

**PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM *HANDLING COMPLAINT* GUNA
MEMPERTAHANKAN NASABAH PADA BSI KCP PURWOKERTO
KARANGKOBAR**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

**KHAIDA JANNATUL ABROR
NIM. 1917202107**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI
PURWOKERTO
2024**

PERNYATAAN KEASLIAN

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Khaida Jannatul Abror
Nim : 1917202107
Jenjang : S-1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi dan Keuangan Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Peran Customer Service Dalam Handling Complaint Guna
Mempertahankan Nasabah Pada BSI KCP Purwokerto
Karangkobar

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 16 Desember 2023
Saya yang menyatakan,



Khaida Jannatul Abror
NIM.1917202107

LEMBAR PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

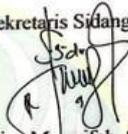
Peran Customer Service Dalam Handling Complaint Guna Mempertahankan Nasabah Pada BSI KCP Purwokerto Karangobar

Yang disusun oleh Saudara **Khaida Jannatul Abror NIM 1917202107** Program Studi **S-1 Perbankan Syariah** Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Kamis, 11 Januari 2024** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

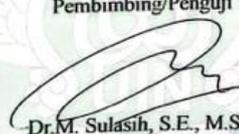
Ketua Sidang/Penguji


H. Sochipin/Lc., M.Si.
NIP. 19691009 200312 1 001

Sekretaris Sidang/Penguji


Safrina Muarrifah, S.E., M.Si.
NIP. 19921230 201903 2 026

Pembimbing/Penguji


Dr. M. Sulasih, S.E., M.Si.
NIP. 19800119 202321 2 017

Purwokerto, 15 Januari 2024


Pengesahan

Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19730921 200212 1 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

di- Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudari Khaida Jannatul Abror NIM 1917202107 yang berjudul :

Peran Customer Service Dalam Handling Complaint

Guna Mempertahankan Nasabah Pada BSI KCP Purwokerto Karangobar

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Syari'ah (S.E.).

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 16 Desember 2023



Dr.M. Sulasih, S.E., M.Si.

MOTTO

Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri. Tak ada yang tahu kapan kau mencapai tuju, dan percayalah bukan urusanmu untuk menjawab itu

~(Hindia)



PERSEMBAHAN

Segala Puji dan syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peran *Customer Service* Dalam *Handling Complaint* Guna Mempertahankan Nasabah Pada BSI KCP Purwokerto Karangobar” Dengan penuh rasa syukur atas rahmat dan karunia Allah SWT, penulis persembahkan kepada:

1. Cinta pertama dan panutanku, Bapak Miftachudin beliau mampu mendidik penulis, memberikan semangat, motivasi yang tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai sarjana.
2. Pintu Surgaku, Mama Minatun terimakasih sebesar-besarnya penulis ucapkan atas segala bentuk bantuan, Do'a dan semangat yang diberikan selama ini. Terimakasih untuk nasihat yang selalu diberikan kepada penulis meski terkadang pikiran kita tidak sejalan, terimakasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis. Mama menjadi penguat dan pengingat paling hebat.
3. Kepada cinta kasih ketiga saudara-saudara penulis, Hesti Istiqomah, Saeful Mustofa, dan Hanin Tri Wahyuni yang telah memotivasi penulis dengan semangat hingga penulis bisa sampai di titik ini.
4. Teruntuk kedua ponakanku, Zain Alvaro Avicenna dan Zalfa Adeeva Arsyakayla terimakasih atas semangat yang selalu diberikan kepada penulis. Tumbuhlah menjadi versi terbaik dan paling hebat.
5. Teruntuk pemilik NIM 1917202119 yang telah kebersamai penulis pada hari-hari yang tidak mudah dan senantiasa sabar menghadapi sikap penulis selama proses pengerjaan skripsi ini. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan penulis hingga sekarang ini dan tetaplah kebersamai penulis.
6. Semua dosen terkhusus dosen pembimbing saya Ibu Dr.M Sulasih, S.E., M.Si., yang telah meluangkan waktu dengan sabar memberikan bimbingan, arahan dan saran selama penyusunan skripsi.

**PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM *HANDLING COMPLAINT* GUNA
MEMPERTAHANKAN NASABAH PADA BSI KCP PURWOKERTO
KARANGKOBAR**

**KHAIDA JANNATUL ABROR
NIM. 1917202107**

E-mail: khaidajannatulabror17@gmail.com

Program Studi Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRAK

Customer service adalah aspek yang sangat penting dalam dunia perbankan. Sebagai institusi keuangan, bank melayani berbagai macam nasabah dengan beragam kebutuhan, mulai dari pengelolaan rekening, pinjaman, dan lainnya. Oleh karena itu, bank harus fokus dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Karena pelayanan yang baik adalah strategi bank untuk mempertahankan nasabahnya. Untuk itu bank berupaya untuk memberikan pelayanan kepada nasabah yaitu melalui *handling complaint* yang dilakukan oleh *customer service*. Dalam penelitian ini masalah umum yang dikemukakan adalah bagaimana peran *customer service* dalam *handling complaint* guna mempertahankan nasabah.

Peneliti ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus mengamati fenomena disekitarnya dan menganalisisnya menggunakan logika ilmiah secara sistematis, faktual dan akurat. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagai teknik analisis data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *customer service* memegang peran yang sangat penting. Peran *customer service* dalam *handling complaint* yaitu sebagai penyalur informasi masalah dan pelayanan solusi. Untuk mempertahankan nasabah *customer service* harus melakukan pelayanan yang ramah, melakukan pendekatan, dan benar-benar mencari solusi dan alternatif untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi supaya nasabah merasa nyaman dan puas. Sehingga dapat mempertahankan nasabah baik nasabah baru maupun lama.

Kata Kunci : *Customer Service, Handling Complaint, Mempertahankan Nasabah*

CUSTOMER SERVICE'S ROLE IN HANDLING COMPLAINT TO DEFEND NASABAH ON BSI KCP PURWOKERTO KARANGKOBAR

**KHAIDA JANNATUL ABROR
NIM. 1917202107**

E-mail: khaidajannatulabror17@gmail.com

Syari'ah Banking Study Program Faculty of Economics and Islamic Business of
Islamic University State Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRACT

Customer service is a very important aspect in the banking world. As a financial institution, banks serve a wide range of customers with a variety of needs. Starting from account management, loans, and more. By therefore, banks must focus on providing services to customers. Because good service is the bank's strategy to retain its customers, namely through handling complaint made by customer service in handling complaints in order to retain customers.

This researcher uses the type of field research (field research) with using qualitative descriptive approach using the case study method of observing the phenomena around it and analyzing it using scientific logic systematically, factually, and accurately. By using data collection techniques data collection techniques consist of observation, interviews, and documentation. Research this research uses data collection methods, data reduction, data presentation, and conclusion drawing as data analysis techniques.

The results of this study show that customer service plays a very important role very important. The role of customer service in handling complaint is as a distributor of problem information and solution services. To maintain customer service must provide friendly service, make an approach, and really look for solutions and alternatives to solve complaints. Approach, and really look for solution and alternatives to solve problems that occur so that customers feel comfortable and satisfied. So that can retain customers both new and old customers.

Keywords : Customer Service, Handling Complaint, Defending Nasabah

PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata yang dipakai dalam penelitian skripsi ini berpedoman pada surat pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. Nomor: 0543b/U/1987.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Za	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain ‘....	koma terbalik keatas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Konsonan Rangkap Karena Syaddah Ditulis Rangkap

مُتَّعِدِّينَ	Ditulis	<i>muta' aqqidin</i>
عِدَّة	Ditulis	<i>'iddah</i>

3. Ta'marbutah di Akhir Kata Bila Dimatikan Ditulis h

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

a. Bila diikuti denan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*

كِرَامَةُ الْأَوْلِيَاءِ	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā'</i>
--------------------------	---------	---------------------------

b. Apabila ta'marbutah hidup atau dengan harakat fathah, kasrah dan dhammah ditulis t.

زَكَاةُ الْفِطْرِ	Ditulis	<i>Zakātul-fiṭri</i>
-------------------	---------	----------------------

4. Vokal Pendek

-َ-	Fathah	Ditulis	A
-ِ-	Kasrah	Ditulis	I
-ُ-	Dammah	Ditulis	U

5. Vokal Panjang

1.	Fathah + alif	Ditulis	A
	جاهلية	Ditulis	Jāhiliyah
2.	Fathah + ya'mati	Ditulis	A
	تانس	Ditulis	Tansā
3.	Kasrah + ya'mati	Ditulis	I
	كريم	Ditulis	Karim
4.	Dammah + wawu mati	Ditulis	U
	نروض	Ditulis	Furūd

6. Vokal Rangkap

1.	Fathah + ya' mati	Ditulis	ai
	بائكم	Ditulis	bainakum
2.	Fathah + wawu mati	Ditulis	au
	قول	Ditulis	qaulun

7. Vokal Pendek Yang Berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لأن شركرتهم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata sandang alif + lam

a. Apabila diikuti huruf qamariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”

الْقُرْآن	Ditulis	Al-Qur'an
الْقِيَّاس	Ditulis	Al-Qiyas

b. Apabila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya dengan menghilangkan huruf I (el)-nya.

السَّمَاء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشَّمْس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذَوِي الْفُرُوضِ	Ditulis	<i>ẓawī alfurūd</i>
أَهْلُ السُّنَّةِ	Ditulis	<i>ahl asSunnah</i>

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, Rabb semesta alam yang telah memberikan taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta Salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, kepada keluarga, sahabat, dan para pengikut jejaknya hingga hari perhitungan nanti, semoga Allah SWT mengagungkan perjuangan mereka.

Atas nikmat Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Peran *Customer Service* Dalam *Handling Complaint* Guna Mempertahankan Nasabah Pada BSI KCP Purwokerto Karangobar” dimana dalam pengerjaannya penulis senantiasa diberikan kemudahan oleh-Nya.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan, motivasi dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti berterimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Prof. Dr. H. Suwito, M.Ag., selaku Wakil Rektor I Universitas Islam Negeri Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Prof. Dr. H. Sulkhan Chakim, M.M., selaku Wakil Rektor II Universitas Islam Negeri Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Prof. Dr. H. Sunhaji, M.Ag., selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Dr. H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
7. Prof. Dr. Hj. Tutuk Ningsih, M.Pd., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

8. Dr. H. Chandra Warsito, M.Si., selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
9. Dr. Ahmad Dahlan, M.S.I., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
10. Hastin Tri Utami, S.E., M.Si., Ak., selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
11. Dr.M Sulasih, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi. Terima kasih karena telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
12. Segenap Dosen dan Staff Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifudin Zuhri Purwokerto.
13. Sahabat saya Fina Fauziyah, Lista Ismatya yang telah kebersamai dalam perkuliahan dan pertemanan. Yang selalu menemani, memberikan bantuan dengan ikhlas direpotkan dalam segala hal, yang selalu memotivasi, dan tidak henti-hentinya memberikan semangat. Terimakasih sudah mau direpotkan, kehadiran kalian sangat berarti dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah C 2019 terima kasih yang telah berjuang bersama, memberikan cerita, dukungan dan motivasi.
15. Terakhir, teruntuk diri saya sendiri yang selalu mampu menguatkan dan meyakinkan tanpa jeda bahwa semuanya akan selesai pada waktunya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
PENGESAHAN.....	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
PEDOMAN LITERASI.....	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Definisi Operasional.....	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan dan Manfaat	8
E. Kajian Pustaka.....	9
F. Sistematika Pembahasan	15
BAB II LANDASAN TEORI	17
A. <i>Customer Service</i>	17
1. Pengertian <i>Customer Service</i>	17
2. Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i>	18
3. Peran <i>Customer Service</i>	20
B. <i>Handling Complaint</i>	24
1. Pengertian <i>Handling Complaint</i>	24
2. Penanganan <i>Handling Complaint</i>	25

3. Proses Penanganan <i>Handling Complaint</i>	26
4. Fungsi <i>Handling Complaint</i>	27
5. Manfaat <i>Handling Complaint</i>	28
6. Bentuk-Bentuk <i>Handling Complaint</i>	30
C. Mempertahankan Nasabah	31
1. Pengertian Mempertahankan Nasabah.....	31
2. Upaya Mempertahankan Nasabah.....	33
D. Landasan Teologis	34
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian.....	38
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	38
C. Subjek dan Objek Penelitian	38
D. Sumber Data.....	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
F. Teknik Analisis Data.....	42
G. Uji Keabsahan Data.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Gambaran Umum Tentang Obyek Penelitian	46
1. Sejarah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang	46
2. Visi dan Misi.....	47
3. Struktur Organisasi BSI KCP Purwokerto Karangobar	48
4. Produk-Produk Di BSI KCP Purwokerto Karangobar.....	48
B. Pembahasan Hasil Penelitian	50
1. Peran <i>Customer Service</i> Dalam <i>Handling Complaint</i> Di BSI KCP Purwokerto Karangobar	50
2. <i>Handling Complaint</i> Di BSI KCP Purwokerto Karangobar	53
3. Analisis Peran <i>Customer Service</i> Dalam <i>Handling Complaint</i> Untuk Mempertahankan Nasabah Di BSI KCP Purwokerto Karangobar	62
BAB V PENUTUP.....	70
A. Kesimpulan	70

B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN-LAMPIRAN	76
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	91



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.....	4
Tabel 1.2.....	12
Tabel 2.1.....	21
Tabel 2.2.....	30
Tabel 4.1.....	55



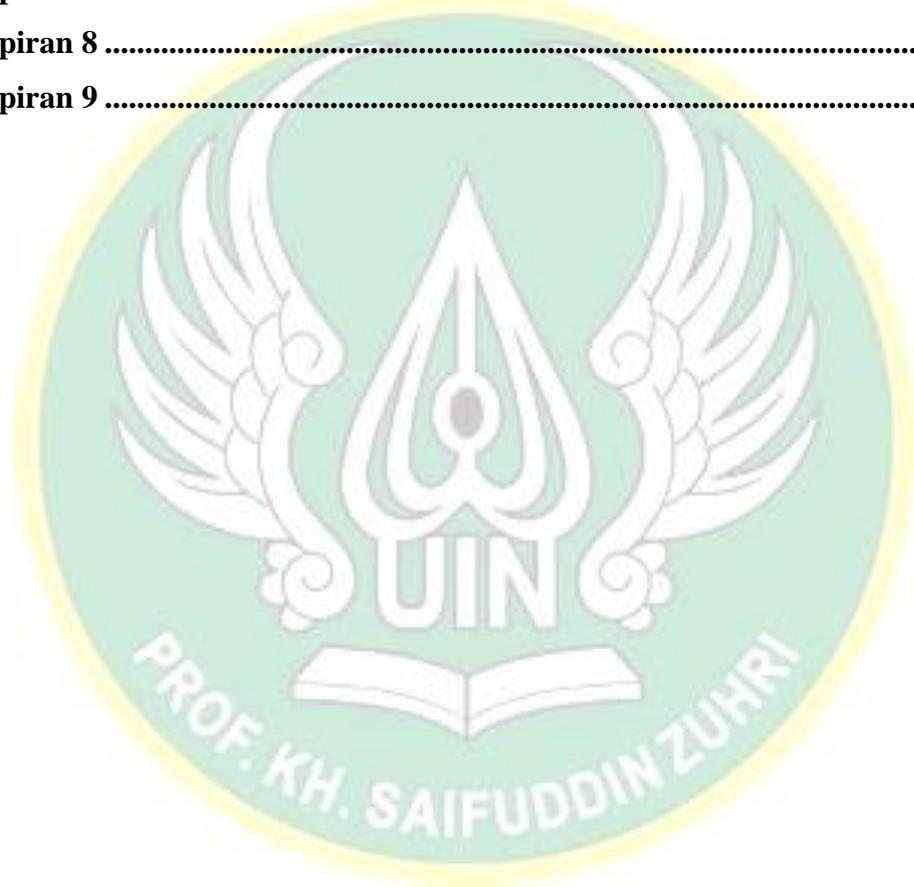
DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	48
Gambar 4.2	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	76
Lampiran 2	82
Lampiran 3	84
Lampiran 4	85
Lampiran 5	86
Lampiran 6	87
Lampiran 7	88
Lampiran 8	89
Lampiran 9	90



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan memainkan peran penting dalam pertumbuhan ekonomi di dunia modern. Jasa bank selalu diperlukan di hampir semua industri yang berkaitan dengan keuangan (Faidatur, 2022). Bank merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang masalah dana yang terpercaya, dalam hal ini adalah sebagai penghubung keuangan (*financial intermediate*) antara penabung dan peminjam. Namun, dalam industri perbankan adalah suatu entitas yang diidentifikasi secara terpisah yang pada hakikatnya bersifat tak terlaba, seperti pemenuhan kebutuhan, dan tidak terikat pada penjualan produk. Jenis perbankan terdiri dari bank sentral, bank konvensional, bank syariah dan bank pengkreditan rakyat (Sari, 2022).

Di Indonesia, perkembangan perbankan syariah menunjukkan trend yang positif dan pola perkembangan yang cenderung signifikan. Ini ditunjukkan dengan berdirinya banyak BPRS dan berdirinya beberapa bank konvensional yang membuka cabang syariah, seperti BRI Syariah, BNI Syariah, Bank Mandiri Syariah, Bank Jateng Syariah, dan BTN Syariah, dan lainnya (Sagita, 2023). Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah (bankbsi.co.id). Penggabungan ketiga bank syariah akan memberikan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, dan kapasitas permodalan yang lebih besar. Bank Syariah Indonesia didorong untuk bersaing di tingkat global berkat dukungan dari perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) dan komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN (Ulfa, 2021).

Customer service adalah aspek yang sangat penting dalam dunia perbankan. Sebagai institusi keuangan, bank melayani berbagai macam nasabah dengan beragam kebutuhan. Mulai dari pengelolaan rekening, pinjaman, investasi, hingga layanan perbankan digital. Oleh karena itu, bank harus fokus

terhadap memberikan pelayanan kepada nasabah. Pelayanan yang baik adalah strategi bank untuk mempertahankan nasabah. Pelayanan, dan kualitas keamanan pelayanan yang diberikan oleh Bank kepada nasabah dan masyarakat umum dalam kaitannya dengan kegiatan bisnis dan operasional sehari-hari bank dikenal sebagai pelayanan nasabah. Bank harus mempertahankan reputasi yang baik di masyarakat untuk meningkatkan dan mempertahankan kepercayaan nasabah. Citra ini dibangun melalui kualitas pelayanan terhadap produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif (Faidatur, 2022).

