

**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENGATASI KELUHAN
NASABAH DI PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk CABANG
BENGKULU**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E.)

OLEH :

YEMI MARLEZA
NIM. 1611140122

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
BENGKULU, 2019 M/1441 H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172 53979 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh: **Yemi Marleza, NIM 1611140122** dengan judul:

“Peranan *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Bengkulu”, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan Pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *Munaqasyah* Skripsi fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, Maret 2020 M
Rajab 1441 H

Pembimbing I

Dr. Asnaini, MA
NIP.197304121998032003

Pembimbing II

Kustin Hartini, M.M
NIDN. 2002038102



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website www.iainbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Peranan *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Bengkulu”, Oleh Yemi Marleza NIM.1611140122, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 19 Juni 2020M/27 Syawal 1441 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Bengkulu, 24 Juni 2020 M

3 Zulkaidah 1441 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Dra. Fatimah Yunus, MA
NIP. 196303192000032003

Penguji I

Dra. Fatimah Yunus, MA
NIP. 196303192000032003

Sekretaris

Kustin Hartini, M.M
NIDN. 2002038102

Penguji II

Lucy Auditya, M.Akt
NIDN.2006018202

Mengetahui,
Dekan

Dr. Asnaini, MA
NIP.197304121998032003

MOTTO

Mulailah dari tempatmu berada
Gunakan yang kau punya
Lakukan yang kau bisa
(Arthur ashe)

Belajarlal ketika yang lain masih tidur
Putuskan ketika yang lain masih sering menunda
Persiapkan ketika yang lain masih bermimpi
Dan mulailah ketika yang lain masih ragu

Hidup hanya sekali lakukan yang terbaik yang kau bisa
Dan jadilah berguna untuk orang-orang yang ada disekitarmu
(Yemi Marleza)

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah Swt yang tiada terhingga, shalawat beriring salam semoga selalu tercurah kepada rasulullah SAW atas risalah yang dibawahnya. Tak akan kubiarkan perjuangan Ayah Ibu sia-sia karena setiap do'a yang diberikan mereka adalah bakti ku untuk mereka.

Dengan segenap ketulusan dan do'a skripsi ini kupersembahkan untuk orang-orang yang kucintai dan ku sayangi:

- ✚ Ayah (Erwan) dan Ibu (Sasmi), yang telah berjuang tanpa mengenal lelah yang selalu memberikan semangat serta doa terbaik untuk kesuksesanku. Ayah dan ibu terimakasih untuk segala pengorbanan dan kerja keras kalian yang sampai kapanpun tidak akan pernah bisa terbalaskan olehku.
- ✚ Kakak-kakakku (Selpi Kencana Sari, Firman Syahadi) dan adik-adikku (Nini Sartika, Adelsa Maulidiyah) yang tidak pernah berhenti memberikan semangat dan dorongan yang luar biasa untuk kesuksesanku.
- ✚ Guru dan dosen yang mendidik dari tingkat dasar sampai perguruan tinggi.
- ✚ Sahabat-sahabat terbaikku yang senantiasa memberikan motivasi dan semangat (Nengsi, Rahman, Rike, Era, Nur Azizah, Rati, Septi, Siti, Ovien, dan Desy).
- ✚ Agama, Bangsa serta Almamaterku IAIN Bengkulu yang selalu kubanggakan.

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul "Peranan *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Bengkulu", adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan di cantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, _____ Maret 2020 M
Rajab 1441 H

Mahasiswa yang menyatakan



Yemi Marleza
NIM 1611140122

ABSTRAK

Peranan *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah
Di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Bengkulu
Oleh Yemi Marleza, NIM 1611140122

Dalam skripsi ini ada satu permasalahan yang dibahas oleh peneliti yaitu Bagaimana Peranan *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Bengkulu. Dengan tujuan penelitian untuk mengetahui peranan *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah di Bank Muamalat Cabang Bengkulu. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif yaitu suatu proses penelitian yang menghasilkan data baik berupa tulisan maupun ungkapan yang diperoleh langsung dari lapangan atau wilayah penelitian. 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 ke pusat. Ini menunjukkan bahwa *customer service* bank muamalat cabang Bengkulu sangat kompeten dalam menangani setiap keluhan yang diajukan nasabah.

Kata Kunci : *customer service, mengatasi keluhan, nasabah.*

ABSTRACT

The Role of Customer Service in Overcoming Customer Complaints
At the Muamalat Bank Bengkulu Branch
By Yemi Marleza, NIM 1611140122

In this thesis there is one problem that is discussed by researchers, namely How is the role of customer service in overcoming customer complaints at Bank Muamalat Bengkulu Branch. With the aim of the study to determine the role of customer service in overcoming customer complaints at the Muamalat Bank Bengkulu Branch. This type of research is a descriptive study using a qualitative approach which is a research process that produces data both in the form of writing and expressions obtained directly from the field or research area. The results showed that the role of customer service in dealing with customer complaints at Bank Muamalat Bengkulu Branch is very important because customer service is not only an intermediary when customers submit complaints but customer service is also trying their best so that customer complaints can be resolved directly without having to be raised to center. Based on the results of research conducted by researchers with 10 customers who have filed complaint with Bengkulu branch muamalat bank, it is know that there are 9 customers whose complaints can be addressed directly by customer service and 1 customers whose complaint must be rasaid to the center. this show that the customer of Bengkulu branch muamalat bank is very competeten and handling every complaint submitted by the customer.

Keywords: customer service, resolve complaints, customers.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah yang Maha pengasih lagi Penyayang atas Izin dan ridho-Nya jugalah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peranan *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Di Bank Muamalat Cabang Bengkulu” Dan tak lupa juga penulis kirimkan shalawat beriring salam kepada junjungan besar baginda Nabi Muhammad SAW yang mana telah membawa kita dari alam kebodohan ke alam yang serba moderen yang seperti kita rasakan pada saat ini semoga kita semua mendapat safaatnya amin.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.I) pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M,M.Ag, M.H selaku Rektor IAIN Bengkulu yang telah memberikan ijin dan fasilitas untuk penyusunan skripsi ini .
2. Dr. Asnaini, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu yang juga sekaligus selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan arahan dengan penuh kesabaran.

3. Desi Isnaini, MA, Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan ijin dan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini .
4. Kustin Hartini, M.M. selaku Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat dan arahan dengan penuh kesabaran.
5. Kedua orang tuaku yang selalu mendoa'akan kesuksesan penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
7. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari akan banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini ke depan.

Bengkulu, November 2019 M
Rabi'ul awal 1441 H

Yemi Marleza
1611140122

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN MOTTO	iv
SURAT PERNYATAAN	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	5
E. Penelitian Terdahulu	7
F. Metode Penelitian	9
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	9
2. Waktu dan Lokasi Penelitian	10
3. Subjek/Informan Penelitian	11
4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	11
5. Teknik Analisis Data	13

BAB II KAJIAN TEORI

A. Peranan	15
B. <i>Customer Service</i>	17
1. Pengertian <i>Customer service</i>	17
2. Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i>	17

3. Peranan <i>Customer Service</i>	20
4. Syarat Seorang <i>Customer Service</i>	25
C. Keluhan Nasabah	28
1. Pengertian keluhan nasabah	28
2. Sifat-Sifat Nasabah	31
3. Sebab-Sebab Nasabah Meninggalkan Bank.....	32
4. Perilaku Keluhan Nasabah	34
5. Mengantisipasi Keluhan Nasabah	34
6. Menghadapi dan mengatasi keluhan nasabah secara positif	36
7. Optimalisasi kepuasan nasabah.....	38

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah PT Bank Muamalat Indonesia	40
B. Profil dan tugas <i>customer service</i> di Bank Muamalat KC Bengkulu	43
C. Produk-Produk Bank Muamalat KC Bengkulu.....	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Informan.....	51
B. Hasil Penelitian	52
C. Pembahasan.....	62

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	66
B. Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN - LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Blanko Pengajuan Judul Proposal Skripsi

Lampiran 2 : Bukti Tidak Plagiat Judul

Lampiran 3 : Daftar Hadir Seminar Proposal

Lampiran 4 : Catatan Perbaikan Proposal Skripsi Pembimbing 1

Lampiran 5 : Bukti Perubahan Judul

Lampiran 6 : Halaman Pengesahan Proposal

Lampiran 7: Surat Penunjukan Sk Pembimbing

Lampiran 8 : Pedoman Wawancara

Lampiran 9 : Halaman Pengesahan Untuk Izin Penelitian

Lampiran 10 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 11 : Surat Keterangan Selesai Penelitian

Lampiran 12 : Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I

Lampiran 13 : Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing Ii

Lampiran 14 : Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan yang semakin canggih dan maju dalam hal ekonomi khususnya Perbankan pada era MEA (Masyarakat Ekonomi ASEAN) dizaman sekarang ini untuk menghadapi ASEAN Banking Integration Framework dalam tahun 2020, pengelolaan SDM akan menjadi hal critical agar perbankan nasional dapat tetap eksis mengingat industry perbankan membutuhkan keahlian dan kapabilitas yang lebih tinggi dibandingkan industry lain.¹

Di Indonesia sendiri persaingan memperebutkan nasabah bank bisa dikatakan masih sangat ketat. Ini ditunjukkan dengan munculnya banyak bank, baik bank milik pemerintah dan swasta dengan berbagai produk perbankan yang memberikan banyak kemudahan dan fasilitas kepada nasabah yang bertujuan untuk meyakinkan nasabah agar mau menempatkan dananya di bank.² Terlepas dari banyaknya kemudahan dan fasilitas yang diberikan bank kepada para nasabahnya tentu yang menjadi tolak ukur utama seorang nasabah agar tetap loyal ialah sistem pelayanannya.

¹ Rovita Sri Wahyuni, Pentingnya pelayanan prima dalam perbankan, dikutip dari <https://www.kompasiana.com/rovasriwahyuni/5848f8f32123bd2410110dc0/pentingnyapelayanan-prima-dalam-perbankan>, pada hari Sabtu, tanggal 25 Januari 2020, pukul 13.20 WIB

² Fauziah L, persaingan antar bank di Indonesia, dikutip dari http://uin-malang.ac.id/2390/5/09510062_bab_1.pdf@ved, pada hari Rabu, tanggal 15 April 2020, pukul 15.05 WIB

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.³ Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakalah dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan).⁴ *Customer service* memegang peranan sangat penting di berbagai perusahaan. Dalam dunia perbankan, tugas utama seorang *Customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. Pengertian *customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.⁵ *Customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama tetap menjadi nasabah Bank.⁶

Customer Service itu ibarat wajah terdepan sebuah Bank. Seorang *Customer Service* harus mampu menyelesaikan permasalahan dan keluhan nasabah, serta mampu menjelaskan beragam produk dan informasi bank dengan detail. Cara *Customer Service* dalam melayani nasabah mencerminkan bagaimana sikap bank tersebut dalam memberikan layanan kepada nasabahnya. Untuk itu seorang *Customer Service* dituntut harus mampu bersikap tenang dalam situasi seburuk apapun, mendengarkan apa yang di katakan nasabah dengan baik, mampu mengambil tindakan secepat dan sebaik mungkin, dan mampu mengesampingkan terlebih dahulu ego dan

³ Sutopo dan Adi Suryanto, *Pelayanan Prima*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2001), h.8

⁴ Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 211.

⁵ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo persada, 2005), h. 202

⁶ Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), h. 275-276

tindakan yang dapat mengecewakan nasabah agar nasabah tersebut puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun tentu dalam kesehariannya terdapat berbagai macam keluhan nasabah yang terkadang tidak semua *customer service* yang ada di bank mampu menanganinya dengan baik.

Dari hasil wawancara kepada *customer service* (Depi) pada Tanggal 15 November 2019 di Bank Muamalat Cabang Bengkulu mengenai pelayanan *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah dia mengatakan:

Jika berbicara mengenai penanganan keluhan disini yang paling banyak kami tangani ialah keluhan terhadap ATM rusak atau ATM lama yang sudah tidak aktif lagi tapi kami berusaha melayani keluhan mereka dengan sebaik mungkin dan untuk masalah keluhan terhadap ATM rusak tersebut bahkan kami tidak memungut biaya sedikit pun jika pihak nasabah mau membuka kembali rekening tabungannya. Kami berusaha memprioritaskan nasabah diatas segalanya, dan berusaha sebaik mungkin agar nasabah merasa nyaman dengan pelayanan yang kami berikan.⁷

Memahami keluhan pelanggan sangat penting untuk diperhatikan pemasar. Ketidakpuasan satu orang pelanggan bisa berdampak panjang. pelanggan tersebut akan berbicara kepada orang lain. Hasil survey menunjukkan bahwa dampak pelanggan (nasabah) yang tidak puas atau kecewa bisa menyebar sampai ke empat puluh orang. Oleh karena itu, pengidentifikasian keluhan pelanggan ini menjadi sangat penting.⁸ Karena Keberhasilan Bank dalam memberikan Pelayanan Prima kepada nasabah ditentukan oleh perilaku dan karakter petugas Bank.⁹

⁷ Depi, *Customer Service*, Wawancara pada tanggal 15 November 2019

⁸ Etta Mamang Sangadji, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2013), h. 246

⁹ Nur Rianto, *Dasar...*, h. 212

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh nasabah yang pernah mengajukan komplain yaitu Nur Azizah (22 tahun) dia mengatakan bahwa:

Saya pernah mengajukan keluhan ke Bank Muamalat Cabang Bengkulu mengenai kartu ATM saya yang sudah tidak aktif lagi padahal jika saya hitung dari awal pembukaan buku rekening saya itu baru berjalan 6 bulan lamanya. Dan ketika saya bertanya kepada *customer service* yang bertugas disana mereka menjelaskan bahwasanya selama kurun waktu 6 bulan tersebut saya tidak pernah melakukan transaksi apapun makanya rekening tabungan saya digolongkan sebagai rekening pasif. Karena sesuai ketentuan dalam produk tabungan ib hijrah jika nasabah tidak melakukan transaksi apapun selama 6 bulan lamanya maka secara otomatis rekening akan di nonaktifkan. Dan untuk penanganan keluhan yang diberikan oleh pihak bank sendiri menurut saya mereka cukup tanggap dan cekatan dalam mengatasi keluhan yang saya sampaikan pada waktu itu.¹⁰

Baik buruknya kualitas pelayanan pada Bank akan memberikan dampak yang signifikan pada kinerjanya. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh *Waguespack* dan *Tidichumrempon* menyatakan bahwa kualitas pelayanan dari sebuah jasa tidak dapat dikesampingkan, karena dapat meningkatkan keunggulan kompetitif dalam memperoleh nasabah dan kepuasan dari nasabah. Mengingat besarnya dampak buruk dari pelanggan yang tidak puas, sangat penting bagi pemasar untuk menangani pengalaman negatif dengan tepat.¹¹ Terutama dalam hal penanganan keluhan karena 90% dari pelanggan yang tidak puas, tidak akan datang lagi, 13% pelanggan yang kecewa akan menceritakan kejadian tersebut kepada lebih dari 20 orang dan biaya untuk mencari pelanggan baru lima kali lipat dibandingkan

¹⁰ Nur Azizah, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 27 Januari 2020

¹¹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta:Erlangga, 2003), h. 143

kalau kita memelihara hubungan dengan pelanggan lama.¹² Itulah mengapa penanganan keluhan menjadi sangat penting untuk diperhatikan para pemasar khususnya yang bergerak di bidang jasa.

