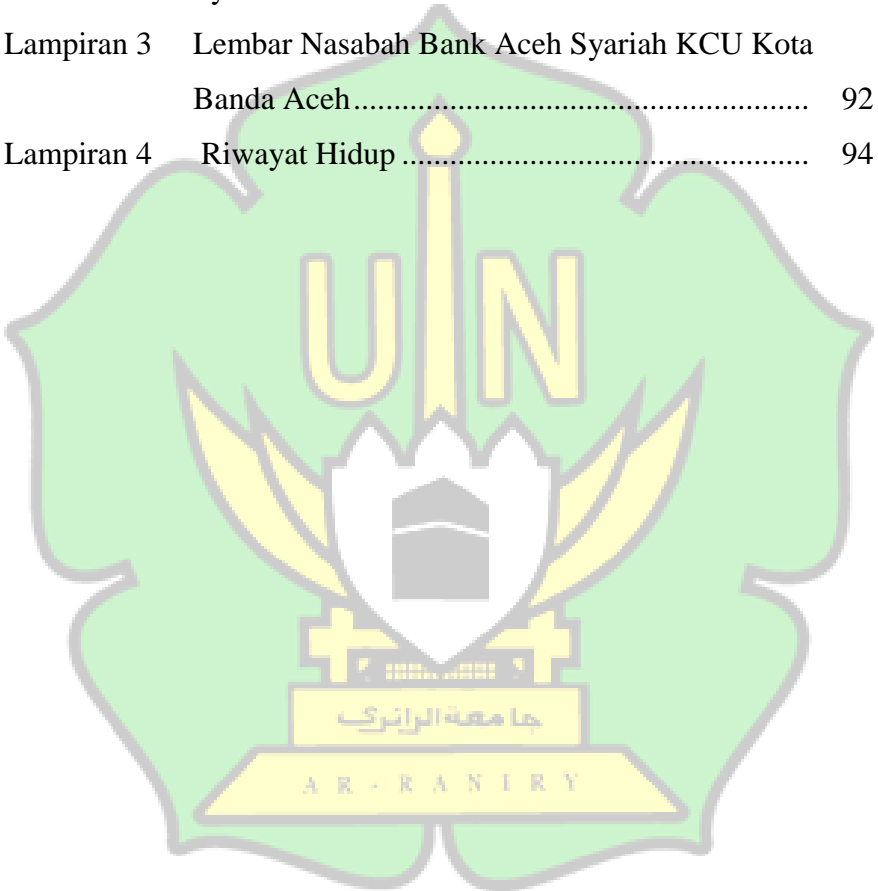
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir 49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Wawancara Kabag <i>Customer Service</i> Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh.....	88
Lampiran 2	Lembar Wawancara <i>Customer Service</i> Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh	90
Lampiran 3	Lembar Nasabah Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh.....	92
Lampiran 4	Riwayat Hidup	94



BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Perkembangan ekonomi syariah pada abad 21 tentunya semakin pesat ditandai dengan berdirinya berbagai Lembaga keuangan bank syariah sejak tahun 1990-an yang berkembang semakin pesat pada awal tahun 2000-an. Bank syariah sebagai lembaga yang menjalankan kegiatan usahanya sesuai ajaran Islam. Berdasarkan jenisnya, terdiri dari Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah, dan Bank Perekonomian Rakyat Syariah (BPRS) (Soemitra, 2017).

Salah satu lembaga keuangan bank di daerah Aceh yang telah berprinsip syariah yaitu PT. Bank Aceh Syariah. Bank tersebut menerapkan Tata Kelola Perusahaan yang baik atau *Good Corporate Governance (GCG)* yang telah menjadi landasan yang kuat bagi bank untuk menghadapi kemungkinan berubahnya lingkungan bisnis dimasa depan.

Dalam sebuah perusahaan/organisasi selain pemasaran bank, salah satu manajemen terpenting dalam industri perbankan adalah manajemen sumber daya manusia (SDM). Hal ini karena SDM merupakan tulang punggung operasional roda kegiatan perbankan. Oleh karena itu, sebagai penggerak bisnis perbankan, maka SDM (bankir) harus dipersiapkan sedini mungkin. Kualitas layanan yang diberikan merupakan suatu strategi keuntungan untuk mendatangkan nasabah baru, mempertahankan nasabah lama, dan

menciptakan keunggulan khusus agar nasabah lama tidak berpindah menjadi nasabah bank lain (Herawati dan Sulistyowati, 2019).

Untuk menjaga citra bank agar tetap baik maka bank harus mempersiapkan karyawan yang mampu memenuhi setiap kebutuhan dan keinginan nasabah. Pegawai atau karyawan yang diharapkan mampu menangani kebutuhan dan keinginan nasabah adalah *Customer Service*. CS adalah sebuah unit kerja yang melayani nasabah atau calon nasabah dengan pelayanan yang diberikan berupa pelayanan berdasarkan informasi dan pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan dan bisa menangani keinginan serta keluhan pelanggan (Sari, 2021).

Customer service harus memenuhi unsur-unsur kualitas pelayanan diantaranya penampilan, tepat waktu, kesediaan dalam melayani, memiliki pengetahuan dan keahlian, kesopanan, ramah tamah, kejujuran dan kepercayaan, kepastian hukum, dan keterbukaan. Standar sikap ramah tamah CS yaitu sabar dalam melayani, tidak egois, dan santun dalam bertutur kata karena pengguna jasa berasal dari lapisan masyarakat yang berbeda (Habu dan Simon, 2021).

Layanan nasabah atau *customer service* mengacu pada layanan yang berkaitan dengan kegiatan usaha dan operasional sehari-hari bank yang diberikan oleh bank kepada nasabah. Biasanya, bagian CS tidak secara langsung memperhitungkan transaksi keuangan yang dilakukan nasabah, tetapi memberikan

bantuan kepada nasabah yang ingin berurusan dengan bank. Peran CS di sini dapat disebut *front line banking department* yang sangat penting, yaitu pelaksana proses awal kegiatan perbankan yang berhubungan langsung dengan nasabah (Kusuma dalam Nigrum, 2016)

Nasabah akan dapat melihat dan merasakan kepuasan atau ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan dari proses penanganan pengaduan yang dilakukan oleh *customer service*, dan nasabah juga akan mengevaluasi dan memutuskan apakah akan tetap menjadi nasabah bank atau tidak. Karena perbankan merupakan bank pelayanan, maka pelayanan yang diberikan harus dapat memuaskan atau menyenangkan nasabah guna meningkatkan kinerja dan kepercayaan nasabah (Akbar et.al., 2023)

Meski pelayanan dari bank sudah maksimal, terkadang nasabah masih merasa tidak puas sehingga akhirnya memutuskan untuk pindah ke Bank lain. Banyak hal yang menyebabkan nasabah beralih ke bank lain. Untuk itu bank berupaya untuk memberikan pelayanan kepada nasabahnya, yaitu melalui *handling complaint* yang dilakukan oleh petugas *customer service*. Bank memahami dan selalu menekankan kepada seluruh karyawan, khususnya CS, bahwa *complaint* nasabah adalah salah satu bentuk perhatian untuk menunjukkan bahwa mereka memperhatikan nasabah dan membangun hubungan yang lebih dekat dengan nasabah (Yanto, 2011)

Menurut Sari (2022) *Handling complaint* adalah ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standar pelayanan, tindakan atau tiadanya tindakan pelayanan yang berpengaruh kepada para pelanggan. Sedangkan menurut Herdiansyah (2022) Penanganan keluhan merupakan upaya dalam memberikan solusi terhadap *feedback* kurang baik dari pelanggan yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh *customer service*. Penanganan keluhan adalah layanan yang diberikan perusahaan kepada nasabah. Penanganan pengaduan digunakan sebagai tolak ukur untuk mengukur kinerja perusahaan. Pelanggan yang puas dengan penanganan pengaduan tetap loyal kepada perusahaan dan memastikan tidak beralih ke Bank lain. Ketika pelanggan mendapatkan pelayanan tidak sesuai dengan harapannya, maka pelanggan akan mengeluhkan pelayanan tersebut (Fatmawati, 2021).

Handling complaint sendiri memiliki manfaat bagi bank yaitu, perusahaan akan semakin tahu kelemahan atau kekurangan dalam memberikan pelayanan dan tahu dimana letak pelayanan yang harus di perbaiki, sebagai alat introspeksi bagi bank untuk selalu mendengarkan keluhan nasabah, mempermudah bank untuk meningkatkan mutu pelayanan, dapat meningkatkan rasa percaya dan kesetiaan nasabah kepada bank, dan penanganan *complaint* yang baik dan benar akan meningkatkan loyalitas nasabah (Marfuah, 2018).

PT. Bank Aceh Syariah KCU Banda Aceh merupakan kantor cabang utama yang terletak di Banda Aceh. *Complaint* sendiri yang sering terjadi di Bank tersebut yaitu penarikan tunai tetapi uang tidak keluar, setor tunai tetapi uang tidak masuk, ATM tertelan, pembelian pulsa melalui BSI Mobile tidak masuk, sistem *mobile banking error*. Tentunya nasabah menyampaikannya kepada *customer service* tentang gangguan yang dialami dan CS pula yang akan menangani pengaduan atau keluhan yang di sampaikan oleh nasabah.

Tabel 1.1
Data *Complaint* di Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh

Tahun	Jumlah <i>Complaint</i>
2021	700
2022	512
2023	454

Sumber : Data Internal Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh

Pada tabel 1.1 menunjukkan jumlah *complaint* pada Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh dari tahun 2021-2023 mengalami penurunan. Oleh karena itu, apabila ada nasabah yang mengalami kesulitan atau masalah kaitannya dengan produk, operasional bank ataupun nasabah mengeluhkan tentang pelayanan bank yang kurang berkenan, nasabah pertama kali akan menyampaikannya kepada *customer service* dan tentunya CS pula

yang akan mencoba untuk menangani keluhan yang disampaikan oleh nasabah.

Menurut (Ismail, 2014) untuk mempertahankan nasabah lama dan menarik nasabah baru yaitu dilihat dari kepuasan nasabah pada pelayanan *customer service*. Jika pelayanan yang diberikan kepada nasabah adalah pelayanan yang terbaik dan mampu memberikan kepuasan optimal bagi nasabah, maka hal tersebut akan berpengaruh positif terhadap kinerja usahanya. Apabila kepuasan nasabah meningkat maka akan menambah kepercayaan nasabah untuk terus melakukan pengulangan transaksi di Bank yang sama dan diharapkan dapat mempertahankan nasabah lama dan juga dapat mengajak mereka yang belum menjadi nasabah agar menjadi nasabah.

Dari proses manajemen komplain yang dilakukan oleh *customer service* dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah, maka nasabah akan dapat melihat, merasakan kepuasan dan ketidakpuasan pelayanan yang diberikan. Nasabah juga akan menilai dan memutuskan untuk tetap menjadi nasabah bank tersebut atau tidak, *customer service* harus selalu bersikap baik kepada setiap nasabahnya terlebih kepada nasabah yang membutuhkan informasi ataupun ingin menyampaikan keluhannya.

Peneliti memilih Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh sebagai objek penelitian yaitu Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh memiliki upaya strategi pertumbuhan dengan melakukan pengembangan jaringan kantor guna untuk

mempercepat penghasilan laba. Adanya pengembangan jaringan kantor yang dilakukan oleh Bank Aceh Syariah tentunya menjadi perhatian, terutama dalam memaksimalkan pelayanan dan produk yang kemudian diberikan kepada masyarakat. Penulis memilih PT. Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh sebagai objek penelitian dikarenakan Bank Aceh syariah KCU Kota Banda Aceh merupakan unit cabang Utama dikota Banda Aceh.

Alasan lainya karena belum ada penelitian yang dilakukan di PT.Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh tentang peran CS dalam mengatasi keluhan nasabah, Peneliti berinisiatif untuk meneliti lebih dalam mengenai peran *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah agar kedepannya pihak *customer service* yang menjadi gerbang utama dalam *complaint* nasabah bank dan dapat meningkatkan kebutuhan nasabah agar kedepannya lebih baik dari sebelumnya, juga pasti nasabah lama akan tetap royal menjadi nasabah pada bank ini jika pelayanan yang diberikan oleh pihak *customer service* terus meningkat dari waktu ke waktu dan akan mendatangkan lebih banyak nasabah baru.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis peran *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah (*handling complain*) pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Utama Kota Banda Aceh”.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah diatas, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran *customer service* pada Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh dalam menangani *complaint* nasabah?
2. Apa saja faktor-faktor yang menghambat dalam mengatasi keluhan nasabah (*handling complaint*) yang dilakukan oleh *customer service* pada Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh?
3. Bagaimana solusi yang diberikan *customer service* terhadap masalah yang dihadapi oleh nasabah Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh?

1.3.Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui peran *customer service* pada Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh dalam menangani *complaint* nasabah.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menghambat dalam mengatasi keluhan nasabah (*handling complaint*) yang dilakukan oleh *customer service* pada Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh?

3. Untuk mengetahui solusi apa saja yang diberikan oleh *customer service* terhadap masalah yang dihadapi oleh nasabah Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat bersifat teoritis dan praktis. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini yaitu, peneliti berharap dapat memberikan manfaat kepada banyak pihak baik berupa manfaat secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat dari hasil penelitian ini sebagai berikut:

- 1 Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memberikan wawasan pengetahuan dan untuk melengkapi kajian teoritis yang berkaitan khususnya tentang peran *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah (*handling complaint*) dan dapat dijadikan referensi bagi pihak lain yang akan melakukan penelitian selanjutnya.