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

Seorang *customer service* mampu menyelesaikan permasalahan dan *complaint* nasabah, serta mampu menjelaskan beragam produk dan informasi Bank dengan detail. Cara *customer service* dalam melayani nasabah mencerminkan bagaimana sesungguhnya sikap Bank dalam memberikan pelayanan pada nasabah. Pelayanan nasabah bermutu hanya bisa dipahami dari sudut pandang nasabah, yaitu nasabah cenderung memberikan penilaian terhadap tingkat pelayanan dari dua dimensi yaitu, *Procedural* yaitu mencakup sistem dan prosedur yang telah tertata guna menyampaikan produk dan pelayanan. Yang kedua pribadi yaitu berhubungan dengan bagaimana penyedia pelayanan dalam menggunakan sikap, perilaku, dan kemampuan lisan dalam berinteraksi dengan pelanggan. Agar pelayanan yang diberikan berjalan dengan baik, maka interaksi antara nasabah dan *customer service* harus berjalan dengan

baik. Perlu diingat juga bahwa dalam memberikan pelayanan *customer service* selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah sesuai dengan SOP (Sari, 2022).

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

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

Untuk dapat meningkatkan performa yang lebih baik menurut Kotler dan Keller bank dapat meningkatkan pelayanannya yaitu dengan memberikan kepuasan terhadap nasabah dengan cara memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan nasabah, hal itu menjadi salah satu kunci untuk memenangkan persaingan. Hal tersebut pula yang mendorong bank syariah Indonesia khususnya BSI KCP Purwokerto Karangobar agar selalu memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas guna menciptakan kepuasan nasabah untuk mendapatkan nasabah yang loyal di situasi persaingan yang semakin ketat (Sagita, 2023).

BSI KCP Purwokerto Karangobar merupakan kantor cabang pembantu yang terletak di Karangobar Purwokerto. Setelah melakukan observasi pendahuluan dengan pihak BSI Karangobar yaitu mas Alif sebagai *customer service*, BSI KCP Purwokerto Karangobar memiliki nasabah kurang lebih 60.000 nasabah. Dan setiap tahunnya nasabahnya selalu bertambah. *complaint* sendiri yang sering terjadi di BSI KCP Purwokerto Karangobar yaitu penarikan tunai tetapi uang tidak keluar, setor tunai tetapi uang tidak masuk, ATM tertelan, pembelian pulsa melalui BSI Mobile tidak masuk. Tentunya nasabah tersebut menyampaikannya kepada *customer service* tentang gangguan yang dialami dan *customer service* pula yang akan menangani pengaduan atau keluhan yang di sampaikan oleh nasabah.

Tabel 1.1
Data *Complaint* / Tahun di BSI KCP Purwokerto Karangobar

Tahun	Jumlah <i>Complaint</i>
2021	120
2022	108
2023	76

Sumber : BSI KCP Purwokerto Karangobar

Pada tabel 1.1 menunjukkan jumlah *complaint* pada BSI KCP Purwokerto Karangobar dari tahun 2021-2023 mengalami penurunan. Oleh karena itu, apabila ada nasabah yang mengalami kesulitan atau masalah kaitannya dengan produk, operasional bank ataupun nasabah mengeluhkan tentang pelayanan bank yang kurang berkenan, nasabah pertama kali akan menyampaikannya kepada *customer service* dan tentunya *customer service* pula yang akan mencoba untuk menangani keluhan yang disampaikan oleh nasabah. Menurut (Ismail, 2014) untuk mempertahankan nasabah lama dan menarik nasabah baru yaitu dilihat dari kepuasan nasabah pada pelayanan. Jika pelayanan yang diberikan kepada nasabah adalah pelayanan yang terbaik dan mampu

memberikan kepuasan optimal bagi nasabah, maka hal tersebut akan berpengaruh positif terhadap kinerja usahanya. Apabila kepuasan nasabah meningkat maka akan menambah kepercayaan nasabah untuk terus melakukan pengulangan transaksi di Bank yang sama dan diharapkan dapat mempertahankan nasabah lama dan juga dapat mengajak mereka yang belum menjadi nasabah agar menjadi nasabah.

Mempertahankan nasabah berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan (Palandi, dkk. 2022). Dari proses manajemen *complaint* yang dilakukan oleh *customer service* dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah, maka nasabah akan dapat melihat, merasakan kepuasan dan ketidakpuasan pelayanan yang diberikan. Nasabah juga akan menilai dan memutuskan untuk tetap menjadi nasabah bank tersebut atau tidak, *customer service* harus selalu bersikap baik kepada setiap nasabahnya terlebih kepada nasabah yang membutuhkan informasi ataupun ingin menyampaikan keluhannya.

Penelitian yang berkaitan dengan peran *customer service* dalam *handling complaint* telah banyak dilakukan. Penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2021) yang menganalisis peran *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabunga. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari segi pelayanan peran *customer service* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabunga itu sangat penting karena nasabah sangat mengharapkan informasi-informasi yang jelas, *customer service* harus bisa mengetahui produk-produk yang ada di bank tersebut.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Devi (2019) yang menganalisis peran *customer service* dalam manajemen komplain (Studi Kasus Di BNI Syariah KC Purwokerto Banyumas). Hasil penelitian ini menunjukkan *customer service* memiliki peran penting dalam mengelola komplain dari nasabah karena *customer service* menjadi perantara antara Bank dengan nasabah. Selain itu kelebihan dan kekurangan *customer service* di BNI syariah KC Purwokerto juga sangat mempengaruhi citra Bank namun dalam penelitian ini

tidak ditemukan kekurangan yang dapat mempengaruhi citra di BNI Syariah KC Purwokerto di mata masyarakat.

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Peran *Customer Service* Dalam *Handling Complaint* Guna Mempertahankan Nasabah Pada BSI KCP Purwokerto Karangobar**”.

B. Definisi Operasional

Guna menghindari adanya kesalahpahaman pada judul penelitian dan guna mendapatkan suatu gambaran tentang judul penelitian serta untuk mempermudah tentang pengertiannya, berikut ini penulis sajikan mengenai penegasan istilah:

1. *Customer Service*

Customer service adalah bagian penting dari bank selain *Teller* dan *security* yang ada di bagian *Fronliner* karena *customer service* merupakan sumber informasi suatu produk yang akan didapatkan oleh nasabah dan juga sebagai penghubung antara pihak bank dengan nasabah yang menginginkan produk dari Bank (Sari, 2022).

Jadi *customer service* adalah proses pemberian layanan kepada nasabah dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah. *Customer service* melibatkan berbagai macam aktivitas seperti, menangani keluhan, memberikan informasi mengenai produk atau layanan yang ditawarkan, menjawab pertanyaan. Tujuan dari *customer service* adalah untuk meningkatkan kepuasan nasabah, memperkuat hubungan dengan nasabah, dan memperluas jangkauan pasar.

2. *Handling Complaint*

Complaint atau yang familiar disebut dengan keluhan adalah kata yang bermakna negatif, baik bagi pihak perbankan maupun pihak nasabah. *Complaint* diartikan sebagai kesalahan, masalah, stress, frustasi, kemarahan, konflik, hukuman, tuntutan, ganti rugi dan sejenisnya. *Complaint* pada dasarnya merupakan suatu ungkapan nasabah yang ditujukan kepada pihak bank atas ketidakpuasan dari pelayanan yang dialami.

Handling complaint merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan perusahaan pada nasabahnya. Penanganan keluhan dijadikan tolak ukur perusahaan dalam kinerjanya. Nasabah yang merasa puas atas penanganan *complaint* yang diberikan akan tetap setia pada perusahaan, dan memastikan tidak beralih pada Bank lain. Kepuasan memberikan cerminan terhadap penilaian seseorang atas kinerja produk anggapannya yang berhubungan dengan ekspektasi (Fatmawati, 2021).

Jadi, *handling complaint* adalah proses untuk menangani dan menyelesaikan masalah atau keluhan yang disampaikan oleh nasabah terkait produk atau layanan yang diberikan oleh bank.

3. Mempertahankan Nasabah

Menurut KBBI mempertahankan merupakan sebuah upaya untuk terus mengusahakan supaya tetap dan atau tidak berubah dari keadaan semula. Dalam hal ini, mempertahankan nasabah merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh Bank untuk terus menjaga keadaan nasabah agar tetap sama atau tidak berubah dari keadaan sebelumnya.

Menurut UU RI No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan dimuat tentang jenis dan pengertian nasabah, dalam pasal 1 angka 17 disebutkan bahwa “pengertian nasabah yaitu pihak yang menggunakan jasa bank.” Menurut kamus perbankan, “nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank.”

Jadi, nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan) Orang yang menjadi tanggungan asuransi, perbandingan setiap nasabah tentu sangat mengharapkan kepuasan dari bank manapun ia melakukan transaksi, kepuasan nasabah menjadi salah satu faktor penting untuk diperhatikan oleh perusahaan, karena nasabah merupakan target utama suatu perusahaan/badan usaha perbankan (Fernandes, dkk. 2018).

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana peran *customer*

service dalam *handling complaint* guna mempertahankan nasabah pada BSI KCP Purwokerto Karangobar?”

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan penelitian ini untuk mengetahui peran customer servis dalam *handling complaint* yang dilakukan oleh *customer service* pada BSI KCP Purwokerto Karangobar.

Penelitian ini mempunyai beberapa manfaat, baik secara praktis maupun secara teoritis.

1. Manfaat teoritis, Diharapkan dapat memberikan wawasan pengetahuan dan untuk melengkapi kajian teoritis yang berkaitan khususnya tentang peran *customer service* dalam mengatasi *handling complaint* dan dapat dijadikan referensi bagi pihak lain yang akan melakukan penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Peneliti
Diharapkan penelitian ini untuk menambah wawasan pengalaman dan pengetahuan penelitian terkait dengan peran *customer service* dalam mengatasi *handling complaint* pada BSI KCP Purwokerto Karangobar dan mengetahui faktor-faktor yang menghambat dalam mengatasi *handling complaint* yang dilakukan oleh *customer service* pada BSI KCP Purwokerto Karangobar.
 - b. Bagi BSI KCP Purwokerto Karangobar
Penelitian ini diharapkan bisa mengenalkan eksistensi BSI KCP Purwokerto karangkobar kepada masyarakat luas, memberikan informasi yang bermanfaat, serta dijadikan sebagai masukan mengenai peran *customer service* dalam mengatasi *handling complaint* dan faktor-faktor yang menghambat dalam mengatasi *handling complaint* yang dilakukan oleh *customer service* pada BSI KCP Purwokerto Karangobar sehingga dapat menarik lebih banyak lagi minat nasabah dan membuat nasabah merasa nyaman dengan pelayanannya.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi dan wawasan informasi bagi masyarakat untuk mengetahui bagaimana peran *customer service* dalam mengatasi *handling complaint*.

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka atau *literature review* adalah kajian terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai variabel pencarian dan hasil pencarian tersebut. Dalam hal ini, penulis melakukan penelusuran terhadap beberapa karya tulis ilmiah yang dianggap relevan dengan topik penelitian penulis.

Mila Ropah Siregar (2021) meneliti tentang “Peran *Customer Service* dalam Meningkatkan loyalitas Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabunga” Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabunga. *Customer Service* berfungsi untuk memberikan jasa layanan pada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung keluhan nasabah, *cross selling*, dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul. Penelitian ini menggunakan dengan metode penelitian kualitatif, dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari segi pelayanan peran *customer service* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabunga itu sangat penting karena nasabah sangat mengharapkan informasi-informasi yang jelas, *customer service* harus bisa mengetahui produk-produk yang ada di bank tersebut.

Miefta Syafira Devi (2019) meneliti tentang “Peran *Customer Service* Dalam Manajemen Komplain (Studi Kasus Di BNI Syariah KC Purwokerto Banyumas)“. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana peran *customer service* dalam manajemen komplain di BNI Syariah KC Purwokerto membuat nasabah tertarik untuk menggunakan layanan fasilitas tersebut Penelitian ini penelitian jenis lapangan (*field reaserch*), yaitu dengan melakukan penelitian secara langsung yang dilakukan dilokasi penelitian. Pengumpulan data penelitian dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi,

sedangkan metode analisis dengan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan *customer service* memiliki peran penting dalam mengelola komplain dari nasabah karena *customer service* menjadi perantara antara Bank dengan nasabah. Selain itu kelebihan dan kekurangan *customer service* di BNI syariah KC Purwokerto juga sangat mempengaruhi citra Bank namun dalam penelitian ini tidak ditemukan kekurangan yang dapat mempengaruhi citra di BNI Syariah KC Purwokerto di mata masyarakat.

Meryana (2021) meneliti tentang “Peran *Customer Service* Sebagai Fungsi *Public Relations* Dalam Mengatasi Handling Complaint (Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kotabumi)” Tujuan peneliti ini adalah untuk mengetahui peran *customer service* sebagai fungsi *public relations* dalam mengatasi *handling complaint* dan untuk mengetahui peran *customer service* sebagai fungsi *public relations* dalam mengatasi *handling complaint* dalam perspektif islam. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur *handling complaint* yang diterapkan BPRS Kotabumi mengikuti standar yang telah diatur yaitu Frist Greeting CS, Analisa kasus, Penjelasan Proses, Persyaratan, Input Data, Cross Slling, dan Last Greeting. Berdasarkan perspektif islam *public relations* yang diterapkan di BPRS Kotabumi yaitu bagaimana menangani komplain nasabah telah diterapkan di BPRS Kotabumi, seperti kejujuran dan transparansi.

Fitri Handayani (2017) meneliti tentang “Peran *Customer Service* dalam pelayanan produk simpanan pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Metro Lampung”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui peran *customer service* dalam pelayanan produk simpanan pada Bank BRI Syariah KCP Metro. Jenis metode penelitian ini yaitu metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi, analisis data menggunakan teknik deskriptif kualitatif dengan cara berfikir induktif. Hasil dari penelitian ini adalah diketahui bahwa peranan *customer service* dalam pelayanan produk simpanan pada Bank BRI Syariah KCP Metro sudah baik, karena *customer service* telah memberikan pelayanan secara maksimal, efisien, tepat

dan benar kepada nasabah. *Customer service* juga mampu menjelaskan produk-produk simpanan Bank BRI Syariah KCP Metro dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah dan *customer service* juga melakukan peran dan wewenangnya yang sesuai dengan aturan perusahaan.

Sumarni (2021) meneliti tentang “Evaluasi Kinerja *Customer Service* dalam Mengatasi Komplain Nasabah di BNI Sinjai” Tujuan penelitian ini untuk mengetahui evaluasi kinerja *Customer Service* di BNI Sinjai. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa evaluasi kinerja *Customer Service* dalam mengatasi komplain nasabah pada umumnya sudah sesuai dengan standar pelayanan dan *Customer Service* di BNI Sinjai hanya satu orang mengakibatkan nasabah mengeluh karena antrian terlalu lama.

Khusnul Imamah Nur Hakim (2018) meneliti tentang “Prosedur *Handling Complaint* Pada Unit *Customer Service* Di Bank BNI KCP Menara Bosowa Makassar”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tentang *handling complaint* dan tentang prosedur pada bank BNI KCP Menara Bosowa Makassar dalam menangani hal pengaduan nasabah. Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kualitatif, dengan dua sumber data, yakni sumber data primer yang peneliti dapat dari proses wawancara dan sumber data sekunder yang peneliti dapat dari studi kepustakaan untuk selanjutnya dianalisis dengan metode berfikir induktif. Hasil dari penelitian ini yaitu petugas *customer service* bank BNI KCP Menara Bosowa Makassar telah memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya dan prosedur *handling complaint* pada bank BNI KCP Menara Bosowa Makassar sudah mengikuti standar yang telah diatur dan sudah terealisasikan dengan baik.

Ma'mun (2019) meneliti tentang “Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu Dalam Perspektif Ekonomi Islam”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penanganan komplain di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu, mengetahui pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah

Mandiri KCP Pringsewu, mengetahui penanganan komplain dalam perspektif Islam. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*), yang bersifat *asosiatif* yaitu penelitian yang memiliki sifat hubungan antara dua variabel. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu. Teknik pengambilan sampel yang digunakan menggunakan *simple random sampling*. Hasil penelitian diketahui bahwa. Uji t penanganan komplain berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat transaksi di Bank Syariah dengan nilai t hitung > t tabel yaitu sebesar $5,277 > 1,98$, menurut koefisien determinasi ditunjukkan oleh *R Square* adalah sebesar 0,251 atau 25,1% yang berarti bahwa kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel penanganan komplain dan sisanya sebesar 0,749 % atau 74,9 % dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain. Penanganan komplain juga tidak terlepas pada pelayanan maka peneliti juga memasukkan pelayanan dalam prepektif Islam yaitu: Jujur, bertanggung jawab (*Al-Amanah*), tidak menipu (*Al-Kazib*), menepati janji, melayani dengan rendah hati (*Khidmah*), tidak melupakan akhirat.

Tabel 1.2
Kajian Pustaka

No	Penulis, Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Mila Ropah Siregar (2021) meneliti tentang “ Peran <i>Customer Service</i> dalam Meningkatkan loyalitas Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabunga ”.	Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang peran <i>Customer Service</i> .	Perbedaan penelitian ini adalah membahas tentang meningkatkan loyalitas nasabah.