Dari latar belakang yang telah penulis paparkan tersebut, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul: “Peranan *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Bengkulu”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis merumuskan masalah yaitu: Bagaimana peranan *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah di PT. bank muamalat Indonesia, Tbk cabang Bengkulu?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui peranan *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah di PT. bank muamalat Indonesia, Tbk cabang Bengkulu.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap berkembangnya ilmu pengetahuan, terutama dalam hal pelayanan *customer service* di bank muamalat yang diharapkan nantinya akan terus mengalami peningkatan kearah yang lebih baik lagi.

¹² Suharto Abdul Majid, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta:PT Raja Grafindo, 2009), h. 150

2. Secara praktis

- a. Bagi bank muamalat Indonesia cabang Bengkulu, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna untuk meningkatkan pelayanan terhadap setiap keluhan yang ada di bank tersebut.
- b. Bagi nasabah, diharapkan nantinya nasabah lebih cermat dalam mengajukan setiap keluhannya ke bank muamalat cabang Bengkulu.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dijadikan acuan dalam penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Anis Windarti yang berjudul “Implementasi Manajemen Complain Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Prima Pada Bagian *Customer Service* PT Telkom Surakarta” dari Universitas Sebelas Maret Surakarta. Adapun hasil dari penelitian ini adalah penerapan manajemen *complain* pada bagian *customer service* PT Telkom Surakarta perencanaan program, perencanaan kerja, tahap pengorganisasian, tahap operasional proses penanganan keluhan dan tahap pengawasan dan respon pelanggan terhadap pelaksanaan manajemen *complain* adalah terdapat pelanggan yang merasa puas karena *complain* yang disampaikan telah ditangani secara cepat dan petugas yang melayani telah menunjukkan sikap yang professional.¹³ Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis teliti yaitu terletak pada isi nya dimana

¹³ Anis Windarti, *Implementasi Manajemen Complain Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Prima Pada Bagian Customer Service PT Telkom Surakarta*, (Surakarta: Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2003)

sama-sama membahas mengenai *complain*. Sedangkan perbedaannya penulis akan lebih memfokuskan pada sejauh mana pelayanan yang diberikan karyawan khususnya *customer service* dapat berperan dalam menangani keluhan nasabah yang ada di Bank Muamalat Cabang Bengkulu.

Penelitian kedua yang berkaitan dengan “Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada PT Bank Jatim (Persero) Tbk Kantor Cabang Malang” Oleh Mela Diana Ari Cendani (2008), Universitas Muhammadiyah Malang. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu dokumentasi, observasi, dan interview. Analisis data menggunakan data kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa peran *customer service* dalam meningkatkan kualitas nasabah adalah dengan meningkatkan pelayanan nasabah untuk memberikan kepuasan kepada para nasabah sehingga akan terjalin kerjasama yang selaras, seimbang dan harmonis.¹⁴ Perbedaannya dengan penelitian yang akan penulis teliti adalah terletak pada objeknya. Penelitian terdahulu lebih focus Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah sedangkan di penelitian yang penulis teliti akan memfokuskan pada Peranan *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah.

Penelitian ketiga, yang berjudul “Peranan *Customer Service* Dalam Manajemen *Complain* BPD CARD Studi Kasus di Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat” oleh Ervina Ningrum (2016), Nim: 132503050, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang hasil

¹⁴ Mela Diana Ari Cendani, *Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada PT Bank Jatim (Persero) Tbk Kantor Cabang Malang*, (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2008)

penelitian menunjukkan bahwa *Customer Service* memegang peranan penting dalam mengelola komplain dari nasabah karena *Customer Service* menjadi perantara antara nasabah yang mengajukan klaim dengan pihak yang nantinya akan menyelesaikan masalah tersebut (*Card Center*).¹⁵ Persamaan dari penelitian yang dilakukan oleh Ervina Ningrum adalah sama-sama meneliti tentang *complain*. Perbedaan penelitian sekarang dengan terdahulu adalah jika penelitian terdahulu hanya memfokuskan pada manajemen *Complain* terhadap BPD CARD sedangkan penelitian sekarang ditujukan kepada penanganan keluhan oleh *Customer Service* terhadap produk dan layanan yang ada di Bank Muamalat Cabang Bengkulu.

Penelitian keempat, Dyah Haria (2008) dalam Jurnal Nasional yang berjudul, "Manajemen *Complain* Dan Penanganan Keluhan Dalam Pelayanan Publik", Adapun hasil dari penelitian ini adalah Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat warga Negara dapat kita kaji dengan mengikut jalur perkembangannya. Bila maklumat pelayanan telah dilengkapi dengan jalur komunikasi dan mekanisme penanganan pengaduan pelayanan yang cukup baik, maka probabilitas keberhasilannya akan cukup besar.¹⁶ Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis teliti yaitu sama-sama membahas mengenai penanganan keluhan. Sedangkan yang membedakannya terletak pada objek manajemen *complain* dan pelayanan publik karena peneliti hanya

¹⁵ Ervina Ningrum, *Peranan Customer Service Dalam Manajemen Complain BPD CARD Studi Kasus di Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat*, (Semarang: UIN Walisongo Semarang, 2016)

¹⁶ Dyah Hariani, "Manajemen Komplain Dan Penanganan Keluhan Dalam Pelayanan Publik", *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*, Vol. 5, No. 2, (Mei 2008), h. 240

memfokuskan pokok bahasan mengenai cara *Customer Service* Mengatasi Keluhan Nasabah Di Bank Muamalat Cabang Bengkulu.

Penelitian kelima, Clever Vutete, dkk (2015) dalam Jurnal Internasional yang berjudul "*Customer Perceptions Of Service Recovery And Complaint Handling Efforts By Commercial Banks In Zimbabwe*" penelitian ini bertujuan untuk membangun reaksi pelanggan terhadap keluhan penanganan dan sistem pemulihan layanan Bank umum dan untuk menganalisis hubungan antara keluhan menangani persepsi dan profil pelanggan.¹⁷ Persamaan penelitian terdahulu dan sekarang ialah terletak pada penanganan keluhan nasabah sedangkan yang membedakannya terletak pada objeknya jika peneliti terdahulu memfokuskan pada Pemulihan Layanan Dan Upaya Penanganan Keluhan Oleh Bank Komersial Di Zimbabwe namun pada penelitian sekarang lebih memfokuskan pada Peranan *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Di Bank Muamalat Cabang Bengkulu.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif yaitu untuk mendeskripsikan tentang Peranan *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Di Bank Muamalat Cabang Bengkulu. Penelitian kualitatif menghasilkan dan

¹⁷ Clever Vutete, dkk. "Customer Perceptions Of Service Recovery And Complaint Handling Efforts By Commercial Banks In Zimbabwe", *IOSR Journal Of Business And Management*, Vol.17, Issue, (Juli 2015), PP 98-107

mengolah data yang sifatnya deskriptif seperti observasi, wawancara dan dokumentasi.

Dasar pemikiran digunakannya jenis penelitian ini adalah karena peneliti ini ingin mengetahui tentang fenomena yang ada dan dalam kondisi yang alamiah, bukan dalam kondisi terkendali, labolatoris atau eksperimen. Sehingga jenis penelitian kualitatif deskriptif sangat tepat untuk digunakan.

Sesuai dengan permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu gambaran deskriptif mengenai peranan *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah di Bank Muamalat Cabang Bengkulu, maka peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan mendeskripsikan data yang peneliti peroleh sebagai hasil suatu penelitian. Dengan menggunakan metode ini, maka peneliti akan memaparkan data secara utuh dan dapat dideskripsikan dengan jelas sehingga hasil penelitian ini benar-benar sesuai dengan kondisi lapangan yang ada.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Adapun waktu penelitian yang dilakukan dimulai pada bulan November 2019 sampai dengan Juni 2020.

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Kota Bengkulu tepatnya di Jl. S. Parman 6 Kebun Kenanga Kec. Ratu Agung Kota Bengkulu dengan mengambil objek pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu. Mengapa peneliti memilih lokasi di Bank Muamalat Cabang Bengkulu, karena Bank Muamalat merupakan pelopor utama berdirinya bank syariah di Indonesia

sehingga Bank Muamalat memegang peranan yang cukup besar bagi keberlangsungan bank syariah yang ada di Indonesia.

3. Subjek/Informan Penelitian

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini berjumlah 12 orang yaitu 10 orang nasabah dan 2 orang *Customer Service* yang ada di Bank Muamalat Cabang Bengkulu.

Pemilihan informan (nasabah) dalam penelitian ini diambil berdasarkan teknik *sampling insidental*, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*insidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai narasumber.¹⁸

Sedangkan untuk Pemilihan informan (*customer service*) dalam penelitian ini diambil berdasarkan teknik *purpose sampling* yang mana peneliti menentukan ciri khusus agar nantinya sesuai dengan kriteria-kriteria yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian.

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber data

a. Sumber data primer

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang bersumber dari wawancara kepada *customer service* dan nasabah yang ada di Bank Muamalat Cabang Bengkulu.

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h.85

b. Sumber data sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini, berupa foto–foto dan dokumen-dokumen yang tersedia di Bank Muamalat Cabang Bengkulu.

2. Teknik pengumpulan data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tiga teknik pengumpulan data, adapun tekniknya sebagai berikut:

1. Observasi

Dalam hal ini peneliti akan melakukan penelitian dengan cara mengumpulkan data terhadap aktivitas yang dilakukan untuk mendapatkan data tertulis yang dianggap relevan.

2. Wawancara

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara terstruktur. wawancara terstruktur dilakukan dengan *customer service* dan nasabah yang ada di Bank Muamalat Cabang Bengkulu dan mengumpulkan data dengan mengadakan tatap muka langsung. Wawancara dilakukan dengan memakai suatu pedoman wawancara yang berisi daftar pertanyaan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

3. Dokumentasi

Peneliti mencari data dokumentasi yang dapat dijadikan sebagai rujukan dalam penelitian ini, khususnya dokumentasi yang berhubungan dengan Bank Muamalat Cabang Bengkulu dan buku-buku yang berkaitan dengan masalah kajian penelitian.

5. Teknik Analisis Data

Teknik Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, mengikuti konsep yang diberikan Miles dan Huberman. Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga dikatakan sudah jenuh. Dalam analisis data peneliti membagi ke dalam empat tahap, yaitu pengumpulan data, reduksi data, *display data*, dan penarikan kesimpulan.¹⁹

a. Pengumpulan Data

Pada tahap ini terlebih dahulu peneliti akan melakukan pengumpulan data yang didapat dari observasi, wawancara dan dokumentasi yang ada sebelumnya. Tahapan ini sangat penting untuk bisa ke tahapan berikutnya sebagai modal data yang digunakan.

b. Reduksi Data

Setelah data terkumpul selanjutnya peneliti akan membuat reduksi data dengan merangkum dan memilih data yang relevan dan bermakna, memilih hal-ha pokok, memfokuskan data yang mengarah untuk memecahkan masalah yang ada. kemudian peneliti akan menyederhanakan dan menyusun data secara sistematis dan menjabarkan hal-hal penting tentang hasil temuan yang didapat. Pada reduksi data ini peneliti hanya akan mereduksi data-data yang berkenaan dengan permasalahan penelitian dan membuang data-data yang tidak berkaitan

¹⁹ Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2014), H. 146

dengan penelitian. dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan dapat mempermudah peneliti dalam menarik kesimpulan.

c. Penyajian Data

Penyajian data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. dalam penelitian ini penyajian data yang peneliti gunakan adalah teks naratif.

d. Penarikan Kesimpulan

Setelah melalui tahapan-tahapan diatas, maka selanjutnya peneliti akan menarik kesimpulan sesuai dengan data dan informasi yang didapat selama dalam proses penelitian, mulai dari awal penelitian hingga akhir penelitian. Hal ini dilakukan agar kesimpulan yang diambil benar-benar bisa dipertanggungjawabkan sesuai dengan bukti-bukti yang valid konsisten sesuai dengan hasil penelitian lapangan.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Peranan

Peranan merupakan pola tindakan atau perilaku yang diharapkan dari orang yang memiliki status tertentu, artinya jika seseorang melakukan hak-hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya. Perbedaan antara kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tidak dapat dipisah-pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya.²⁰

Ada beberapa definisi peranan yang dikemukakan oleh para ahli.

Menurut David Berry:

Peranan sebagai harapan-harapan yang dikenakan pada individu yang menempati kedudukan sosial tertentu. Harapan-harapan tersebut merupakan imbalan dari norma-norma sosial dan oleh karena itu dapat dikatakan bahwa peranan itu ditentukan oleh norma-norma didalam masyarakat. Dalam peranan itu terdapat dua harapan yaitu harapan yang dimiliki oleh si pemegang peran terhadap masyarakat atau terhadap orang yang menjalankan peranannya atau kewajiban-kewajibannya.²¹

Menurut Soerjono Soekanto peranan mencakup dalam tiga hal yaitu:

- 1) Peranan meliputi norma-norma yang berhubungan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam artian ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing

²⁰ Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), h. 213

²¹ Deasy Fitriyana, dkk. "Peranan Hukum Penanaman Modal Terhadap Penyelesaian Konflik Antara Pemerintah Indonesia Terhadap PT Indosat", *Jurnal Legalitas*, Vol. 4, No. 1, (Juni 2019), h. 82

seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan. Norma-norma tersebut secara sosial dikenal ada empat meliputi:

- a) Cara (*usage*), lebih menonjol di dalam hubungan antar individu dalam masyarakat. Suatu penyimpangan terhadapnya tak akan mengakibatkan hukuman yang berat, akan tetapi hanya sekedar celaan dari individu yang dihubungkannya.
 - b) Kebiasaan (*folkways*), sebagai perbuatan yang berulang-ulang dalam bentuk yang sama merupakan bukti bahwa orang banyak menyukai perbuatan tersebut.
 - c) Tata kelakuan (*mores*), merupakan cerminan sifat-sifat yang hidup dari kelompok manusia yang dilaksanakan sebagai alat pengawas, secara sadar maupun tidak sadar, oleh masyarakat terhadap anggota-anggotanya.
 - d) Adat istiadat (*custom*), merupakan tata kelakuan yang kekal serta kuat integrasinya dengan pola-pola perilaku masyarakat dapat meningkatkan kekuatan mengikatnya menjadi *custom* atau adat istiadat.
- 2) Peranan merupakan suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
 - 3) Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.²²

²² Soerjono Soekanto, *Sosiologi...*, h.213

B. CUSTOMER SERVICE

1. Pengertian *Customer Service*

Pelayanan nasabah dapat diberikan oleh berbagai pihak baik *Customer Service, Teller*. Namun, istilah *Customer Service* digunakan secara khusus untuk dunia perbankan. Artinya memang ada bagian yang khusus melayani nasabah dengan nama *Customer Service*.