- 2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

- a. Bagi Peneliti Diharapkan penelitian ini untuk menambah wawasan pengalaman dan pengetahuan penelitian terkait dengan peran *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah (*handling complaint*) yang diterapkan di Bank Aceh Syariah

KCU Kota Banda Aceh dan mengetahui faktor-faktor yang menghambat dalam mengatasi keluhan nasabah (*handling complaint*) yang dilakukan oleh *customer service* pada Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh.

- b. Bagi Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh. Penelitian ini diharapkan bisa mengenalkan eksistensi Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh kepada masyarakat luas, memberikan informasi yang bermanfaat, serta dijadikan sebagai masukan mengenai peran *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah (*handling complaint*) dan faktor-faktor yang menghambat dalam mengatasi keluhan nasabah (*handling complaint*) yang dilakukan oleh *customer service* pada Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh sehingga dapat menarik lebih banyak lagi minat nasabah dan membuat nasabah merasa nyaman dengan pelayanannya.
- c. Bagi Masyarakat Penelitian ini diharapkan menjadi referensi dan wawasan informasi bagi masyarakat untuk mengetahui bagaimana peran *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah (*handling complaint*).

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

Metodologi Penelitian mencakup tentang jenis penelitian serta pendekatan penelitian, posisi atau tempat penelitian, data serta sumber data, tehnik pengumpulan data, tehnik 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 Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh dan nasabah pada bank

tersebut, setelah itu mengulas tentang *PERAN CUSTOMER SERVICE* DALAM MENGATASI 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 Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Bank Syariah

Bank Islam atau bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau biasa disebut dengan bank tanpa bunga, adalah lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadis Nabi Saw. Atau dengan kata lain, Bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah Islam (Putri, 2020).

Di Indonesia, regulasi mengenai bank syariah tertuang dalam OJK di UU No.21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri dari:

- a. Bank Umum Syariah (BUS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. BUS dapat berusaha sebagai bank devisa dan bank nondevisa. Bank devisa adalah bank yang dapat melaksanakan transaksi ke luar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan seperti transfer ke luar negeri, inkasi ke luar negeri, pembukaan *letter of credit* dan sebagainya.

- b. Unit Usaha Syariah (UUS) adalah unit kerja dari kantor pusat bank umum konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau unit kerja di kantor cabang dari suatu bank yang berkedudukan di luar negeri yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang pembantu syariah. UUS berada satu tingkat dibawah direksi bank umum konvensional bersangkutan. UUS dapat berusah sebagai bank devisa dan bank nondevisa.
- c. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bentuk hukum BPRS perseroan terbatas. BPRS hanya boleh dimiliki oleh WNI dan/atau badan hukum Indonesia, pemerintah daerah, atau kemitraan antara WNI atau badan hukum Indonesia dengan pemerintah daerah.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, bank adalah lembaga keuangan yang terutama memberikan kredit dan jasa yang berkaitan dengan lalu lintas pembayaran dan peredaran uang (Suharso, 2020). Selain itu, bank digambarkan sebagai organisasi yang menyediakan jasa keuangan kepada masyarakat umum, termasuk pengumpulan uang dari masyarakat umum dan distribusi uang tersebut dalam bentuk pinjaman atau bentuk pembiayaan

lainnya. Lembaga keuangan yang menganut hukum syariah dikenal dengan istilah bank syariah. Lembaga-lembaga ini mengumpulkan uang dari masyarakat dan mendistribusikannya dalam bentuk pembiayaan atau pinjaman, serta melakukan operasi ekonomi lainnya yang menganut prinsip Syariah (Supriyadi, 2017).

Bank Syariah memiliki sistem operasional yang berbeda dengan bank konvensional. Bank Syariah memberikan layanan bebas bunga kepada para nasabahnya. Dalam sistem operasional bank syariah, pembayaran dan penarikan bunga dilarang dalam semua bentuk transaksi. Bank syariah tidak mengenal sistem bunga, baik bunga yang diperoleh dari nasabah yang meminjam Uang atau bunga yang dibayar kepada penyimpan dana di bank syariah (Ismail, 2011).

Menurut Karnaen Purwaatmadja, bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, yakni bank dengan tata cara dan operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, salah satu unsur yang harus dijahui dalam muamalah Islam adalah praktik-praktik yang mengandung unsur riba atau spekulasi dan tipuan (Akmalia, 2018). Bank syariah merupakan bank yang secara operasional berbeda dengan bank konvensional, salah satu ciri khas bank syariah yaitu tidak menerima atau membebani bunga kepada nasabah, akan tetapi menerima atau membebaskan bagi hasil serta imbalan lain sesuai dengan akad-akad yang diperjanjikan. Konsep dasar bank syariah pada Al-Quran dan hadits, semua produk jasa yang ditawarkan tidak boleh

bertentangan dengan isi Al-Quran dan hadits Rasulullah SAW (Akmalia, 2018).

Bank syariah merupakan lembaga keuangan dengan pola bagi hasil yang merupakan landasan utama dalam segala operasinya, baik dalam produk pendanaan, pembiayaan, maupun dalam produk lainnya, produk-produk bank syariah mempunyai kemiripan dengan bank konvensional akan tetapi tidak sama dengan produk bank konvensional karena adanya pelarangan riba, gharar dan maysir. Oleh karena itu produk-produk pendanaan dan pembiayaan pada bank syariah harus menghindari unsur-unsur yang dilarang tersebut (Akmalia, 2018).

Dapat disimpulkan bahwa bank syariah adalah sebuah lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau jasa dengan batas waktu tertentu yang telah disepakati Bersama, dengan mengambil landasan hukum dari Al-Quran dan hadits.

2.2 Customer Service

Bank sebagai lembaga keuangan yang tugasnya memberikan jasa berbagai hal mengenai keuangan melalui jasa simpanan atau penitipan uang, berbagai macam pembiayaan dan lain sebagainya. Maka dari itu bank harus mampu menjaga kepercayaan masyarakat yang akan menjadi nasabah pada bank nantinya karena kepercayaan adalah pokok utama dan sangat tinggi nilainya, tanpa adanya kepercayaan dari masyarakat maka akan

mustahil bagi bank untuk tetap berdiri dan berkembang. (Jannah: 2022)

Untuk memelihara dan mengembangkan kepercayaan nasabah maka bank perlu menjaga nama baik atau citra positif dimata nasabah dan masyarakat sekitar yang akan menjadi target nasabahnya. Citra ini dapat ditumbuhkan melalui kualitas pelayanan, kualitas produk dan kualitas keamanan. Efektif tidaknya sebuah kepercayaan yang sedang dan akan dibangun sangat bergantung pada citra yang positif. Dengan demikian maka untuk meningkatkan citra perbankan, bank perlu melakukan persiapan mengenai pegawai utama yang mampu menangani dan melayani apa yang diinginkan oleh nasabah. Pegawai utama dalam hal pelayanan dan penanganan keinginan maupun *complaint* nasabah inilah yang disebut *Service Assistance* atau yang kerap dikenal sebagai *customer service*. (Jannah: 2022).

Customer Service adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah (Dr. Kasmir. MM., *Etika Customer Service*).

Perbankan sangat membutuhkan *customer service* untuk melakukan interaksi dan memberikan pelayanan kepada nasabah dan calon nasabah. Peran *customer service* sangat menentukan kelancaran usaha perbankan.

Customer service merupakan bagian terpenting bagi perbankan dalam membangun kepuasan nasabah, melalui *customer*

service perusahaan dapat memberikan kesan yang positif kepada nasabah. Melalui tanggan *customer service* perbankan dapat mengetahui kekurangan dan harapan nasabah dengan pendekatan komunikasi antar pribadi. *Customer service* menjadi pihak yang menyatukan hubungan antara nasabah dengan perbankan. *Customer service* memiliki peran yang sangat penting bagi suatu perbankan. Menurut Kasmir,SE,MM. peran *Customer Service* adalah mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah. Dan juga berusaha untuk mendapatkan nasabah baru untuk melalui berbagai pendekatan juga meyakinkan nasabah tentang kualitas produk yang dimiliki.

Seorang *customer service* dalam melayani nasabahnya tidak hanya harus berpenampilan menarik dan bersikap ramah tetapi juga harus menguasai berbagai hal yang berkaitan dengan bank, seperti mengetahui tentang produk-produk yang ada di bank, berbagai pelayanan yang ditawarkan oleh bank, nama-nama pimpinan, sejarah perkembangan bank dan lain sebagainya. *Customer service* sudah seharusnya memiliki kualitas pelayanan yang baik kepada setiap nasabah yang memerlukan bantuannya.

2.2.1 *Customer Service* Dalam Perspektif Islam

Customer service dalam perspektif Islam adalah kegiatan yang di peruntukkan atau ditunjuk untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang memuaskan pelanggannya yang sesuai dengan etika Islam dan apa yang telah dijalankan oleh

Rasulullah saw, selain itu *customer service* juga mempunyai karakteristik dalam pandangan Islam yaitu sebagai berikut:

- 1 Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak mengada-ngadakan fakta, serta tidak ingkar janji, dan berkhianat ke setiap pelanggan yang datang.
- 2 Bertanggung jawab dan terpercaya (*al-amanah*) yaitu suatu sikap dalam menjalankan bisnisnya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya oleh setiap pelanggan.
- 3 Tidak menipu (*al-kazib*) yaitu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu. Seperti praktik bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah saw adalah tidak pernah menipu pelanggannya.
- 4 Tidak melupakan akhirat yaitu ketika menjalankan bisnisnya tidak diperbolehkan terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi dunia sedangkan akhirat dilupakan. Sehingga jika datang waktu shalat, mereka wajib melaksanakan sebelum habis waktunya.
- 5 Berwujud (*tangible*). Kerapian dan kebersihan tempat harus diperhatikan dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

- 6 Ketanggapan (*assurance*). Pengetahuan dan kesopanan petugas, serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko. (Sumianti: 2020)

Islam menetapkan agar orang yang beriman saling tolong menolong dan bantu membantu dalam perbuatan kebaikan dan ketakwaan saja, tidak boleh bantu membantu dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Pelayanan dalam konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. (Sumianti: 2020)

2.2.2 Fungsi Dan Tugas *Customer Service*

Seorang *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas-tugas *customer service* harus benar-benar dipahami sehingga seorang *customer service* dapat menjalankan tugasnya secara prima. “Adapun fungsi *customer service* adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai *Resepsionis Customer Service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke Bank.
- b. Sebagai *Deskman Customer Service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi.
- c. Sebagai *Salesman Customer Service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*.

- d. Sebagai *Customer Relation Officer Customer Service* berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah.
- e. Sebagai *komunikator Customer Service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah. (Putri: 2021)

Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat dipahami bahwa peran *customer service* berada di garda depan yaitu melayani, memperdagangkan, menjual produk perbankan, membina hubungan baik dengan masyarakat khususnya nasabah, dan bertemu dengan banyak nasabah, serta berbagi informasi terkait dengan perbankan.

Dasar-dasar pelayanan perlu dikuasai oleh seorang *customer service* sebelum melaksanakan tugasnya, Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami oleh *customer service* yaitu sebagai berikut:

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
- b. Percaya Diri, bersikap akrab, dan penuh senyum.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.
- d. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.

- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukan kemampuannya.
- g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
- h. Mampu menyakini nasabah memberikan kepuasan.
- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
- j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan kapan akan dilayani. (Kasmir)

Dari penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa hal utama yang harus dimiliki dan dipahami oleh seorang *Customer Service* adalah seorang *Customer Service* harus memperhatikan penampilan baik dari luar maupun dari dalam. Dalam melayani nasabah, *customer service* tidak boleh ragu-ragu, harus yakin dan percaya diri. Ketika nasabah datang, *customer service* harus segera menyapa. Dalam berkomunikasi dengan nasabah harus tenang, tidak buru-buru, sopan santun dalam berkomunikasi dengan nasabah, menghargai nasabah dan memahami keinginan nasabah.

2.2.3 Peran *Customer Service*

Customer service berperan dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah yang ingin bertransaksi dengan bank. Secara umum, peran *customer service* bank adalah sebagai berikut:

- a. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah;

- b. Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita. (Marleza: 2019)

Seorang *customer service* dalam melaksanakan tugasnya haruslah terlebih dahulu memahami pekerjaan yang akan diembannya terutama yang berkenaan dengan pelayanan terhadap nasabah. Dasar-dasar pelayanan perlu dikuasai oleh seorang *customer service* sebelum melakukan tugasnya. Ada beberapa dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami, sebagai berikut: (Marleza 2019)

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi
Artinya petugas *customer service* harus mengenakan baju dan celana yang sepasang dengan kombinasi yang menarik. *Customer service* juga harus berpakaian necis tidak kumal dan baju lengan panjang jangan digulung. Terkesan pakaian yang dikenakan benar-benar memikat konsumen. Gunakan pakaian seragam jika petugas *customer service* diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang telah ditetapkan.
- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyuman dalam melayani nasabah petugas *customer service* tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Petugas *customer service* juga harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani

nasabah petugas *customer service* haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati, serta tidak dibuat-buat.

- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal. Pada saat nasabah datang petugas *customer service* harus segera menyapa dan kalau sudah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namun jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu, apa yang dapat kami bantu.
- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan, usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap, menghormati tamu serta tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan konsumennya.
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar Artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.
- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukan kemampuannya dalam melayani nasabah jangan

terlihat loyo, lesu atau kurang semangat. Tunjukan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan kemauan nasabah.

g. Jangan menyela dan memotong pembicaraan

Pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah. Kalau terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.

h. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan,

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. Petugas *customer service* juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan, artinya jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh *customer service*, maka harus meminta bantuan petugas yang mampu.

j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani, artinya jika pada saat tertentu, petugas *customer service* sibuk dan tidak dapat melayani salah

satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.

Selain itu, dalam Al-quran juga terdapat ayat yang membahas tentang bersikap ramah dan berbuat baik kepada orang lain, yaitu QS. An-Nisaa ayat 86:

وَإِذَا حَيَّيْتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا

Artinya: *“Dan apabila kamu dihormati dengan suatu (salam) penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik, atau balaslah penghormatan itu, yang sepadan dengannya. Sesungguhnya, Allah memperhitungkan segala sesuatu” (QS. An- Nisaa [4]:86).*

Selain itu juga dalam hadist ibnu katsi meriwayatkan sebuah hadits yang berbunyi:

“Barang siapa yg mengucapkan salam kepadamu dari kalangan makhluk Allah, jawablah salamnya sekalipun dia org majusi (org yg miskin atau kurang mampu) yg di lihat dari penampilan pakaian nya.” Demikian itu karena Allah telah berfirman: maka balaslah penghormatan itu dengan lebih baik darinya atau balaslah penghormatan itu dengan serupa”.

Jika dikaitkan dengan pelayanan ayat ini menunjukkan bahwa seorang karyawan khususnya karyawan Bank Aceh Syariah diharuskan memberi salam dan menjawab salam dengan baik, tidak melihat dari siapa yang mengucapkan atau jangan melihat dari penampilan nasabah sehingga nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dalam melayani nasabah sangat diperlukan berbagai sikap *customer service* yang mampu menarik minat nasabah dalam berhubungan dengan *customer service*. Beberapa sikap yang harus diteladani oleh seorang *customer service* adalah: (Marleza 2019)

1. Beri kesempatan nasabah berbicara untuk mengemukakan keinginannya, dalam hal ini petugas *customer service* harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.
2. Dengarkan dengan baik-baik, selama nasabah mengemukakan pendapatnya dengar dan simak baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan.
3. Jangan menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai bicara. Sebelum nasabah selesai bicara petugas *customer service* dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan nasabah sudah benar-benar selesai baru petugas *customer service* menanggapi.

4. Ajukan pertanyaan setelah nasabah berbicara, pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkat dan bertemperamen.
5. Jangan mendebat nasabah, jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan *argument* yang tidak dapat diterima oleh nasabah.
6. Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu bersikap tenang. Dalam melayani nasabah sikap sopan santun, ramah tamah harus selalu dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.
7. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya, sebaiknya petugas *customer service* tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya. Serahkan kepada petugas yang berhak, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.
8. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu, nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu. Oleh karena itu, berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu nasabah.

2.3 *Handling Complaint*

Berdasarkan Undang-Undang Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, *Complaint* adalah sebuah ungkapan ketidakpuasan yang dirasakan nasabah yang dapat disebabkan karena adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank.

Bell dan Luddington (2016: 78) menyatakan bahwa keluhan pelanggan (*customer complaint*) adalah umpan balik (*feedback*) dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau secara lisan. Sedangkan menurut Daryanto dan Setyabudi (2014: 32) mengungkapkan bahwa *complaint* atau keluhan adalah pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas *service* jasa atau produk (Herdiansyah, 2022).

Complaint atau keluhan pelayanan adalah ungkapan rasa kecewa atas ketidakpuasan dari standar pelayanan yang diberikan suatu bank. Keluhan dapat timbul akibat terjadinya perbedaan pendapat dan keinginan dari pengguna layanan (nasabah) terhadap suatu layanan yang diberikan, sehingga apa yang diberikan oleh pemberi layanan dirasa tidak sesuai dengan apa yang di inginkan bahkan nasabah merasa bahwa tidak diberikan pelayanan yang sesuai (Lupitasari, 2020).

2.3.1 Penanganan *Handling Complaint*

Terdapat beberapa hal penting yang harus diperhatikan ketika sedang menangani keluhan nasabah (*Handling Complaint*) adalah sebagai berikut:

a. Empati terhadap penyampaian keluhan (*Empathy*)

Empati merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan, karena dapat merasakan apa yang dirasakan oleh nasabah. Empati dapat ditunjukkan dengan menyediakan lebih banyak waktu untuk mendengarkan keluhannya.

b. Kecepatan dalam memberikan tanggapan (*Quick Response*)

Kecepatan dan ketepatan sangat dibutuhkan dalam menangani keluhan. Kecepatan dan ketepatan memberikan tanggapan dapat meredam atau menghilangkan informasi negatif dan penyampainan keluhan serta mengurangi rasa ketidakpuasan nasabah.

c. Permintaan maaf (*Apology*)

Secara umum pelanggan mengharapkan permintaan maaf maka selaku pihak bank seharusnya selalu menyampaikan permintaan maaf ketika nasabah atau masyarakat menyampaikan keluhan atas dasar ketidakpuasan suatu pelayanan.

d. Kredibilitas (*Credibility*)

Kredibilitas merujuk pada keinginan sebagai pelaku/pemberi layanan untuk menyikapi bahwa pengeluh telah mendapatkan masalah dan upaya apa yang dapat dilakukan untuk mencegah agar kejadian yang sama terjadi pada masa yang akan datang.

e. Perhatian (*Attentiveness*)

Perhatian merujuk pada interaksi antara pihak pemberi layanan dengan penyampaian keluhan. Perhatian merupakan sebuah dimensi yang kompleks karena tergantung pada kepercayaan pada orang, bukan pada prosedur. Komunikasi antara pengeluh dengan pihak pemberi layanan merupakan sebuah konstruksi kunci pada kebanyakan situasi pengelolaan keluhan. Interaksi antara organisasi/pihak pemberi layanan dengan penyampaian keluhan dapat memiliki efek positif terhadap kepuasan penanganan keluhan. (Jannah: 2024)

2.3.2 *Handling Complaint Dalam Perspektif Islam*

Adapun nilai-nilai islam dalam menangani complain termasuk tatakrama dalam bertingkah laku dan berbicara. Seorang pelaku bisnis muslim diharuskan untuk berperilaku dalam bisnis mereka dengan apa yang dianjurkan Al-Qur'an dan Sunnah. Perilaku yang baik mengandung kerja yang baik sangatlah dihargai dan dianggap sebagai suatu investasi bisnis yang benar-benar

menguntungkan. Karena hal itu akan menjamin adanya kedamaian di dunia dan juga kesuksesan di akhirat. (Ahmad: 2001)

" Tak kenal maka tak sayang ", demikianlah pepatah yang sering kita dengar. Untuk menciptakan kasih sayang dengan pelanggan. Sebaiknya kenal terlebih dahulu, layani pelanggan anda dengan tulus dan sepenuh hati. Sebab pembeli adalah raja. (Abdussalam: 2012). Sedangkan memperlakukan orang lain dengan bermartabat, terhormat, dan cinta. Etika dan sistem nilai di atas menggambarkan komitmen *good corporate citilize* dan *trust* sebagai unsure esensial dalam meraih sukses perusahaan. (Hendrawan: 2009)

2.3.3 Proses Penanganan *Handling Complaint*

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.10/10/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 tentang “Penyelesaian Pengaduan Nasabah” setiap *complaint* (pengaduan) yang disampaikan oleh nasabah harus dilakukan tindak lanjut untuk di carikan solusi atau jalan keluar yang terbaik dari permasalahannya. Tahap-tahap yang harus dilakukan oleh petugas bank dalam proses penanganan pengaduan nasabah dapat dijelaskan dalam uraian sebagai berikut (Lupitasari, 2020):

1. Nasabah mengungkapkan keluhan atau aduannya bisa melewati jalur yang sudah dikeluarkan oleh bank.
2. Petugas bank membuat catatan tentang pengaduan yang disampaikan nasabah dan melakukan identifikasi

apakah pengaduan tersebut masuk sebagai bentuk pengaduan (*customer complaint*) atau hanya sebuah pertanyaan (*customer query*) saja.

3. Petugas bank yang membuat catatan pengaduan nasabah tersebut berikutnya akan menginput data nasabah beserta keluhannya dan langsung mendaftarkan pengaduan tersebut ke dalam sistem pengaduan (*Complaint Management System*) di bank tersebut yang selanjutnya akan dikirimkan ke departemen yang menjadi sebab pengaduan itu terjadi.
4. Unit bagian yang ditunjuk untuk pengaduan nasabah disebut dengan "*Resolving Party*". *Resolving Party* akan menerima pengaduan yang sebelumnya telah dikirim oleh petugas bank dan kemudian melakukan investigasi untuk proses penyelesaian pengaduan tersebut. Lamanya investigasi tidak bisa dipaparkan langsung kepada nasabah karena waktu yang diperlukan tergantung dengan jenis pengaduan yang diterima dan perkiraan hari kerja dibutuhkan (*Service Level Agreement/SLA*).
5. Bagi setiap SLA yang dijalani harus melampaui tingkatan pemberitahuan (*notification level*) terhadap setiap tingkatan manajemen unit bagian atau divisi yang berkaitan. Tujuan dari hal tersebut adalah untuk memberitahukan mengenai informasi berapa jumlah

dan bagaimana status pengaduan yang di sampaikan oleh nasabah.

6. Sesudah melakukan investigasi atau penyelidikan dan sudah menemukan jalan keluar dari permasalahan yang diadukan nasabah, maka *Resolving Party* akan menghubungi *Logger* untuk menyampaikan bahwa pengaduan dari nasabah telah selesai dilakukan investigasi dan memerintahkan *Logger* untuk menghubungi nasabah guna memberitahukan bahwa laporan pengaduannya telah diinvestigasi dan sudah mendapat solusi atau jalan keluar yang ditawarkan. Apabila nasabah merasa sudah puas dengan hasil investigasi yang telah di laksanakan oleh bank, lantas bank bisa langsung melakukan penutupan nomor registrasi pengaduan tersebut, namun jika dari hasil investigasi yang sudah dilakukan oleh bank nasabah merasa belum puas dengan hasilnya, maka bank akan membuka kembali nomor registrasi pengaduan tersebut dan akan melakukan investigasi ulang atas pengaduan yang disampaikan nasabah hingga nasabah merasa sudah puas dengan proses penyelesaiannya.

2.3.4 Fungsi *Handling Complaint*

Handling complaint adalah cara perusahaan menangani *complaint* dari pelanggan dengan cepat, tepat dan memuaskan. Perlu diketahui, *handling complaint* menjadi salah satu faktor

dalam meningkatkan kepuasan *customer*. *Handling complaint* memiliki tiga fungsi (Abror: 2024), yaitu:

a. Menjaga Eksistensi Perusahaan

Adanya *complaint* menandakan eksistensi perusahaan di kalangan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen peduli dengan perusahaan. Karena itulah, *complaint* tersebut harus ditangani dengan baik agar branding perusahaan di mata masyarakat tetap baik. Selain itu, *handling complaint* yang baik juga bisa meningkatkan *loyalitas customer*. Ini karena pelayanan *complaint* yang baik dari perusahaan membuat *customer* yang *complaint* merasa puas dan percaya pada perusahaan.

b. Memajukan Perusahaan

Complaint dapat menjadi bahan evaluasi menyeluruh bagi perusahaan. Dari *complaint* yang diterima, perusahaan dapat melakukan perbaikan kualitas atau inovasi produk agar semakin sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

c. Meningkatkan Kinerja Karyawan

Ketika *complaint* dari pelanggan datang, karyawan akan menilai pekerjaannya masing-masing. Karyawan melakukan penilaian pribadi apakah pekerjaan yang selama ini dilakukan sudah tepat atau terdapat kesalahan. Berdasarkan penilaian tersebut, karyawan

dapat bekerja dengan lebih optimal. Kinerja karyawan pun mengalami peningkatan.

2.3.5 Indikator *Handling Complaint*

Handling complaint secara efektif memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk atau jasa perusahaan yang puas dalam arti lain *complaint handling* dapat meningkatkan loyalitas nasabah (sakinah: 2021)

Menurut Tjiptono dalam Artanti dan Ningsih (2018), terdapat empat indikator penanganan komplain yang penting, yaitu:

a) Empati terhadap pelanggan yang marah

Dalam menghadapi pelanggan yang emosi atau marah, perusahaan perlu bersikap empati, karena bila tidak maka situasi akan bertambah runyam. Untuk itu perlu diluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan mereka dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh pelanggan tersebut. Dengan demikian, permasalahan yang dihadapi dapat menjadi jelas sehingga pemecahan yang optimal dapat diupayakan bersama.

b) Kecepatan dalam penanganan keluhan

Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan pelanggan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap perusahaan akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi. Sedangkan apabila keluhan dapat ditangani

dengan cepat, maka ada kemungkinan pelanggan tersebut menjadi puas. Apabila pelanggan puas dengan cara penanganan keluhannya, maka besar kemungkinannya mereka menjadi pelanggan perusahaan kembali.

- c) Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan

Perusahaan harus memperhatikan aspek kewajaran dalam hal biaya dan kinerja jangka panjang. Hasil yang diharapkan tentunya adalah situasi “*win-win*” realistis, *fair*, dan proporsional, dimana pelanggan dan perusahaan jasa sama-sama diuntungkan.