2.	Miefta Syafira Devi (2019) meneliti tentang “ Peran <i>Customer Service</i> Dalam manajemen Komplain (Studi Kasus Di BNI Syariah KC Purwokerto Banyumas ”	Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang peran <i>customer service</i> dalam mengatasi komplain.	Perbedaan dalam penelitian ini adalah, penelitian ini memfokuskan pada peran <i>customer service</i> dalam manajemen, sementara penelitian yang diteliti yaitu bagaimana peran <i>customer service</i> sebagai fungsi <i>public relations</i> dalam mengatasi keluhan nasabah (<i>handling complaint</i>).
3.	Meryana (2021) “Peran <i>Customer Service</i> Sebagai Fungsi <i>Public Relations</i> Dalam Mengatasi <i>Handling Complaint</i> (Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kotabumi)”.	Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang peran <i>customer service</i> dalam mengatasi <i>handling complaint</i> .	Perbedaan penelitian ini adalah penelitian ini membahas bagaiman peran <i>customer service</i> dalam mengatasi <i>handling complaint</i> dalam perspektif islam.
4.	Fitri Handayani (2017) meneliti tentang “ Peran <i>Customer Service</i>	Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas	Perbedaan dari penelitian ini adalah penelitian ini lebih membahas tentang

	dalam pelayanan produk simpanan pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Metro Lampung ”	tentang peran <i>customer service</i> dalam pelayanan.	produk simpanan pada Bank BRI Syariah KCP Metro
5.	Sumarni (2021) meneliti tentang “ Evaluasi Kinerja <i>Customer Service</i> dalam Mengatasi Komplain Nasabah di BNI Sinjai ”	Persamaan dalam penelitian ini yaitu membahas tentang <i>Costumer Service</i> dalam mengatasi komplain nasabah.	Perbedaan penelitian ini adalah penelitian ini membahas tentang evaluasi Kinerja <i>Costumer service</i> .
6.	Khusnul Imamah Nur Hakim (2018) “Prosedur <i>Handling Complaint</i> Pada Unit <i>Customer Service</i> Di Bank BNI KCP Menara Bosowa Makassar”	Persamaan dalam penelitian ini sama-sama membahas tentang <i>handling complaint</i> dan <i>customer service</i> .	Perbedaan dari penelitian ini lebih fokus kepada syarat-syarat mengenai pengaduan nasabah <i>handling complaint</i> .
7.	Ma'mun (2019) “Pengaruh Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah	Persamaan pada penelitian ini yaitu sama-sama membahas mengenai	Perbedaan dalam penelitian ini adalah dari metode penelitian yang menggunakan metode kuantitatif dan membahas bagaimana

Mandiri Kcp Pringsewu Dalam Perspektif Ekonomi Islam”	penanganan komplain.	penanganan komplain dalam perspektif ekonomi islam
--	-------------------------	--

Dari penelitian sebelumnya, yang penulis temukan terdapat perbedaan dengan penelitian yang akan penulis lakukan, meskipun sama sama ada yang meneliti tentang Peran *Customer Service* namun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah terletak pada subjek dan tempat penelitian. Dalam ini penulis akan menganalisa Peran *Customer Service* Dalam *Handling Complaint* Guna Mempertahankan Nasabah pada BSI KCP Purwokerto Karangobar.

F. Sistematika Pembahasan

Bagian isi dari skripsi ini terdiri dari lima bab, dimana gambaran mengenai bab dapat disusun paparkan sebagai berikut:

Bab I, merupakan pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, dan sistematika pembahasan.

Bab II, merupakan tinjauan umum terkait dengan Peran Customer Service dalam Handling Complaint meliputi: pengertian handling complaint, pengertian customer service, dan pengertian mempertahankan nasabah.

Bab III, merupakan metode metode penelitian yang berisi tentang penentuan jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data yang digunakan penyusunan dalam penelitian ini.

Bab IV, merupakan hasil penulisan yang berisi tentang gambaran umum obyek penelitian dan pembahasan serta penemuan-penemuan di lapangan yang kemudian dikomparasikan dengan apa yang selama ini dalam teori. Yang kemudian data tersebut dianalisis sehingga mendapatkan hasil data yang valid dari penelitian yang dilakukan pada Customer Service di BSI KCP Purwokerto Karangobar.

Bab V, merupakan penutup yang berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil penulisan yang dilakukan penyusun serta kata penutup sebagai akhir dari isi pembahasan.

Kemudian pada bagian akhir penyusun mencantumkan daftar pustaka yang menjadi referensi dan penulisan skripsi ini beserta lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Customer Service

1. Pengertian Customer Service

Customer service merupakan barisan terdepan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Kata *customer service* berasal dari dua kata yaitu “*customer*” yang berarti pelanggan, dan “*service*” yang berarti pelayanan. *Customer service* adalah suatu tugas lain dari penjualan secara aktif, tugas termasuk dalam hubungan langsung dengan konsumen itu sendiri, atau melalui alat komunikasi, surat atau proses otomatis. Ini dirancang, dilaksanakan dan dikomunikasikan dengan dua tujuan utama, yaitu produktivitas operasional dan kepuasan konsumen. Pengertian *customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah (Mamun, dkk. 2021).

Pengertian *customer service* menurut Kasmir *customer service* adalah orang-orang yang berdiri di garis depan yang langsung berhadapan dengan *customer*. *Customer service* (CS) adalah istilah dalam bahasa Inggris untuk pekerjaan pelayanan pelanggan (Fakhrudin, 2017). Menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong dalam bukunya "*Marketing An Introduction*", *customer service* adalah pelayanan pelanggan yaitu segala aktivitas yang ditawarkan kepada pihak lain yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan produk atau sejenisnya tetapi secara langsung atau tidak berhubungan erat dengan produk (Pratama, dkk. 2022). *Customer service* adalah seorang komunikator dengan cara memberikan segala informasi dan kemudahan kepada nasabah dan juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi antara kepentingan bank dengan kepentingan nasabah (Mirwati, dkk. 2019).

Customer service merupakan aktivitas yang bertujuan untuk memberikan pelayanan untuk kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seorang secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk seperti

mendapatkan keluhan atau masalah yang sekarang dihadapi. Seorang *customer service* wajib bisa mencari jalan keluar untuk menyelesaikan suatu kasus yang dihadapi oleh pelanggannya (Meldiana, dkk. 2020).

Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa *customer service* adalah orang yang bertugas untuk memberikan pelayanan informasi dan merupakan perantara antara bank dengan nasabah yang akan menggunakan produk bank tersebut, serta memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak. *Customer service* merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk sesuai dengan tugas dan fungsinya *customer service* diharapkan dapat melakukan “*one stop service*” yang artinya bahwa nasabah cukup menghubungi bagian *customer service* saja dalam berhubungan dengan bank (Faidatur, 2022).

2. Fungsi dan tugas *customer service*

Sebagai seorang *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus dijalankan. *Customer service* harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah. Dalam praktiknya fungsi *customer service* adalah sebagai *receptionis*, sebagai *deskman*, sebagai *salesman*, sebagai *customer relation officer*, sebagai komunikator (Mirawati, dkk. 2019). Menurut Faidatur (2022) tugas seorang *customer service* yang sesuai dengan fungsinya adalah sebagai berikut:

a. Sebagai *receptionis*

Dalam hal ini *customer service* bertugas menerima tamu atau nasabah. Menerima tamu atau nasabah maksudnya melayani nasabah yang memiliki keperluan. Dalam hal ini *customer service* harus memberikan informasi selengkap mungkin dan bersikap dengan menyenangkan, ramah tamah dan sopan, terang, simpatik, menarik dan menyenangkan. Dalam hal ini *customer service* harus bersikap selalu memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas. Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan “*assalamualaikum / selamat pagi, siang,*

sore” sesuai kondisinya. Selama melayani nasabah *customer service* tidak diperkenankan merokok, makan, dan minum.

b. Sebagai *deskman*

Artinya seorang *customer service* paham dan mengerti dalam melayani nasabah dengan berbagai macam aplikasi yang diajukan oleh calon nasabah dan nasabah. Tugas *customer service* antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat, dan ciri-ciri produk Bank. Kemudian menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk Bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi sesuai dengan transaksi yang akan ia lakukan.

c. Sebagai *salesman*

Tugasnya adalah menjual produk perbankan, melakukan *cross selling*, mengadakan pendekatan, dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan nasabah. Artinya *customer service* memiliki fungsi yaitu orang yang menjual produk. Dalam artian menawarkan produk kepada para calon nasabah yang datang. Dalam hal ini *customer service* harus pandai merayu dan meyakinkan nasabah hingga jadi membeli produk yang ditawarkan.

d. Sebagai *customer relation officer*

Dalam hal ini *customer service* harus menjaga *image* bank dengan cara, membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas dan makin percaya kepada bank. Artinya memiliki fungsi menjadi orang yang bisa membangun hubungan baik dengan para nasabah, termasuk membujuk agar nasabah tetap ingin bertahan.

e. Sebagai komunikator

Memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Disamping itu juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi. Artinya sebagai orang yang berkomunikasi dengan nasabah dan memberitahukan tentang segala informasi yang ada.

Dari uraian diatas tentang fungsi dan tugas *customer service* dapat dipahami bahwa *customer service* mampu untuk melayani, memahami, dan mengerti tentang nasabah dengan cara mendengarkan berbagai keluhan yang diberikan nasabah, serta *customer service* juga berfungsi sebagai perantara antara bank dan nasabah dimana *customer service* mampu menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank dan mampu menjual produk-produk kepada calon nasabah maupun nasabah dan menjalin hubungan baik dengan setiap nasabah dan mampu berkomunikasi dengan baik demi memberikan kemudahan bagi nasabah.

3. Peran *customer service*

Peranan *customer service* sangat penting untuk memberikan pelayanan terbaik untuk nasabah. Akan tetapi fakta di lapangan masih banyak nasabah yang mengaku tidak begitu puas dan mempunyai beberapa keluhan. Salah satunya di beberapa bank ada *customer service* yang kurang sabar menghadapi nasabah yang belum begitu mengerti bagaimana bertransaksi yang benar di bank. Artinya masih ada *customer service* yang kurang memiliki kesabaran menghadapi nasabah yang kurang mengerti tersebut. Padahal kita tahu tingkat pendidikan nasabah juga berpengaruh untuk sebuah transaksi berjalan lancar atau tidak (Mirwati, dkk. 2019).

Menurut Natasya (2021) peranan *customer service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabahnya dapat dilihat sebagai berikut :

- a. Selalu fokus kepada produk – produk yang ada di bank.
- b. Bisa mempertahankan nasabah lama agar tetap menjalin hubungan baik dengan bank melalui pembinaan hubungan yang akrab.
- c. Mengenali apa yang dibutuhkan oleh seorang nasabah dan menyampaikannya dengan sikap yang positif.
- d. Berusaha untuk mendapatkan nasabah baru dengan cara berbagai pendekatan melalui pemberitahuan bahwa produk yang ada di bank berkualitas.
- e. Membantu nasabah dalam pembukaan dan penutupan rekening di bank.

Tabel 2.1
Peran *Customer Service*

No	Peneliti dan Judul Penelitian	Peran <i>Customer Service</i>
1.	Marlina (2019), “Strategi Pelayanan <i>Customer Service</i> dan Teller dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Metro Tahun 2018”	<ul style="list-style-type: none"> • Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah • Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan
2.	Herdiansyah (2022), Peranan <i>Customer Service</i> Dalam <i>Handling Complaint</i> Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Wanareja Kantor Cabang Garut (Doctoral dissertation, Universitas Siliwangi)”	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan pelayanan dan membangun hubungan yang baik kepada nasabah • Menarik calon nasabah untuk menjadi nasabah bank dan menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank
3.	Sutriani (2022), Analisis Komunikasi <i>Customer Service</i> dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, deposito, dan permohonan nasabah yang lainnya.

	Tbk Unit Sawang Cabang Lhokseumawe	<ul style="list-style-type: none"> • Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh <i>customer service</i>.
4.	Pradipta (2020), Peranan <i>Customer Service</i> dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta.	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekening nasabah • Pelayanan Informasi • Pelayanan Keluhan • Pelayanan Administrasi • Pelayanan Solusi

Dasar dari pelayanan yang harus dikuasai oleh seorang *customer service* sebelum melakukan tugasnya, mengingat karakter masing – masing nasabah sangat beragam. Di dalam manajemen perbankan, ada beberapa dasar – dasar pelayanan yang harus dipahami oleh seorang *customer service* yaitu sebagai berikut :

1) Berpenampilan dan berpakaian yang rapi dan bersih

Harus menggunakan pakaian yang cocok dengan kombinasi yang menarik. Pakaian dan penampilan merupakan satu paket yang tidak dapat dipisahkan. Artinya petugas *customer service* harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Pakaian yang dipakai oleh seorang *customer service* harus dapat memikat konsumen.

2) Percaya diri, penuh senyum dan bersikap akrab

Dalam melayani nasabah seorang *customer service* tidak boleh ragu – ragu, harus dengan rasa percaya diri yang tinggi supaya nasabah tertarik

dengan produk yang ditawarkan. Di dalam setiap pelayanan *customer service* harus senyum agar nasabah merasa betah dan nyaman.

3) Menyapa dengan ramah dan berusaha menyebutkan nama nasabah

Pada saat nasabah datang, *customer service* harus menyapa nasabah terlebih dahulu. *Customer service* harus segera menyapa dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya agar lebih akrab.

4) Tenang, hormat, sopan tekun dalam mendengarkan setiap pembicaraan

Usahakan pada saat melayani pelanggan dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap. Bersikap tenang tidak terburu – buru dan penuh hormat terhadap nasabah yang ingin melakukan keluhannya. Seorang *customer service* harus mendengarkannya dengan baik.

5) Tekun di dalam mendengarkan pembicaraan dan menerima keluhan dengan baik

Seorang *customer service* harus bisa menerima setiap keluhan yang dikeluhkan oleh nasabah, dapat mendengarkannya dengan baik. Sehingga hal tersebut dapat membuat nasabah merasa dihargai.

6) Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar

Menggunakan Bahasa Indonesia, dengan suara yang digunakan jelas dan mudah dipahami.

7) Bergairah dalam melayani dan tunjukan kemampuan

Dalam melayani nasabah, seorang *customer service* hendaknya menunjukkan pelayanan prima, seolah-olah memang sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah. Sehingga *customer service* harus memperlihatkan pelayanan yang baik dengan memahami keinginan dan kemauan nasabah.

8) Jangan memotong atau menyela pembicaraan

Jangan menyela jika nasabah sedang berbicara, hindari kata yang bersifat sindiran dan jangan berdebat dengan nasabah jika terjadi sesuatu.

9) Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan

Customer service harus mampu meyakinkan nasabah dengan produk yang ditawarkan berkualitas. Seorang *customer service* harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. *Customer service* juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikannya.

10) Jika tidak bisa menangani masalah yang ada, mintalah bantuan

Dalam melayani nasabah ada hal yang tidak bisa kita selesaikan sendiri, maka dari itu mintalah bantuan kepada yang sanggup untuk menangani nasabah tersebut.

11) Jika belum bisa melayani, beritahu kapan nasabah akan dilayani

Jika pada saat nasabah datang seorang *customer service* sedang sibuk dan tidak dapat diganggu, maka beritahu kepada nasabah kapan ia akan dilayani dengan simpatik.

B. Handling Complaint (Keluhan Nasabah)

1. Pengertian *Handling Complaint* (Keluhan Nasabah)

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

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

Complaint atau keluhan pelayanan adalah ungkapan rasa kecewa atas ketidakpuasan dari standar pelayanan yang diberikan suatu bank. Keluhan

dapat timbul akibat terjadinya perbedaan pendapat dan keinginan dari pengguna layanan (nasabah) terhadap suatu layanan yang diberikan, sehingga apa yang diberikan oleh pemberi layanan dirasa tidak sesuai dengan apa yang di inginkan bahkan nasabah merasa bahwa tidak diberikan pelayanan yang sesuai (Lupitasari, 2020).

2. Penanganan *Handling Complaint*

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

a. Empati terhadap penyampaian keluhan (*Empathy*)

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

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

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

c. Permintaan maaf (*Apology*)

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

d. Kredibilitas (*Credibility*)

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

e. Perhatian (*Attentiveness*)

Perhatian merujuk pada interaksi antara pihak pemberi layanan dengan penyampaian keluhan. Perhatian merupakan sebuah dimensi yang

kompleks karena tergantung pada kepercayaan pada orang, bukan pada prosedur. Komunikasi antara pengeluh dengan pihak pemberi layanan merupakan sebuah kontruksi kunci pada kebanyakan situasi pengelolaan keluhan. Interaksi antara organisasi/pihak pemberi layanan dengan penyampaian keluhan dapat memiliki efek positif terhadap kepuasan penanganan keluhan.

3. Proses Penanganan *Handling Complaint*

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

- a. Nasabah mengungkapkan keluhan atau aduannya bisa melewati *channel channel* yang sudah dikeluarkan oleh bank.
- b. Petugas bank membuat catatan tentang pengaduan yang disampaikan nasabah dan melakukan identifikasi apakah pengaduan tersebut masuk sebagai bentuk pengaduan (*customer complaint*) atau hanya sebuah pertanyaan (*customer query*) saja.
- c. Petugas bank yang membuat catatan pengaduan nasabah tersebut berikutnya akan menginput data nasabah beserta keluhannya dan langsung mendaftarkan pengaduan tersebut ke dalam sistem pengaduan (*Complaint Management System*) di bank tersebut yang selanjutnya akan dikirimkan ke departemen yang menjadi sebab pengaduan itu terjadi.
- d. Unit bagian yang ditunjuk untuk pengaduan nasabah disebut dengan “*Resolving Party*”. *Resolving Party* akan menerima pengaduan yang sebelumnya telah dikirim oleh petugas bank dan kemudian melakukan investigasi untuk proses penyelesaian pengaduan tersebut. Lamanya investigasi tidak bisa dipaparkan langsung kepada nasabah karena waktu

yang diperlukan tergantung dengan jenis pengaduan yang diterima dan perkiraan hari kerja dibutuhkan (*Service Level Agreement/SLA*).

- e. Bagi setiap SLA yang dijalani harus melampaui tingkatan pemberitahuan (*notification level*) terhadap setiap tingkatan manajemen unit bagian atau divisi yang berkaitan. Tujuan dari hal tersebut adalah untuk memberitahukan mengenai informasi berapa jumlah dan bagaimana status pengaduan yang di sampaikan oleh nasabah.
- f. Sesudah melakukan investigasi atau penyelidikan dan sudah menemukan jalan keluar dari permasalahan yang diadukan nasabah, maka Resolving Party akan menghubungi Logger untuk menyampaikan bahwa pengaduan dari nasabah telah selesai dilakukan investigasi dan memerintahkan Logger untuk menghubungi nasabah guna memberitahukan bahwa laporan pengaduannya telah diinvestigasi dan sudah mendapat solusi atau jalan keluar yang ditawarkan. Apabila nasabah merasa sudah puas dengan hasil investigasi yang telah di laksanakan oleh bank, lantas bank bisa langsung melakukan penutupan nomor registrasi pengaduan tersebut, namun jika dari hasil investigasi yang sudah dilakukan oleh bank nasabah merasa belum puas dengan hasilnya, maka bank akan membuka kembali nomor registrasi pengaduan tersebut dan akan melakukan investigasi ulang atas pengaduan yang disampaikan nasabah hingga nasabah merasa sudah puas dengan proses penyelesaiannya.