Customer Service secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. *Customer Service* memegang peranan yang sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang *Customer Service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer Service* Bank dalam 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.²³

2. Fungsi dan tugas *Customer Service*

Sebagai seorang *Customer Service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan

²³ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), h. 201

dengan sebagik-baiknya. Dalam praktiknya fungsi dan tugas *customer service* adalah sebagai berikut:²⁴

a) Sebagai *Receptionis*

Receptionis artinya *customer service* sebagai penerima tamu atau nasabah yang datang ke bank. Dalam menerima tamu, *customer service* harus bersikap ramah, sopan, dan menyenangkan. Dalam hal ini *customer service* harus tetap memberikan perhatian, berbicara dengan suara yang lembut, dan jelas dengan bahasa yang mudah dimengerti. Selama melayani nasabah *customer service* tidak diperkenankan untuk merokok, makan dan minum.

b) Sebagai *Deskman*

Deskman artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Pelayanan yang diberikan berupa informasi mengenai produk-produk bank. Termasuk memberikan arahan dan petunjuk cara-cara pengisian aplikasi tersebut hingga tuntas, serta prosedur transaksi yang diinginkan oleh nasabah atau calon nasabah. Sebagai deskman juga harus menyiapkan berbagai brosur dan formulir untuk kepentingan nasabah.

c) Sebagai *Salesman*

²⁴ Afif, *Strategi Dan Operasional Bank*, (Bandung : PT. ERESKO, 1996), h. 29

Salesman artinya *customer service* sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pendekatan, mencari nasabah baru, mengatasi dan menjawab segala permasalahan nasabah.

d) Sebagai *customer relation officer*

Customer relation officer sebagai orang membina hubungan baik kepada seluruh nasabah. Dalam menjaga hubungan baik kepada nasabah dengan cara mencega *image* bank sehingga nasabah merasa puas, senang dan makin percaya kepada bank.

e) Sebagai Komunikator

Sebagai komunikator, *customer service* sebagai orang yang menghubungi Nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah. Komunikasi paling penting karena akan dapat mempererat hubungan antara nasabah dan bank. Dalam artian yang lebih luas, tugas sebagai komunikator adalah mengkomunikasikan kepentingan bank dengan kepentingan nasabah. Mungkin ada komunikasi yang terputus-putus atau tersendat yang perlu diperbaiki. Komunikasi penting karena akan dapat mempererat hubungan antara nasabah dengan Bank.²⁵

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, *customer service* harus jujur dan bertanggung jawab, seperti yang diterangkan firman Allah SWT dalam QS Al anfal ayat 27:²⁶

²⁵ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), h. 182-191

²⁶ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Terjemah*, (Bandung: Diponegoro, 2005), h.180

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿٢٧﴾

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan juga janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.” (QS. Al anfal:27)

f) Sebagai *Sales* (Penjual)

Sebagai *sales* (penjual) *customer service* dapat berfungsi sebagai penjual produk, dengan menjual berbagai produk yang ada pada bank, seperti berbagai jenis tabungan, giro, deposito dan lain-lainnya. Peraturan dasar yang harus dimiliki oleh *customer service* yaitu:

- 1) Busana rapi dan murah senyum
- 2) *Customer service* sebagai perwakilan perusahaan, diharuskan untuk menjaga sikap.
- 3) Memberikan ekspresi wajah percaya diri
- 4) Menyambut nasabah dengan sopan dan hangat
- 5) Selalu mendengarkan dengan baik apa yang dikatakan nasabah
- 6) Memperlakukan nasabah dengan hormat dan sopan.
- 7) Memperlihatkan bahasa tubuh yang baik
- 8) Berbicara secara jelas teratur dan baik.²⁷

3. Peranan *customer service*

²⁷ Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta:Pustaka Utama, 2014), h.66

Customer service berperan dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah yang ingin bertransaksi dengan bank. Secara umum, peranan *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.²⁸

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:²⁹

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi

Artinya petugas *customer service* harus mengenakan baju dan celana celana yang sepadang 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.

²⁸ Kasmir, *Etika ..*, h. 181

²⁹ Kasmir, *Pemasaran...*, h. 205

- 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 tunjukkan kemampuannya dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu atau kurang semangat.

Tunjukkan 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 argument-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.

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:³⁰

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.

³⁰ Kasmir, *Pemasaran...*, h. 209

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.
4. Syarat Seorang *Customer Service*

Sudah kita ketahui bahwa tugas yang diemban seorang *customer service* amat berat. Oleh sebab itu, sebelum ditugaskan, *customer service* harus terlebih dulu memiliki persyaratan tertentu. Persyaratan ini mutlak untuk dipenuhi sehingga mampu mengemban tugas yang diberikan kepadanya kelak.³¹ Persyaratan yang harus dipenuhi adalah mulai dari calon karyawan melamar sebagai karyawan khususnya untuk *customer service*. Kemudian persyaratan selama menjadi atau telah menjalankan tugasnya sebagai *customer service*. Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seorang *customer service* adalah sebagai berikut:

³¹ Kasmir, *Etika ..*, h. 193

1) Persyaratan Fisik

Seorang *customer service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik dari segi wajah, warna kulit atau ukuran badan. Wajah harus terlihat menarik. Demikian pula untuk ukuran badan misalnya tinggi yang ideal seorang wanita 160 cm dan laki-laki 165 cm. Berat badan juga harus ideal dengan tinggi badan. Jangan melebihi berat normal yang ideal. *Customer service* yang terlalu kurus atau gemuk sangat tidak menarik. Demikian pula *customer service* yang terlalu pendek atau terlalu tinggi. Disamping itu harus memiliki wajah yang menarik dan menawan, tubuh juga harus seimbang antara tinggi dan berat badan. *Customer service* juga harus memiliki jiwa yang sehat. Artinya *customer service* harus sehat jasmani dan rohaninya.

2) Persyaratan Mental

Persyaratan mental merupakan persyaratan nonfisik tetapi kejiwaan. *Customer service* harus memiliki mental yang kuat dalam melayani nasabah arena dengan mental yang kuat akan memberikan kepercayaan diri yang lebih baik. Mental yang kuat juga mampu memberikan keyakinan kepada nasabah. Mental yang kuat juga akan menimbulkan sifat kejujuran dan tanggung jawab yang besar terhadap apa yang dilakukannya. Mental seorang *customer service* harus ditunjukkan dengan perilaku yang baik

seperti sabar, ramah, dan murah senyum. Hindari bersikap marah/emosi dan cepat putus asa.³²

Customer service juga harus memiliki rasa percaya diri yang tinggi, tidak rendah diri, memiliki inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati, dan memiliki rasa tanggung jawab. semua ini merupakan ukuran mental yang harus dipenuhi oleh seorang *customer service*.

3) Persyaratan Kepribadian

Customer service harus memiliki kepribadian yang baik seperti senyum, sopan dan lemah lembut melayani nasabah. *Customer service* juga harus energik dan gesit. Selain itu, *customer service* juga harus memiliki jiwa bisnis yang tinggi, memiliki rasa humor dan selalu ingin maju. Dalam melayani nasabah, kesan pertama yang mengesankan perlu ditonjolkan. *Customer service* juga harus mengendalikan diri, tidak mudah marah, tidak terpancing untuk berbuat kasar. *Customer service* harus mampu mengendalikan gerakan-gerakan tubuh yang mengesankan serta tidak terpancing untuk berbicara hal-hal yang bersifat negatif.

4) Persyaratan Sosial

Customer service harus memiliki jiwa sosial yang tinggi terhadap seluruh nasabah. *Customer service* harus bijaksana dan

³² Kasmir, *Etika ...*, h. 194

memiliki budi pekerti yang luhur. Di samping itu, *customer service* harus pandai bergaul dengan semua kalangan.³³

C. Keluhan Nasabah

1. Pengertian keluhan nasabah

Keluhan berasal dari bahasa latin “*plangere*” yang artinya adalah memukul atau pukulan ini ditunjukkan kebagian dada. Saat ini, keluhan lebih diartikan sebagai sesuatu yang tidak menyenangkan atau sesuatu yang mengganggu.³⁴ Menurut kau dan loh, penanganan *complain* berarti merupakan perwujudan strategi dan taktik perusahaan (Bank) dalam menghadapi keunggulan strategi dan taktik pesaing. Penanganan *complain* dapat dijadikan instrument penting dalam mengendalikan konflik antara perusahaan dengan nasabah akan ketidakpuasan.³⁵

Berdasarkan pasal 1 angka (16) UU Perbankan diintroduksikan rumusan nasabah yaitu nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank. Rumusan tersebut kemudian diperincih pada butir berikutnya, yaitu sebagai berikut:

- a. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.³⁶

³³ Kasmir, *Etika ..*, h. 195

³⁴ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: (UPP) AMP YKPN, 2005), h. 32

³⁵ Adi Krismanto, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah*, (Tesis: Program Studi Magister Manajemen, Universitas Diponegoro, Semarang, 2009), h. 37

³⁶ Pasal 1 ayat (17) Undang-Undang nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan

- b. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.³⁷

Di dalam praktik-praktik Perbankan, dikenal 3 (tiga) macam nasabah antara lain:

- a. Nasabah deposan yaitu nasabah yang menyimpan dananya disuatu Bank, misalnya dalam bentuk deposito atau tabungan.
- b. Nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit perbankan, misalnya kredit usaha kecil, kredit pemilikan rumah dan sebagainya.
- c. Nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank, misalnya, transaksi antara importir sebagai pembeli dan eksportir diluar negeri. Untuk transaksi semacam ini, biasanya importir membuka (*letter of credit(L/C)*) pada suatu bank demi kelancaran dan keamanan pembayaran.

Beberapa perusahaan berfikir bahwa cara memperhatikan kepuasan pelanggan adalah dengan mencatat keluhan, tetapi studi ketidakpuasan pelanggan memperlihatkan bahwa pelanggan yang tidak puas dengan pembelian mereka berkisar 25% hanya sekitar 5% yang mengajukan keluhan. 95% lainnya merasa bahwa menyampaikan keluhan tidak sebanding dengan usahanya, atau mereka tidak tahu bagaimana atau kepada

³⁷ Pasal 1 ayat (8) Undang-Undang nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan

siapa mereka harus menyampaikan keluhan itu, dan mereka berhenti membeli.³⁸

Dari pelanggan yang menyampaikan keluhan, antara 54% dan 70% akan membeli kembali dari perusahaan jika keluhan mereka diselesaikan. Angka itu akan naik menjadi 95% jika pelanggan merasa keluhan mereka diselesaikan dengan cepat. Pelanggan yang menyampaikan keluhan pada sebuah perusahaan dan keluhan mereka diselesaikan dengan memuaskan menceritakan perlakuan baik yang mereka terima tersebut kepada rata-rata 5 orang. Namun, pelanggan yang tidak puas rata-rata menggerutu kepada 11 orang. Jika masing-masing orang tersebut masih memberitahukan orang lain lagi, jumlah orang yang mendapatkan berita buruk itu akan berlipat ganda.

Faktanya sesempurna apapun rancangan dan implementasi sebuah program pemasaran, kesalahan akan terjadi. Hal terbaik yang dapat dilakukan perusahaan adalah mempermudah pelanggan menyampaikan keluhan. Formulir saran, nomor bebas pulsa, situs web, dan alamat e-mail memungkinkan komunikasi dua arah yang cepat. 3M company menyatakan bahwa lebih dari dua pertiga ide peningkatan produknya datang dari mendengarkan keluhan pelanggan.

Mengingat besarnya dampak buruk dari pelanggan yang tidak puas, penting bagi pemasar untuk menangani pengalaman negatif dengan tepat. Diluar itu, prosedur berikut dapat membantu memulihkan itikad baik pelanggan:

³⁸ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta:Erlangga, 2003), h. 143

- a. Membuka (*hotline*) gratis 7 hari, 24 jam (lewat telpon, faks, atau e-mail) untuk menerima dan menindaklanjuti keluhan pelanggan.
- b. Menghubungi pelanggan yang menyampaikan keluhan secara mungkin. Semakin lambat respons perusahaan, semakin besarlah ketidakpuasan yang akan menimbulkan berita negatif.
- c. Menerima tanggung jawab atas kekecewaan pelanggan; jangan menyalahkan pelanggan.
- d. Mempekerjakan orang layanan pelanggan yang memiliki empati.
- e. Menyelesaikan keluhan dengan cepat dan mengusahakan kepuasan pelanggan. Sebagian pelanggan yang menyampaikan keluhan sesungguhnya tidak meminta kompensasi yang besar sebagai tanda bahwa perusahaan peduli.³⁹

2. Sifat-sifat nasabah

Agar dalam pelayanan yang diberikan benar-benar prima sehingga nasabah merasa terpenuhi segala keinginan dan kebutuhannya, maka seorang nasabah harus mengenal betul perilaku nasabah secara umum. Disamping itu juga seorang *customer service* harus memperlakukan nasabah secara benar. Berikut ini adalah perilaku atau sifat-sifat nasabah:⁴⁰

1) Nasabah adalah raja

Petugas *customer service* harus menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam

³⁹ Philip Kotler, *Manajemen...*, h. 143

⁴⁰ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta:Rajawali Pers, 2010), h. 230

artian masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat *customer service* itu sendiri.

2) Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan nasabah ke bank adalah ingin memenuhi hasrat atau keinginannya agar terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi atau keluhan-keluhan. Jadi tugas *customer service* adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

3) Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka dibantah atau didebat. Usahakan setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Pandai-pandailah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

4) Nasabah mau diperhatikan

Nasabah yang datang ke bank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-kali menyepelekan atau membiarkan nasabah, berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan.

5) Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

Pendapat utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Oleh karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.

3. Sebab-sebab nasabah meninggalkan Bank

Banyak sebab nasabah kabur meninggalkan bank, baik untuk sementara waktu atau selamanya. Agar kejadian ini tidak terulangi, maka seorang karyawan bank terlebih lagi *customer service* harus tau sebab-sebab nasabah kabur meninggalkan bank:

1. Pelayanan yang tidak memuaskan

Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik (dicuekin), merasa disepelekan, tidak diperhatikan, atau nasabah merasa tersinggung.