- d) Kemudahan bagi konsumen untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan, maupun keluhannya

Hal ini sangat penting bagi pelanggan untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan, dan keluhannya. Disini sangat dibutuhkan adanya metode yang mudah dan relatif tidak mahal, dimana pelanggan dapat menyampaikan keluhan kesahnya. Bila perlu dan memungkinkan, suatu perusahaan menyediakan jalur atau saluran telepon khusus untuk menampung keluhan pelanggan atau memanfaatkan *e-mail* di jaringan Internet.

2.3.6 Manfaat *Handling Complaint*

Dengan adanya keluhan yang diajukan nasabah sangat menguntungkan bagi bank karena dapat melihat dimana kekurangan bank, sehingga dapat meningkatkan mutu dan pelayanan bank.

Menurut Meryana (2020) *Handling complaint* memiliki beberapa manfaat diantaranya:

1. Perusahaan akan semakin tahu kelemahan atau kekurangan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
2. Dengan adanya *complaint*, perusahaan tahu dimana letak persisnya kualitas yang harus diperbaiki.
3. Sebagai alat instropeksi untuk senantiasa *responsive* dan mau memperhatikan 'suara' dan 'pilihan' pelanggan.
4. Mempermudah perusahaan mencari jalan keluar untuk meningkatkan mutu pelayanannya.
5. Bila segera ditangani, pelanggan akan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan.
6. Dapat mempertebal rasa percaya dan kesetiaan pelanggan kepada perusahaan.
7. Penanganan *complaint* yang benar dan berhasil dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
8. Penanganan *complaint* yang memuaskan, akan meningkatkan loyalitas nasabah.

9. Setiap *complaint* akan membuat orang bekerja semakin baik.
10. Sebagian nasabah yang komplain sebetulnya perhatian kepada perusahaan.

Sedangkan menurut Marfuah (2018) ada beberapa manfaat *handling complaint* diantaranya yaitu:

- a) Perusahaan akan semakin tahu kelemahan dan kekurangan dalam memberikan pelayanan.
- b) Perusahaan akan lebih tahu dimana letak pelayanan yang harus diperbaiki.
- c) Sebagai alat intropeksi bagi bank untuk selalu mendengarkan keluhan nasabah.
- d) Mempermudah perusahaan untuk meningkatkan mutu pelayanan.
- e) Menangani nasabah dengan cepat membuat nasabah merasa diperhatikan.
- f) Penanganan komplain yang baik dan benar akan meningkatkan loyalitas nasabah.
- g) Dapat meningkatkan rasa percaya dan kesetiaan nasabah pada perusahaan.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa manfaat dari penyelesaian pengaduan atau penyelesaian pengaduan harus diperhatikan di setiap bank. Pengaduan harus ditangani

secara efektif sehingga nasabah yang awalnya tidak puas menjadi puas terhadap produk atau jasa yang ada dibank.

2.3.7 Bentuk-Bentuk *Handling Complaint*

Berikut bentuk-bentuk *handling complaint* sebagai berikut:

Tabel 2.1
Bentuk *Handling complaint*

No	Peneliti dan Judul Peneliti	Bentuk <i>Handling Complaint</i>
1	Pratama (2020) "Mekanisme <i>Handling Complaint</i> Pada Unit Customer Service Pada PT Bank Sumut KCP Syariah Simpang Kayu Besar"	Kartu ATM hilang, Buku tabungan hilang, Nasabah lupa PIN ATM, Kartu ATM terblokir.
2	Abdullah (2023), "Strategi <i>Customer Service</i> Sebagai Fungsi <i>Public Relation</i> Dalam <i>Handling Complaint</i> Di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada"	ATM tertelan, Uang terdebit, ATM Rusak, ATM hilang, Lupa PIN ATM, Rekening dibobol/kecurian saldo.
3	Sari (2022), "Peran <i>Customer Service</i> Dalam <i>Handling Complaint</i> Untuk Kepuasan Nasabah Pada BRI Unit Sangiasseri Kec. Sinjai Selatan"	Sistem yang eror dan nasabah complaint tentang ATM yang terblokir sementara.
4	Herdiansyah (2022), "Peranan <i>Customer Service</i> Dalam <i>Handling Complaint</i> Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT BRI (Persero) Tbk Unit	ATM rusak, ATM terblokir, Lupa password ATM, dan saldo yang terdebit.

	Wanaraja KC Garut”	
5	Rahmi (2022), “Peran <i>Customer Service</i> Sebagai Fungsi <i>Public Relation</i> Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (<i>Handling Complaint</i>) Di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin”	Kartu ATM tertelan, Kegagalan dalam transaksi seperti gagal transfer dan gagal dalam penarikan uang tunai.

2.4 Penelitian Terkait

Dalam membuat penelitian terkait ini ini, penulis menggali informasi-informasi dari penelitian terdahulu. Penulis akan mengangkat hasil penelitian sebelumnya sebagai data penelitian awal. Berikut adalah beberapa penelitian terkait yang akan menjadi landasan penelitian ini, diantaranya:

Penelitian pertama, Yemi Marleza (2019) yang meneliti tentang “Peranan *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Di Pt. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu”. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah di Bank Muamalat Cabang Bengkulu sangat penting karena *customer service* bukan hanya menjadi perantara pada saat nasabah mengajukan keluhan saja akan tetapi *customer service* juga berusaha sebaik mungkin agar keluhan nasabah tersebut dapat diatasi langsung tanpa harus dinaikan ke pusat. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan 10 orang nasabah yang pernah mengajukan keluhan ke bank muamalat cabang Bengkulu diketahui bahwasanya terdapat 9 orang nasabah yang keluhannya dapat diatasi langsung oleh *customer service* dan 1 orang nasabah

keluhannya harus dinaikan kepusat. Ini menunjukkan bahwa *customer service* bank muamalat cabang Bengkulu sangat kompeten dalam menangani setiap keluhan yang diajukan nasabah.

Penelitian kedua, Gania Septin Faidatur (2022) yang meneliti tentang “Peran *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (*Handling Complaint*) Pada Bprs Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember”. Hasil penelitian ini yaitu: 1) *Customer service* harus ramah dan cepat tanggap terhadap nasabah dalam memberikan pelayanan yang baik dan selalu mengupayakan keinginan nasabah dalam mengetahui, memberikan informasi serta membantu menyelesaikan keluhan nasabah dari awal sampai akhir agar mendapatkan kepuasan serta kepercayaan nasabah terhadap pihak BPRS Bhakti Sumekar KC Jember. 2) Faktor yang menghambat terkait mengatasi keluhan nasabah yaitu faktor pengetahuan dan kurangnya *support system*.

Penelitian ketiga, Ivan Aldiansyah (2021) yang meneliti tentang “Peran *Customer Service* Pada Bmt Arta Bina Kota Serang Dalam Menangani Komplain Nasabah”. Hasil penelitian ini yaitu: peranan *customer service* pada BMT Arta Bina dalam menangani nasabah yang melakukan komplain adalah: (1) Memberikan arahan kepada nasabah. (2) Memberikan pemahaman kepada nasabah mengenai sistem BMT. (3) Meyakinkan kepada nasabah bahwa uangnya akan diterima tepat pada waktunya. (4) Berempati kepada nasabah/anggota. (5) Menyampaikan maaf untuk situasi tersebut. (6) Mengucapkan terima kasih atas keluhan yang disampaikan.

Penelitian keempat, Luvita Nadia Putri (2021) yang meneliti tentang “Peran *Customer Service* Dalam Menangani Komplain Mesin Atm Di Bri Syariah Kc. Bandar Lampung”. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pada proses awal penanganan keluhan dengan melakukan 5S yaitu senyum, salam, sapa, sopan dan santun oleh *customer service*. Kemudian *customer service* menganalisa kasus, penjelasan proses, biaya dan syarat. Setelah itu, nasabah diminta melampirkan persyaratan untuk pengisian formulir aplikasi keluhan, *customer service* akan konfirmasi ulang dan menginput data nasabah. Proses penanganan komplain diselesaikan dalam jangka waktu 7 hari kerja, apabila sebelum 7 hari kerja permasalahan sudah diselesaikan maka nasabah akan dihubungi oleh *customer service*. Penanganan komplain pada kasus ATM hilang, memakai kartu lama, ATM rusak, atau ATM tertelan di mesin ATM. Maka nasabah diminta untuk mengganti kartu ATM yang baru. Sedangkan untuk kasus lupa PIN dan kartu tertelan di mesin ATM, maka nasabah akan diarahkan untuk mencetak PIN atau ganti kartu baru. Peran *customer service* dalam menangani komplain dari nasabah sudah sesuai dengan SOP (*Standart Operasional Prosedure*).

Penelitian kelima, Hasni (2019) yang meneliti tentang “Strategi *Customer Service* Dalam Mengatasi Komplain Nasabah Pada Bank Tabungan Negara Kcp Parepare”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1). Pelaksanaan strategi *customer service* dalam mengatasi komplain nasabah pada Bank BTN KCP Parepare

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

Berdasarkan hasil deskripsi penelitian terkait di atas, maka dapat dilihat melalui tabel dibawah ini:

Tabel 2.2
Penelitian Terkait

No	Penelitian/Tahun/ Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
1	Yemi Marleza (2019) Peranan <i>Customer Service</i> Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Di Pt. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu	Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan <i>customer service</i> dalam mengatasi keluhan nasabah di Bank Muamalat Cabang Bengkulu sangat penting karena <i>customer service</i> bukan hanya menjadi perantara pada saat nasabah mengajukan keluhan saja akan tetapi <i>customer service</i> juga berusaha sebaik mungkin agar keluhan nasabah tersebut dapat diatasi langsung tanpa harus dinaikan ke pusat.
2	Gania Septin Faidatur (2022) Peran <i>Customer Service</i> Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (<i>Handling Complaint</i>) Pada Bprs Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember	menggunakan metode kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif dan jenis penelitian <i>field research</i> (penelitian lapangan), penentuan sumber data penelitian dilakukan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran cs selalu memberikan pelayanan yang baik dan sebisa mungkin cs cepat membantu menyelesaikan keluhan nasabah dari awal hingga akhir agar mendapatkan kepuasan nasabah. Factor yang menghambat dalam mengatasi keluhan nasabah salah satunya

		menggunakan teknik <i>purposive</i> .	adalah pengetahuan nasabah yang kurang paham dengan informasi yang telah dijelaskan cs.
3	Ivan Aldiansyah (2021) Peran <i>Customer Service</i> Pada Bmt Arta Bina Kota Serang Dalam Menangani Komplain Nasabah	menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan fenomenologi dan atau menggunakan penelitian lapangan (<i>field research</i>).	Peneliti menyimpulkan bahwa peranan <i>customer service</i> dalam menangani komplain nasabah adalah sebagai perantara nasabah kepada pihak BMT untuk mengajukan <i>complaint</i> agar nasabah mendapatkan jawaban atas keluhan tersebut. Pada dasarnya <i>customer service</i> memegang peranan penting dalam melayani nasabah karena pelayanan yang diberikan <i>customer service</i> dapat mempengaruhi kualitas penilaian terhadap BMT.
4	Luvita Nadia Putri (2021) Peran <i>Customer Service</i> Dalam Menangani Komplain Mesin Atm Di Bri Syariah Kc. Bandar Lampung	Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (<i>field research</i>) dengan menggunakan metode kualitatif. sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui metode wawancara (interview) terhadap	Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pada proses awal penanganan keluhan dengan melakukan 5S yaitu senyum, salam, sapa, sopan dan santun oleh <i>customer service</i> . Kemudian <i>customer service</i> menganalisa kasus, penjelasan proses, biaya dan syarat. Setelah itu, nasabah diminta melampirkan persyaratan untuk pengisian formulir