4. Fungsi *Handling Complaint*

Handling complaint adalah cara perusahaan menangani komplain dari pelanggan dengan cepat, tepat dan memuaskan. Perlu diketahui, *handling complaint* menjadi salah satu faktor dalam meningkatkan kepuasan *customer*. *Handling complaint* memiliki tiga fungsi (linovhr.com), yaitu :

a. Menjaga Eksistensi Perusahaan

Adanya *complaint* menandakan eksistensi perusahaan di kalangan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen peduli dengan perusahaan. Karena itulah, *complaint* tersebut harus ditangani dengan baik agar *branding* perusahaan di mata masyarakat tetap baik. Selain

itu, *handling complaint* yang baik juga bisa meningkatkan loyalitas *customer*. Ini karena pelayanan *complaint* yang baik dari perusahaan membuat *customer* yang *complaint* merasa puas dan percaya pada perusahaan.

b. Memajukan Perusahaan

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

c. Meningkatkan Kinerja Karyawan

Ketika *complaint* dari pelanggan datang, karyawan akan menilai pekerjaannya masing-masing. Karyawan melakukan penilaian pribadi apakah pekerjaan yang selama ini dilakukan sudah tepat atau terdapat kesalahan. Berdasarkan penilaian tersebut, karyawan dapat bekerja dengan lebih optimal. Kinerja karyawan pun mengalami peningkatan.

5. Manfaat *Handling Complaint*

Dengan adanya keluhan yang diajukan nasabah sangat bermanfaat bagi bank karena dapat membantu untuk mengetahui dimana kekurangan bank, sehingga diharapkan dapat memperbaiki kekurangan untuk meningkatkan mutu dan layanan.

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

- a. Perusahaan akan semakin tahu kelemahan atau kekurangan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- b. Dengan adanya *complaint*, perusahaan tahu dimana letak persisnya kualitas yang harus diperbaiki.
- c. Sebagai alat inspeksi untuk senantiasa *responsive* dan mau memperhatikan 'suara' dan 'pilihan' pelanggan.
- d. Mempermudah perusahaan mencari jalan keluar untuk meningkatkan mutu pelayanannya.

- e. Bila segera ditangani, pelanggan akan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan.
- f. Dapat mempertebal rasa percaya dan kesetiaan pelanggan kepada perusahaan.
- g. Penanganan *complaint* yang benar dan berhasil dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
- h. Penanganan *complaint* yang memuaskan, akan meningkatkan loyalitas nasabah.
- i. Setiap *complaint* akan membuat orang bekerja semakin baik.
- j. Sebagian nasabah yang komplain sebetulnya perhatian kepada perusahaan.

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

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

Dapat disimpulkan bahwa, manfaat *handling complaint* atau penanganan keluhan perlu diperhatikan oleh setiap bank. Penanganan keluhan harus dilakukan secara efektif agar memberikan peluang untuk mengubah nasabah yang awalnya tidak puas menjadi puas terhadap produk atau jasa yang ada di bank.

6. Bentuk-Bentuk *Handling Complaint*

Tabel 2.2
Bentuk *Handling Complaint*

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

Fungsi <i>Public Relation</i> Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (<i>Handling Complaint</i>) Di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin”	seperti gagal transfer dan gagal dalam penarikan uang tunai.
---	--

C. Mempertahankan Nasabah

1. Pengertian Mempertahankan Nasabah

Menurut KBBI mempertahankan merupakan sebuah upaya untuk terus mengusahakan supaya tetap dan atau tidak berubah dari keadaan semula. Dalam hal ini, mempertahankan nasabah merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh bank untuk terus menjaga keadaan nasabah agar tetap sama atau tidak berubah dari keadaan sebelumnya.

Dalam KBBI pengertian nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan Bank (dalam hal keuangan). Sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomer 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah adalah sebagai berikut (Jumratun, 2020) :

- a. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank Syariah atau unit usaha Syariah.
- b. Nasabah *funding* adalah nasabah yang menempatkan dana di Bank dalam bentuk simpanan seperti tabungan, giro dan deposito.
- c. Nasabah *lending* adalah nasabah yang meminjam dana di Bank seperti kredit.

Menurut kamus Perbankan, nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank (Pratiwi, dkk. 2022). Nasabah adalah seseorang atau badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank (Wiryaningtyas, 2019).

Menurut Kotler dalam Suwardi yang dikutip oleh Cintya Damayanti dan Wahyono, menyatakan kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan yaitu :

a. Menciptakan *Word Of Mouth*

Dalam hal ini, pelanggan akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain. Sehingga orang lain akan merasa penasaran ingin merasakan apa yang telah di katakan dari orang tersebut.

b. Menciptakan Citra Merek

Merek (brand) adalah sekumpulan gambar atau ide yang mewujudkan suatu produk, jasa, atau bisnis. Atribut-atribut seperti nama, logo, slogan dan desain dapat memberikan kontribusi pada merek. Dengan menciptakan citra merek yang kuat pada produk dapat membantu membangun loyalitas pelanggan dan mendorong pelanggan untuk merekomendasikan ke teman-teman dan keluarga. Sebuah merek yang kuat merupakan aspek yang memiliki nilai tambah produk bagi banyak pelanggan.

Kepuasan nasabah sangat penting untuk perusahaan jasa karena nasabah yang puas akan menceritakan pengalaman mereka kepada pelanggan potensial lainnya, sehingga meningkatkan reputasi penyedia. Interaksi antara harapan dan kenyataan inilah yang menimbulkan kepuasan. Sebaliknya, unsur yang mempengaruhi kepuasan adalah apa yang diharapkan diterima oleh nasabah. Oleh karena itu, pengalaman masa lalu, komentar dari anggota keluarga, dan pernyataan yang dibuat oleh pemasar dan pesaing, semuanya dapat memengaruhi harapan nasabah. Nasabah yang puas akan tetap setia untuk jangka waktu yang lebih lama tanpa mempertimbangkan harga dan akan merekomendasikan bisnis secara positif.

Agar dapat mempertahankan nasabah, terdapat beberapa hal yang dapat di lakukan oleh bank, antara lain :

a. Memberikan pelayanan yang baik

Memberikan pelayanan yang baik dan atau luar biasa kepada nasabah, merupakan kunci untuk menjaga nasabah tersebut. Memberikan pelayanan tersebut dapat berupa merespon dengan cepat keluhan nasabah, serta memberikan solusi yang terbaik untuk setiap nasabah.

b. Kualitas produk dan jasa yang baik dan memadai

Menyediakan produk dan jasa yang baik akan membuat nasabah merasa senang. Nasabah juga akan merasa puas dan percaya terhadap bank, apabila produk dan jasa yang disediakan oleh bank memenuhi harapan nasabah. Untuk itu, bank harus terus meningkatkan dan memperbarui kualitas produk dan jasa yang dimilikinya, dengan begitu nasabah tidak ada berubah.

c. Membangun komunikasi yang efektif

Komunikasi menjadi salah satu kunci utama dari lancarnya suatu hubungan. Dengan menjaga dan membangun komunikasi yang efektif antara pihak bank dan nasabah akan membuat nasabah merasa dihargai.

d. Memberikan apresiasi

Memberikan apresiasi kepada nasabah merupakan salah satu cara untuk mempertahankan nasabah. Apresiasi tersebut dapat dilakukan dengan cara sederhana mengucapkan terima kasih, hingga dapat dilakukan dengan cara memberikan penghargaan atau hadiah kecil untuk nasabah.

e. Pengelolaan masalah dengan baik

Terkadang nasabah mengalami suatu masalah atau kendala, dan hal tersebut sangat mungkin untuk terjadi. Namun, bagaimana perusahaan atau bank menangani masalah tersebut dapat berpengaruh terhadap keputusan nasabah selanjutnya. Agar nasabah tidak berubah, maka bank seharusnya dapat mengelola masalah dengan baik, cepat, dan tepat.

2. Upaya Mempertahankan Nasabah

Ada beberapa upaya *customer service* dalam mempertahankan nasabah menurut Jannah (2022) yaitu sebagai berikut :

a. Cepat Tanggap (*Responiveness*)

Kesiapan pelanggan untuk dibantu dan layanan yang diberikan dengan benar serta mendengarkan dan menyelesaikan masalah dari pelanggan adalah komponen kunci dari respon cepat.

b. Dapat Dipercaya (*Credibility*)

Harus ada tingkat akurasi yang tinggi dalam semua informasi yang diberikan, karena ini membantu menumbuhkan perusahaan dan meningkatkan perhatian nasabah dengan menanamkan lebih banyak kepercayaan.

c. Kontribusi (*Contribution*)

Memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada konsumen merupakan unsur yang paling penting dari pikiran dan jiwa seorang karyawan, karena hal ini akan memberikan evaluasi kinerja karyawan berdasarkan apakah layanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan atau tidak.

d. Kejujuran (*Honesty*)

Kejujuran dalam bisnis berbasis komunitas sangat penting, karena akan mempengaruhi jika konsumen atau calon nasabah berpikir bahwa bank cukup dapat dipercaya untuk melakukan bisnis dengan mereka.

e. Pelayanan Prima (*Service Excellent*)

Harapan pelanggan atau komunitas terpenuhi dan dilampaui ketika layanan diberikan dengan kualitas tingkat tinggi

D. Landasan Teologis

Dalam pandangan Islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan Islam adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima (Qomariyyah, 2020).

Ternyata, Islam melalui Al-Qur'an surat Al-Imran ayat 159 telah memberikan pedoman kepada mukmin (pelaku usaha) agar berlemah lembut (memuaskan) kepada objek dakwah (customer/pelanggan).

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ

وَتَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: *“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”* (QS. Ali-Imran : 159)

Ayat ini diturunkan pada waktu perang Uhud dan ditunjukkan kepada Rasulullah Saw untuk menenangkan dan menyenangkan hati beliau, dan ditunjukkan kepada kaum muslimin untuk menyadarkan mereka terhadap nikmat Allah atas mereka. Diingatkannya kepada beliau dan kepada mereka akan rahmat Allah yang terlukis di dalam akhlak beliau yang mulia dan penyayang, yang menjadi tambatan hati para pengikut beliau. Hal itu dimaksudkan untuk memfokuskan perhatian kepada rahmat yang tersimpan di dalam hati beliau sehingga bekas-bekasnya dapat mengungguli tindakan mereka terhadap beliau dan mereka dapat merasakan hakikat nikmat illahi yang berupa nabi yang penyayang ini. Kemudian diserunya mereka, dimaafkan kesalahan mereka, dan dimintakan ampunan kepada Allah bagi mereka. Diajaknya mereka bermusyawarah dalam menghadapi urusan ini, sebagaimana beliau bisa bermusyawarah dengan mereka, dengan tidak terpengaruh emosinya terhadap hasil-hasil musyawarah itu yang dapat membatalkan prinsip yang asasi dalam kehidupan islami (Quthb, 2012).

Teori untuk berlemah lembut kepada sesama dalam QS. Ali-Imran ayat 159 ini memiliki persamaan dengan teori kepuasan pelanggan (customer satisfaction). Dalam Islam, seperti yang dijelaskan oleh Abbas Asiisiy, objek dakwah adalah juga pelanggan, sehingga harus dilayani dengan sepenuh hati. Jika seorang da'i dapat sukses menarik perhatian perhatian objek dakwahnya maka objek dakwahnya tersebut akan terbiasa menerapkan nilai-nilai Islam akibat terbiasanya interaksi antara dia dan dainya. Objek dakwahnya tersebut akan menjadi dai pula yang akan menarik objek dakwahnya yang lain. Inilah model marketing yang handal, yang sudah diterapkan oleh Rosulullah. Lima dimensi pelayanan yang diterapkan oleh Rasulullah berbekal pada sifat

yaitu *Sidiq, Istiqomah, Fathonah, Amanah dan Tabligh*. Rasulullah sukses dalam berdakwah dan berdagang. Objek dakwah maupun pembelinya sama-sama merasakan kepuasan dan kebahagiaan berinteraksi dengan Rasul.

Itulah keterkaitan antara pribadi lemah lembut Rasulullah yang didasarkan dalam QS. Al-Imran ayat 159 dengan pelayanan kepuasan pelanggan. Ada sinkronisasi, sama-sama mempedulikan sesama, mengenal dengan baik pribadi atau karakteristiknya, melayani dengan hati, berempati serta mendengarkan keluh kesahnya, ini merupakan suatu seni dalam melayani pelanggan. Seni inilah yang harus diterapkan oleh bank syariah di Indonesia melalui kualitas pelayanan yang akan meningkatkan kinerja dan kredibilitas bank syariah. Dan pada akhirnya bank syariah bisa menjadi pilihan utama masyarakat khususnya masyarakat Indonesia (Sulfiantono, 2023).

Memberikan pelayanan terbaik bagi seluruh umat manusia adalah pekerjaan yang mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik hendaknya memberikan pelayanan yang berkualitas, jangan memberikan pelayanan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Sebagaimana firman Allah SWT sebagai berikut:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: “ Dan katakanlah, ‘Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.’” (QS. At-Taubah: 105).

Dalam tafsir Hasbi Ash-Shiddieqy membagi tujuan bekerja (beramal) bagi seorang muslim menjadi empat yaitu tujuan dunia, akhirat, diri sendiri dan umat. Setiap pekerjaan tersebut akan mendapat balasannya baik di dunia maupun di akhirat. Tujuan pelayanan yang paling mulia adalah ketika pelayanan tersebut berorientasi ukhrawi berbasiskan pemberdayaan umat. Selain itu, ayat diatas

menunjukkan betapa besarnya pengawasan terhadap segala pekerjaan. Ketika menjalankan fungsi pelayanan, akan selalu diawasi oleh Allah Swt dan orang-orang mukmin disekitarnya. Sehingga pekerjaan tersebut akan dimintai pertanggungjawaban oleh Allah dan orang-orang mukmin sebagai konsekuensi pengawasan tadi. Lebih jauh lagi, segala pekerjaan kita akan ditampilkan dihadapan Allah Swt, Rasulullah dan orang-orang mukmin (Syahrial, 2021).



BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dalam pengumpulan datanya lakukan secara langsung dari lokasi penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Dalam penelitian kualitatif manusia adalah sebagai sumber data utama dan hasil penelitiannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya (alamiah). Hal ini sesuai dengan pendapat Denzin dan Lincoln yang mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada (Moleong, 2005: 5). Creswell (2009: 4) menyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial. Pemilihan jenis ini berdasarkan pada pertimbangan guna menjawab masalah-masalah tujuan dari penelitian yakni untuk mengetahui dan mendeskripsikan serta mengetahui peran *customer service* dalam *handling complaint* guna mempertahankan nasabah.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai dari 29 Agustus-November 2023, dengan lokasi penelitian ini di BSI KCP Purwokerto Karangobar. Dengan pertimbangan bahwa ditempat tersebut memungkinkan penulis untuk melakukan riset sesuai dengan tema dan persoalan yang diambil.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti dan menjadi pusat perhatian serta sarana penelitian (Arikunto, 2010: 122). Subjek penelitian adalah sumber utama data penelitian, yaitu memiliki variabel-variabel yang teliti (Azwar, 1998:34). Dalam peneliti ini subjek yang diteliti yaitu *customer service* BSI KCP Purwokerto Karangobar. Peneliti mengambil informan 2 *customer service* dan 5 Nasabah *complaint*.

Adapun objek penelitian adalah apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian atau sering juga disebut sebagai variabel (Azwar, 1998: 96). Objek penelitian dalam penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2015: 229) yaitu situasi sosial, yang terdiri dari tiga komponen yaitu place (tempat), actor (pelaku), dan activities (aktivitas). Untuk itu, yang penulis jadikan sebagai objek dalam penelitian ini adalah peran *customer service* dalam *handling complaint* guna mempertahankan nasabah.

D. Sumber Data

Data adalah keterangan-keterangan tentang suatu hal, dapat berupa sesuatu yang diketahui atau tanggapan. Atau suatu fakta yang digambarkan lewat angka, simbol, kode, dan lainnya (Sugiyono, 2016, p. 225).

Menurut Moleong (2005 : 157) sumber data penelitian kualitatif adalah tampilan yang berupa kata-kata lisan atau tertulis yang dicermati oleh peneliti, dan benda-benda yang diamati sampai detailnya agar dapat ditangkap makna yang tersirat dalam dokumen atau bendanya. Sumber data penelitian kualitatif secara garis besar dapat dibedakan menjadi dua:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti atau lembaga tertentu langsung dari sumbernya, dicatat dan diamati untuk pertama kalinya dan hasilnya digunakan langsung oleh peneliti atau lembaga itu sendiri untuk memecahkan persoalan yang akan dicari jawabannya. Data ini sering disebut data asli, bisa berwujud hasil wawancara, pengisian kuesioner, atau bukti transaksi seperti tanda bukti pembelian barang dan karcis parkir (Agung, 2012, p. 60). Data primer merupakan data yang diperlukan dalam penelitian ini yang bersumber dari jawaban lisan melalui wawancara. Sumber data ini yang pertama adalah *customer service* BSI KCP Purwokerto Karangobar, dan sumber data yang diperoleh dari gambaran tentang kondisi langsung berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini tempat yang digunakan ialah BSI KCP Purwokerto Karangobar.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang lain atau lembaga tertentu. Atau data primer yang telah diolah lebih lanjut menjadi bentuk-bentuk seperti tabel, grafik diagram, gambar dan yang lainnya sehingga lebih informatif oleh pihak lain (Agung, 2012, p. 60). Proses pengumpulan data sekunder berasal dari literatur, baik dari tulisan ataupun referensi yang relevan berupa buku, ataupun jurnal yang berkaitan dengan tema penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Macam-macam teknik pengumpulan data:

1. Observasi (Pengamatan)

Nasution (1988) menyatakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu Pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil (proton dan elektron) maupun yang sangat jauh (benda ruang angkasa) dapat diobservasi dengan jelas (Sugiyono, 2016, pp. 224-226). Teknik pelaksanaan observasi dapat dilaksanakan secara langsung yaitu peneliti atau pengamat berada secara langsung bersama obyek yang diteliti, dan tidak langsung yakni pengamatan yang dilakukan tidak pada saat berlangsungnya suatu peristiwa yang diteliti (Tanzeh, 2011, p. 84). Penulis datang ke BSI KCP Purwokerto Karangobar untuk mengamati peran *customer service* dalam *handling complaint* guna mempertahankan nasabah.

2. Wawancara Mendalam

Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik

pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi (Sugiyono, 2016, p. 231). Wawancara atau *interview* untuk penelitian berbeda dengan percakapan sehari-hari. Wawancara biasanya bermaksud untuk memperoleh keterangan, pendirian, pendapat secara lisan dari seseorang yang biasanya disebut responden dengan berbicara langsung dengan orang tersebut. Dengan demikian wawancara beda dengan ngobrol.