2. Produk yang tidak baik

Kelengkapan produk yang ditawarkan kurang sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah yang tidak tersedia. Produk yang ditawarkan tidak memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu jika dibandingkan dengan produk yang ditawarkan pesaing.

3. Ingkar janji, tidak tepat waktu

Petugas *customer service* tidak menepati janji seperti waktu pelayanan. Begitu juga dengan penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah.

4. Biaya yang relatif mahal

Biaya yang dibebankan kepada nasabah relatif mahal jika dibandingkan dari bank pesaing. Hal ini juga menyebabkan nasabah lari dari bank yang bersangkutan.

Untuk mengatasi hal-hal tersebut diatas, maka perlu diketahui cara-cara membuat nasabah betah berurusan dengan bank sebagai berikut:

- a. Petugas *customer service* yang menarik dari segi penampilan dan gaya bicara yang tidak membosankan.
 - b. Cepat tanggap keinginan nasabah dan cepat mengerjakan atau melayani nasabah. Disamping itu, pelayanan yang diberikan harus benar dan tepat waktu.
 - c. Ruang tunggu yang nyaman seperti ruangan yang lebar, sejuk, penerangan yang cukup, dekorasi yang indah, suasana tenang, keberhasilan selalu terjaga, nasabah selalu merasa aman, tempat duduk yang nyaman, serta tersedia bahan bacaan.
 - d. Brosur yang tersedia lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu sehinggasesuai dengan keinginan nasabah.
4. Perilaku keluhan nasabah

Peraturan pertama sebuah pelayanan dan produktivitas yang berkualitas mungkin adalah lakukan dengan benar pada kalimat pertama.⁴¹ Karakteristik layanan yang khas seperti kinerja terkini, keterlibatan pelanggan, dan orang-orang sebagai bagian dari produk sangat meningkatkan peluang terjadinya kegagalan pelayanan, seberapa baik perusahaan menangani keluhan dan menyelesaikan masalah yang sering terjadi menentukan apakah perusahaan tersebut dapat membangun loyalitas pelanggan atau hanya dapat melihat pelanggannya beralih ke tempat lain.

5. Mengantisipasi keluhan pelanggan

⁴¹ Christopher Lovelock, *Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Erlangga, 2010), h. 110

Ada dua tindakan untuk mengantisipasi keluhan pelanggan. Tindakan yang pertama adalah tindakan preventif dan kedua tindakan kuratif. Tindakan pencegahan tentu lebih baik daripada tindakan kuratif, yaitu tindakan yang dilakukan setelah keluhan pelanggan benar-benar terjadi. Tindakan preventif yang dirancang dengan menyusun keluhan pelanggan secara procedural dengan pengadministrasian yang professional, perusahaan seharusnya menyediakan mekanisme yang efektif dan efisien; misalnya dengan menyediakan perlengkapan fasilitas sebagai berikut:⁴²

1. Penyediaan kartu komentar;
2. Penyediaan blanko keluhan pelanggan;
3. Penyediaan saluran siaga (hotline) bebas pulsa bagi keluhan pelanggan;
4. Penyediaan kotak saran dan pengaduan;
5. Penyediaan situs web untuk email keluhan pelanggan;
6. Penyediaan petugas layanan konsumen di perusahaan;
7. Penyediaan PO BOX untuk pengaduan keluhan.

Sedangkan tindakan kuratif adalah tindakan yang harus dilakukan ketika pelanggan atau konsumen telah merasakan ketidakpuasan atau kekecewaan terhadap produk, harga, atau pelayanan yang diberikan perusahaan/penjual. Keluhan pelanggan yang diterima oleh perusahaan kemudian diidentifikasi dan diklasifikasikan berdasarkan jenis dan tingkatannya. Dari hasil identifikasi dan klasifikasi, solusi untuk keluhan dan keberatan bisa dicari dengan terarah. Sebagai contoh, di antara jenis

⁴² Etta Mamang Sangadji, *Perilaku ...*, h. 249

keberatan tersebut ada keberatan jenis pelayanan, barang, harga barang, mutu barang dan kuantitas dan kualitas barang. Untuk tingkat penyelesaian jenis keberatan tersebut bisa diambil langkah-langkah procedural sesuai dengan ketentuan dan wewenang dari perusahaan, misalkan apakah keluhan tersebut diajukan kepada pramuniaga, kasir, bagian gudang, atau yang lainnya. Pemberian solusi terhadap keberatan untuk meneruskan tawar-menawar ke tahap transaksi yang diungkapkan calon pelanggan tergantung pada sifat keberatannya. Ketika memberikan solusi untuk keberatan calon pelanggan, umumnya kita perlu memperhatikan hal-hal berikut:⁴³

1. Tunjukkan empati kepada pelanggan seakan kita sendirilah yang merasakan kekecewaan atau ketidakpuasan itu.
2. Ajaklah calon pelanggan berbicara, jangan hanya kita sendiri yang berbicara. Terima dan dengarkan segala keberatan dengan saksama.
3. Adakan pendekatan kepribadian seperti menanyakan nama dan tempat tinggal.
4. Ajukanlah beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan masalah keberatan.
5. Berikan solusi yang tepat dan menguntungkan kedua belah pihak.
6. Menghadapi dan mengatasi keluhan nasabah secara positif

Garis besar dari menangani sebuah keluhan dapat dibagi menjadi beberapa tahap yaitu: ⁴⁴

- a) Mendengarkan dan memahami

⁴³ Etta Mamang Sangadji, *Perilaku ...*, h. 249

⁴⁴ Thomas S. Kaihatu, Dkk. *Manajemen Komplain*, (Yogyakarta: Andi, 2015), h. 91-93

Kunci utama menangani pelanggan adalah mendengarkan, mendengarkan menjadi sikap dasar untuk menangkap apa yang menjadi kegelisahan dan kebutuhan pelanggan. Dalam hal ini, mendengarkan bisa berupa banyak hal, tergantung pada media dimana komplain disampaikan.

b) Klarifikasi dan penyamaan persepsi

Proses klarifikasi merupakan kelanjutan dari proses mendengarkan dan memahami. Saat pihak perusahaan, baik itu pekerja *front liner* maupun divisi *customer service* telah memiliki persepsi tentang keluhan yang dilayangkan, persepsi itu harus diklarifikasikan sekali lagi pada pihak pelanggan yang melayangkan keluhan. hal ini untuk mencegah kesalahan perusahaan dalam penanganan keluhan.

c) Penjelasan dan permohonan maaf

Tahap selanjutnya dalam mengatasi keluhan adalah penjelasan dan permohonan maaf. Pihak perusahaan melakukan penjelasan terhadap penyebab ketidakpuasan konsumen tersebut dari perspektif perusahaan. perlu diperhatikan bahwa sekali lagi, proses ini memerlukan pembahasan yang diplomatis. Dalam menjelaskan sumber maupun penyebab ketidakpuasan pelanggan hingga dilayangkannya keluhan, pihak petugas *front liner* maupun divisi *customer service* tidak seharusnya menyalahkan perusahaan, sistem perusahaan, divisi lain yang terkait, maupun pelanggan itu sendiri.

d) Solusi dan talking action

Sering kali solusi dalam penanganan keluhan itu berhubungan dengan SOP yang ada. saat keluhan disampaikan, dipahami, serta diklarifikasikan dengan pelanggan yang bersangkutan, biasanya keluhan tersebut akan dikategorikan. Kategori keluhan itu bervariasi, tergantung kebijakan dari perusahaan. Salah satu contoh proses pengkategorian keluhan adalah dari keluhan ringan, keluhan sedang, keluhan menengah, hingga keluhan yang fatal. indikator-indikator biasanya dibuat dan disepakati oleh tim ataupun konsultan yang dipakai sebuah perusahaan.

e) follow up

Tahapan follow up adalah tahapan yang sangat penting karena tahapan ini mencakup pembangunan hubungan yang baik dengan pelanggan yang layangkan keluhan.

7. Optimalisasi kepuasan nasabah

Langkah pertama untuk mengetahui optimalisasi kepuasan nasabah adalah mengetahui definisinya terlebih dahulu, karena tanpa mengetahui definisi, mustahil suatu permasalahan dapat dipahami. Kepuasan pelanggan sendiri bersifat abstrak dan tidak mudah untuk dimengerti oleh pihak perusahaan. Hal ini karena kepuasan pelanggan dapat dikatakan bersifat relatif sehingga apa yang dipersepsikan sebagai kepuasan oleh seseorang konsumen belum tentu sama dengan konsumen yang lainnya.⁴⁵ Adapun untuk memperjelas konsep kepuasan pelanggan dibawah ini terdapat beberapa definisi dari para ahli dari berbagai literatur.

⁴⁵ Thomas S. Kaihatu, Dkk. *Manajemen ...*, h.6

Menurut Kotler kepuasan pelanggan adalah :”...*a persons feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's received performance (or outcome) in relations to the person's expectation.*” Perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan.⁴⁶

Selain Kotler banyak pakar lain yang memberikan definisi mengenai kepuasan pelanggan. Beberapa definisi yang diberikan antara lain:⁴⁷

- a. Day dkk. menyatakan bahwa kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya.
- b. Engel mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli, dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan.
- c. Menurut Barnes kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan.

Dari definisi-definisi di atas maka secara sederhana dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon akhir pelanggan setelah menggunakan, merasakan, dan mengamati produk ataupun pelayanan yang sudah didapatkan. Baik pelanggan itu merasa puas ataupun sebaliknya.

⁴⁶ Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Service Satisfaction: Teknik Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JPP*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2006), h. 23

⁴⁷ Thomas S. Kaihatu, Dkk. *Manajemen ...*, h.6-7

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah PT Bank Muamalat Indonesia

Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *multifinance* syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk Bank yaitu *Share-E* yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk *Share-E Gold* Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan *e-channel* seperti *internet banking*, *mobile banking*, ATM, dan *cash management*. Seluruh produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.⁴⁸

⁴⁸ Website Resmi Bank Muamalat, *Profil Bank Muamalat*, dikutip dari <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> Pada hari sabtu, Tanggal 25 Januari 2020, pukul 13.20 WIB

Pada 27 oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan penawaran umum terbatas (PUT) dengan hak memesan efek terlebih dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan sukuk subordinasi mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi bank muamalat Indonesia dipeta industri perbankan Indonesia.

Seiring kapasitas bank yang semakin diakui, bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi Bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia *Electronic Payment* (MEPS).⁴⁹

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan *awareness* terhadap *image* sebagai Bank Syariah Islami,

⁴⁹ Website Resmi Bank Muamalat, *Profil Bank Muamalat*, dikutip dari <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> Pada hari sabtu, Tanggal 25 Januari 2020, pukul 13.20 WIB

Modern dan Professional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu Al-ijarah Indonesia *Finance* (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan dana pensiun melalui dana pensiun lembaga keuangan dan Baitu Maal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infaq, dan Sedekah (ZIS). Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju.⁵⁰

Bank Muamalat berkembang pesat hingga di penjuru Indonesia termasuk di Provinsi Bengkulu ini PT. Bank Muamalat KC Bengkulu yang beralamat di Jl S. Parman, No 62 C-D, Kelurahan Padang Jati, berdiri pada tanggal 18 September 2003. Dalam menjalankan aktivitasnya, Bank Muamalat KC Bengkulu terus melakukan inovasi dan pelayanan prima kepada konsumen secara professional. Adapun profil Bank Muamalat Bengkulu:

Nama : Bank Muamalat Cabang Bengkulu
 Alamat : Jln. S. Parman No 62 Padang Jati Kota Bengkulu
 Telpon : (0736) 348100
 Website : [Http://www.bankmuamalat.co.id](http://www.bankmuamalat.co.id)

⁵⁰ Website Resmi Bank Muamalat, *Profil Bank Muamalat*, dikutip dari <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> Pada hari sabtu, Tanggal 25 Januari 2020, pukul 13.20 WIB

- Jenis usaha : Perbankan Syariah
- Visi : Menjadi Bank Syaiah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui ditingkat regional.
- Misi : Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh kepentingan.⁵¹

B. Profil dan tugas *customer service* di Bank Muamalat cabang Bengkulu

1. Profil *customer service* Bank Muamalat Cabang Bengkulu:

a.	Nama	:	Depi Sri Astuti
	Tempat Tanggal Lahir	:	Curup, 20 Desember 1996
	Umur	:	23 tahun
	Agama	:	Islam
	Alamat	:	Jl. Merapi 5
	Jenis Kelamin	:	Perempuan

⁵¹ Website Resmi Bank Muamalat, *Visi dan Misi*, dikutip dari <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> Pada hari sabtu, Tanggal 25 Januari 2020, pukul 13.20 WIB

	Pendidikan terakhir	:	S1
	Jabatan	:	<i>Customer Service</i> Bank Muamalat Cabang Bengkulu ⁵²

b.	Nama	:	Diah Permatasari
	Tempat Tanggal Lahir	:	Curup, 30 agustus 1990
	Umur	:	30 tahun
	Agama	:	Islam
	Alamat	:	Jl. seroja perum graha ayu blok A No. 32 Bumi Ayu, Selebar Bengkulu
	Jenis Kelamin	:	Perempuan
	Pendidikan terakhir	:	S-1 Matematika
	Jabatan	:	<i>Customer Service</i> Bank Muamalat Cabang Bengkulu ⁵³

2. Tugas *customer service* Bank Muamalat Cabang Bengkulu

- a. Menerima tamu atau nasabah yang datang ke bank dengan ramah, sopan dan tenang. Berbicara dengan suara yang lembut dan mudah dipahami.
- b. Memperkenalkan dan menawarkan produk bank muamalat mengenai cara, keuntungan, keunggulan dan keistimewaan serta persyaratan suatu produk.

⁵² Depi Sri Astuti, *Customer Service*, Wawancara Pada Tanggal 23 Februari 2020

⁵³ Diah Permatasari, *Customer Service*, Wawancara Pada Tanggal 23 Februari 2020

- c. Memberikan segala informasi yang dibutuhkan nasabah.
- d. Input nasabah *trac record* nya dan di bank Indonesia baik untuk giro maupun pembiayaan.
- e. Memelihara *filing* sistem untuk produk yang dikeluarkan terutama untuk giro, tabungan dan deposito.
- f. Mencetak pin kartu ATM mendistribusikan pada nasabah.
- g. *Handeling complain* dari nasabah.⁵⁴

C. Produk-Produk Bank Muamalat KC Bengkulu

1. Tabungan

a. Tabungan ib Hijrah Haji

Bank umum syariah pertama di Indonesia yang dikelola secara profesional dan murni syariah. Salah satu bank penerima setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPS-BPIH), yang terdaftar di SISKOHAT kementerian agama republik Indonesia. Tabungan ib hijrah haji menawarkan solusi lengkap untuk perjalanan ibada anda, bank yang berkomitmen memfasilitasi nasabah untuk berhijrah dan selalu menjadi lebih baik.⁵⁵

b. Tabungan Ib Hijrah

Tabungan Ib Hijrah adalah tabungan nyaman untuk digunakan kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu *share-e* debit yang berlogo visa plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja di *merchant local* dan luar negeri.