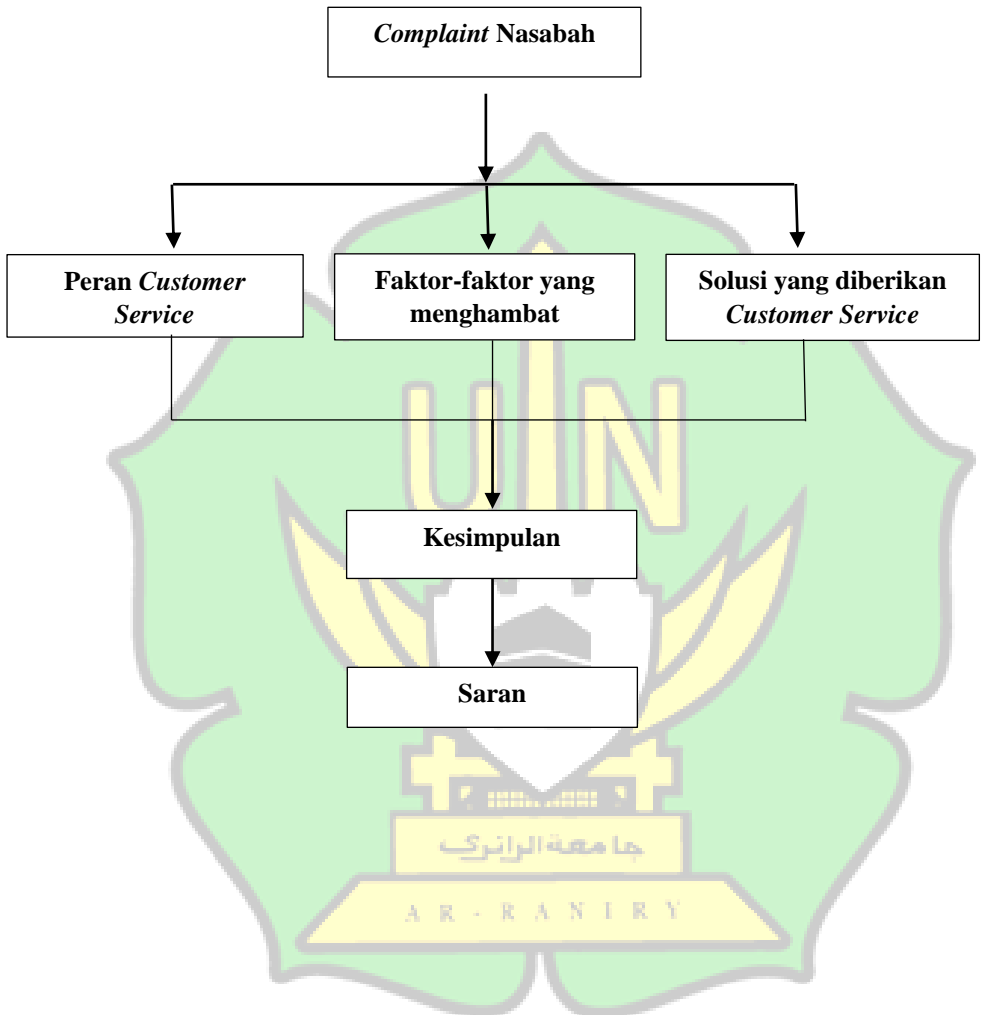
		pimpinan, customer service dan nasabah di Bank BRI Syariah KC. Bandar Lampung.	aplikasi keluhan, <i>customer service</i> akan konfirmasi ulang dan menginput data nasabah. Proses penanganan komplain diselesaikan dalam jangka waktu 7 hari kerja,
5	Hasni (2019) Strategi <i>Customer Service</i> Dalam Mengatasi Komplain Nasabah Pada Bank Tabungan Negara Kcp Parepare	Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif-fenomenologi dengan jenis penelitian deskriptif-kualitatif dan dalam mengumpulkan data menggunakan penelitian lapangan (<i>field research</i>). Adapun teknik analisis yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi atau menarik kesimpulan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Pelaksanaan strategi <i>Customer Service</i> dalam mengatasi komplain nasabah pada bank BTN KCP Parepare dilakukan sesuai standar layanan yang ada. Melayani nasabah yang datang dan menangani keluhan nasabah berdasarkan nomor antrian. Dalam mengatasi komplain nasabah, <i>customer service</i> mengatasi komplain nasabah sesuai dengan manajemen syariah, yang dimana dalam pelaksanaannya dilakukan dengan amanah dan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang dilakukan, tanpa membedakan nasabah serta berbicara dengan nasabah sangat lemah lembut sehingga nasabah merasa nyaman pada saat melakukan transaksi

			maupun pengaduan komplain.
--	--	--	----------------------------

2.5. Kerangka Berpikir

Menurut beberapa konsep dan teori yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penulis akan mengkaji dan membahas secara rinci tentang Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Utama Kota Banda Aceh. Pada bagian ini, penulis ingin mengetahui tentang bagaimana peran CS dalam mengatasi kebutuhan nasabah (*handling complaint*) serta hambatan apa saja yang dihadapi oleh CS ketika sedang melayani nasabah yang bersangkutan pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Utama Kota Banda Aceh, sehingga nantinya akan diketahui bagaimana peran yang tepat dalam mengatasi kebutuhan nasabah. Sehingga hasil dari penelitian ini akan diperoleh kesimpulan terkait dengan Peran *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (*Handling Complaint*) pada PT.Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Utama Kota Banda Aceh. Untuk mempermudah penelitian, penulis merangkai kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, ialah suatu penelitian kontekstual yang menjadikan manusia sebagai instrumen, dan disesuaikan dengan situasi yang wajar dalam kaitannya dengan pengumpulan data yang pada umumnya bersifat kualitatif (Moleong, 2001).

Metode kualitatif ini merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskripsi berupa kata-kata tertulis, lisan, serta perilaku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif ini bertujuan menjelaskan kondisi serta fenomena sedalam-dalamnya dengan pengumpulan data. Penelitian tidak mengutamakan besarnya populasi ataupun sampel, bahkan bisa dibilang sangat terbatas. Jika data sudah terkumpul sudah mendalam dan bisa menjelaskan kondisi serta fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari sampling lainnya (Kriantono, 2009).

3.2 Subjek dan Lokasi Penelitian

3.2.1 Subjek Penelitian

Menurut Arikonto (2016) subjek penelitian membatasi subjek penelitian sebagai benda, hal atau sosok tempat data untuk variabel penelitian dan yang dipermasalahkan melekat. Subjek penelitian mempunyai peran yang sangat strategis dalam sebuah penelitian dikarenakan data tentang variabel yang diamati merupakan subjek penelitian.

Subjek penelitian atau responden pada penelitian kualitatif disebut dengan istilah informan, yaitu sosok yang akan memberikan informasi akurat mengenai data yang ingin diperoleh oleh peneliti (Jannah 2022). Pada penelitian ini *Customer Service* Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh terkait yang akan menjadi informan. *Customer service* nantinya akan diwawancarai dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana peran *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah (*Handling Complaint*). Terdapat dua jenis informan atau responden dalam penelitian deskriptif kualitatif, yaitu informan kunci atau key informan dan informan sekunder atau secondary informan. Orang-orang yang menguasai objek penelitian disebut sebagai informan kunci, sedangkan informan sekunder adalah informasi pelengkap data-data objek penelitian untuk memperbanyak analisis dan bersifat tidak wajib atau tidak harus ada. Informan kunci didalam penelitian ini yaitu kabag CS KCU, *customer service* sebanyak 2 informan dan informan sekunder yaitu nasabah sebanyak 5 informan, dengan total 8 informan.

3.2.2 Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini adalah lokasi dimana penelitian akan berlangsung, penelitian ini berlokasi di PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Utama Jl. Tgk. H. Mohd. Daud Beureueh No. 161, Lampriet, Banda Aceh, Telp. (0651) 8016255 (hunting), Faks. (0651) 638487.

3.3 Sumber Data

Menurut Amin et.al, (2023). Data merupakan bukti atau bisa disebutkan juga fakta yang dikumpulkan serta disajikan untuk tujuan tertentu. Data sendiri adalah sekumpulan informasi yang diolah menjadi suatu kegiatan penelitian sehingga dapat disajikan sebagai dasar dari pengambilan keputusan. sumber data di bagi menjadi dua, diantaranya:

1. Data Primer

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Primer. Data primer merupakan data asli yang diperoleh langsung oleh peneliti dari hasil wawancara yang didapat langsung dari objek penelitian (Sugiyono, 2018). data primer yang dikumpulkan secara langsung dengan cara melakukan penelitian langsung oleh peneliti dengan kepala bagian *customer service* dan karyawan *customer service* pada PT Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Utama dan para informan nasabah lainnya melalui metode wawancara.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari buku-buku, jurnal, serta dokumen-dokumen data sekunder bersifat data yang mendukung keperluan data primer (Sugiyono, 2018).

Sedangkan menurut Ulber (2019) data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain

yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh melalui sumber lain, yaitu melalui dokumen dan laporan yang berhubungan dengan *complaint* nasabah

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Di dalam penelitian ini penulis akan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, diantaranya:

1. Wawancara (*Interview*)

Interview atau wawancara adalah sebuah proses pewawancara dan orang yang diwawancarai memperoleh informasi untuk keperluan penelitian melalui tanya jawab secara tatap muka, terlepas dari apakah pedoman wawancara digunakan atau tidak (Muhammad, 2016: 126).

Peneliti melakukan wawancara dengan CS dan nasabah Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Utama Kota Banda Aceh guna untuk memperoleh berbagai informasi yang dibutuhkan untuk meneliti Peran *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (*Handling Complaint*) pada PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Utama Kota Banda Aceh. Peneliti mewawancarai kabag KCU adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja CS selama ini, tujuan peneliti mewawancarai CS untuk mendapatkan informasi langsung mengenai bagaimana peran CS dalam mengatasi kebutuhan komplain nasabah, sedangkan tujuan peneliti mewawancarai 5 nasabah yang berbeda adalah untuk mengetahui lebih lanjut tentang bagaimana yang diberikan oleh CS bank Aceh

Kantor Cabang Utama Kota Banda Aceh itu sendiri. Berikut adalah target peneliti dalam melakukan wawancara ini, yaitu informan yang mengerti tentang peran CS dalam mengatasi kebutuhan komplain nasabah di PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Utama Kota Banda Aceh:

Tabel 3.1
Subjek Penelitian

No	Kode Informan	Status
1	Informan 1	Kabag CS
2	Informan 2	Karyawan CS 1
3	Informan 3	Karyawan CS 2
4	Informan 4	Nasabah Bank Aceh Syariah 1
5	Informan 5	Nasabah Bank Aceh Syariah 2
6	Informan 6	Nasabah Bank Aceh Syariah 3
7	Informan 7	Nasabah Bank Aceh Syariah 4
8	Informan 8	Nasabah Bank Aceh Syariah 5

Sumber: Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan-catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya (Arikunto, 2016: 274).

3.5 Metode Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam

kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2018).

Teknik yang dipilih oleh peneliti ialah:

1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dengan *Customer Service* mengenai keluhan nasabah dan solusi yang diberikan.

2 Reduksi Data (*verification*)

Dalam reduksi data peneliti melakukan proses pemilihan atau seleksi, pemusatan perhatian atau pemfokusan, penyederhanaan, dan pengabstraksian dari semua jenis informasi yang mendukung data penelitian yang diperoleh dan dicatat selama pengalihan data di lapangan menurut (Faridah Nugrahani, 2014).

3 Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian yang paling sering digunakan pada data kualitatif pada masa yang lalu adalah bentuk teks naratif menurut (Hardani dkk, 2020)

4 Penarikan Simpulan (*Conclusion*)

Simpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti

yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tapi apabila simpulan yang ditemukan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka simpulan yang dikemukakan merupakan simpulan yang kredibel menurut (Hardani dkk, 2020)



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Bank Aceh Syariah

Gagasan mendirikan Bank milik Pemerintah Daerah Aceh terinspirasi dari prakarsa Dewan Pemerintahan Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam yang dulunya disebut sebagai Pemerintah Daerah Peralihan Provinsi Atjeh. Setelah mendapatkan persetujuan dari Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Aceh di Banda Aceh, beberapa orang yang mewakili Pemerintah Daerah datang menghadap Mula Pangihutan Tamboenan (wakil notaris) untuk mendirikan sebuah bank. Setelah akte berubah beberapa kali, akhirnya pada tanggal 2 Februari 1960 diperoleh izin untuk mendirikan bank dari Menteri Keuangan dan didukung oleh ketetapan Undang-Undang No. 13 Tahun 1962 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah.

Beberapa tahun kemudian, tepatnya pada tanggal 7 April 1973, dikelurkannya Surat Keputusan No. 54/1973 mengenai Penetapan Pelaksanaan Pengalihan PT. Bank Kesejahteraan Aceh menjadi Bank Pembangunan Daerah Aceh oleh Gubernur Aceh. Penetapan tersebut berlangsung pada tanggal 06 Agustus 1973 yang kemudian dijadikan sebagai hari lahirnya Bank Pembangunan Daerah Aceh yang dipelopori oleh Pemerintah Daerah beserta tokoh masyarakat dan tokoh pengusaha swasta di Aceh. Bank

Pembangunan Daerah Aceh merupakan satu-satunya Bank Daerah yang berguna untuk meningkatkan perekonomian masyarakat di Aceh. Pada tanggal 21 April 1999 pemerintah melakukan perubahan peraturan daerah yaitu Bank Aceh Syariah yang menjadi perseroan terbatas. Perubahan ini dilatarbelakangi oleh keikutsertaan bank dalam program rekapitulasi yang berupa peningkatan permodalan bank.

Sejarah baru mulai diukir oleh Bank Aceh Syariah tepatnya pada tanggal 25 Mei 2015 melalui Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB), dimana hasil RUPSLB adalah merubah sistem kegiatan usaha Bank Aceh Syariah seluruhnya dari konvensional menjadi syariah. Maka setelah keputusan tersebut ditetapkan, proses konversi mulai dilakukan dengan kerjasama tim konversi Bank Aceh Syariah yang diawasi langsung oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Akhirnya Bank Aceh Syariah memperoleh izin operasional konversi untuk menjalankan kegiatan usaha berdasarkan sistem syariah secara menyeluruh dari Dewan Komisioner OJK Pusat setelah melalui berbagai tahapan dan proses perizinan yang disyaratkan oleh OJK.

Pada tanggal 1 September 2016, ditetapkan izin operasional konversi berdasarkan Keputusan Dewan Komisioner OJK Nomor. KEP-44/D.03/2016 Perihal Pemberian Izin Perubahan Kegiatan Usaha Bank Umum Konvensional Menjadi Bank Umum Syariah PT Bank Aceh Syariah yang diserahkan langsung oleh Dewan Komisioner OJK kepada Zaini Abdullah selaku Gubernur Aceh

pada saat itu melalui Ahmad Wijaya Putra selaku Kepala OJK Provinsi Aceh di Banda Aceh. Ketentuan yang berlaku bahwa kegiatan operasional Bank Aceh Syariah baru dapat dilaksanakan setelah diumumkan kepada masyarakat selambat-lambatnya 10 hari dari tanggal ditetapkannya tersebut. Maka, perubahan sistem operasional ini baru dilaksanakan pada tanggal 19 September 2016 secara serentak pada seluruh jaringan kantor Bank Aceh Syariah. Dan sejak tanggal tersebut sesuai dengan Ketentuan PBI Nomor 11/15/PBI/2009, Bank Aceh Syariah telah dapat melayani seluruh nasabah dan masyarakat dengan sistem syariah murni.