Wawancara atau *interview* dapat diartikan sebagai cara yang dipergunakan untuk mendapatkan informasi dari responden secara bertanya langsung bertatap muka. Namun dengan perkembangan telekomunikasi misalnya kita dapat melakukan teknik wawancara dengan telepon maupun internet. Wawancara disebut juga proses komunikasi dan interaksi oleh karenanya antar responden dan pewawancara mensyaratkan adanya penggunaan simbol-simbol tertentu (misal bahasa) yang saling dapat dimengerti kedua belah pihak sehingga memungkinkan terjadinya aktivitas wawancara. Sedangkan interaksi sosial sangat diperhatikan karena ini terkait dengan kualitas perolehan data. Selain itu, situasi saat wawancara dan topik juga mempengaruhi kualitas data. (Mamik, 2015, pp. 108-109). Dalam penelitian ini teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara mendalam dengan menggali data kepada informan secara detail dan menyeluruh sesuai dengan fokus sampai pada titik temu inti informasi yang ingin dicapai. Wawancara mendalam disebut juga wawancara tidak terstruktur atau wawancara terbuka (*opened interview*) sebab sifatnya yang ingin memperoleh informasi yang mendalam sehingga wawancara lebih bersifat seperti obrolan biasa.

Metode wawancara mendalam ini akan digunakan untuk mengetahui lebih dalam dan jelas mengenai peran *customer service* dalam *handling complaint* guna mempertahankan nasabah.

3. Dokumentasi

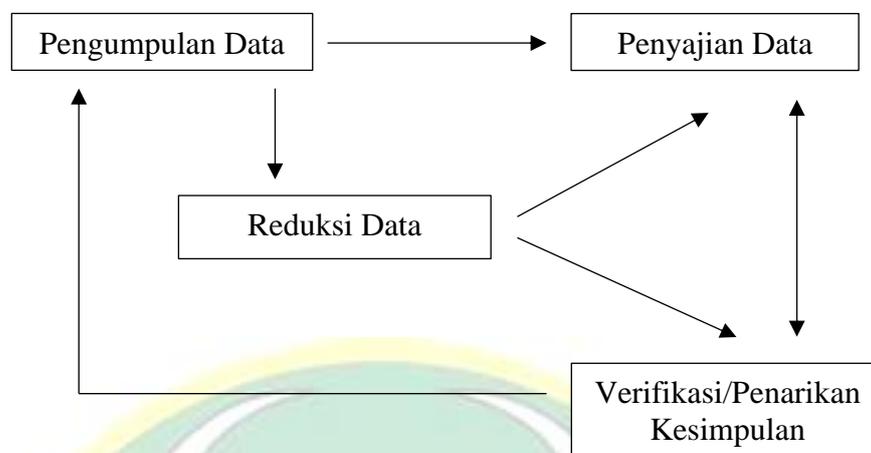
Dokumentasi adalah teknik pengambilan dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2017: 476). Metode ini penulis akan gunakan untuk memperoleh data tertulis yang berkaitan dengan kajian penelitian ini. Dalam melakukan pengambilan data, penulis tidak hanya menggunakan metode observasi dan wawancara tetapi juga menggunakan metode dokumentasi seperti profil BSI KCP Purwokerto Karangobar, foto atau kegiatan interaksi *customer service* dan lain sebagainya yang berkenaan dengan subjek dan objek penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih nama yang penting, dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Menurut Miles and Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh (Sugiyono, 2016, p. 244). Analisis merupakan proses pemecahan data menjadi komponen-komponen yang lebih kecil berdasarkan elemen dan struktur tertentu. Menurut Moleong, analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensikan, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Adapun tujuan analisis data kualitatif adalah mencari makna dibalik data yang melalui pengakuan subyek pelakunya. Peneliti dihadapkan kepada berbagai objek penelitian yang semuanya menghasilkan data yang membutuhkan analisis. Data yang didapat dari obyek penelitian memiliki kaitan yang masih belum jelas. Oleh karenanya, analisis diperlukan untuk mengungkap kaitan tersebut secara jelas sehingga menjadi pemahaman umum.

Bagan Metode Analisis Data



Sumber : Miles and Huberman, 1984

Adapun langkah-langkah yang digunakan dalam menganalisis data dengan model Miles dan Huberman yang dijelaskan oleh Sugiyono yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaiberikut:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu tahapan yang sangat penting pada suatu penelitian. Teknik pengumpulan data yang benar itu memiliki kredibilitas yang cukup tinggi, begitupun sebaliknya. Dalam hal ini peneliti harus mengumpulkan data penelitian yang berupa hasil wawancara, observasi serta dokumentasi di lapangan secara obyektif (Rahardjo, 2011). Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan terhadap *customer service* BSI KCP Purwokerto Karangobar dan data- data yang berkaitan dengan penelitian.

2. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari dengan tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Reduksi data bisa dilakukan dengan jalan melakukan abstraksi. Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman yang inti, proses dan pernyataan- pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada dalam data penelitian. Dengan kata lain proses reduksi data ini

dilakukan oleh peneliti secara terus-menerus saat melakukan penelitian untuk menghasilkan catatan-catatan inti dari data yang diperoleh dari hasil penggalian data. Dengan demikian, tujuan dari reduksi data ini adalah untuk menyederhanakan data yang diperoleh selama penggalian data di lapangan. Prosesnya melalui penelitian di lapangan dengan perolehan sumber data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mendapatkan informasi mengenai peran *customer service* dalam *handling complaint*.

Dari wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan, mengamati obyek dan mendokumentasikan data yang diperlukan. Dari informasi yang didapat untuk kemudian direduksi menjadi data yang sesuai dan dibutuhkan untuk keberlangsungan proses penelitian.

3. Penyajian Data

Menurut Miles dan Huberman bahwa Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Langkah ini dilakukan dengan menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Hal ini dilakukan dengan alasan data- data yang diperoleh selama proses penelitian kualitatif biasanya berbentuk naratif, sehingga memerlukan penyederhanaan tanpa mengurangi isinya. Penyajian data dilakukan untuk dapat melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari gambaran keseluruhan. Pada tahap ini peneliti berupaya mengklasifikasikan. Langkah kedua dalam analisis data ini, penyusun mendeskripsikan tentang gambaran tentang bagaimana peran *customer service* dalam *handling complaint* guna mempertahankan nasabah pada BSI KCP Purwokerto Karangobar.

4. Kesimpulan atau Verifikasi

Kesimpulan atau verifikasi adalah tahap akhir dalam proses analisa data. Pada bagian ini peneliti mengutarakan kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan.

Penarikan kesimpulan bisa dilakukan dengan jalan membandingkan kesesuaian pernyataan dari subjek penelitian dengan makna yang terkandung dengan konsep-konsep dasar dalam penelitian tersebut (Siyoto & Sodik, 2015, pp. 120-124).

G. Uji Keabsahan Data

Dalam teknik pengumpulan data pada penelitian ini, teknik uji keabsahan yang digunakan adalah triangulasi. Yakni pengecekan dengan cara memeriksa ulang data. Pemeriksaan ulang dapat dilakukan sebelum dan atau sesudah data dianalisis. Pemeriksaan dengan cara triangulasi dilakukan untuk meningkatkan derajat kepercayaan dan akurasi data. Triangulasi dilakukan dengan tiga strategi yaitu triangulasi sumber, triangulasi metode, dan triangulasi waktu. Melalui triangulasi sumber, peneliti mencari informasi lain tentang topik yang dikajinya dari sumber atau partisipan lain. Pada prinsipnya, semakin banyak sumber maka akan semakin baik hasilnya.

Triangulasi metode merupakan jenis triangulasi dengan memadukan atau menggunakan lebih dari satu metode dalam menganalisis data penelitian. Pada prinsipnya triangulasi metode mengharuskan digunakannya lebih dari satu metode untuk melakukan pemeriksaan ulang. Terakhir, triangulasi yang dapat digunakan dalam pemeriksaan data adalah triangulasi waktu. Triangulasi ini melakukan pengecekan pada waktu atau kesempatan lain yang berbeda (Helaluddin, 2019).

Pada penelitian ini triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber karena dilihat dari data yang akan diperoleh dihasilkan dari *customer service* BSI KCP Purwokerto Karangobar. Dalam penelitian ini hasil wawancara yang dilakukan dengan objek penelitian yaitu *customer service* BSI KCP Purwokerto Karangobar.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum tentang Obyek Penelitian

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia kantor Cabang

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Karangobar Purwokerto awalnya merupakan sebuah Unit Usaha Syariah dari PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Tbk atau BRIS. BRIS sendiri muncul pada tanggal 19 Desember 2007 awal pengambil alihan BRI terhadap Bank Jasa Arta. Setelah itu, BRI Syariah aktif pada 17 November 2008 berdasarkan syariat Islam. BRI Syariah fokus untuk menangani banyak segmentasi masyarakat yang melaju pesat melalui penawaran produk kepada konsumennya. Di tahun 2018, BRI Syariah melaksanakan IPO pada Bursa Efek Indonesia serta dinobatkan sebagai anak perusahaan BUMN pertama dengan layanan syariah yang melaksanakan IPO.

Tanggal 1 Februari 2021 atau bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir tahun 1442 menjadi sejarah merger atau penggabungan ketiga bank syariah yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah menjadi satu dengan nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk atau disingkat dengan BSI. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Penggabungan ini menyatukan kelebihan tiga bank syariah guna membagikan pelayanan yang lebih unggul, jangkauan yang lebih luas dan kapasitas modal yang lebih prima berkat sinergi dari ke tiga bank induk yaitu BRI, Mandiri dan BNI serta didukung Kementerian BUMN mendorong perbankan syariah Indonesia mampu bersaing di tingkat global.

Pemersatuan tiga bank syariah BUMN ini diresmikan langsung oleh Presiden RI Joko Widodo hal itu juga mempertegas komitmen pemerintah untuk mengembangkan pelayanan dengan prinsip syariah yang dapat bertahan di situasi perekonomian Indonesia yang labil menjadi sangat penting. Komitmen pemerintah guna menghidupkan kembali ekonomi Indonesia dengan BSI yang diharapkan dapat menyuntikkan kekuatan baru bagi

perkembangan perekonomian negara. BSI merupakan gambaran dari kekuatan negara Syariah di Indonesia yang maju, universal yang tentunya mendatangkan kebaikan bagi masyarakat, Setelah penggabungan ini, Bank Syariah Indonesia akan menjadi bank syariah terbesar di Indonesia dengan total aset yang dimiliki sebesar Rp. 239,56 triliun serta memiliki lebih dari 1.300 cabang di seluruh Indonesia.

Perkembangan ekonomi di Indonesia diramalkan nantinya akan berkembang cepat yang didukung pemerintah terhadap sektor perbankan. Dengan adanya Bank Syariah Indonesia digadangkan mampu mengakselerasi laju perekonomian dan menjadi dukungan iklim usaha dan industri yang sesuai dengan sistem Syariah saat ini. Keberadaan BSI juga menjadi cermin wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil 'Aalamiin).

Bank Syariah Indonesia KCP Karangobar Purwokerto merupakan Bank Umum Syariah yang beralamat di Jl. Karangobar, RT 03/RW 08, Glempang, Sokanegara, Kec. Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53115. Mulai beroperasi pada tanggal 1 Februari 2021 dengan nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Selain fasilitas layanan jasa, terdapat pula fasilitas kantor yang memadai seperti: tempat parkir, ruang tunggu, toilet serta mushola yang dapat digunakan oleh nasabah.

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Purwokerto Karangobar

a. Visi

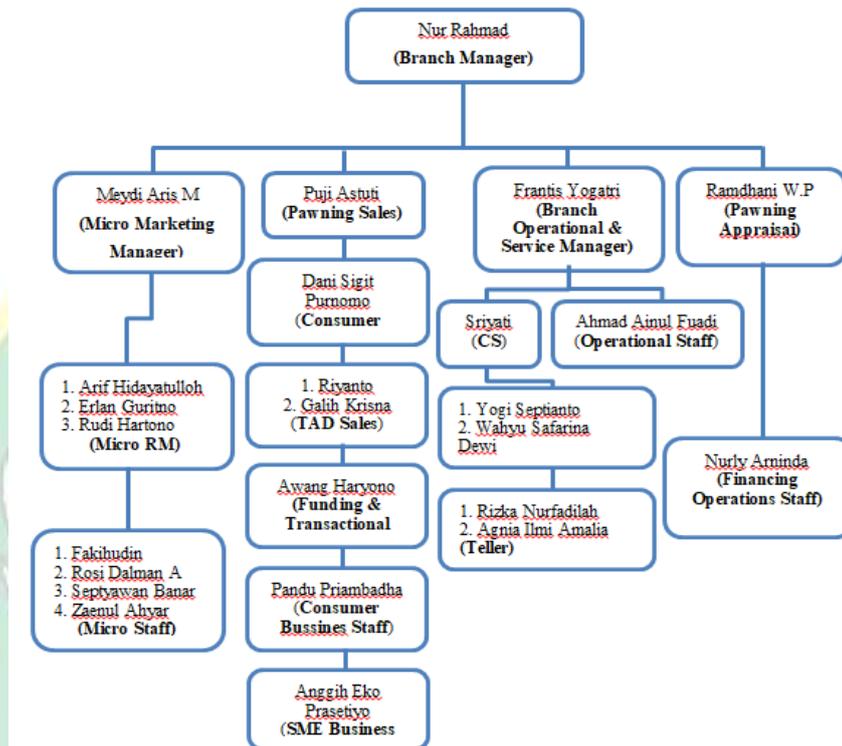
Top 10 Global Islamic Bank

b. Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi pemegang saham
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Purwokerto Karangkobar

Gambar 4.1
Struktur Organisasi BSI KCP Purwokerto Karangkobar



4. Produk-produk di Bank Syariah Indonesia KCP Purwokerto Karangkobar

a. Pendanaan dan Investasi

- 1) BSI Tabungan Easy Mudharabah
- 2) BSI Tabungan Easy Wadi'ah
- 3) BSI TabunganKu
- 4) BSI Tabungan Simpanan Pelajar (SIMPEL)
- 5) BSI Tabungan Haji Indonesia dan Haji Muda Indonesia
- 6) BSI Tabungan Valas
- 7) BSI Tabungan Bisnis
- 8) BSI Tabungan Pensiun

b. Pembiayaan

- 1) BSI KUR Kecil
- 2) BSI KUR Mikro
- 3) BSI KUR Makro
- 4) BSI Griya
- 5) BSI Mitra Guna Berkah
- 6) BSI OTO
- 7) BSI KPR Sejahtera
- 8) BSI Pensiun Berkah
- 9) Bilateral Financing
- 10) BSI Cash Collateral
- 11) BSI Distributor Financing
- 12) BSI Griya Hasanah
- 13) BSI Griya Maburur
- 14) BSI Griya Simuda
- 15) BSI Mitra Beragun Emas
- 16) BSI Multiguna Hasanah
- 17) BSI Umrah
- 18) Multiguna Online
- 19) BSI Gadai Emas
- 20) BSI Cicil Emas

c. Jasa

- 1) Buyer Financing
- 2) Supplier Financing
- 3) Bank Garansi
- 4) LC Issuance
- 5) Penyelesaian Wasel Ekspor
- 6) Pembiayaan Investasi
- 7) Kustodian
- 8) Wali Amanat

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Peran *Customer Service* Dalam *Handling Complaint* Di BSI KCP Purwokerto Karangobar

Menurut Mirwati (2019) *Customer service* adalah seorang komunikator dengan cara memberikan segala informasi dan kemudahan kepada nasabah dan juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi antara kepentingan bank dengan kepentingan nasabah. *Customer service* memegang peran sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang *customer service* memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. Peranan *customer service* juga merupakan salah satu sumber daya manusia yang diperlukan oleh suatu perusahaan. Dalam melakukan pelayanan peranan dari *customer service* ini berhubungan langsung dengan pilihan konsumen, maka diperlukan *customer service* yang handal.

Seorang *customer service* itu harus mampu menyelesaikan permasalahan dan keluhan nasabah, serta mampu menjelaskan beragam produk dan informasi bank dengan jelas. Cara *customer service* dalam melayani nasabah mencerminkan bagaimana sesungguhnya sikap bank tersebut dalam memberikan layanan kepada nasabah. Hal tersebut bisa dilihat dari segi pelayanan *customer service*, pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Seorang *customer service* itu harus bisa melayani nasabah dengan baik, serta mampu menjelaskan beragam produk dan informasi bank dengan jelas.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Mas Alif selaku *customer service* BSI KCP Purwokerto Karangobar, menjelaskan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah itu harus sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) BSI KCP Purwokerto Karangobar, ketika ada nasabah datang *customer service* kemudian mengucapkan salam, mempersilahkan nasabah untuk duduk agar nasabah merasa nyaman saat melakukan transaksi, menanyakan keperluan nasabah, serta melayani

nasabah dengan semaksimal mungkin agar nasabah merasa puas dan tidak kecewa dengan pelayan yang diberikan. Karena pelayanan yang baik dari *customer service* akan memberikan dampak positif bagi BSI KCP Purwokerto Karangobar dan membuat nasabah merasa puas dan bertahan di BSI KCP Purwokerto Karangobar. Sebagai seorang *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus dijalankan. *Customer service* harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah.

Penelitian dilakukan mulai tanggal 29 Agustus 2023 (observasi pendahuluan), dan penelitian kembali pada tanggal 12 September 2023 untuk menanyakan kembali data yang masih belum turun, selanjutnya penelitian kembali tanggal 5 Oktober 2023 untuk menanyakan kembali data yang belum turun. Setelah melakukan seminar proposal penelitian kembali pada tanggal 19 Oktober 2023 untuk mewawancarai *customer service* 1 dan selalu memfollow up data yang masih belum turun, dan penelitian kembali tanggal 27 Oktober 2023 untuk mewawancarai *customer service* 2, dan pada tanggal 2-3 mewawancarai nasabah. Selanjutnya pada tanggal 10 November memfollow up kembali data yang belum turun.