⁵⁴ Depi Sri Astuti, *Customer Service*, Wawancara pada tanggal 15 November 2019

⁵⁵ Brosur Tabungan Ib Hijrah Haji

Keuntungan tabungan ib hijrah antara lain: bebas biaya tarik tunai di jaringan prima/bersama, jika saldo setelah penarikan minimal 5 juta (*max 10x/bulan*), bebas biaya *realtime* transfer melalui *mobile internet banking* muamalat, dapat mengikuti program/promo lainnya.⁵⁶

c. Tabungan Ib Hijrah Valas

Tabungan syariah dalam denominasi valuta asing US Dollar (UDS) dan Singapore Dollar (SGD) yang ditujukan untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam, khususnya yang melibatkan mata uang USD dan SGD.⁵⁷

Peruntukan : perorangan usia 18 tahun ke atas dan institusi yang memiliki legalitas badan.

2. Giro

a. Giro Ib Hijrah Attijary

Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis nasabah non-perorangan yang didukung oleh fasilitas *cash management*.⁵⁸

b. Giro iB Hjarah Ultima

Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana

⁵⁶ Brosur Tabungan Ib Hijrah

⁵⁷ Brosur Tabungan Ib Hijrah Valas

⁵⁸ Giro Ib Hijrah Attijary

untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis nasabah non-perorangan yang didukung oleh fasilitas *cash management*.

3. Deposito Ib Hijrah

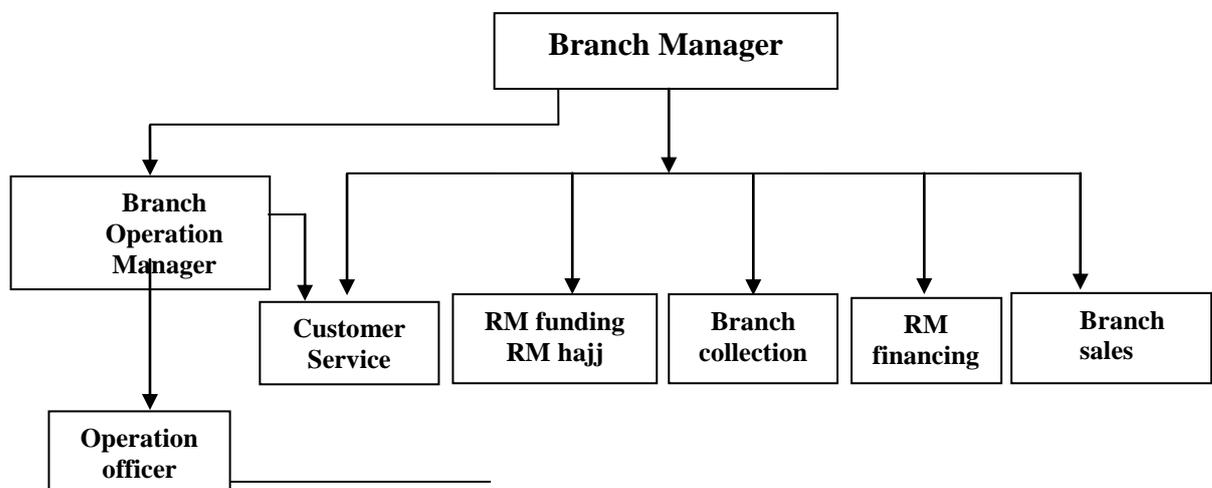
Deposito syariah dalam mata uang rupiah dan US Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi anda.⁵⁹

Keuntungan :

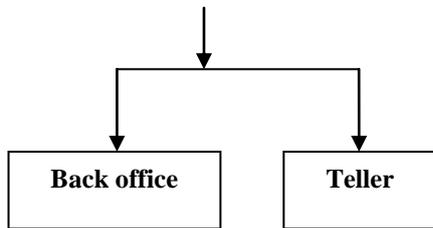
- a. Menguntungkan, dapatkan bagi hasil yang optimal.
- b. Ketenangan hati, dana investasi anda dikelola secara syariah dan dapat memberikan ketenangan batin untuk anda.
- c. Fleksibel, pilih jangka waktu sesuai dengan kebutuhan anda yaitu: 1, 3, 6 atau 12 bulan
- d. Sebagai jaminan, kelak anda bisa menggunakan deposito ib hijrah sebagai jaminan pembiayaan jika dibutuhkan.

D. Struktur Organisasi Bank Muamalat KC Bengkulu

Gambar 3.1
Struktur Organisasi Bank Muamalat
Cabang Bengkulu



⁵⁹ Brosur Deposito Ib Hijrah



Sumber : Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Bengkulu

1. Pimpinan cabang (*Branch Manager*) bertugas untuk:
 - a. Mengkoordinasi bagian bawahnya
 - b. Mengambil kebijakan strategis berkaitan dengan kantor cabang
 - c. Bertanggung jawab atas segala kebijakan dan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh bagian-bagian di kantor cabang.
2. *Branch operation manager* bertugas untuk:
 - a. Bertanggungjawab terhadap operasional kantor
 - b. Mengkoordinasi *sub ordinate* dibawahnya
3. *Account manager financing* (AM) bertugas untuk:
 - a. Bertanggung jawab terhadap *cod of financing* dalam pencapaian target penjualan produk pembiayaan
 - b. Berorientasi pada target pemasaran produk pembiayaan ditentukan
 - c. Melakukan analisa awal kelayakan pengajuan pembiayaan nasabah.
 - d. Mengawal proses pembiayaan mulai dari pengajuan analisa kelayakan pembiayaan, mengawasi dan meningkatkan nasabah dalam membayar angsuran pembiayaan.

4. *Back office* bertugas untuk
 - a. Input jurnal harian
 - b. Kliring ke bank Indonesia
 - c. Transfer dan transaksi
 - d. Membuat curving tiap akhir bulan
 - e. Rekonsiliasi rekening antar kantor (RAK)
5. *Teller* bertugas untuk
 - a. Mendukung jalanya kegiatan operasional dan melaksanakan proses dan *front office I* serta melayani transaksi yang berkaitan dengan uang tunai dan pemindahan hukum, antara lain setoran, penarikan, transfer, dan memeriksa hasil validasinya.
 - b. Membukukan seluruh transaksi yang belum terintegrasi atau manual.
 - c. Meneliti penyebab selisih dan menyelesaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku .
6. *Customer service* bertugas untuk
 - a. Memperkenalkan dan menawarkan produk Bank Muamalat mengenai cara, keuntungan, keunggulan dan keistimewaan serta persyaratan suatu produk.
 - b. Input nasabah *trac record* nya dan di Bank Indonesia baik untuk giro maupun pembiayaan.
 - c. Memelihara *filing* sistem untuk produk yang dikeluarkan terutama untuk giro, tabungan dan deposito.

d. Mencetak pin kartu ATM mendistribusikan pada nasabah.

e. *Handeling complain* dari nasabah

7. *Relationship manager funding* bertugas untuk

- a. *Marketing funding* sendiri bertanggung jawab pada *cod of funding* untuk pencapain target bidang usaha *funding* atau pendanaan
- b. Seseorang *marketing funding* harus berorientasi pada target pendanaan yang diterapkan
- c. Memperkenalkan, mempromosikan memasarkan produk perbankan dan memperluas jaringan atau relasi perbankan atau dengan dunia luar perbankan itu sendiri untuk mencari nasabah (pihak ketiga) yang mempunyai dana lebih agar mau untuk menyimpannya kedlam bank dalam bentuk yang ditawarkan oleh bank itu sendiri produk bank yang dimaksud dibagi menjadi 3 kategori yaitu dalam bentuk simpanan, tabungan, simpanan giro dan simpanan deposito.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Informan

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini berjumlah 12 orang yaitu 2 orang *customer service* dan 10 orang nasabah yang ada di bank muamalat cabang Bengkulu.

Tabel 2
Data Informan

No	Nama Nasabah	Umur	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Keluhan
1	Ratna Dewi	57 tahun	Perempuan	PNS	Kartu ATM Yang Sudah Kadaluarasa
2	Rina	40 tahun	Perempuan	PNS	Saldo waktu penarikan kurang
3	Rika Handopa	23 tahun	Perempuan	Ibu rumah tangga	Kartu ATM hilang
4	Nur Azizah	22 tahun	Perempuan	Mahasiswa	Rekening pasif
5	Edi	65 tahun	Laki-laki	Marbot masjid	Lupa password
6	Ahmad Husein	42 tahun	Laki-laki	PNS	Tunggakan pembiayaan rumah
7	Lina Haryati	40 tahun	Perempuan	Ibu rumah tangga	Cara pemakaian aplikasi muamalat DIN
8	Rati Rafika	22 tahun	Perempuan	Mahasiswa	Lupa password
9	Andrea Yeza Hapely	22 tahun	Perempuan	Mahasiswa	Tidak bisa melakukan penarikan
10	Riri Anggraini	22 tahun	Perempuan	Mahasiswa	Kartu ATM yang sudah Kadaluarasa
	Nama	Umur	Jenis kelamin	Jabatan	
11	Diah Permatasari	30 tahun	Perempuan	<i>Customer service</i>	
12	Depi Sri Astuti	23 tahun	Perempuan	<i>Customer service</i>	

B. Hasil Penelitian

a. Peranan *customer service* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Bengkulu

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan *customer service* (Depi) mengenai apa saja peranan *customer service* yang ada di Bank Muamalat Indonesia Cabang Bengkulu dia mengatakan:

Peranan *customer service* di Bank Muamalat cabang Bengkulu diantaranya: Melayani nasabah untuk pembukaan rekening, Melayani keluhan nasabah, Memberikan informasi terkait informasi deposito atau produk tabungan, giro, pembiayaan atau informasi lainnya, Kemudian juga melayani nasabah yang mau sekedar tanya informasi yang berkenaan dengan *mobile banking* dan lain sebagainya.⁶⁰

Sedangkan jika berbicara mengenai pelayanan yang ada Di Bank Muamalat Cabang Bengkulu *Customer Service* (Depi) mengungkapkan bahwasanya :

Disini kami memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah, Melayani dengan sepenuh hati, Menggunakan salam sebut namanya tiga kali jika dia melakukan transaksi, Kemudian jika nasabah ingin membuka rekening kita beritahukan cara-caranya dan syaratnya apa saja, Terus kalau misalkan dia ada keluhan kita ada *customer simpati* , jadi simpati kepada nasabah kita tanya masalahnya apa? Yang mana kita memberikan solusi, Terus kita ada *smallstok*. *Smallstok* itu adalah permohonan maaf apabila nasabah lama menunggu karena cs masih melayani nasabah yang ada. Itulah sistem pelayanan yang kami biasa terapkan ke nasabah. kita berusaha melayani nasabah dengan cepat dan tepat dan sesuai dengan keinginan nasabah.⁶¹

Standar pelayanan yang sudah diatur dan wajib dilaksanakan oleh petugas diantaranya adalah standar penampilan dan standar pelayanan.

⁶⁰ Depi Sri Astuti, *Customer Service*, Wawancara Pada Tanggal 24 Februari 2020

⁶¹ Depi Sri Astuti, *Customer Service*, Wawancara Pada Tanggal 24 Februari 2020

Begitu juga dengan standar operasional prosedur penanganan komplain, petugas di Bank Muamalat Cabang Bengkulu dalam memberikan pelayanan memang sudah sesuai dengan standar pelayanan prosedur, namun tetap saja ada nasabah yang kurang puas atau kecewa sehingga petugas terutama seorang *customer service* tidak bisa menghindari yang namanya keluhan nasabah. Keluhan atau komplain nasabah dapat terjadi karena ada beberapa hal yang menyebabkan nasabah memang harus melakukan keluhan seperti disebabkan karena pelayanan yang lambat, komunikasi yang kurang baik, ketidakramahan petugas, ketidaktahuan nasabah, dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil wawancara kepada *customer service* (Depi) di Bank Muamalat Cabang Bengkulu mengenai jenis keluhan apa yang sering ditangani di Bank Muamalat Cabang Bengkulu dia mengatakan:

Untuk sekarang lebih sering karena kita ada *Mobile DIN* terbaru jadi ada keluhan itu lupa password, jadi aplikasinya terblokir karena mereka lebih sering kesini daripada telepon *call center* padahal lebih cepat dilayaninya di *call center* dan juga keluhan terhadap pergantian kartu yang sudah kadaluarsa ini kemaren juga ada keluhan terhadap saldo terdebit ada keluhan diawal bulan kemaren tapi sudah di eskalasi dan sudah masuk lagi ke rekening nasabah untuk saldo terdebitnya.⁶²

Lalu apakah *customer service* sudah memberikan pelayanan yang maksimal di Bank Muamalat Cabang Bengkulu mengenai hal ini *customer service* (Depi) mengatakan menurut kami sudah sangat maksimal.