Proses perubahan Bank Aceh Syariah konvensional menjadi syariah ini diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap seluruh aspek kehidupan ekonomi dan sosial masyarakat di Aceh. Selain itu, Bank Aceh Syariah sebagai bank syariah diharapkan bisa menjadi salah satu titik episentrum pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah Aceh yang lebih optimal. Adapun Kantor Pusat Bank Aceh Syariah berlokasi di Jalan Mohd. Hasan No 89 Batoh, Banda Aceh. Bank Aceh Syariah sampai akhir tahun 2017, telah memiliki 161 jaringan kantor terdiri dari 1 Kantor Pusat, 1 Kantor Pusat Operasional, 25 Kantor Cabang, 86 Kantor Cabang Pembantu, 20 Kantor Kas tersebar dalam wilayah Provinsi Aceh termasuk di kota Medan (dua Kantor Cabang, dua Kantor Cabang Pembantu, dan satu Kantor Kas), dan 17 *Payment Point*. (Bank Aceh Syariah, 2022).

4.1.2 Visi, Misi, dan Motto Bank Aceh Syariah

Visi Bank Aceh Syariah adalah Menjadi “Bank Syariah Terdepan dan Terpercaya dalam Pelayanan di Indonesia”. Adapun untuk mencapai visi tersebut, Bank Aceh Syariah memiliki beberapa misi. Misi Bank Aceh Syariah adalah: (Bank Aceh Syariah, 2022)

1. Menjadi penggerak perekonomian Aceh dan pendukung agenda pembangunan daerah.
2. Memberi layanan terbaik dan lengkap berbasis TI untuk semua segmen nasabah, terutama sektor usaha kecil, menengah, sektor pemerintah maupun korporasi.
3. Menjadi bank yang memotivasi karyawan, nasabah dan *stakeholders* untuk menerapkan prinsip syariah dalam muamalah secara *komprensif* (syumul).
4. Memberi nilai tambah yang tinggi bagi pemegang saham dan masyarakat Aceh umumnya.
5. Menjadi perusahaan pilihan utama bagi profesional perbankan syariah di Aceh.

Motto Bank Aceh Syariah adalah Kepercayaan dan Kemitraan. Kepercayaan yang dimaksudkan disini adalah suatu manifestasi dan wujud bank sebagai pemegang amanah dari nasabah, pemilik dan masyarakat secara luas untuk menjaga kerahasiaan dan mengamankan kepercayaan tersebut. Kemudian, kemitraan adalah suatu jalinan kerjasama usaha yang erat dan setara antara bank dan nasabah yang merupakan strategi bisnis

bersama dengan prinsip saling membutuhkan, saling memperbesar dan saling menguntungkan diikuti dengan pembinaan dan pengembangan secara berkelanjutan.

Dalam rangka mencapai visi, misi, dan motto tersebut, Bank Aceh Syariah diarahkan untuk melakukan pengelolaan bank yang sehat dan tetap pada jalur yang benar, perbaikan perekonomian rakyat, dan pembangunan daerah dengan melakukan usaha-usaha bank umum yang mengutamakan optimalisasi penyediaan pembiayaan dan pelayanan perbankan. Untuk mewujudkan visi dan misi bank tersebut, setiap karyawan dan manajemen harus dapat menganut, meyakini, mengamalkan dan melaksanakan budaya perusahaan (*corporate values*) berlandaskan kepada Budaya Aceh yang kental dengan nilai-nilai dan budaya islam, sehingga nilai perusahaan yang sekarang diadopsi adalah ISLAMI. ISLAMI merupakan singkatan dari: (Bank Aceh Syariah, 2022)

1. Integritas yaitu menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab, jujur, berkomitmen dan konsisten.
2. Silaturahmi yaitu membangun hubungan yang baik dan kemitraan dengan nasabah serta stakeholder.
3. Loyalitas yaitu memberikan produk dan layanan yang terbaik bagi nasabah.
4. Amanah yaitu membangun sikap untuk menepati dan memenuhi janji kepada nasabah.

5. Madani yaitu menciptakan dan mengembangkan kemajuan bank secara terus menerus.
6. Ikhlas yaitu menciptakan dan membentuk sikap yang tulus dalam bekerja dan pengabdian.

4.1.3 Produk dan Jasa Bank Aceh Syariah

Bank Aceh Syariah memiliki produk yang terdiri atas produk penghimpun dana, produk penyaluran dana (Pembiayaan), dan produk jasa. Produk-produk tersebut akan dijelaskan lebih lanjut pada uraian berikut. (Bank Aceh Syariah, 2022)

1. Penghimpun Dana

- a. Giro Wadiah merupakan simpanan dana pihak ketiga dalam bentuk mata uang rupiah pada Bank Aceh Syariah yang dapat diambil setiap saat dengan menggunakan media *Cheque* dan Bilyet Giro berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Wadiah Yad Dhamanah*, yaitu dana titipan murni nasabah kepada Bank.
- b. Giro Mudarabah, adalah simpanan dana pihak ketiga dalam bentuk mata uang rupiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan media *cheque*, surat perintah pembayaran lainnya atau dengan perintah pemindahbukuan (misalnya Bilyet Giro, Warkat Kliring, dan lain-lain) berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudarabah.

- c. Deposito *Murabahah* merupakan tabungan berjangka waktu tertentu dalam bentuk mata uang rupiah pada Bank Aceh Syariah yang pengelolaannya berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan akad *Mudarabah Muthalaqah*, yaitu akad antara nasabah sebagai pihak pemilik dana (Shahibul Maal) dengan bank sebagai pengelola dana (*Mudarib*) dan berhak memperoleh keuntungan bagi hasil sesuai nisbah yang tercantum dalam akad.
- d. Simpanan Pembangunan Daerah (SIMPEDA iB) merupakan simpanan dana dalam bentuk tabungan yang menggunakan Akad *mudarabah* dengan sistem bagi hasil yang kompetitif (nisbah bagi hasil progresif).
- e. Tabungan Aneka Guna (TAG iB) merupakan simpanan dana dalam bentuk tabungan dengan akad *mudarabah* dengan sistem bagi hasil rata-rata harian yang kompetitif.
- f. Tabungan Seulanga iB merupakan simpanan dana dalam bentuk tabungan yang memiliki keunggulan yaitu nisbah *progressive* dimana semakin tinggi saldo tabungan, semakin tinggi nisbah yang diberikan yang dihitung berdasarkan saldo terendah harian.
- g. Tabungan Firdaus iB merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi perorangan dengan menggunakan akad *mudarabah muthlaqah* yang berarti pihak bank

diberi kuasa penuh untuk menjalankan usahanya tanpa batasan sepanjang memenuhi syarat-syarat syariah dan tidak terikat dengan waktu, tempat, jenis usaha, dan nasabah pelanggannya.

- h. Tabungan Sahara iB adalah tabungan yang dikhususkan bagi umat muslim untuk memenuhi biaya perjalanan ibadah haji dan umrah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan akad *Wadiah Yad Dhamanah*, yang artinya dana titipan murni Nasabah kepada Bank.
- i. TabunganKu iB adalah tabungan yang diperuntukkan bagi perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
- j. Tabungan Pensiun iB merupakan layanan tabungan khusus bagi para Pegawai Negeri Sipil yang memasuki masa pensiun.
- k. Tabungan Sempel iB adalah tabungan khusus untuk siswa/pelajar dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik.

2. Penyaluran Dana (Pembiayaan)

- a. Pembiayaan *Murabahah* yaitu pembiayaan yang diberikan kepada masyarakat dalam bentuk mata uang rupiah pada Bank Aceh Syariah menggunakan akad jual beli dengan Nasabah sebagai pembeli dan Bank sebagai penjual, dan untuk harga jual Bank adalah harga beli dari *supplier* yang dibeli oleh Bank terlebih dahulu ditambah keuntungan yang disepakati oleh pihak bank dan nasabah yang tercantum dalam akad.
- b. Pembiayaan Musyarakah adalah pembiayaan pada Bank Aceh Syariah dalam bentuk mata uang rupiah yang menggunakan akad Musyarakah, yaitu kerja sama pihak bank dengan nasabah untuk menjalankan usaha tertentu dengan sama-sama memberikan kontribusi dana dan keahlian, serta memperoleh bagi hasil keuntungan dan kerugian sesuai kesepakatan yang tercantum dalam akad.
- c. Pembiayaan Mudarabah adalah pembiayaan untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan permodalan bagi nasabah guna menjalankan usaha atau proyek dengan cara melakukan penyertaan modal bagi usaha atau proyek yang bersangkutan dengan menggunakan akad kerjasama antara bank selaku pemilik dana (*shahibul maal*) dengan nasabah (*mudharib*) yang mempunyai keahlian atau ketrampilan untuk mengelola

suatu usaha yang produktif dan halal, dan apabila mendapatkan hasil keuntungan maka dibagi bersama berdasarkan nisbah yang disepakati.

- d. Pembiayaan Ijarah adalah pembiayaan dengan menggunakan akad pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu barang dalam kurun waktu tertentu dengan pembayaran sewa (*ujrah*) tanpa diikuti pengalihan kepemilikan barang itu sendiri.
- e. Pembiayaan Pensiun adalah pembiayaan yang bertujuan untuk mewujudkan rencana nasabah kedepan dengan menggunakan akad *murabahah* pada PT Bank Aceh Syariah.
- f. Pembiayaan Mikro Bank Aceh Syariah (PMBA) merupakan produk pembiayaan khusus untuk melayani nasabah mikro dan kecil dalam skala kebutuhan 5 Juta sampai dengan 50 Juta rupiah.

3. Jasa

- a. *Rahn* Gadai Emas Syariah atau dengan kata lain pembiayaan *rahn* pada Bank Aceh Syariah dengan menyerahkan hak penguasaan secara fisik atas barang berharga berupa emas dari nasabah kepada bank sebagai agunan atas pembiayaan yang diterima.
- b. Bank Garansi Syariah merupakan salah satu produk jaminan yang termasuk kedalam fasilitas non dana (*NonFunded Facility*) dengan menggunakan akad

Kafalah bil Ujrah yaitu berupa jaminan pembayaran yang diberikan oleh bank atas permintaan nasabahnya.

- c. Produk jasa lainnya dapat berupa Transfer, Kliring, RTGS, Inkaso, Penerimaan BPIH/SISKOHAT, Penerimaan Pajak, Jaminan, Referensi Bank, MEPS (*Malaysian Exchange Payment System*), Layanan ATM, Pembayaran, Pengisian Pulsa Ponsel, dan Pengelolaan Dana kebajikan.

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.2.1 Peran *Customer service* pada Bank Aceh KCU Kota Banda Aceh dalam menangani *complaint* nasabah

Customer service (CS) memegang peran sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang CS memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

Selain untuk membina atau melayani nasabah baru, seorang *customer service* selalu dengan sepenuh hati untuk mempertahankan nasabah lama, karena loyalitas dari seorang nasabah itu sangatlah penting untuk menumbuhkan citra baik dari Bank tersebut. *Customer service* juga merupakan seseorang yang

berada digaris terdepan yang secara umum setiap kegiatannya adalah untuk memberikan pelayanan kepada setiap nasabah terkhusus ketika ada nasabah yang sedang menghadapi permasalahan ketika melakukan transaksi keuangan maka harus memberikan solusi yang tepat dan cepat atas masalah yang sedang dihadapi oleh nasabah. Keluhan atau *complaint* adalah rasa ketidakpuasan yang dilakukan oleh nasabah terhadap pelayanan atau produk yang diterima. Adapun *complaint* yang diajukan oleh nasabah kepada *customer service* Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh diantaranya sebagai berikut:

a. ATM

Tempat atau lokasi ATM yang strategis sangatlah membantu masyarakat dalam melakukan transaksi melalui ATM, tetapi dikarenakan tempat ATM yang terletak di pusat kota dan banyak transaksi persetiap hari nya maka masyarakat sangat banyak mengeluhkan mengenai hal kondisi-kondisi Dimana ATM gagal beroperasi. Menurut penjelasan dari saudara Rahman Fatlon sebagai Kabag *customer service* pada Bank Aceh Syariah KCU Banda Aceh, dalam penjasalanya *complaint* yang paling sering didapatkan yaitu: “*Kalau untuk complaint dapat dilihat dari kondisi ATM yang hanya beberapa namun menjadi satu-satunya ATM diwilayah yang padat penduduk, apalagi di depan Kantor kita ada Rumah Sakit Umum, akhirnya ATM Bank Aceh ini menjadi satu-satunya pusat penarikan uang,*

meskipun bersebelahan dengan kita ada bank-bank lain. Namun akibat terlalu ramai nasabah sejalan juga dengan jumlah complain yang lumayan.”

Senada dengan penjelasan saudara Rahman Fatlon, ungkapan dari saudari Rita selaku nasabah sebagai berikut: *“Sebenarnya Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh menawarkan tabungan yang menguntungkan bagi nasabah karena ada pembagian nisbah bagi hasilnya, jadi kalau nominal ditabungan lumayan banyak, pembagaian bagi hasilnya juga lumayan. Namun kalau kita mau tarik uang di ATM ini kadang-kadang suka ngantri panjang, karena semua orang ingin melakukan transaksi untuk kepentingan pribadi”*

Dari kedua narasumber diatas yaitu dari *customer service* dan juga nasabah dapat disimpulkan bahwa keduanya sama-sama mengatakan kondisi ATM yang tidak cukup memadai jika transaksi sedang padat yang akhirnya menyebabkan seringnya terjadi *complaint*. Selain dari lokasi ATM yang dikeluhkan terdapat juga nasabah yang mengajukan *complaint* mengenai ATM yang tertelan.