Menurut hasil wawancara, peran *customer service* sebagai penanganan masalah/handling *complain* di BSI KCP Purwokerto Karangobar yaitu penyalur informasi masalah dan pelayanan solusi sebagai berikut:

a. Penyalur Informasi Masalah

Yaitu *customer service* BSI KCP Purwokerto Karangobar menerima keluhan dari nasabah, kemudian mencatat/mengadministrasikan, meneruskan, dan memonitor ke-unit kerja terkait, serta menginformasikan penyelesaian keluhan ke nasabah. Selain itu juga bisa langsung ke bsi mobile dan juga bisa ke call center 14040 jadi nasabah bisa tidak perlu datang ke BSI KCP Purwokerto Karangobar tetapi waktu untuk penyelesaian 1-14 hari atau 2 minggu. Untuk penanganan sendiri tetap di tangani langsung oleh *customer service* walaupun tidak datang langsung ke BSI KCP Purwokerto Karangobar.

b. Pelayanan Solusi di BSI KCP Purwokerto Karangobar

- 1) Menggali kebutuhan nasabah atau calon nasabah
- 2) Memberikan informasi tentang solusi atau layanan kebutuhan nasabah atau calon nasabah melalui pemberian informasi yang jelas dan tepat sesuai kebutuhan nasabah, pemberian solusi produk atau layanan bank yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- 3) Meneruskan kebutuhan kredit atau investasi kepada unit terkait dengan memastikan proses layanan nasabah berjalan baik
- 4) Memproses layanan bisnis non kredit, baik secara langsung maupun melalui unit lainnya
- 5) Memproses permintaan produk atau layanan sesuai dengan kebutuhan nasabah, sesuai dengan *service level* yang ada atau janji kepada nasabah.
- 6) Meneruskan dan memastikan proses permintaan produk atau layanan nasabah ke unit terkait sesuai dengan *service level* yang ada atau janji kepada nasabah.
- 7) Melayani permintaan atau keluhan nasabah dan aktif menginformasikan nasabah atau unit lain mengenai update status atau solusi.
- 8) Mencarikan alternatif solusi atau melakukan eskalasi atas masalah yang belum bisa diselesaikan serta memastikan bahwa masalah tersebut ditindaklanjuti sampai tuntas.
- 9) Membuat referensi dan konfirmasi saldo berdasarkan permohonan dari nasabah.

Tetapi ada beberapa masalah yang tidak bisa *customer service* memberikan solusi secara langsung atau hanya sebagai penyalur informasi masalah karena permasalahan tersebut diluar kapasitas menjadi *customer service*, seperti penipuan (nasabah transfer dari BSI ke Bank lain), nasabah gagal transfer, nasabah setor tunai tetapi uang tidak masuk saldo rekening, nasabah melakukan penarikan uang tetapi uang tidak keluar dan saldo terpotong. Seperti permasalahan diatas yang bisa memberikan solusi dan menyelesaikan permasalahan tersebut yaitu dari sistemnya BSI atau dari

kantor pusat BSI. Seperti yang diucapkan oleh Mas Alif selaku *customer service* BSI KCP Purwokerto Karangobar beliau mengatakan “*sebenarnya kita hanya sebagai penyalur aja sih mba, jadikan di cs kita yang pertama mendengarkan keluhan nasabah diluar dari mendengarkan keluhan nasabah kita juga harus memberikan solusi. Kalau memang bisa langsung dikasih jawaban ya kita kasih solusi. Cuma ada beberapa yang harus diselesaikan dari bank ke bank jadi kaya misalnya ada yang gagal transfer cs hanya sebagai penyalur saja dan nanti yang tetap menyelesaikan dari sistem BSI dari kantor pusat BSI kalau kita mengenal itu CHSM (complaint handling sistem manajemen).*”

2. Handling Complaint Di BSI KCP Purwokerto Karangobar

a. Acuan Customer Service Dalam Handling Complaint Di BSI KCP Purwokerto Karangobar

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia (PBI) dalam jurnal Lupitasari (2020) No.10/10/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 tentang “Penyelesaian Pengaduan Nasabah” setiap *complaint* (pengaduan) yang disampaikan oleh nasabah harus dilakukan tindak lanjut untuk di carikan solusi atau jalan keluar yang terbaik dari permasalahannya.

Menurut hasil wawancara cara penanganan *handling complaint* di BSI KCP Purwokerto Karangobar memegang 5 hal yang disingkat dengan DETIK yaitu Dengarkan, Empati, Tenangkan diri, Identifikasi, Komitmen.

1) Dengarkan

Customer service BSI KCP Purwokerto Karangobar mendengarkan secara seksama keluhan yang diajukan oleh nasabah tersebut agar memahami secara detail persoalan atau permasalahan yang sedang dihadapi oleh nasabah tersebut. Mendengarkan terlebih dahulu apa saja keluhan-keluhanyang sedang dihadapi oleh nasabah. Jangan memotong pembicaraan nasabah biarkan nasabah mengutarakan apa yang sedang menjadi permasalahannya.

2) Empati

Empati merupakan suatu hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan, karena dengan memiliki rasa empati yang tinggi dapat merasakan apa yang dirasakan oleh nasabah. Empati dapat ditunjukkan dengan menyediakan lebih banyak waktu untuk mendengarkan keluhannya. Memberikan perhatian dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah. *Customer service* BSI KCP Purwokerto Karangobar akan menunjukkan rasa empati dengan mendengarkan seluruh komplain nasabah dan memvalidasi perasaan yang sedang dirasakan / ikut merasakan apa yang dirasakan oleh nasabah. Dalam pandangan nasabah, sikap *customer service* yang memberikan perhatian dengan menjalin hubungan secara interaktif (terus menerus) kepada nasabah membuat nasabah merasa lebih dihargai dan merasakan adanya kedekatan antara nasabah dengan *customer service*.

3) Tenangkan Diri

Tenangkan diri yang dimaksud dalam menangani nasabah yaitu menenangkan nasabah perihal masalah yang sedang dihadapi. Contohnya *customer service* bisa menenangkan nasabah dengan berbicara yang baik apabila *customer service* bisa memberikan solusi terhadap masalah yang sedang dihadapinya. Apabila *customer service* tidak bisa memberikan solusi maka *customer service* akan membantu menjadi penyalur informasi masalah keatasan/pihak pusat BSI.

4) Identifikasi

Yaitu mengidentifikasi terlebih dahulu karena belum mengetahui kesalahannya dari mana. Dengan cara *customer service* BSI KCP Purwokerto Karangobar mencari tahu dan membicarakan kepada atasan, permasalahan tersebut itu dari pihak sistemnya atau kesalahan dari nasabah itu sendiri.

5) Komitmen

Komitmen yang dimaksud yaitu ketika *customer service* sudah mencari tahu dan sudah membicarakan dengan atasan/pusat BSI tentang permasalahan tersebut *customer service* bisa berbicara lagi dengan nasabah, jika memang benar permasalahan dari sistem BSI maka *customer service* akan membantu untuk pengaduan pada sistem BSI dan meminta nasabah untuk mengisi form formulir terlebih dahulu. Seperti halnya yang diucapkan oleh mas Alif selaku *customer service* BSI KCP Purwokerto Karangobar yaitu “ketika saya sudah mengidentifikasi dengan bertemu atasan, saya kembali lagi menemui nasabah dan saya memberi tahu dari awal sampai akhir memang betul kesalahan tersebut dari sistem kita, kemudian saya membantu untuk pengaduan ke sistem dan saya meminta nasabah untuk mengisi formulir seperti itu mba”.

b. Bentuk dan Penyelesaian *Complaint* Di BSI KCP Purwokerto Karangobar

Untuk bentuk dan penyelesaian *complaint* sendiri yang ada di BSI KCP Purwokerto Karangobar yaitu :

Tabel 4.1

**Bentuk dan Penyelesaian *Complaint*
Di BSI KCP Purwokerto Karangobar**

No	Bentuk Complaint	Penyelesaian
1.	ATM Tertelan	<p>a. <i>Customer service</i> menyambut nasabah yang datang dengan mengucapkan salam dan tersenyum.</p> <p>b. Setelah mempersilahkan nasabah duduk, selanjutnya <i>customer service</i> mendengarkan keluhan</p>

		<p>yang nasabah ungkapkan dengan penuh perhatian.</p> <p>c. Selama nasabah mengungkapkan keluhannya, ucapkan maaf sebagai tanda empati.</p> <p>d. Setelah nasabah selesai mengungkapkan masalahnya, maka <i>customer service</i> mengkonfirmasi masalah dan menggali kronologis kejadian kepada nasabah. Meminta informasi kepada nasabah secara detail antara lain: Lokasi mesin atm dan keterangan yang tertera pada layar mesin atm.</p> <p>e. Selanjutnya adalah meminta dokumen nasabah dan bukti pendukung seperti: Identitas nasabah, kartu atm/dan buku tabungan, bukti transaksi.</p> <p>f. Setelah meminta identitas nasabah, maka <i>customer service</i> melakukan pengecekan dana mutasi nasabah dalam sistem cek apakah ada penarikan sejumlah dana yang disampaikan nasabah, atau ada auto <i>reversal</i> (pengembalian otomatis) atas transaksi tersebut.</p> <p>g. Lalu, <i>customer service</i> mengecek dalam sistem cek apakah ada</p>
--	--	---

		<p>gangguan pada saat nasabah melakukan transaksi penarikan di mesin atm.</p> <p>h. Selanjutnya semua informasi yang disampaikan nasabah dirangkum oleh <i>customer service</i>.</p> <p>i. Setelah <i>customer service</i> mengetahui penyebab permasalahan yang sebenarnya, maka informasi penyelesaian kepada nasabah. Informasi yang dapat disampaikan ke nasabah antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menyampaikan bahwa <i>customer service</i> akan berkoordinasi dengan kantor cabang tempat nasabah melakukan transaksi. • Penyelesaian pengaduan nasabah mengenai masalah kegagalan sistem, maksimal adalah 14 hari kerja sejak nasabah mengadukan masalahnya. Kerugian ditanggung bank. <p>j. Setelah itu, nasabah mengisi formulir pengaduan nasabah,</p>
--	--	---

		sedangkan <i>customer service</i> menginput masalah tersebut ke dalam <i>complaint managemen system</i> . <i>Customer service</i> melakukan standar mengakhiri pelayanan dengan mengucapkan maaf dan terimakasih.
2.	Penarikan Uang Di Dalam Mesin ATM Saldo Berkurang Tetapi Uang Tidak Keluar	<p>a. <i>Customer service</i> menyambut nasabah yang datang dengan mengucapkan salam dan tersenyum.</p> <p>b. Setelah mempersilahkan nasabah duduk, selanjutnya <i>customer service</i> mendengarkan keluhan yang nasabah ungkapkan dengan penuh perhatian.</p> <p>c. Selama nasabah mengungkapkan keluhannya, ucapkan maaf sebagai tanda empati.</p> <p>d. Setelah nasabah selesai mengungkapkan masalahnya, maka <i>customer service</i> mengkonfirmasi masalah dan menggali kronologis kejadian kepada nasabah. Meminta informasi kepada nasabah secara detail antara lain: Lokasi mesin atm dan keterangan yang tertera pada layar mesin atm.</p>

		<p>e. Selanjutnya adalah meminta dokumen nasabah dan bukti pendukung seperti: Identitas nasabah, kartu atm/dan buku tabungan, bukti transaksi.</p> <p>f. Setelah meminta identitas nasabah, maka <i>customer service</i> melakukan pengecekan dana mutasi nasabah dalam sistem cek apakah ada penarikan sejumlah dana yang disampaikan nasabah, atau ada <i>auto reversal</i> (pengembalian otomatis) atas transaksi tersebut.</p> <p>g. Lalu, <i>customer service</i> mengecek dalam sistem cek apakah ada gangguan pada saat nasabah melakukan transaksi penarikan di mesin atm.</p> <p>h. Selanjutnya semua informasi yang disampaikan nasabah dirangkum oleh <i>customer service</i>.</p> <p>i. Setelah <i>customer service</i> mengetahui penyebab permasalahan yang sebenarnya, maka informasi penyelesaian kepada nasabah. Informasi yang dapat disampaikan ke nasabah antara lain:</p>
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Menyampaikan bahwa <i>customer service</i> akan berkoordinasi dengan kantor cabang tempat nasabah melakukan transaksi. • Penyelesaian pengaduan nasabah mengenai masalah kegagalan sistem, maksimal adalah 14 hari kerja sejak nasabah mengadukan masalahnya. <p>j. Setelah itu, nasabah mengisi formulir pengaduan nasabah, sedangkan <i>customer service</i> menginput masalah tersebut ke dalam <i>complaint managemen system</i>. <i>Customer service</i> melakukan standar mengakhiri pelayanan dengan mengucapkan maaf dan terimakasih.</p>
3.	Pembelian Pulsa di BSI Mobile Tetapi Pulsa Tidak Masuk	Biasanya nasabah akan langsung mengajukan pengaduan melalui BSI Mobile yaitu dengan cara : <ol style="list-style-type: none"> a. Membuka aplikasi BSI Mobile b. Klik icon care dibagian kiri bawah layar aplikasi BSI Mobile c. Silahkan masukan kata sandi atau sidik jari

		<p>d. Pada menu customer care pilih transaksi</p> <p>e. Pilih rekening. Jika memiliki lebih dari satu rekening yang terdaftar di BSI, pilih rekening yang digunakan untuk pembelian pulsa. Jika hanya memiliki satu rekening maka hanya mnegklik rekening tersebut</p> <p>f. Masukan pin BSI Mobile lalu klik selanjutnya</p> <p>g. Pilih mutasi transaksi. Cari mutase yang ingin di sanggah, pilih mutase yang pembelian pulsa gagal saldo terpotong</p> <p>h. Isi form masalah transaksi. Pada menu alasan gagal transaksi silahkan pilih payment gagal lalu upload bukti transaksi lalu klik kirim</p> <p>i. Pengaduan berhasil dikirim. Akan di proses oleh pihak BSI dalam jangka waktu 5 hari kerja dan diperpanjang maksimal 14 hari kerja</p>
4.	Setor Tunai Tetapi Uang Tidak Masuk Ke ATM	<p>Biasanya nasabah akan langsung mengajukan pengaduan melalui BSI Mobile yaitu dengan cara :</p> <p>a. Membuka aplikasi BSI Mobile</p> <p>b. Klik icon care dibagian kiri bawah layar aplikasi BSI Mobile</p>

		<p>c. Silahkan masukan kata sandi atau sidik jari</p> <p>d. Pada menu customer care pilih transaksi</p> <p>e. Kemudian klik mutasi atau transaksi yang bermasalah</p> <p>f. Lalu isi form masalah transaksi dan sertakan bukti foto transaksi/struk lalu klik kirim</p> <p>g. Lalu pengaduan sudah terdaftar dan akan di proses dalam jangka waktu 5 hari kerja dan dapat diperpanjang maksimal 14 hari kerja.</p>
--	--	--

3. Analisis Peran *Customer Service* Dalam *Handling Complaint* Untuk Mempertahankan Nasabah

Menurut KBBI mempertahankan merupakan sebuah upaya untuk terus mengusahakan supaya tetap dan atau tidak berubah dari keadaan semula. Dalam hal ini, mempertahankan nasabah merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh bank untuk terus menjaga keadaan nasabah agar tetap sama atau tidak berubah dari keadaan sebelumnya.

Menurut hasil wawancara cara *customer service* untuk mempertahankan nasabah, *customer service* harus bekerja dengan baik seperti melakukan pelayanan yang ramah terhadap nasabah, melakukan pendekatan pada nasabah, benar-benar mencari solusi dan alternatif untuk menyelesaikan nasabah-nasabah yang complaint tentang permasalahan yang terjadi pada sistem supaya nasabah merasa nyaman dan puas dalam pekerjaan *customer service*. Sehingga dapat mempertahankan nasabah baik itu nasabah baru maupun lama. Karena menurut *customer service* setiap permasalahan

yang terjadi baik pada sistem maupun pelayanan pasti ada solusinya, tergantung bagaimana effort dari *customer service*.

Selain untuk membina atau melayani nasabah baru seorang *customer service* juga mempunyai tugas untuk mempertahankan nasabah lama karena seorang nasabah sangatlah penting untuk menumbuhkan citra baik pada BSI KCP Purwokerto Karangobar. Mempertahankan nasabah lama untuk tetap setia menjadi nasabah merupakan hal yang harus dilakukan oleh setiap *customer service*, karena *customer service* merupakan pegawai Bank yang berinteraksi langsung dengan nasabah sejak awal kali nasabah pembukaan rekening, yakni salah satunya dengan selalu bersikap baik dengan nasabah. Selain mempertahankan nasabah lama *customer service* BSI KCP Purwokerto Karangobar juga berusaha untuk mendapatkan nasabah baru.

Berikut beberapa upaya yang dilakukan oleh *customer service* BSI KCP Purwokerto Karangobar untuk mempertahankan nasabah :

1. Cepat Tanggap

Daya tanggap pelanggan didefinisikan sebagai keinginan pekerja untuk membantu pelanggan, melakukan layanan tepat waktu, dan mendengarkan kekhawatiran dari konsumen. Untuk mencegah kerusakan citra publik perusahaan, penting untuk segera menanggapi setiap informasi yang tidak menguntungkan atau salah yang telah diposting untuk meyakinkan konsumen dan memberi mereka informasi yang lebih akurat dan terkini.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan pada *customer service* BSI KCP Purwokerto Karangobar, *customer service* mengatakan “CS itu harus cepat tanggap mba dalam melayani nasabah baik mengenai informasi, kebutuhan, atau complain yang diajukan nasabah”.

Ketika *customer service* tanggap dalam menghadapi nasabah maka permasalahan yang ada akan cepat terselesaikan dan nasabah akan merasa jika kinerja yang dilakukan oleh *customer service* itu bagus. Dan nasabah akan merasa aman jika terjadi permasalahan *customer service* cepat tanggap dalam menghadapinya.

2. Dapat Dipercaya

Kepercayaan dibutuhkan ketika informasi sedang disampaikan karena digunakan untuk pertumbuhan bisnis dan daya tarik nasabah melalui peningkatan kepercayaan, informasi juga harus memenuhi kriteria terbaru. *Customer service* yang dapat dipercaya akan meningkatkan minat konsumen terhadap layanan perbankan karena akan meningkatkan kepercayaan *customer service* dalam melayani nasabah.

Seperti hasil wawancara pada *customer service* BSI KCP Purwokerto Karangobar, menjadi *customer service* itu harus bisa dipercaya seperti menjaga data kerahasiaan nasabah contohnya seperti pin yang menjadi salah satu kunci melakukan transaksi di ATM maupun *mobile banking*. Dengan demikian *customer service* dapat menjaga kredibilitasnya dalam melakukan pelayanan kepada nasabah. Selain itu juga *customer service* harus mampu menjaga kerahasiaan data nasabah yang nantinya akan berdampak pada nasabah yang merasa puas dengan pihak *customer service* yang dapat dipercaya.