Lalu bagaimanakah cara *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah yang ada di Bank Muamalat Cabang Bengkulu:

⁶² Depi Sri Astuti, *Customer Service*, Wawancara Pada Tanggal 24 Februari 2020

Pertama kita tanyakan keluhannya tentang apa, Kemudian kita sampaikan permintaan maaf kita atas ketidaknyamanan tersebut, Kemudian kita Tanya setelah kita Tanya kita carikan solusi. Jadi itu bisa membantu nasabah untuk mengatasi keluhan, Kemudian kalau misalnya ada eskalasi waktu yang harus menunggu kita informasikan masa tunggunya sekian hari kerja, Kemudian kalau ada solusi dari pusat juga seperti contoh dari yang saldo terdebit kemaren itu ada penjelasan dan penyelesaian dari pusat setelah saldonya sudah masuk ke nasabah kami telpon dan informasikan lagi ke nasabahnya bahwasanya saldo terdebitnya sudah masuk lagi ke rekening nasabah. Kami memberikan pelayanan seperti itu, jadi nasabah tidak menunggu-menunggu kita tetap memberikan informasi dan kita selesaikan keluhan nasabah sampai tuntas.⁶³

Mengenai apakah *customer service* hanya menangani keluhan ringan saja, atau juga menangani keluhan berat dari nasabah *customer service* (Diah) mengungkapkan:

Kalau menurut saya seluruhnya ditangani *customer service* dari yang ringan hingga yang terberat keluhan berat itu seperti teridentifikasi penipuan, penipuan itu dari nasabah yang teridentifikasi penipuan rekening fiktif jadi dia melalui Bank Muamalat transfer ke rekening fiktif, kemudian dari situ juga kemaren kita minta surat keterangan dari kepolisian dan lain sebagainya jadi untuk masalah penyelesaiannya kita langsung ajukan ke pusat kita tunggu eskalasi dari pusat kemudian agar yang dipusat dapat mengetahui bahwa rekening tabungan ini sudah fiktif kemudian saldo belum bisa dikembalikan dan harus menghubungi Bank yang bersangkutan dan lain sebagainya itu untuk yang terberat. Dan untuk yang teringan tadi yaitu seperti ganti kartu ATM yang terblokir, kemudian lupa password yang terblokir, kemudian untuk mengganti kartu yang sudah kadaluarsa atau sekedar datang lupa password atau PIN ATMnya untuk di reset ulang mungkin itu saja.⁶⁴

Selanjutnya ketika ditanya berapa lama waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan keluhan nasabah “mengenai hal ini *customer service* (Diah) mengatakan 14 hari kerja kalau untuk yang dilakukan eskalasi ke

⁶³ Depi Sri Astuti, *Customer Service*, Wawancara Pada Tanggal 24 Februari 2020

⁶⁴ Diah permatasari, *Customer Service*, Wawancara Pada Tanggal 24 Februari 2020

pusat tapi kalau untuk yang ringan-ringan ganti kartu ATM atau lupa password dalam beberapa jam saja dapat diselesaikan”⁶⁵

Kemudian ketika ditanya apabila ada nasabah yang curang atau berbohong tindakan apa yang harus dilakukan *customer service* di Bank Muamalat Cabang Bengkulu *customer service* (Diah) mengatakan:

Sebelumnya *customer service* itu wajib memverifikasikan data nasabah selanjutnya baru kita tanyakan keluhannya apa? Kemudian kita tanyakan bukti kepemilikan rekening seperti buku tabungan, ATM, kemudian kita minta kartu identitas seperti KTP kemudian kita verifikasi lagi lalu selanjutnya kita Tanya nama ibu kandung, alamat, nomor telepon atau saldo terakhir/transaksi terakhir jadi disanalah kita dapat mengidentifikasi nasabah tersebut berbohong atau tidak dan jika ternyata nasabah tersebut melakukan penipuan maka kita akan langsung serahkan ke pihak yang berwajib jika penipuan itu sudah sangat fatal.⁶⁶

Berbicara mengenai Kendala-kendala yang dihadapi dalam mengatasi keluhan nasabah *customer service* (Depi) mengatakan:

Kendalanya paling ada beberapa nasabah yang emosi, kemudian ada beberapa nasabah yang mau cepat, kemudian ada beberapa nasabah yang Cuma bawah ATM saja tetapi tidak membawa KTP atau tidak membawa buku tabungan kita kan tidak bisa bantu paling itu saja sih kalau untuk kendala-kendalanya tapi insyaAllah kami sudah menjalankannya sesuai dengan SOP yang kita eskalasikan.

Lalu seberapa penting peranan *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah *customer service* (Depi) mengatakan :

Sangat penting karena *customer service* merupakan wajah terdepan sebuah Bank, dan jika terjadi apa-apa atau keluhan berkenaan apa saja pasti nasabah akan pergi ke *customer service*. *Customer service* memberikan peranan yang cukup dominan untuk melayani keluhan terkait dengan transaksi nasabah jadi *customer service* memang harus benar-benar memberikan data-data yang lengkap

⁶⁵ Diah permatasari, *Customer Service*, Wawancara Pada Tanggal 24 Februari 2020

⁶⁶ Diah permatasari, *Customer Service*, Wawancara Pada Tanggal 24 Februari 2020

kalau misalkan kita harus mengirimkan data ke pusat kita harus mengirimkan data-data lengkap jadi *customer service* memang sangat berperan penting dalam mengatasi keluhan nasabah tadi.⁶⁷

b. Keluhan Nasabah Di Bank Muamalat Indonesia Cabang Bengkulu

Berdasarkan hasil wawancara kepada nasabah Ibu Ratna Dewi (57 tahun) yang mengajukan keluhan di Bank Muamalat Indonesia cabang Bengkulu ditemukan bahwa:

Berbicara mengenai sistem pelayanan menurut saya sistem pelayanan di Bank Muamalat cabang Bengkulu sudah sangat bagus. Dulu saya pernah mengeluhkan kartu ATM saya yang sudah kadaluarsa di Bank Muamalat cabang Bengkulu. Waktu itu saya tidak kepikiran sama sekali bahwa kartu ATM bisa kadaluarsa. takut uang yang ada di dalam rekening hilang saya langsung buru-buru mendatangi bank tempat saya membuat rekening dulu dan ketika *customer service* menjelaskan bahwa kartu ATM saya *expired* , namun nomor rekening saya masih aktif saya sedikit lega dan langsung pada hari itu juga kartu ATM saya diperbarui. Untuk penanganan keluhan menurut saya *customer service* Bank Muamalat cabang Bengkulu sangat handal dan kompeten dibidangnya. Saya tidak mendapatkan kesulitan apapun selama mengajukan keluhan ke Bank Muamalat cabang Bengkulu. Saya menyadari peranan *customer service* sangat penting dalam mengatasi setiap keluhan yang di ajukan nasabah dan saya merasa cukup puas dengan penanganan keluhan yang diberikan *customer service* Bank Muamalat cabang Bengkulu.⁶⁸

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada nasabah yang pernah mengajukan keluhan yaitu Ibu Rina (36 tahun) beliau mengungkapkan bahwa:

Saya pernah mengajukan keluhan ke Bank Muamalat Cabang Bengkulu. Waktu itu saya mengeluhkan uang yang saya tarik tidak sesuai dengan yang diharapkan yang mana uang yang mau saya tarik itu sebesar Rp.10.000.000, akan tetapi saya Cuma mendapatkan uang sebesar Rp.8.599.000. Merasa uang yang saya tarik kurangnya cukup banyak saya langsung menemui *customer*

⁶⁷ Depi Sri Astuti, *Customer Service*, Wawancara Pada Tanggal 24 Februari 2020

⁶⁸ Ratna Dewi, *Nasabah*, Wawancara Pada Tanggal 25 Februari 2020

service dan meminta konfirmasi akan hal tersebut. Alhamdulillah waktu itu keluhan saya langsung ditangani sampai tuntas dengan *customer service* yang ada di Bank Muamalat Cabang Bengkulu. Dan saya merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah. Dan untuk masalah pengajuan keluhan sendiri menurut saya di Bank Muamalat Cabang Bengkulu sangat tanggap dan cekatan dalam melayani nasabah jadi saya tidak merasa kesulitan sedikit pun dalam mengajukan keluhan. Dan alhamdulillah waktu itu keluhan saya di tangani sampai tuntas oleh *customer service* di Bank Muamalat cabang Bengkulu. Menurut saya peranan *customer service* sangat penting dalam menyelesaikan setiap keluhan nasabah.⁶⁹

Dari penjelasan nasabah tersebut, nasabah merasa cukup puas terhadap penanganan keluhan yang dilakukan *customer service* di Bank Muamalat Cabang Bengkulu. Mereka tidak lepas tangan begitu saja jika ada nasabah yang mengajukan keluhan dengan begitu nasabah merasa senang dan percaya dengan *customer service* yang ada di Bank Muamalat Cabang Bengkulu.

Sedangkan pada saat wawancara dengan Ibu Rika Handopa (23 tahun) mengenai sistem pelayanan terutama pelayanan terhadap keluhan nasabah yang ada di Bank Muamalat cabang Bengkulu beliau mengatakan:

Kalau untuk masalah pelayanan di Bank Muamalat Cabang Bengkulu patut diakui memang sangat baik mbak. Hal ini terbukti dari segi kinerja, penampilan, tata keramah dan semua karyawan sangat menjunjung tinggi etika-etika kesopanan dalam bekerja walaupun semua karyawan dituntut untuk selalu ramah dan sopan dengan nasabah tapi di bank muamalat ini saya merasa pelayanan yang mereka berikan kepada nasabah memang tulus dan ikhlas karena secara naluri kita sendiri bisa bedakan ya mbak mana pelayanan yang dilakukan dengan terpaksa dan mana yang sepenuh hati. Dan jika berbicara mengenai pelayanan terhadap keluhan menurut saya *customer service* di Bank Muamalat ini juga sangat bertanggung jawab kepada semua nasabahnya. Mereka tidak lepas

⁶⁹ Rina, *Nasabah*, Wawancara Pada Tanggal 25 Februari 2020

tangan begitu saja jika terjadi masalah dengan nasabahnya karena waktu itu saya pernah mengajukan keluhan kartu ATM saya hilang dan saya langsung menghubungi nomor *customer service* yang bersangkutan minta tolong mengatasi masalah saya. Dan langsung pada waktu itu *customer service* memblokir ATM saya selanjutnya saya diminta mendatangi kantor polisi untuk meminta surat keterangan hilang jika suratnya sudah ada saya baru diminta datang ke bank untuk mengurus kartu ATM baru saya. Dan alhamdulillah pada waktu itu keluhan saya ditangani sampai tuntas oleh *customer service* di bank muamalat cabang Bengkulu. Bagi saya *customer service* sangat berperan penting dalam menyelesaikan setiap keluhan. Saya merasa puas dengan penanganan keluhan yang mereka berikan.⁷⁰

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh nasabah yang pernah mengajukan keluhan yaitu Nur Azizah (22 tahun) dia mengatakan bahwa:

Saya pernah mengajukan komplain ke Bank Muamalat Cabang Bengkulu mengenai kartu ATM saya yang sudah tidak aktif lagi padahal jika saya hitung dari awal pembukaan Buku Rekening saya itu baru berjalan 6 bulan lamanya. Dan ketika saya bertanya kepada *customer service* yang bertugas disana mereka menjelaskan bahwasanya selama kurun waktu 6 bulan tersebut saya tidak pernah melakukan transaksi apapun makanya rekening tabungan saya digolongkan sebagai rekening pasif. Karena sesuai ketentuan dalam produk tabungan ib hijrah jika nasabah tidak melakukan transaksi apapun selama 6 bulan lamanya maka secara otomatis rekening akan di non aktifkan. Dan untuk penanganan keluhan yang diberikan oleh pihak Bank sendiri saya merasa cukup puas karena mereka menangani keluhan saya dengan cepat dan tidak memakan waktu yang lama.⁷¹

Selanjutnya berdasarkan wawancara kepada Bapak Edi (65 tahun) mengenai pelayanan yang ada di Bank Muamalat Cabang Bengkulu Dia mengatakan:

“Pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Cabang Bengkulu sudah baik selama saya menjadi nasabah di Bank Muamalat saya selalu dilayani dengan sepenuh hati oleh mbak-mbak dan mas-mas disini. Mereka juga sangat sopan kepada saya dan tidak pernah

⁷⁰ Rika Handopa, *Nasabah*, Wawancara Pada Tanggal 24 Februari 2020

⁷¹ Nur Azizah, *Nasabah*, Wawancara pada tanggal 27 Januari 2020

mengeluarkan kata-kata kasar kepada saya walaupun saya sering bertanya pertanyaan yang sama karena saya memiliki permasalahan terhadap pendengaran saya sekarang mbak.”⁷²

Dan ketika ditanya apakah Bapak pernah mengajukan keluhan ke Bank Muamalat Cabang Bengkulu Bapak Edi mengatakan:

“Dulu saya pernah mengajukan keluhan terhadap kartu ATM saya yang terblokir karena saya lupa passwordnya namun mereka langsung mengidentifikasi data saya dan langsung memberi tahukan kata sandinya kembali. Disini bapak baru menyadari bahwa *customer service* sangat berperan penting bagi nasabah terutama jika nasabah tersebut mengalami keluhan baik itu keluhan ringan ataupun keluhan berat.”

Dari penjelasan nasabah di atas, pelayanan yang diberikan oleh *customer service* sudah sangat baik. Mereka tidak pernah membedakan pelayanan kepada para nasabahnya. Bagi mereka nasabah adalah raja, tidak peduli nasabah tersebut punya kekurangan dalam hal pendengaran ataupun hal lainnya. Hal ini membuat nasabah yang mengajukan keluhan di Bank Muamalat Cabang Bengkulu merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan.

Adapun dari hasil wawancara kepada Bapak Ahmad Husein (42 tahun) tentang keluhan beliau mengatakan bahwa:

“Dulu saya pernah mengajukan keluhan karena tunggakan atas pembiayaan KPR Muamalat ib (Rumah). Saya mengeluhkan mengapa tidak ada semacam peringatan atau pemberitahuan dari bank setidaknya mereka menelpon saya memberitahukan saya tanggal jatuh temponya. Karena kadang-kadang kita juga bisa lupa membayar tagihannya.”⁷³

⁷² Edi, *Nasabah*, Wawancara Pada Tanggal 25 Februari 2020

⁷³ Ahmad Husein, *Nasabah*, Wawancara Pada Tanggal 25 Februari 2020

Dari penjelasan nasabah diatas, nasabah mengharapkan adanya semacam pemberitahuan dari pihak Bank agar dia tidak terlambat dan lupa lagi dalam hal membayar cicilan pembiayaan rumahnya.