Menurut penjelasan saudari Nanda Asmaul Husna sebagai karyawan *customer service* Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh sebagai berikut: *“Terkadang juga ada nasabah yang datang ke CS mengeluh karena ATM*

beliau tertelan, ya biasanya disebabkan karena terlalu lama mencabut ATM ketika sudah selesai melakukan transaksi”

Saudari Nanda Asmaul Husna juga menjelaskan bahwa tidak hanya itu saja, ada juga nasabah yang mengajukan *complaint* mengenai gagal nya dalam melakukan penarikan secara tunai di mesin ATM, berikut penjelasannya:

“Ada juga nih nasabah yang datang ke CS beliau menjelaskan kalau baru saja melakukan penarikan tunai di ATM tetapi kok tidak ada uang yang keluar, dan terkadang ada juga nasabah yang mengeluh mengenai struk penarikan melalui ATM yang tidak ada”

Dari penjelasan diatas dapat dilihat bahwa *complaint* yang diajukan nasabah tentang ATM bervariasi, dimana ada nasabah yang mengajukan *complaint* mengenai lokasi ATM yang hanya satu tempat saja di wilayah Lampriet ini, namun ada juga yang mengeluhkan mengenai ATM nya yang tertelan ketika melakukan transaksi, dan ada juga nasabah yang *complaint* mengenai tarik tunai yang gagal.

b. Mobile Banking

Action mobile banking adalah fitur aplikasi yang diberikan oleh Bank Aceh Syariah kepada para nasabah untuk memudahkan dalam melakukan berbagai macam transaksi perbankan melalui HP Android. *Complaint* juga datang dari aplikasi *Action mobile banking* dimana

terkadang terjadinya gangguan ketika sedang melakukan transaksi pada aplikasi. Adapun penjelasan dari saudara Nadia Rifiyanti sebagai karyawan *customer service* Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh mengenai *complaint* nasabah pada aplikasi *Action mobile banking* adalah sebagai berikut:

“Ada juga nasabah yang complaint tentang transaksi yang berhasil namun saldonya tidak terpotong dan ada juga yang transaksinya gagal tetapi saldonya terpotong yang dilakukan baik melalui ATM atau aplikasi Mobile Banking. Ada juga complaint yang diajukan nasabah di aplikasi seperti transaksi QRIS, transfer gagal dan juga tidak jarang ada nasabah yang complaint mengenai kerusakan jaringan atau maintenance jaringan ya meskipun tidak banyak hanya 1% saja”.

Adapun peran dari *customer service* sendiri dalam *handling complaint* yaitu:

1. Mempertahankan nasabah agar tidak melakukan penutupan rekening di Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh. Selain untuk melayani nasabah baru, seorang *customer service* di Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh akan sepenuh hati untuk mempertahankan nasabah agar tidak melakukan penutupan rekening, dikarenakan loyalitas dari seorang

nasabah itu sangatlah penting untuk menumbuhkan kesan yang baik bagi perusahaan.

2. Berusaha untuk mendapatkan nasabah baru melalui berbagai pendekatan. Seorang *customer service representative* selain daripada mempertahankan nasabah agar tidak melakukan penutupan rekening juga memiliki peranan untuk bisa mendapatkan nasabah baru melalui berbagai pendekatan.

4.2.2 Faktor-faktor yang menghambat dalam mengatasi keluhan nasabah (*handling complaint*) yang dilakukan oleh *customer service* pada Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh

Nasabah merupakan prioritas utama bagi bank atas ketidakpuasan nasabah menjadi masalah besar terhadap bank. Oleh karena itu memilih strategi yang baik dalam mengatasi masalah akan memikat hati nasabah. Akan tetapi dalam pelaksanaan strategi tersebut sering kali kita jumpai tidak berjalan dengan baik. Adapun beberapa hal yang menjadi hambatan dalam mengatasi keluhan nasabah adalah sebagai berikut:

1. Hambatan mengenai sistem yang lambat

Hambatan ini muncul ketika nasabah yang mengalami kendala datang ke kantor untuk melakukan pengaduan, namun ketika akan dilaporkan sistem mendadak jadi lambat, sehingga nasabah membutuhkan waktu yang lama agar kendalanya bisa terinput dalam sistem pengaduan. Hal

ini sering kali menjadi *double complaint*. Artinya nasabah menganggap *customer service* tidak bisa diandalkan dalam mengatasi keluhan *low, medium, maupun high*.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Nadia Rifiyanti selaku karyawan *customer service* “*Iya sering kali ketika nasabah datang melakukan pengaduan, ada beberapa hal yang harus kita cross check terlebih dahulu, namun sangat disayangkan, sistem mendadak menjadi lambat, dan nasabah merasa ini bagian dari akal-akalan CS saja yang tidak mau melayani nasabah. Sedangkan ketika sistem menjadi lambat atau jaringan mendadak offline, semua aktivitas harus terhentikan, kadang-kadang ada nasabah yang kecewa, kendati demikian, kami sebagai customer service tetap mengutamakan yang terbaik untuk nasabah*”

Nanda Asmaul Husna selaku karyawan *customer service* juga menjelaskan bahwa ada kendala yang sering kali terjadi adalah ATM yang tertelan, atau salah input pin, ATM terblokir, Gagal Tarik tunai, sampai dengan kehilangan buku Tabungan atau ATM. “*Masalah yang paling sering muncul ya gagal Tarik tunai, kalau dari prosedur kerja kita biasanya nasabah harus menunggu 14 hari kerja baru dananya direfund, tapi ada juga Solusi lain, yaitu kalau nasabah punya mobile banking, bisa melakukan pengaduan langsung dimobile banking, biasanya tidak memakan waktu yang lama, hanya 4-5 hari kerja, dana*

sudah direfund ke rekening nasabah. Tapi ya, Namanya juga nasabah, pasti ada kebutuhan mendesak dibalik transaksi ini. Dan masalah ini rutin terjadi, namun syukurnya CS disini sudah compatible semua dengan permasalahan ini”.

Ada juga permasalahan lain yang paling sering muncul seperti “Kasus ATM hilang, memakai kartu lama, ATM rusak, atau ATM tertelan di mesin ATM bank lain. Maka nasabah diminta untuk mengganti kartu ATM yang baru. Sedangkan untuk kasus lupa PIN dan tertelan di mesin ATM, maka nasabah akan diperintahkan untuk memilih. Akan mencetak PIN atau ganti kartu baru. Jika nasabah memilih cetak PIN biayanya sebesar Rp 5000, namun kartu ATM bisa diambil dalam jangka waktu 3 hari karena diserahkan ke pusat. Apabila memilih ganti kartu baru, maka biaya sebesar Rp 15.000, ditambah materai”

Kendati demikian, ada juga permasalahan yang langsung diselesaikan oleh *customer service* ke bagian lain, seperti bagian pendanaan, karena hal ini tidak sejalan dengan *job desk customer service*. “Kalau untuk pembiayaan jelas mereka *complaint* langsung kebagian *marketing* terkait itu, begitu juga dengan pendanaan. Nah kalau untuk *complaint* ke *customer service* itu sifatnya biasanya mengenai produk atau kendala sistem, lalu biasanya juga mengenai aplikasi *Action Mobile* yang

sedang mengalami gangguan dan ATM yang tidak bisa menarik uang yang paling sering kami terima dibagian layanan”

2. Nasabah ingin diprioritaskan

Pada dasarnya semua nasabah ingin diprioritaskan, biasanya bank akan mengutamakan nasabah berdasarkan nomor antri dan skala prioritas tertentu. Namun ada beberapa kejadian yang membuat nasabah mengabaikan nomor antrian dan *customer service* menjadi sarang peluapan emosi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan customer service, ia mengatakan bahwa *“sering kali nasabah yang complain tidak lagi mengenal nomor antri, karena merasa keluhannya lebih berat daripada yang lain. Ya dapat dimaklumi, dan wajar saja jika keluhan yang dialami berupa ATM tertelan, atau kehilangan buku, atau gagal Tarik tunai namun saldo terpotong. Hal-hal seperti ini dapat kami maklumi, mengingat semua orang yang transaksi seperti itu pasti ada kebutuhan mendesak, namun sangat disayangkan, usaha maksimal ini tidak lagi Nampak oleh nasabah, karena ya itu, ada kepentingan lebih mendesak daripada sekedar mendengarkan jawaban dari CS. Namun meskipun demikian, kami tetap melakukan pelayanan sesuai dengan SOP.”*

3. Keterbatasan tempat pelayanan

Keterbatasan pelayanan terjadi jika kendala yang terjadi sejalan dengan banyaknya nasabah yang sedang membuka rekening. Karena membuka rekening menghabiskan waktu 20 hingga 30 menit. Dan hal ini sewaktu-waktu menjadi ricuh. Seperti yang telah dijabarkan pada penjelasan di atas, bahwa setiap transaksi pasti memiliki kepentingan mendesak. Sehingga, *customer service* yang hanya terdiri dari dua orang juga harus sigap dan cekatan dalam memilah keadaan. Hal ini juga dipengaruhi oleh sistem yang lambat atau cepat. Proses pembukaan buku rekening, atau print out buku, dapat dilakukan cepat jika sistem tidak mengalami gangguan. Begitu juga dalam mengatasi keluhan nasabah.

4.2.3 Solusi yang diberikan *customer service* terhadap masalah yang dihadapi oleh nasabah Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh

Adapun cara penanganan dari keluhan nasabah atau *handling complaint* yang dilakukan oleh *customer service* Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh diantaranya sebagai berikut:

a. Mendengarkan

Mendengarkan keluhan yang diajukan nasabah adalah hal yang paling harus diperhatikan ketika memberikan pelayanan karena ketika nasabah sedang mengajukan *complaint* dan *customer service* memperhatikan dengan

cara mendengarkan setiap poin yang dimaksudkan maka nasabah akan merasa diperhatikan atas *complaint* yang sedang diajukan. Senada dengan penjelasan di atas *customer service* Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh juga memaparkan hal berikut: “*Biasanya langkah awal untuk menghadapi nasabah complaint kita mendengarkan*”

Sejalan dengan pernyataan *customer service* di atas, nasabah juga mengalami pelayanan serupa, bahwa ketika memberikan keluhan, hal pertama yang dilakukan oleh *customer service* adalah sabar mendengarkan. Kesimpulan dari penjelasan tersebut adalah ketika nasabah mengalami masalah dan pihak dari Bank yaitu *customer service* berusaha bersikap diam dan mendengarkan ketika nasabah mengadukan permasalahan yang terjadi kemudian merangkul atas apa yang disampaikan oleh nasabah sehingga membuat nasabah merasa senang karena sudah dipahami atas apa penyampaianya.

b. Empati terhadap penyampaian keluhan

Empati merupakan suatu hal yang sangat penting diperhatikan setelah mendengarkan nasabah, karena dengan memiliki rasa empati yang dapat merasakan apa yang dirasakan oleh nasabah dengan cara memberikan lebih banyak waktu untuk mendengarkan keluhannya. Permintaan maaf adalah hal yang sangat penting dalam melakukan pelayanan karena terkadang pengeluh mengharapkan

permintaan maaf agar membuktikan bahwa pihak Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh bertanggung jawab atas ketidakpuasan suatu pelayanan.

.Berdasarkan hasil penelitian di Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh, *customer service* selalu menggunakan sikap empati yang tinggi ketika melayani nasabah *complaint* dengan mendengarkan keluhan nasabah terlebih dahulu, menangani dan memberikan solusi terhadap keluhan nasabah serta ketika *complaint* yang diajukan telah selesai tidak lupa *customer service* akan meminta maaf terhadap keluhan yang terjadi.

Senada dengan penjelasan diatas, *customer service* juga memaparkan hal berikut: “*Kemudian setelah mendengarkan kita berempati bahwa kita ikut terjadinya dalam kendala tersebut, lalu kita meminta maaf atas nama Bank Aceh Syariah atas kejadian yang terjadi*”

Hal tersebut juga diungkapkan oleh salah satu nasabah Bank Aceh Syariah saudari Fadhillah, yang menerangkan bahwa “*Saya kerap kali jika mengalami kendala langsung ke CS, karena merasa saat ini hanya CS satu-satunya yang mampu memahami perasaan saya, mereka pada umumnya lebih banyak mendengarkan tanpa menyela pembicaraan saya hingga saya selesai, kemudian mereka selalu menggunakan kata maaf ada yang bisa saya bantu? Atau maaf karena telah terjadi kendala.*”

Dari penjelasan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa permintaan maaf yang dilakukan oleh *customer service* sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dimana nasabah merasa senang dan merasa sangat diperhatikan dan tidak disalahkan atas kejadian tersebut terlebih hal tersebut terjadi karena kelalian nasabah sendiri.

c. Kecepatan Dalam memberikan tanggapan

Setelah mendengarkan dengan seksama atas *complaint* yang diajukan maka *customer service* akan bersikap empati dimana seolah-olah ikut merasakan atas kejadian yang menimpa nasabah kemudian akan melakukan pelaporan pada menu khusus mengenai layanan perbankan *online* yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi harian dan mengatur keuangan dengan mudah, cepat dan akurat.