Selanjutnya Berdasarkan hasil wawancara kepada nasabah Ibu Lina Haryati (40 tahun) yang mengajukan keluhan di Bank Muamalat cabang Bengkulu ditemukan bahwa:

Saya pernah mengajukan keluhan ke Bank Muamalat Cabang Bengkulu mengenai cara pemakaian aplikasi Muamalat DIN di handphone saya. Waktu itu saya kebingungan bagaimana *login* menggunakan aplikasi tersebut saya sudah mencoba berkali-kali tapi selalu gagal dan akhirnya saya mendatangi langsung *customer service* yang ada di Bank Muamalat Cabang Bengkulu dengan tujuan untuk meminta penjelasan sekaligus nantinya dapat membantu menyelesaikan masalah saya. Dan alhamdulillah masalah saya dapat teratasi dengan baik. Walaupun saya menunggu cukup lama karena pada saat itu nasabah terbilang cukup banyak. Namun disitulah saya menyadari bahwasanya peranan dari seorang *customer service* bank sangat penting bagi nasabahnya. Dan saya sangat puas dengan pelayanan *customer service* dalam mengatasi setiap keluhan yang di ajukan nasabahnya⁷⁴

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara kepada Rati Rafika (23 tahun) apakah dia pernah mengajukan keluhan ke Bank Muamalat cabang Bengkulu dia mengatakan:

Dulu saya pernah mengajukan keluhan ke Bank Muamalat cabang Bengkulu karena saya tidak bisa *login* ke aplikasi Muamalat DIN waktu itu saya lupa sandi terakhir yang saya gunakan pada saat pertama kali saya memakai aplikasi tersebut. Selama ini saya *login* biasanya menggunakan sidik jari di handphone saya tapi pada saat pengaturan handphone saya diperbarui saya tidak bisa lagi *login* menggunakan sidik jari. Alhasil saya harus mendatangi Bank Muamalat untuk mereset ulang kata sandi saya. Menurut saya penanganan keluhan yang diterapkan di Bank Muamalat cabang

⁷⁴ Lina Haryati, *Nasabah*, Wawancara Pada Tanggal 25 Februari 2020

Bengkulu sudah sangat baik dan sesuai dengan SOP yang diterapkan di Bank Muamalat Cabang Bengkulu.⁷⁵

Kemudian berdasarkan wawancara kepada Andrea Yeza Hapely (22 tahun) mengenai apakah dia pernah mengajukan keluhan ke Bank Muamalat Cabang Bengkulu dia mengatakan:

Saya pernah mengajukan keluhan ke Bank Muamalat Cabang Bengkulu waktu itu saya mengeluhkan kartu ATM saya tidak bisa menarik uang di ATM. Padahal seingat saya baru kemaren saya diberitahukan kedua orang tua saya untuk segera mengambil uang di bank karena uangnya sudah diteransfer dari BRILink di dekat rumah saya. Namun pada saat saya mau melakukan penarikan di ATM Muamalat terdekat saldo saya tidak mencukupi. Karena takut terjadi hal-hal yang tidak diinginkan saya langsung mendatangi kantor cabang bank muamalat untuk meminta penjelasan akan hal tersebut. Saya sudah membawa persyaratan lengkap pada waktu itu namun *customer service* mengatakan harap sabar menunggu karena datanya mau dinaikan ke pusat terlebih dahulu. Setelah 3 hari kemudian saya diminta mendatangi lagi bank muamalat dan *customer service* mengatakan bahwasanya rekening saya sudah lama diintai dan disadap oleh oknum yang tidak bertanggung jawab dan pada saat itu juga saya diminta ganti PIN baru dan uang saya yang hilang diganti oleh bank muamalat cabang Bengkulu. Menurut saya *customer service* bank muamalat cabang Bengkulu sangat bertanggung jawab dan berperan penuh dalam menyelesaikan setiap keluhan nasabahnya.⁷⁶

Dan berdasarkan wawancara dengan Riri Anggraini (22 tahun) mengenai penanganan keluhan yang ada di Bank Muamalat cabang Bengkulu dia mengatakan:

Saya pernah mengelukan kartu ATM saya yang kadaluarsa di Bank Muamalat Cabang Bengkulu. Waktu itu saya tidak membawa persyaratan lengkap yang diperlukan *customer service* untuk mengaktifkan kembali kartu ATM saya. Sehingga membuat saya harus bolak balik ke Bank. Tapi setelah itu keluhan saya langsung ditangani dengan baik oleh *customer service* Bank Muamalat Cabang Bengkulu. Walaupun saya harus bolak balik ke bank

⁷⁵ Rati Rafika, *Nasabah*, Wawancara Pada Tanggal 26 Februari 2020

⁷⁶ Andrea Yeza Hapely, *Nasabah*, Wawancara Pada Tanggal 26 Februari 2020

namun saya cukup puas dengan penanganan keluhan yang diberikan *customer service*. Dan untuk masalah kepercayaan saya tetap percaya dan loyal di Bank Muamalat Cabang Bengkulu setelah terjadinya keluhan. Saya menyadari semua persyaratan yang dibuat *customer service* itu untuk memudahkan segala penanganan keluhan yang saya ajukan. Peranan *customer service* sangat penting dalam menyelesaikan masalah yang saya ajukan.⁷⁷

B. Pembahasan

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* selalu berusaha sebaik mungkin agar keluhan nasabah bisa cepat teratasi hingga tidak perlu harus di naikan kepusat jika masalahnya terbilang masih cukup ringan. Dan 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.

Customer service juga sangat berperan dalam mengontrol emosi nasabah karena baik buruknya penanganan keluhan yang di lakukan *customer service* akan sangat menentukan keputusan nasabah kedepannya. Ketika nasabah memiliki keluhan baik itu keluhan ringan ataupun berat *customer service* di bank muamalat selalu siap memberikan solusi terbaik

⁷⁷ Riri Anggraini , *Nasabah*, Wawancara Pada Tanggal 26 Februari 2020

kepada mereka. Hal ini dapat dibuktikan dari wawancara yang dilakukan peneliti kepada nasabah yang sebagian besar mengatakan puas dengan penanganan keluhan yang dilakukan *customer service* di bank muamalat cabang Bengkulu

Customer service merupakan pegawai yang professional dibidang pelayanan dan ditunjuk untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Baik buruknya pelayanan *customer service* sangat berperan penting dalam mengatasi berbagai keluhan nasabah. Apabila peranan *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah telah sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan dan semua keluhan nasabah telah teratasi dengan baik hingga semua nasabah merasa puas dengan penanganan keluhan yang diberikan, maka *customer service* di Bank Muamalat Cabang Bengkulu dapat dikatakan sebagai *customer service* yang handal dan mampu memenuhi semua hak dan kewajiban yang di bebaskan kepada mereka dengan baik sesuai dengan kedudukannya.

Dalam suatu organisasi terutama yang bergerak dalam bidang jasa seperti perbankan, keluhan dari nasabah ataupun *Customer* tidak bisa kita abaikan begitu saja. Karena nasabah merupakan komponen utama dan dapat meningkatkan keunggulan kompetitif suatu Bank. Walaupun *customer service* sudah memberikan pelayanan terbaik yang mereka miliki dan menempatkan nasabah diatas segalanya, Faktanya sesempurna apapun rancangan dan implementasi sebuah program pemasaran, kesalahan akan

terjadi. Hal terbaik yang dapat dilakukan perusahaan adalah mempermudah pelanggan menyampaikan keluhan.

Didalam teori komplain juga dijelaskan bahwa pengajuan komplain juga bisa dilakukan dengan media elektronik namun dalam prakteknya masih ada saja ditemui nasabah yang melakukan pengajuan keluhan langsung ke bank yang sebenarnya jika itu keluhan ringan seperti halnya lupa password yang lebih cepat di tangani justru melalui *Call Center* jika dibandingkan dengan nasabah datang langsung ke bank yang bukannya mempercepat penanganan keluhan justru malah semakin memperpanjang prosesnya. Dari hal ini membuktikan bahwa masih terdapat beberapa nasabah yang kebingungan dan kurang cermat dalam mengajukan keluhannya ke Bank Muamalat Cabang Bengkulu.

Untuk diketahui Selain melakukan pengajuan keluhan dengan bertatap muka langsung terdapat beberapa cara penyampaian keluhan nasabah diantaranya melalui via telepon, melalui media sosial, atau juga yang lainnya. Sedangkan untuk pengajuan keluhan yang langsung mendatangi Bank Muamalat Cabang Bengkulu sendiri ada baiknya nasabah mengajukan keluhan dengan langsung membawa persyaratan-persyaratan lengkap seperti identitas diri, buku tabungan, kartu ATM dan lain sebagainya. Hal itu bertujuan untuk memudahkan *customer service* dalam mengatasi keluhan yang nasabah ajukan.

Namun berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan *customer service* di Bank Muamalat Cabang Bengkulu mereka mengatakan

bahwa dalam kesehariannya masih banyak ditemui nasabah yang mau mengajukan keluhan tapi tidak membawa persyaratan lengkap yang membuat *customer service* kesulitan untuk mengatasi keluhan yang mereka sampaikan. Dari sinilah, Kadang kala kesalahan terjadi bukan dari *customer service* saja tetapi banyak faktor yang mengakibatkan *customer service* tertunda dalam mengatasi keluhan nasabah. Seharusnya baik nasabah mau pun *customer service* bisa saling bekerjasama agar nantinya jika terjadi keluhan bisa cepat diatasi dan nasabah tidak menunggu dalam waktu yang cukup lama.

Sedangkan untuk eskalasi waktu penyelesaian keluhan itu 14 hari kerja tapi sebelum hari ke-6 *customer service* biasanya sudah menyelesaikan keluhan berat dari nasabah. Dan untuk keluhan ringan sendiri biasanya cukup beberapa jam atau tidak sampai satu hari penyelesaiannya jika nasabah sudah membawa persyaratan yang lengkap. Dari situlah peneliti mengetahui bahwa *customer service* selalu berusaha meminimalisir waktu terbuang sia-sia dari para nasabahnya. *Customer service* Bank Muamalat Cabang Bengkulu selalu berusaha menempatkan posisi nasabah sama seperti mereka karena waktu nasabah sangatlah berharga.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Peranan *Customer Service* dalam mengatasi keluhan nasabah di PT. bank muamalat Indonesia, Tbk cabang Bengkulu sangat penting karena *customer service* bukan hanya menjadi perantara pada saat nasabah mengajukan keluhan saja. akan tetapi *customer service* selalu berusaha sebaik mungkin agar keluhan nasabah bisa cepat teratasi hingga tidak perlu harus di naikan kepusat jika masalahnya terbilang masih cukup ringan. 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. Sehingga nasabah yang mengajukan keluhan ke bank muamalat cabang bengkulu merasa puas dengan penanganan yang diberikan *customer service* di bank muamalat cabang Bengkulu.

B. Saran-saran

1. Bagi *customer service*, Sebaiknya petugas *customer service* Bank Muamalat Cabang Bengkulu terus meningkatkan pelayanan ke arah yang lebih baik lagi terutama dalam hal pelayanan terhadap keluhan

nasabah sehingga nasabah tetap loyal menabung atau melakukan transaksi lainnya di bank muamalat cabang Bengkulu.

2. Bagi Bank Muamalat Cabang Bengkulu, Sebaiknya untuk eskalasi waktu penanganan keluhan di persingkat lagi agar nasabah tidak menunggu terlalu lama dan untuk menambah keamanan dan kenyamanan nasabah yang ada di Bank Muamalat Cabang Bengkulu.
3. Bagi Nasabah, cermatlah sebelum mengajukan keluhan perhatikan terlebih dahulu jika keluhannya hanya seputar lupa password saja cukup menghubungi *call center* yang ada tidak perlu langsung datang ke Bank Muamalat Cabang Bengkulu.
4. Bagi Peneliti Berikutnya, Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi peneliti yang lain untuk dapat dijadikan penunjang dan pengembangan penelitian yang relevan dengan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Afif. *Strategi Dan Operasional Bank*. Bandung : PT. ERESKO. 1996.
- Alwasilah. *Kualitatif*. Jakarta: PT Dunia Pustaka Jaya dan Pusat Studi Sunda. 2003.
- Asnaini, dkk. *Pedoman Penulisan Skripsi FEBI IAIN Bengkulu*. 2019
- Bankir Indonesia. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta:Pustaka Utama. 2014.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an Terjemah*. Bandung: Diponegoro. 2005.
- Herry Achmad Dan Djaslim Saladin. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Linda Karya. 2006.
- Julius R. Latumaerissa. *Manajemen Bank Umum*. Jakarta: Mitra Wacana Media. 2014.
- Kaihatu S. Thomas, Dkk. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: Andi. 2015
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2005.
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta : Kencana. 2005.
- Kotler Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta:Erlangga. 2003.
- Krismanto Adi. *Analisis Factor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah*. Semarang: Diponegoro. 2009.
- Lovelock Christopher. *Pemasaran Jasa*. Jakarta : Erlangga. 2010.
- Majid Suharto Abdul. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta:PT Raja Grafindo. 2009.
- Muhadjir Noeng. 1998. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Yogyakarta : Raka Barasir).

- Muhammad. 2005. *Manajemen Bank Syariah*. (Yogyakarta: (UPP) AMP YKPN).
- Pasal 1 ayat (8) Undang-Undang nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan.
- Pasal 1 ayat (17) Undang-Undang nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan.
- Rangkuti Freddy. *Measuring Customer Service Satisfaction: Teknik Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JPP*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama. 2006
- Rianto Nur. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta. 2012.
- Sangadji Etta Mamang. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: C.V Andi Offset. 2013
- Sevilla. Pengantar *Metode Penelitian*. Jakarta: UI-Press. 1993.
- Soerjono Soekanto. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers. 2009.
- Sugiono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. 2014.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. 2012.
- Supardi. *Metodelogi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*. Jakarta : UII PRESS Yogyakarta. 2005.
- Sutopo dan Adi Suryanto. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara. 2001
- Suyanto Bagong. *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternative Pendekatan*, Jakarta: Kencana. 2005.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III*. Jakarta:Pusat Bahasa. 2008.
- Usman Husnaini dan Purnomo Setiadi Akbar. *Metodologi Penelitian Sosial* Jakarta: Bumi Askara. 1998.

- Mela Diana Ari Cendani. *Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada PT Bank Jatim (Persero) Tbk Kantor Cabang Malang*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang. 2008.
- Ningrum Ervina. *Peranan Customer Service Dalam Manajemen Complain BPD CARD Studi Kasus di Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat*. Semarang: UIN Walisongo Semarang. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. 2016.
- Windarti Anis. *Implementasi Manajemen Complain Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Prima Pada Bagian Customer Service PT Telkom Surakarta*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret Surakarta. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. 2003.
- Clever Vutete, dkk. "Customer Perceptions Of Service Recovery And Complaint Handling Efforts By Commercial Banks In Zimbabwe". *IOSR Journal Of Business And Management*. Vol.17, Issue. Juli 2015.
- Deasy Fitriyana, dkk. "Peranan Hukum Penanaman Modal Terhadap Penyelesaian Konflik Antara Pemerintah Indonesia Terhadap PT Indosat", *Jurnal Legalitas*, Vol. 4, No. 1, Juni 2019.
- Hariani Dyah. "Manajemen Komplain Dan Penanganan Keluhan Dalam Pelayanan Publik". *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*. Vol. 5, No. 2. Mei 2008.
- L Fauziah, persaingan antar bank di Indonesia, dikutip dari http://uin-malang.ac.id/2390/5/09510062_bab_1.pdf@ved. pada hari Rabu, tanggal 15 April 2020, pukul 15.05 WIB
- Wahyuni Rovita Sri, Pentingnya pelayanan prima dalam perbankan, dikutip dari <https://www.kompasiana.com/rovitasriwahyuni/5848f8f32123bd2410110dc0/pentingnyapelayanan-prima-dalam-perbankan>, pada hari Sabtu, tanggal 25 Januari 2020, pukul 13.20 WIB
- Website Resmi Bank Muamalat, *Profil Bank Muamalat*, dikutip dari <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> Pada hari Sabtu, Tanggal 25 Januari 2020, pukul 13.20 WIB

Website Resmi Bank Muamalat, Produk dan Layanan, dikutip dari <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> Pada hari sabtu, Tanggal 25 Januari 2020, pukul 13.20 WIB

Website Resmi Bank Muamalat, Visi dan Misi, dikutip dari <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> Pada hari sabtu, Tanggal 25 Januari 2020, pukul 13.20 WIB

LAMPIRAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu
 Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

I. IDENTITAS MAHASISWA

NAMA YEMI MARLEZA
 NIM 1611140122
 PRODI PERBANKAN SYARIAH
 SEMESTER (VII)

JUDUL YANG DIAJUKAN

1. PERANAN PELAYANAN PRIMA KARYAWAN DALAM MENGATASI KELUHAN NASABAH DI BANK MUAMALAT CABANG BENGKULU
2.
3.

II. PROSES KONSULTASI

a. Konsultasi dengan Pengelola Perpustakaan Fakultas

Catatan no. 1 - OK.