Pelaporan pada menu khusus sendiri telah dijelaskan oleh *customer service* Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh ketika melakukan wawancara penelitian: “*Selanjunya kita melakukan pelaporan di menu pengaduan yang khusus dari aplikasi Action Mobile Banking terkait masalah-masalah atau complaint yang dihadapi. Setelah itu kita juga maintance nasabah yang artinya melakukan pengecekan terkait pelaporan yang sudah dibuat untuk memberitahu kepada nasabah, dan pengecekan itu biasanya dilakukan setiap hari secara berkala dan apa tanggapan dari kantor*

pusat terkait laporan itu. Penyelesaian yang terakhir adalah melakukan pengecekan atau pemberitahuan terkait penyelesaian masalahnya apa yang sudah tertera pada pelaporan itu sembari melakukan komunikasi kepada nasabah untuk meningkatkan kepercayaan nasabah itu sendiri.”

Dapat disimpulkan bahwa ketika melakukan pelaporan ke menu pengaduan, *customer service* akan melakukan pengecekan yang biasanya dilakukan setiap hari kepada nasabah guna memberitahukan kepada nasabah mengenai apa tanggapan dari kantor pusat mengenai laporan yang telah dibuat. *Handling complaint* yang terakhir adalah dengan cara melakukan pengecekan permasalahan dan pemberitahuan penyelesaian *complaint* pada laporan yang telah tertera dan juga akan melakukan komunikasi kepada nasabah untuk meningkatkan kepercayaan nasabah karena telah menghadapi kendala.

d. Memberikan perhatian

Respon yang cepat dari keluhan yang diajukan nasabah sangat dibutuhkan dalam proses *handling complaint* tidak hanya kecepatan tetapi ketepatan juga dibutuhkan ketika memberi tanggapan merupakan bentuk memberi perhatian atas apa yang dialami oleh nasabah. Ketika nasabah sedang berbicara mengenai kendala apa yang dihadapi maka seorang *customer service* harus

mendengarkan terlebih dahulu kemudian ketika sudah mendapatkan apa inti permasalahannya maka harus segera menawarkan solusi yang telah ada.

Ketepatan dalam memberikan solusi kepada nasabah sangat diperlukan karena percuma saja memberikan tanggapan yang cepat atas keluhan yang diajukan namun solusi yang ditawarkan tidak sesuai dengan kebutuhan nasabah ketika itu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh, ia menjelaskan bahwa *“Setiap kali melaporkan terjadinya kendala, para customer service selalu menyambut dengan senyuman, dan ketika saya merasa panik untuk menjelaskan dan sedikit tergesa-gesa, mereka akan menawarkan untuk tenang terlebih dahulu, dan memberikan informasi yang positif.”*

Sejalan dengan hal ini, maka dapat disimpulkan bahwa yang menjadi bentuk perhatian dari *customer service* adalah bagaimana cara mereka memberikan hal-hal positif kepada nasabah ketika nasabah dalam keadaan gundah gulana, serta menenangkan terlebih dahulu dan tidak ikut terbawa emosi sekalipun nasabah sedang panik.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Peran *customer service* Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh adalah mempertahankan nasabah agar tidak melakukan penutupan rekening di Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh dan berusaha untuk mendapatkan nasabah baru melalui berbagai pendekatan. Seorang *customer service* selain daripada mempertahankan nasabah agar tidak melakukan penutupan rekening juga memiliki peran untuk bisa mendapatkan nasabah baru melalui berbagai pendekatan.
2. Adapun yang mejadi faktor-faktor penghambat dalam mengatasi keluhan nasabah (*handling complaint*) pada Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh dapat berupa, hambatan mengenai sistem yang lambat, nasabah yang ingin diprioritaskan, dan keterbatasan tempat pelayanan.
3. Adapun solusi yang diberikan *customer service* terhadap masalah yang dihadapi oleh nasabah Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh dapat dilihat dari 4 hal, yaitu *customer service* harus mendengarkan terlebih dahulu keluhan nasabah, memberikan rasa empati dan lontarkan

permintaan maaf, berikan respon yang cepat tanggap sesegera mungkin, serta memberikan perhatian dengan cara menenangkan dan afirmasi yang positif sehingga nasabah tidak kalut dengan emosi dan rasa paniknya.

5.2 Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada pihak bank syariah agar menjaga kepercayaan masyarakat dengan menciptakan *customer service* yang handal dan mampu mengatasi keluhan Masyarakat/nasabah yang datang ke kantor.
2. Diharapkan bagi Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh dapat meningkatkan *capability* sistem transaksi digitalnya, baik melalui mobile banking ataupun ATM, karena semakin sedikit kendala yang dialami nasabah, maka akan semakin bagus pula citra nasabah terhadap bank tersebut. Selain itu, Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh diharapkan dapat terus memperluas eksistensi bank syariah di Aceh dengan cara menawarkan produk-produk yang minim terjadi gangguan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat memperluas objek penelitian pada bank syariah lainnya atau lembaga keuangan lainnya yang memiliki *customer service*.

DAFTAR PUSTAKA

- Artanti, Yessy Dan Ningsih Lestari. (2018), *Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Perantara (Studi Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Surabaya)*. *Jurnal Ekonomi Vol. 14, No. 2*
- Arif, M. N. (2012). *Dasar - Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Departemen Agama RI. 2010. *Al-Qur'an Dan Terjemahan*. Bandung: CV Penerbit Diponegoro.
- Darsono, Ali Sakit Dan Ascarya Dkk. 2017. *Perbankan Syariah Di Indonesia*. Depok: Rajawali Pres.
- Dr. Mustaq Ahmad, 2001, *Etika Bisnis Dalam Islam*, Pustaka Al-Kautsar, Jakarta, hal. 109
- DJ, Y.R & Ristyanadi, B. (2018). *Analisis Pelayanan CS (Customer Service) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Danamon Di Sukodadi Lamongan*. *Jurnal EKBIS, XIX (1)*.
- Gania Septin Faidatur (2022), *Peran Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (Handling Complaint) Bprs Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember*. Skripsi, Jember: Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember
- Hikmawati, F. (2020). *Metodologi Penelitian*. In PT Rajagrafindo Persada

- Harahap Nursapia. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Medan: Wal Ashri Publishing.
- Hendro Endi Yanto, Dan Frianto Pandia. “*Peranan Complaint Handling Dan Service Recovery Oleh Customer Service (CS) Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah.*” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* Vol 10, No. 2 (2011): 147–51.
- Hasni. (2019), *Strategi Customer Service Dalam Mengatasi Komplain Nasabah Pada Bank Tabungan Negara Kcp Parepare (Analisis Manajemen Syariah)*. Skripsi, Parapare: Institut Agama Islam Negeri (Iain) Parepare
- Ismail, *Perbankan Syariah*, (2011), Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2017). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia
- Khaida Jannatul Abror. (2024), *Peran Customer Service Dalam Handling Complaint Guna Mempertahankan Nasabah (Studi Pada Bsi Kcp Purwokerto Karangobar)*. Skripsi. Purwokerto: Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri
- Kaihatu S. Thomas, Dkk. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: Andi. 2015
- Krismanto Adi. *Analisis Factor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah*. Semarang: Diponogoro. 2009.
- Karim, Adiwarmarman A. 2010. *Bank Islam*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.

- Kasmir. (2008). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- _____ (2012). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Moleong, J, Lexy. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pahleviannur Et Al., (2022). *Metode Penelitian Kualitatif, Pradina Pustaka*, 233 Hal.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Afabeta.
- Syamsudin, A. T., & Fadly, W. (2021). *Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Kepercayaan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Di PT BPR Syariah Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo*. Etihad: *Journal Of Islamic Banking And Finance*, 1(1), 51–65. <https://doi.org/10.21154/etihad.v1i1.2857>
- Saputra, A., & Wijoyo, F. (2022). *Strategi Penanganan Komplain Petugas Call Center Untuk Mempertahankan Citra Transjakarta Alfian*. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 4857–4864
- Www.Ojk.Go.Id. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah*. *Revista De Trabajo Social*, 1–6. http://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/informe_de_desarrollo_social_2020.pdf <http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/Article/view/44540/44554>

Rusby, Z. (2017). *Manajemen Bank Syariah*. Riau: Pusat Kajian Pendidikan Islam FAI UIR.

Yemi Marleza. (2019), *Peranan Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (Studi Di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu)*. Skripsi, Bengkulu: Institut Agama Islam Negeri (Iain) Bengkulu



Lampiran 1
Lembar Wawancara

**ANALISIS PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENGATASI KELUHAN NASABAH (*HANDLING
COMPLAINT*) PADA BANK ACEH SYARIAH KANTOR
CABANG UTAMA KOTA BANDA ACEH**

A. Data Pribadi

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Alamat :

Jabatan :

**B. Pertanyaan Untuk Kepala Bagian CS Bank Aceh Syariah
KCU Kota Banda Aceh**

- 1 Bagaimana peran *Customer Service* dalam mengatasi *handling complaint*?
- 2 Bagaimanakah Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berkaitan dengan peran *Customer Service* di Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh?
- 3 Jenis keluhan apa saja yang sering ditanganin oleh *Customer Service* di Bank Aceh Syariah Kota Banda Aceh?
- 4 Seberapa penting peran *Customer Service* dalam mengatasi keluhan nasabah?

- 5 Berapa lama waktu yang diperlukan *Customer Service* untuk menyelesaikan keluhan nasabah?
- 6 Kendala apa saja yang dihadapi *Customer Service* dalam mengatasi keluhan nasabah?
- 7 Faktor-faktor apa saja yang menghambat dalam mengatasi keluhan nasabah?
- 8 Apa yang menjadi tantangan *Customer Service* dalam menghadapi komplain nasabah?
- 9 Apa solusi yang diberikan oleh pinak Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh terhadap masalah yang dihadapi nasabah?



LEMBAR WAWANCARA

**ANALISIS PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENGATASI KELUHAN NASABAH (*HANDLING
COMPLAINT*) PADA BANK ACEH SYARIAH KANTOR
CABANG UTAMA KOTA BANDA ACEH**

A. Data Pribadi

Nama :
Jenis Kelamin :
Umur :
Alamat :
Jabatan :

**B. Pertanyaan Untuk *Customer Service* Bank Aceh Syariah
KCU Kota Banda Aceh**

- 1 Bagaimana peran *Customer Service* dalam mengatasi *handling complaint*?
- 2 Jenis keluhan apa saja yang sering ditanganin oleh *Customer Service* di Bank Aceh Syariah Kota Banda Aceh?
- 3 Seberapa penting peran *Customer Service* dalam mengatasi keluhan nasabah?
- 4 Apakah *Customer Service* hanya menangani keluhan ringan, atau juga menangani keluhan berat dari nasabah?
- 5 Berapa lama waktu yang diperlukan *Customer Service* untuk menyelesaikan keluhan nasabah?

- 6 Kendala apa saja yang dihadapi *Customer Service* dalam mengatasi keluhan nasabah?
- 7 Apa saja yang menjadi tantangan *Customer Service* dalam menghadapi komplain nasabah?



LEMBAR WAWANCARA

ANALISIS PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENGATASI KELUHAN NASABAH (*HANDLING COMPLAINT*) PADA BANK ACEH SYARIAH KANTOR CABANG UTAMA KOTA BANDA ACEH

A. Data Pribadi

Nama :
 Jenis Kelamin :
 Umur :
 Alamat :
 Jabatan :

B. Pertanyaan Untuk Nasabah Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh

- 1 Bagaimana pelayanan yang anda rasakan di Bank Aceh Syariah Kota Banda Aceh?
- 2 Apakah anda pernah mengajukan keluhan ke Bank Aceh Syariah Kota Banda Aceh?
- 3 Apakah anda mengalami kesulitan dalam menyampaikan keluhan di Bank Aceh Syariah Kota Banda Aceh?
- 4 Apakah keluhan anda ditangani sampai tuntas oleh *Customer Service* di Bank Aceh Syariah Kota Banda Aceh?
- 5 Apakah kepercayaan anda terhadap Bank tetap sama setelah keluhan anda ditangani?

- 6 Apakah anda puas dengan pelayanan *Customer Service* dalam mengatasi keluhan yang anda ajukan?



Riwayat Hidup

Nama : Muhammad Rizki
 NIM : 190603104
 Tempat/ Tgl. Lahir : Paya Gaboh/ 28 November 2000
 Status : Mahasiswa
 Alamat : Jl. Amaliah, gampong peuniti, kec
 baiturrahman, Kota Banda Aceh Prov. Aceh
 23241
 No. Hp : 082289796348
 Email : soundmellow21@gmail.com
 Riwayat Pendidikan
 1. 2007 – 2013 : SDN 33 Banda Aceh
 2. 2013 – 2016 : SMPN 13 Banda Aceh
 3. 2016 – 2019 : SMAN 11 Banda Aceh
 4. Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Ar-Raniry Banda Aceh
 Data Orang Tua
 Nama Ayah : Syahabuddin
 Pekerjaan : R - R A N I R Y
 Nama Ibu : Ratnawati
 Pekerjaan : IRT
 Alamat Orang tua : Jl.Amaliah, Gampong Peuniti,
 Kec.Baiturrahman,Kota Banda Aceh Prov.
 Aceh 23241

Dokumentasi 1



Wawancara dengan Bapak Rahman Fatlon
Kepala Bagian *Customer Service* Bank Aceh Syariah KCU
Banda Aceh

Dokumentasi 2



Wawancara dengan kak Nadia Rifiyanti
Customer Service Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh

Dokumentasi 3



Wawancara dengan kak Nanda Asmaul Husna
Customer Service Bank Aceh Syariah KCU Kota Banda Aceh