Pengelola Perpustakaan

Jan 25/10-15
Debby Anisari, MBA

b. Konsultasi dengan Pembimbing Akademik

Catatan Kesan & teguh.

Pembimbing Akademik

Idwal B. MA

c. Konsultasi dengan Kaprodi

Catatan 1. Buat kembali masalah

Kaprodi

Yody. A

III. JUDUL YANG DIUSULKAN

Setelah konsultasi dengan Pengelola Perpustakaan, Pembimbing Akademik dan Kaprodi, judul yang diusulkan adalah PERANAN PELAYANAN PRIMA KARYAWAN DALAM MENGATASI KELUHAN NASABAH DI BANK MUAMALAT CABANG BENGKULU

Bengkulu,

Mengetahui

Jesekma

Mahasiswa

Yemi Marleza



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

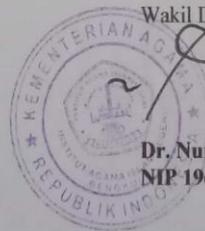
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 36211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iaibengkulu.ac.id

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL MAHASISWA

Hari/Tanggal : KAMIS / 09 - 01 - 2020
Nama Mahasiswa : TEMI MARLEZA
NIM : 1611190122
Jurusan/Prodi : EKONOMI ISLAM / PERBANKAN
SYARIAH

Judul Proposal	Tanda Tangan Mahasiswa	Penyeminar
PERANAN PELAYANAN PRIMA KARYAWAN DALAM MENGATASI KELUHAN NASABAH DI BANK MUAMALAT CABANG BENGKULU	 TEMI MARLEZA	 KUSTINA HARTINI, M.M.

Mengetahui,
a.n. Dekan
Wakil Dekan I,



Dr. Nurul Hak, M.A.
NIP. 196606161995031003

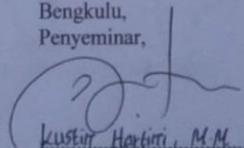
Catatan:
Mohon Berkas ini dikembalikan kepada Pengelola
Fotokopi dan Cap 1 (Satu) Rangkap

CATATAN PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : YEMI MARLEZA
 NIM : 1611140122
 Jurusan/Prodi : EKONOMI ISLAM / PERBAIKAN SYARIAH

No	Permasalahan	Saran Penyeminar
	<ul style="list-style-type: none"> - Judul tidak sinkron dengan Penelitian Terdahulu - Masih banyak kitab asing yang belum di cetak miring. 	<ul style="list-style-type: none"> - Judul Sinkron dengan Penelitian terdahulu - Kitab asing dicetak miring

Bengkulu,
 Penyeminar,


Kustiur Hartini, M.M.
NIP. 2002038102



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu. Telp. 0736 – 51171 Fax. 0736 – 51171
Email: @iainbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN PERUBAHAN JUDUL

Saya yang bertandatangan dibawah ini

Nama : YEMI MARLEZA
NIM : 161140122
Prodi : Perbankan Syariah

Menerangkan bahwa setelah dilakukan seminar proposal pada hari.. *Kamis*.....
tanggal *23/01/2020* atas saran dan perbaikan dari penyeminar I maka proposal dengan
judul : *Peranan Peranan Prima Karyawan Dalam mengatasi Keuhkan*
Nasabah di Bank Muamalat Cabang Bengkulu

diubah menjadi : *Peranan Customer Service Dalam mengatasi Keuhkan nasabah*
di Bank Muamalat Cabang Bengkulu

namun secara substansi masalah penelitian tidak ada perubahan.

Demikian surat keterangan ini, sebagai bukti bahwa judul yang direvisi bisa
diteruskan untuk diteliti.

Bengkulu.....

Peneliti

Yemi Marleza
Yemi Marleza
Nim. 161140122

Penyeminar I

Kustian Hartiani, M.M
KUSTIAN, HARTIANI, M.M
NIDN. 20022038102

Mengetahui

Pengelola Perpustakaan FEBI

Deby Arbandi, M.BA.
Deby Arbandi, M.BA.
NIP. 198609132019032012

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal Skripsi berjudul “Peranan *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Di Bank Muamalat Cabang Bengkulu” yang disusun oleh:

Nama : Yemi Marleza

NIM : 1611140122

Program Studi : Perbankan Syariah

Telah diseminarkan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

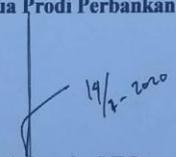
Hari : Kamis

Tanggal : 09 Januari 2020 M/ 1441 H

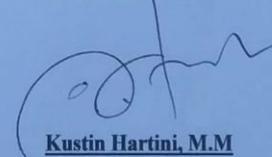
Dan telah diperbaiki sesuai saran-saran tim penyeminar. Oleh karenanya sudah dapat diusulkan kepada Jurusan untuk ditunjuk Tim Pembimbing Skripsi.

Bengkulu, Januari 2020M
Jumadil Awal 1441 H

**Mengetahui,
Ketua Prodi Perbankan Syariah**


Yosi Arisandy, MM
NIP. 198508012014032001

Penyeminar


Kustin Hartini, M.M
NIDN. 2002038102



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 0097/In.11/ F.IV/PP.00.9/01/2020

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

1. N A M A : Dr. Asnaini, M. A.
NIP. : 197304121998032003
Tugas : Pembimbing I
2. N A M A : Kustin Hartini, M. M.
NIDN. : 2002038102
Tugas : Pembimbing II

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan draft skripsi, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian munaqasyah bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

- N A M A : Yemi Marleza
NIM : 1611140122
JURUSAN : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Peranan *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah di Bank Muamalat Cabang Bengkulu**

Demikian surat penunjukkan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu

Pada Tanggal : 17 Januari 2020

Dekan,

Dr. Asnaini, MA
NIP. 197304121998032003

Tembusan :

1. Wakil Rektor I
2. Dosen yang bersangkutan;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.

PEDOMAN WAWANCARA

Nama : Yemi Marleza
Nim : 1611140122
Jur/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan Syari'ah
Judul skripsi : Peranan *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Di Bank Muamalat Cabang Bengkulu

A. *Customer Service* Pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu

1. Bagaimana pelayanan yang ada di Bank Muamalat Cabang Bengkulu?
2. Apa saja peranan *Customer Service* di Bank Muamalat Cabang Bengkulu?
3. Apakah *Customer Service* sudah memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah?
4. Jenis keluhan apa yang sering di tangani oleh *Customer Service* di Bank Muamalat Cabang Bengkulu?
5. Bagaimanakah cara *Customer Service* dalam mengatasi keluhan nasabah yang ada di Bank Muamalat Cabang Bengkulu?
6. Apakah *Customer Service* hanya menangani keluhan ringan saja, atau juga menangani keluhan berat dari nasabah?
7. Berapa lama waktu yang di perlukan *customer service* untuk menyelesaikan keluhan nasabah?
8. Jika ada nasabah yang curang atau berbohong ketika mengajukan keluhan, tindakan apa yang dilakukan oleh *Customer Service*?
9. Kendala-kendala apa saja yang dihadapi *Customer Service* dalam mengatasi keluhan nasabah?
10. Seberapa penting peranan *Customer Service* dalam mengatasi keluhan nasabah?

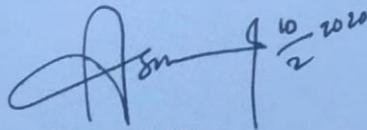
B. Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu

1. Bagaimana pelayanan yang anda rasakan di Bank Muamalat Cabang Bengkulu?
2. Apakah anda pernah mengajukan keluhan ke Bank Muamalat Cabang Bengkulu?
3. Menurut anda bagaimana penanganan keluhan yang diterapkan di Bank Muamalat Cabang Bengkulu?
4. Apakah anda mengalami kesulitan dalam menyampaikan keluhan Di Bank Muamalat Cabang Bengkulu?
5. Apakah *Customer Service* sudah memberikan pelayanan yang maksimal terhadap keluhan anda?
6. Apakah keluhan anda ditangani sampai tuntas oleh *customer service* di Bank Muamalat Cabang Bengkulu?
7. Apakah kepercayaan anda terhadap Bank tetap sama setelah keluhan anda ditangani?
8. Apakah anda puas dengan pelayanan *Customer Service* dalam mengatasi keluhan yang anda ajukan?
9. Seberapa penting peranan *Customer Service* dalam menyelesaikan keluhan yang anda sampaikan?
10. Menurut anda apakah peranan *Customer Service* di Bank Muamalat Cabang Bengkulu sudah sesuai dengan standard operasional procedure (SOP) yang diterapkan di Bank Muamalat Cabang Bengkulu?

Bengkulu, Januari 2020 M

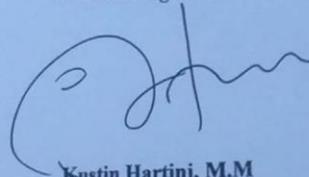
Jumadil Awal 1441 H

Pembimbing I



Dr. Asnaini, MA
NIP.197304121998032003

Pembimbing II



Kustin Hartini, M.M
NIDN. 2002038102

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Peranan *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Di Bank Muamalat Cabang Bengkulu” yang disusun oleh:

Nama : Yemi Marleza

Nim : 1611140122

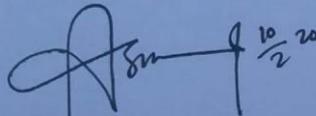
Prodi : Perbankan Syariah

Sudah diperbaiki sesuai dengan arahan tim pembimbing, selanjutnya dinyatakan memenuhi syarat ilmiah untuk diajukan Surat Izin Penelitian.

Bengkulu, Januari 2020 M

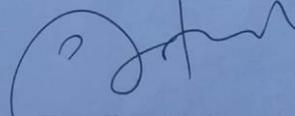
Jumadil Awal 1441 H

Pembimbing I



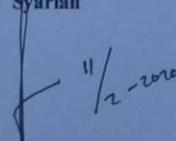
Dr. Asnaini, MA
NIP.197304121998032003

Pembimbing II



Kustin Hartini, M.M
NIDN.20022038102

Mengetahui
Ketua Program Studi Perbankan
Syariah



Yosi Arisandy, M.M
NIP.19850801201432001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

Nomor : 0291/In.11/F.IV/PP.00.9/02/2020 Bengkulu, 17 Februari 2020
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
Kepala KESBANGPOL Kota Bengkulu
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan penyelesaian Program Studi Sarjana S.1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu Tahun Akademik 2020/2021 atas nama:

Nama : Yemi Marleza
NIM : 161 114 0122
Fakultas/ Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Dengan ini kami mengajukan permohonan izin penelitian untuk melengkapi data penulisan skripsi yang berjudul : **"Peranan Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah di Bank Muamalat Cabang Bengkulu"**.

Tempat penelitian: **Bank Muamalat Cabang Bengkulu**

Demikianlah atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terimakasih.

Mengetahui
An. Dekan,
Wakil Dekan I

Dr. Nurul Hak, M. A.
NIP. 196606161995031002



PEMERINTAH KOTA BENGKULU
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jalan Melur No. 01 Nusa Indah Telp. (0736) 21801
BENGKULU

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070/ 334 /B.Kesbangpol/2020

- Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
- Memperhatikan : Surat dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu Nomor : 0291/In.11/F.IV/PP.00.9/02/2020 tanggal 17 Februari 2020 perihal Izin Penelitian

DENGAN INI MENYATAKAN BAHWA

Nama : YEMI MARLEZA
NIM : 1611140122
Pekerjaan : Mahasiswa
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Penelitian : Peranan Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah di Bank Muamalat Cabang Bengkulu
Daerah Penelitian : Bank Muamalat Cabang Bengkulu
Waktu Penelitian : 21 Februari 2020 s.d 21 Maret 2020
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu

- Dengan Ketentuan :
1. Tidak dibenarkan mengadakan kegiatan yang tidak sesuai dengan penelitian yang dimaksud.
 2. Harus mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat.
 3. Apabila masa berlaku Rekomendasi Penelitian ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan belum selesai maka yang bersangkutan harus mengajukan surat perpanjangan Rekomendasi Penelitian.
 4. Surat Rekomendasi Penelitian ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat ini tidak mentaati ketentuan seperti tersebut diatas.

Demikianlah Rekomendasi Penelitian ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Bengkulu
Pada tanggal : 21 Februari 2020

a.n. WALIKOTA BENGKULU
Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik
Kota Bengkulu


Drs. RIDUAN S.IP, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19651107 199403 1 001

DOKUMENTASI



Gambar: Wawancara Dengan Customer Service (Depi) Di Bank Muamalat Cabang Bengkulu



Gambar: Wawancara Dengan Customer Service (Diah) Di Bank Muamalat Cabang Bengkulu



Gambar: Wawancara Dengan nasabah (Lina Haryati) Di Bank Muamalat Cabang Bengkulu



Gambar: Wawancara Dengan nasabah (Rina) Di Bank Muamalat Cabang Bengkulu



Gambar: Wawancara Dengan nasabah (Rika Handopa) Di Bank Muamalat Cabang Bengkulu



Gambar: Wawancara Dengan (Nur Azizah) nasabah Bank Muamalat Cabang Bengkulu



Gambar: Wawancara Dengan nasabah (Ahmad Husein) Di Bank Muamalat Cabang Bengkulu



Gambar: Wawancara Dengan nasabah (Edi Siswanto) Di Bank Muamalat Cabang Bengkulu



Gambar: Wawancara Dengan nasabah (Edi Siswanto) Di Bank Muamalat Cabang Bengkulu



Gambar: Wawancara Dengan (Riri Anggraini) dan (Andrea Yeza Hapeli) nasabah Bank Muamalat Cabang Bengkulu



Gambar: Wawancara Dengan nasabah (Ratna Dewi) Di Bank Muamalat Cabang Bengkulu



Gambar: Wawancara Dengan (Rati Rafika) nasabah Bank Muamalat Cabang Bengkulu