3. Kontribusi

Pikiran dan jiwa adalah komponen penting dari kinerja karyawan karena mereka menentukan apakah nasabah perusahaan mendapatkan layanan terbaik atau tidak dengan mendorong karyawan untuk memberikan kontribusi yang baik melalui pikiran dan tindakan mereka. Dalam hal memberikan layanan, setiap *customer service* membuat perbedaan yang signifikan bagi bank. *Customer service* sangat penting untuk setiap pelayanan kepada nasabah.

Menurut yang disampaikan oleh *customer service* BSI KCP Purwokerto Karangobar kontribusinya pada perusahaan bahwa dia meningkatkan kualitas diri secara berkala dalam hal pengetahuan, kemampuan komunikasi yang lebih baik lagi, tata cara pelayanan atau penanganan keluhan nasabah yang sesuai dengan prosedur pelayanan perusahaan, juga melayani nasabah sebaik mungkin sehingga nasabah tersebut merasa nyaman selama proses pelayanan atau penanganan

keluhan berlangsung. Semua kontribusi, sekecil apa pun, akan berpengaruh pada kesuksesan perusahaan secara keseluruhan. Akibatnya, sikap yang baik saat melayani nasabah adalah cara lain untuk memberikan kontribusi.

4. Kejujuran

Bagi perusahaan yang transaksinya berhadapan langsung dengan masyarakat maka kejujuran merupakan hal yang sangatlah penting, karena hal ini yang akan menentukan nasabah percaya atau tidaknya melakukan transaksi di bank tersebut.

Kejujuran juga diperlukan dalam hal mengikuti semua peraturan dan jujur tentang perkiraan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan. Seperti yang dikatakan oleh *customer service* BSI KCP Purwokerto Karangkoobar “*kejujuran itu juga penting mba seperti contoh sederhananya ketika menyelesaikan complaint nasabah kita juga harus memberi tahu lamanya proses penyelesaian complaint. Agar nasabah tetap puas dengan pelayanan dari kami mba*”.

Semua kejujuran *customer service* bertujuan untuk membuat nasabah senang sehingga keuntungan perusahaan dapat meningkat. Selain itu, nasabah perlu merasa aman dan terlindungi saat bertransaksi. Dalam proses penyampaian informasi, maka informasi yang disampaikan tersebut harus benar dan tepat, sehingga tidak membuat nasabah bingung yang nantinya akan berakibat terjadi masalah atau kendala yang tidak diinginkan ketika proses transaksi berlangsung.

5. Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas sesuatu yang sesuai dengan harapan dan kepuasan nasabah. Berikut adalah bentuk dari pelayanan prima yang diberikan oleh *customer service* melalui wawancara yang disampaikan oleh *customer service* BSI KCP Purwokerto Karangkoobar yaitu Pelayanan prima adalah pelayanan yang maksimal, pelayanan yang cepat, seta pelayanan yang memberikan nasabah mendapatkan informasi yang memuaskan, bentuk pelayanan yang

customer service berikan kepada nasabah seperti memproses dengan cepat kebutuhan maupun komplain yang diajukan oleh nasabah, berkomunikasi dengan baik, bersikap ramah-tamah, sopan juga lembut dalam bertutur kata.

Selain melakukan upaya tersebut *customer service* BSI KCP Purwokerto Karangobar juga dalam menangani keluhan berpedoman kepada Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan. Karena ketika mengikuti prosedur layanan yang berlaku maka memudahkan dalam menjalankan tugas dan pekerjaan dengan mutu kerja yang lebih produktif.

Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan yang dilakukan oleh BSI KCP Purwokerto Karangobar sebagai berikut :

1) Melakukan First Greeting

Customer service mengawali layanan dengan 5S yaitu senyum, salam, sapa, sopan, dan santun. Karena dengan memberikan layanan 5S tersebut nasabah akan merasa nyaman, dan diperhatikan oleh *customer service*. Dan nasabah juga akan menyampaikan keluhannya dengan rasa nyaman dan tidak sungkan.

2) Analisa Kasus

Setelah mendengarkan keluhan nasabah kemudian *customer service* menganalisa dan menginvestigasi permasalahan nasabah. Setelah diketahui masalahnya kemudian *customer service* memberikan solusi terbaik kepada nasabah dengan meyakinkan bahwa permasalahan yang terjadi bisa ditangani dengan cepat dan tepat.

3) Penjelasan Proses, Biaya, dan Syarat

Customer service menjelaskan kepada nasabah mengenai proses, biaya dan syarat yang dibutuhkan dalam menangani kasus yang terjadi. Itu semua tergantung dengan permasalahan yang sedang terjadi.

4) Pengisian Formulir Aplikasi Keluhan

Setelah verifikasi dilakukan *customer service* meminta kepada nasabah untuk mengisi formulir aplikasi pengaduan, yang dilanjutkan mengkonfirmasi kembali isi formulir aplikasi tersebut.

5) Input Data

Setelah data nasabah diperiksa ulang dan dirasa sudah terpenuhi, maka data akan dimasukkan oleh *customer service* ke aplikasi pengaduan *complaint*. Setelah diinput lalu proses pengaduan *complaint* akan diproses maksimal 14 hari kerja.

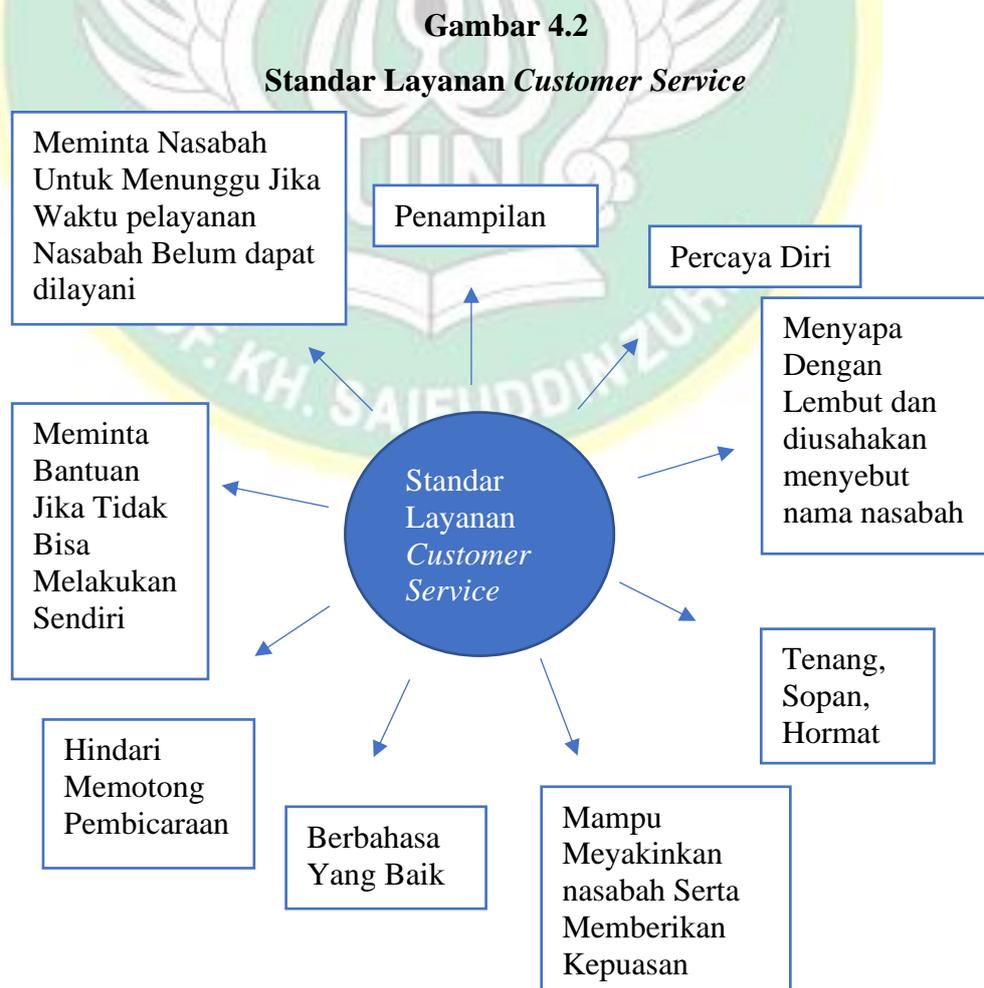
6) Cross Selling

Cross selling dilakukan ketika dirasa nasabah sudah merasa tenang, maka *customer service* bisa menawarkan bantuan kepada nasabah.

7) Melakukan Last Greeting

Proses terakhir yang dilakukan oleh *customer service* yaitu mengucapkan terimakasih kepada nasabah.

Selain tata cara Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan tersebut ada juga yang perlu dilakukan oleh *customer service*. Standar layanan tersebut yang harus dilakukan oleh *customer service* yaitu bisa dilihat gambar berikut :



Menurut Gambar 4.2 yang dilakukan oleh *customer service* dalam Standar Pelayanan yaitu yang *pertama* penampilan, karena penampilan itu sangat penting karena penampilan menjadi hal pertama yang dilihat oleh nasabah saat ingin melakukan complaint terhadap bank. *Kedua* percaya diri, karena sikap percaya diri juga sangat penting untuk bisa menciptakan kepercayaan yang didapat oleh nasabah, harus optimis dan tanpa ragu-ragu. *Ketiga* menyapa dengan suara yang lembut dan diusahakan menyebut nama nasabah jika *customer service* mengenal nasabah tersebut, karena menyebut nama nasabah selama pelayanan membuat nasabah yang disapa menggunakan nama akan merasa tersanjung, dihormati serta dihargai. *Keempat* bersikap tenang, sopan, hormat, *customer service* harus dapat melayani nasabahnya dengan keadaan tenang tidak terburu-buru, bersikap sopan santun dan selalu bersikap menghormati nasabah. *Kelima* berbicara dengan bahasa yang baik dan benar, karena nasabah akan mudah memahami ketika berkomunikasi dengan *customer service*. *Keenam* hindari menyela atau memotong pembicaraan, *customer service* tidak diperkenankan menyela atau memotong pembicaraan nasabah tunggu nasabah sampai selesai memberikan penjelasan agar semua jelas tanpa ada yang terlewati dan nasabah merasa dilayani segala kebutuhannya. *Ketujuh* mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan. *Kedelapan* meminta bantuan dan informasi kepada pihak lain apabila ada permasalahan yang tidak bisa dilakukan sendiri. *Kesembilan* meminta nasabah untuk menunggu waktu pelayanan apabila belum dapat dilayani.

Selain mewawancarai *customer service* penulis juga mewawancarai beberapa nasabah apakah nasabah tersebut sudah puas dengan penanganan complaint yang dilakukan oleh *customer service* BSI KCP Purwokerto Karangobar. Nasabah atas nama A. A beliau mengatakan “*saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh cs bsi karangkobar mba, setiap saya bertanya saya dapat memahami dengan jelas jawaban yang diberikan cs. Ketika saya mengajukan pengaduan*

kepada cs tentang permasalahan dan keluhan saya cs selalu memberikan solusi untuk nasabah dan cepat tanggap dalam melayani nasabah”.

Maka dari hasil penelitian, *customer service* BSI KCP Purwokerto Karangobar dapat memberikan pelayanan dengan baik dan maksimal kepada nasabah, sehingga nasabah betul-betul merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* BSI KCP Purwokerto. Karena kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan membuat nasabah tetap bertahan dan akan mendapat nasabah baru. Seperti hasil wawancara dengan *customer service* BSI KCP Purwokerto Karangobar yaitu mas Alif beliau mengatakan “*Alhamdulillah setiap tahunnya disini nasabah selalu bertambah mba”.*

Upaya mempertahankan nasabah adalah upaya membangun loyalitas nasabah. Loyalitas adalah niat atau kecenderungan nasabah untuk membeli kembali dari perusahaan yang sama di masa yang akan datang dan juga dapat dilihat dari aspek kepuasan nasabah. Berikut adalah beberapa aspek kepuasan nasabah yaitu 1). *Expectations*, Nasabah akan puas apabila barang atau jasa yang diterima sesuai dengan harapannya, (2) *Performance*, Nasabah merasakan mafaat ketika menggunakan suatu produk atau jasa yang dipilihnya, (3) *Comparison*, Nasabah membandingkan manfaat dari produk atau jasa sebelum dan setelah menggunakan, (4) *Confirmation*, Merupakan pengaruh pengalaman nasabah terhadap penggunaan bank berbeda atau dari pengalaman nasabah lain melalui penggunaan bank lain, (5) *Discrepancy*, Merupakan perbedaan antara kinerja dengan harapan.

Kepuasan sangat penting artinya dalam bisnis terlebih pada bisnis perbankan. Secara umum kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa terhadap produk ataupun jasa yang digunakan. Pelanggan akan senang jika harapan sesuai dengan kenyataan, dan sebaliknya kecewa jika harapannya jauh dari kenyataan yang dirasakannya. Kepuasan membuat pelanggan atau nasabah tetap menggunakan barang atau jasa yang membuatnya puas tersebut dalam waktu yang lama .

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil uraian yang telah penulis kemukakan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian tentang Peran *Customer Service* Dalam *Handling Complaint* Guna Mempertahankan Nasabah Pada BSI KCP Purwokerto Karangobar sebagai berikut:

Customer service BSI KCP Purwokerto Karangobar memegang peran yang sangat penting. Peran *customer service* sebagai penanganan *handling complain* di BSI KCP Purwokerto Karangobar yaitu penyalur informasi masalah dan pelayanan solusi. Penyalur informasi masalah yaitu *customer service* menerima keluhan dari nasabah, kemudian mencatat atau mengadministrasikan, meneruskan, dan memonitor ke-unit kerja terkait, serta menginformasikan penyelesaian keluhan ke nasabah. Selain itu juga bisa langsung ke bsi mobile dan juga bisa ke call center 14040 jadi nasabah bisa tidak perlu datang ke BSI KCP Purwokerto Karangobar tetapi waktu untuk penyelesaian 1-14 hari atau 2 minggu. Dan pelayanan solusi yaitu *customer service* mencari alternatif solusi atau melakukan eskalasi atas masalah yang belum bisa diselesaikan serta memastikan bahwa masalah tersebut ditindaklanjuti sampai tuntas.

Untuk bentuk-bentuk *complaint* sendiri yang sering terjadi atau yang sering diadakan oleh nasabah di BSI KCP Purwokerto Karangobar yaitu penarikan tunai tetapi uang tidak keluar, setor tunai tetapi uang tidak masuk, ATM tertelan, dan pembelian pulsa di BSI Mobile tetapi tidak masuk. Untuk cara penanganan *handling complaint* di BSI KCP Purwokerto Karangobar memegang 5 hal yang disingkat dengan DETIK yaitu Dengarkan, Empati, Tenangkan diri, Identifikasi, Komitmen.

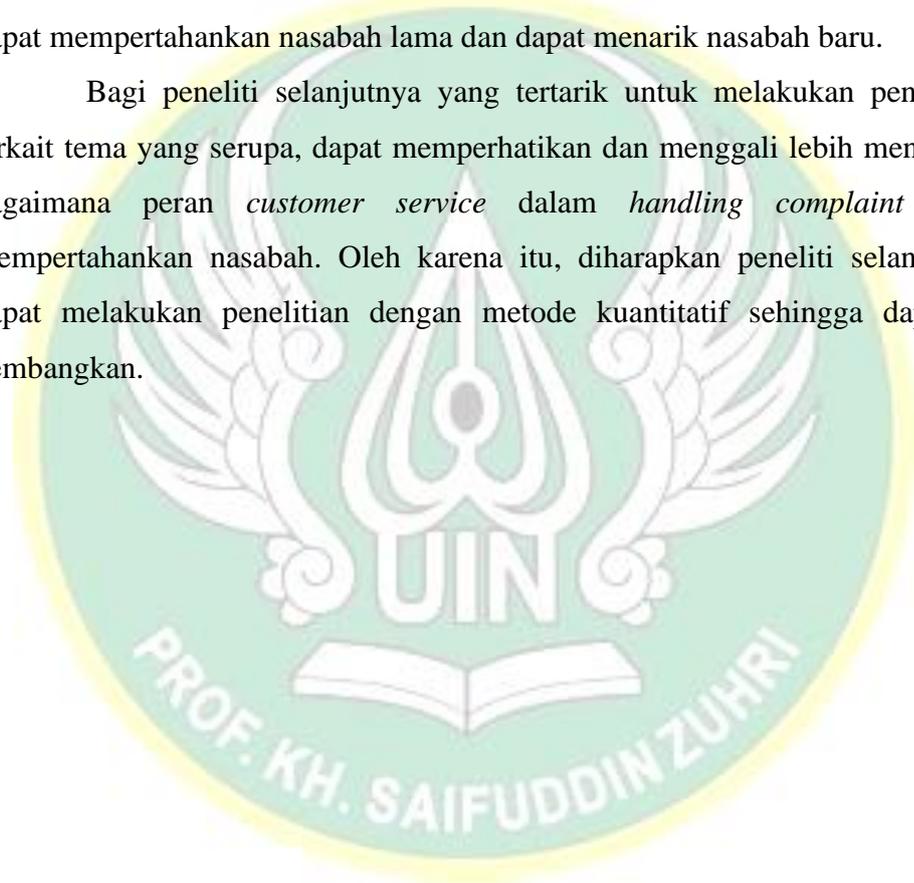
Untuk mempertahankan nasabah, *customer service* harus melakukan pelayanan yang ramah terhadap nasabah, melakukan pendekatan pada nasabah, benar-benar mencari solusi dan alternatif untuk menyelesaikan nasabah yang

complaint tentang permasalahan yang terjadi supaya nasabah merasa nyaman dan puas. Sehingga dapat mempertahankan nasabah baik itu nasabah baru maupun lama. Upaya yang dilakukan oleh BSI KCP Purwokerto Karangobar untuk mempertahankan nasabah yaitu cepat tanggap, dapat dipercaya, kontribusi, kejujuran, dan pelayanan prima.

B. Saran

Diharapkan *customer service* pada BSI KCP Purwokerto Karangobar dapat mempertahankan pelayanan yang diberikan kepada nasabah sehingga dapat mempertahankan nasabah lama dan dapat menarik nasabah baru.

Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian terkait tema yang serupa, dapat memperhatikan dan menggali lebih mendalam bagaimana peran *customer service* dalam *handling complaint* guna mempertahankan nasabah. Oleh karena itu, diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan metode kuantitatif sehingga dapat dikembangkan.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, N. (2023). Strategi customer Service Sebagai Fungsi Public Relations Dalam Handling Complaint Di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember).
- AR, D. Pratiwi., Fabanyo, A., Salam, K. N., Asmawiyah, A., & Toto, H. D. (2022). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Nasabah Memilih Tabungan Simpedes pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Unit Borong Raya: English. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, 5(2).
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (1998). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, J. W. (2009). *Reserch Design: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Faidatur, G. S. (2022). Peran Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (Handling Complaint) Pada BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember (Doctoral dissertation, UIN K.H achmad Siddiq Jember).
- Fakhrudin, A. (2017). 3. Pengaruh Kualitas Customer Service Terhadap Citra Perusahaan. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 10(1).
- Fatmawati, W. N. (2021). Analisis Strategi Pelayanan Prima Dalam Complaint Handling Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Muamalat KCP Madiun) (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo).
- Fernandes, Y. D. dkk. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang.
- Fitri, H. (2017). Peranan Customer Service Dalam Pelayanan Produk Simpanan Pada BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Metro (Doctoral dissertation, Institut Agama Islan Negeri Metro).
- Hakim, K. I. N. (2018). *Prosedur Handling Complaint Pada Unit Customer Service di Bank BNI KCP Menara Bosowa Makassar*.
- Herdiansyah, R. (2022). Peranan Customer Service Dalam Handling Complaint Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Wanareja Kantor Cabang Garut (Doctoral dissertation, Universitas Siliwangi).

- Ismail, R. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah Sebagai Prediktor dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, 10(2).
- Jannah, M. (2022). *Strategi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).
- Jumratun, S., & Syamsuddin, I. P. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Gindi Menjadi Nasabah Pada Bank Syariah Di Kota Bima. *J-ESA (Jurnal Ekonomi Syariah)*, 3(2).
- Lupitasari, A. (2020). *Prosedur Handling Complaint pada Unit Customer Service di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta*.
- Mamun, S., & Ningsih, T. H. (2021). Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital Banking dan Service Quality dalam Perspektif Nasabah pada Perbankan Syariah (Study kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang). *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 6(02).
- Ma'mun, M. M. (2019). *Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang pringsewu)* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Marfuah, A. Y. (2018). *Prosedur Handling Complaint Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Ambarukmo*.
- Marlina, D. (2019). *Strategi Pelayanan Customer Service dan Teller dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Metro Tahun 2018* (Doctoral dissertation, Iain Metro).
- Meldiana, M. R., & Rahardi, D. R. (2020). Peran Customer Service dalam Mendukung Kompetensi Pegawai Pada Perusahaan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 4(3).
- Meryana, H. (2021). *Peran Customer Service sebagai Fungsi Public Relations Dalam Mengatasi Handling Complaint (Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kotabumi)* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Miefta, S. D. (2019). *Peranan Customer Service Dalam Manajemen Komplain (Studi Kasus Di BNI Syariah KC Purwokerto Banyumas)* (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto).
- Mirawati, J. F. (2019). *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan*

- Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang. *Google Cendekia*, 4.
- Miles, M. H. (1984). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications.
- Moloeng, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Natasya, P., & Marlius, D. (2021). *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. BPD Sumatera Barat Cabang Pasar Raya Padang*.
- Palandi, J. J., Mangantar, M., & Raintung, M. C. (2022). Pengaruh Kualitas Jasa, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Pegadaian di Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(4).
- Pradipta, Y. (2020). *Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta*.
- Pratama, P., Dona, E., & Susanto, R. (2022). *Peranan dan Pelaksanaan Customer Service Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Cempaka Mitra Nagari Padang*.
- Qomariyyah. (2020). *Kualitas Pelayanan*. Repository UIN Raden Fatah Palembang, 19.
- Quthb, S. (2012). *Tafsir Fi Zhilalil-Qur'an II Surat Ali Imran (p. 193)*. [tafsirzilal.wordpress.com](https://tafsirzilal.wordpress.com/2012/06/05/bahasa-indonesia-2/)
<https://tafsirzilal.wordpress.com/2012/06/05/bahasa-indonesia-2/>
- Rahmi, C. D. (2022). *Peran Customer Service sebagai fungsi public relation dalam mengatasi keluhan nasabah (Handling Complaint) di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk cabang Banjarmasin*.
- Sagita, B. (2023). *Analisis Kualitas pelayanan Terhadap Tingkat kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Karang Kobar Purwokerto Dengan pendekatan Importance Performance Analysis (IPA)*.
- Sari, N. (2022). *Peran Customer Service Dalam Handling Complaint Untuk Kepuasan Nasabah Pada BRI Unit Sangiasseri Kecamatan Sinjai Selatan. (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai)*.

- Siregar, M. R. (2021). Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KC Panyabungan (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan).
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D, Alfabeta, Bandung.
- Sulfiantono, A. (2023). Al-Qur'an dan Kepuasan Pelanggan Bank Syariah. Diakses Pada academia.Edu, 9
https://www.academia.edu/245682/Alqur_an_dan_Kepuasan_Pelanggan_Bank_Syariah_Suatu_Kajian_Berdasarkan_Tafsir_Al-Qur'an_
- Sumarni, S. (2021). Evaluasi Kinerja Customer Service Dalam Mengatasi Komplain Nasabah Di BNI Sinjai (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Negeri Muhammadiyah Sinjai).
- Sutriani, S. S., & Hamdiah, H. H. (2022). Analisis Komunikasi Customer Service dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk Unit Sawang Cabang Lhokseumawe. *Jurnal Visioner & Strategis*, 11(2).
- Syahrial, M. (2021). Kualitas Pelayanan Dalam Islam (Perspektif Al-Qur'an dan Hadits). *Jurnal IndraTech* Volume 2 No 2, 2, 78.
<https://ojs.stmikindragiri.ac.id/index.php/jit/article/download/86/61>
- Tanzeh. (2011). Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah. Jakarta: Dirjen Badan Peradilan Agama, Ma ri.
- Ulfa, A. (2021). Dampak penggabungan tiga bank syariah di indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2).
- Wiryaningtyas, D. P. (2019). Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember. *Growth*, 14(2).
- Yanto, H. E. dkk. (2012). Peranan Complaint Handling dan Service Recovery Oleh Customer Service (CS) Dalam Rangka Meningkatkan kepuasan dan Loyalitas nasabah Pada PT Bank Cimb Niaga (Persero) Tbk. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 11, No. 1.
- https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html diakses pada hari Jum'at, 1 September 2023, Pukul 20.56 Wib.
- <https://www.linovhr.com> diakses pada hari Jum'at, 8 desember 2023, Pukul 21.07 Wib.

Lampiran 1

HASIL WAWANCARA PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM *HANDLING COMPLAINT* GUNA MEMPERTAHANKAN NASABAH PADA BSI KCP PURWOKERTO KARANGKOBAR

Nama : Alif

Customer Service di BSI KCP Purwokerto Karangkobor

Pertanyaan	Jawaban
Bagaimana peran <i>customer service</i> dalam mengatasi <i>handling complaint</i> ?	“Ya memberikan solusi si, sebenarnya kita hanya sebagai penyalur aja si mba, jadikan di cs kita yang pertama mendengarkan keluhan nasabah diluar dari mendengarkan keluhan nasabah kita juga harus memberikan solusi, kalau memang langsung bisa di kasih jawaban kita kasih solusi”
<i>Complaint</i> apa saja yang sering terjadi di BSI KCP Purwokerto Karangkobor ?	“ATM tertelan, penarikan uang tidak keluar, terus kemarin ada setor tunai tapi uang ga masuk, sama pembelian pulsa tapi tidak masuk yang melalui BSI Mobile”
Bagaimana <i>customer service</i> menangani dan menyelesaikan <i>complaint</i> ?	“Jika nasabah sudah melakukan pengaduan di sistem CHSM (<i>complaint handling sistym management</i>) itu tidak semata-mata langsung selesai tapi harus menunggu dari pihak CHSMnya antara 1-14 hari penyelesaiannya maksimal, tapi kalau sudah selesai nanti kita infokan ke nasabah kalau

	memang harus ada yang dilengkapi kita juga infokan ke nasabah”
Apa saja kendala menghadapi nasabah ?	“Kalau kendala paling teknis sih mba dari perorangannya, kaya misalnya ada transaksi setor tunai gagal nah ternyata si nasabah lupa struknya ga ada misalnya, terus nominalnya gaada, nah kebetulan katanya yang masuk cuma sebagian misalnya, nah itu kan ga ada bukti itu gimana caranya, salah satu kendalanya mungkin teknis itu si mba, kalau selebihnya sistem si insyaallah aman”
Apakah yang harus <i>customer service</i> jelaskan ketika nasabah memberikan pertanyaan diluar kapasitas sebagai <i>customer service</i> ?	“Ya jelas kita butuh pihak ketiga ya atau yang lebih kearah ahlinya, kan ga semua di cs di ketahui ya mba”
Bagaimana usaha <i>customer service</i> untuk mempertahankan nasabah ?	“Ya kita harus mencari solusi kalau ada nasabah <i>complaint</i> mba, melakukan pelayanan sesuai SOP juga mba”

Nama : Safa

Customer service BSI KCP Purwokerto Karangobar

Pertanyaan	Jawaban
Bagaimana peran <i>customer service</i> dalam mengatasi <i>handling complaint</i> ?	“Kita di cs jadi yang pertama itu yang jelas mendengarkan keluhan nasabah, diluar dari mendengarkan keluhan nasabah kita juga harus memberikan solusi”

<p><i>Complaint</i> apa saja yang sering terjadi di BSI KCP Purwokerto Karangkoobar ?</p>	<p>“Complaint yang sering terjadi biasanya ATM nasabah yang terletan di mesin ATM, penarikan uang tapi uang ga keluar mba, terus setor tunai tapi saldonya ga bertambah, paling itu si mba yang sering terjadi”</p>
<p>Bagaimana <i>customer service</i> menangani dan menyelesaikan <i>complaint</i> ?</p>	<p>“menyelesaikan complaint kalo di BSI biasanya kita mengenalnya dengan DETIK mba, dengarkan, empati, tenangin diri, identifikasi, komitmen”</p>
<p>Apa saja kendala menghadapi nasabah ?</p>	<p>“Eee paling dari nasabahnya mba kan usianya berbeda-beda ya kalau kadang udah ada yang sepuh kadang kita sudah jelasin nasabahnya masih bingung gitu mba paling kita mengulangi penjelasan lagi sampai nasabah mnegreti seperti itu mba”</p>
<p>Apakah yang harus <i>customer service</i> jelaskan ketika nasabah memberikan pertanyaan diluar kapasitas sebagai <i>customer service</i> ?</p>	<p>“Ya kita butuh pihak ketiga si mba, atau keahlinya”</p>
<p>Bagaimana usaha <i>customer service</i> untuk mempertahankan nasabah ?</p>	<p>“Untuk mempertahankan nasabah kita harus itu sih mba cepat tanggap dalam menghadapi nasabah complaint misalnya, terus harus dapat dipercaya, harus selalu berkontribusi, jujur, sama memberikan pelayanan prima mba”</p>

Nama : A. A

Nasabah BSI KCP Purwokerto Karangkoban

Pertanyaan	Jawaban
Sudah berapa lama menjadi nasabah BSI KCP Purwokerto Karangkoban ?	“Dari tahun 2018 mba”
Pernah mengalami kendala atau tidak saat menjadi nasabah KCP Puwrokerto Karangkoban ?	“Iya pernah”
Pernah mengajukan <i>complaint</i> atau tidak ?	“Pernah”
Pelayanan <i>customer service</i> dalam menangani <i>complaint</i> yang diajukan bagaimana ?	“saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh cs bsi karangkobar mba, setiap saya bertanya saya dapat memahami dengan jelas jawaban yang diberikan cs. Ketika saya mengajukan pengaduan kepada cs tentang permasalahan dan keluhan saya cs selalu memberikan solusi untuk nasabah dan cepat tanggap dalam melayani nasabah”

Nama : M. Z

Nasabah BSI KCP Purwokerto Karangkoban

Pertanyaan	Jawaban
Sudah berapa lama menjadi nasabah BSI KCP Purwokerto Karangkoban ?	“1,5 tahun mba”
Pernah mengalami kendala atau tidak saat menjadi nasabah KCP Puwrokerto Karangkoban ?	“Pernah”

Pernah mengajukan <i>complaint</i> atau tidak ?	“Pernah”
Pelayanan <i>customer service</i> dalam menangani <i>complaint</i> yang diajukan bagaimana ?	“Cukup baik dalam menangani nasabah yang sedang dalam masalah si mba”

Nama : K. I

Nasabah BSI KCP Purwokerto Karangobar

Pertanyaan	Jawaban
Sudah berapa lama menjadi nasabah BSI KCP Purwokerto Karangobar ?	“Selama 1 tahun mba”
Pernah mengalami kendala atau tidak saat menjadi nasabah KCP Puwrokerto Karangobar ?	“Pernah mba”
Pernah mengajukan <i>complaint</i> atau tidak ?	“Pernah”
Pelayanan <i>customer service</i> dalam menangani <i>complaint</i> yang diajukan bagaimana ?	“Cepat tanggap, dan pelayanan yang diberikan oleh cs sangat membantu nasabah saat menghadapi kendala, cukup memuaskan si mba”

Nama : L. I

Nasabah BSI KCP Purwokerto Karangobar

Pertanyaan	Jawaban
Sudah berapa lama menjadi nasabah BSI KCP Purwokerto Karangobar ?	“Kurang lebih 2 tahun mba”
Pernah mengalami kendala atau tidak saat menjadi nasabah KCP Puwrokerto Karangobar ?	“Iya pernah”

Pernah mengajukan <i>complaint</i> atau tidak ?	“Pernah”
Pelayanan <i>customer service</i> dalam menangani <i>complaint</i> yang diajukan bagaimana ?	“CS BSI Karangobar melayani dengan baik hingga tuntas mengenai apapun masalah yang disampaikan mba, contohnya saja ketika saya tidak paham dengan beberapa istilah mengenai informasi yang saya butuhkan maka CS akan menjelaskan sedetail mungkin sampai saya paham, saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh CS BSI Karangobar”

Nama : G. A

Nasabah BSI KCP Purwokerto Karangobar

Pertanyaan	Jawaban
Sudah berapa lama menjadi nasabah BSI KCP Purwokerto Karangobar ?	“Kayaknya dari 2021 mba”
Pernah mengalami kendala atau tidak saat menjadi nasabah KCP Puwrokerto Karangobar ?	“Pernah”
Pernah mengajukan <i>complaint</i> atau tidak ?	“iya pernah”
Pelayanan <i>customer service</i> dalam menangani <i>complaint</i> yang diajukan bagaimana ?	“Pelayanan cs bsi karangkobar sangat ramah mba, baik, membantu banget nasabah yang ada dalam kendala juga, cepat tanggap sih mba”

Lampiran 2**FOTO-FOTO KEGIATAN PENELITIAN
(Tempat Parkir BSI KCP Purwokerto Karangobar)**

(Tempat Customer Service)





Lampiran 3

SERTIFIKAT BTA



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
UPT MA'HAD AL-JAMI'AH

Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, Jawa Tengah 53126, Telp:0281-635624, 628250 | www.ainpurwokerto.ac.id

SERTIFIKAT

Nomor: In.17/UPT.MAJ/14755/21/2021

Diberikan oleh UPT Ma'had Al-Jami'ah IAIN Purwokerto kepada:

NAMA : KHAIDA JANNATUL ABROR
NIM : 1917202107

Sebagai tanda yang bersangkutan telah LULUS dalam Ujian Kompetensi Dasar Baca Tulis Al-Qur'an (BTA) dan Pengetahuan Pengamalan Ibadah (PPI) dengan nilai sebagai berikut:

# Tes Tulis	:	90
# Tartil	:	85
# Imla`	:	85
# Praktek	:	80
# Nilai Tahfidz	:	80



Purwokerto, 21 Jun 2021



ValidationCode

Lampiran 4

SERTIFIKAT PENGEMBAHANGAN BAHASA ARAB



وزارة الشؤون الدينية
امعة الإسلامية الحكومية بوروكرتو
الوحدة لتنمية اللغة

عدوان: شارع جندرال احمد ياني رقم: ٤٤ بوروكرتو ٥٣١٦ هـ ق ٢٨١ - ٦٣٥٦٤ www.iainpurwokerto.ac.id

الشهادة

الرقم: ان.١٧ / UPT.Bhs / PP.٠٠٩ / ٢٠٢٧/١٥٣٧٥

منحت الى

الاسم خيد جنة الأبرار

المولود في تشيلا تشلبه ١٧ مارس ٢٠٠١

الذي حصل على

هم المسموع

بمرتبة و الأتر اكيب

م المقروء



النتيجة: ٤٩٩

العربية التي قامت بها الوحدة لتنمية اللغة في التاريخ ١٤
ديسمبر ٢٠١٩

بوروكرتو، ٦ أكتوبر ٢٠٢١
رئيس الوحدة لتنمية اللغة

الدكتورة أدبي روسواتي الماجستير
رقم التوظيف: ٢٠١٥.٣٢٠.٤٢٠.١٧.١٩٨٦



ValidationCode

Lampiran 5

SERTIFIKAT PENGEMBANGAN BAHASA INGGRIS



**MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS
INSTITUTE COLLEGE ON ISLAMIC STUDIES PURWOKERTO
LANGUAGE DEVELOPMENT UNIT**

Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, Central Java Indonesia, www.iainpurwokerto.ac.id

CERTIFICATE

Number: In.17/UPT.Bhs/PP.009/15375/2021

This is to certify that :

Name : **KHAIDA JANNATUL ABROR**
Date of Birth : **CILACAP, March 17th, 2001**

Has taken English Proficiency Test of IAIN Purwokerto with paper-based test, organized by Language Development Unit IAIN Purwokerto on December 2nd, 2019, with obtained result as follows:

1. Listening Comprehension	: 49
2. Structure and Written Expression	: 44
3. Reading Comprehension	: 48



Obtained Score : 467

The English Proficiency Test was held in IAIN Purwokerto.



ValidationCode

Purwokerto, October 6th, 2021
Head of Language Development Unit,

Dr. Ade Ruswatie, M. Pd.
NIP: 198607042015032004

Lampiran 6

SERTIFIKAT APLIKASI KOMPUTER

SERTIFIKAT

APLIKASI KOMPUTER

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
UPT TEKNOLOGI INFORMASI DAN PANGKALAN DATA
Alamat: Jl. Jend. Ahmad Yani No. 40A Telp. 0281-635624 Website: www.iainpurwokerto.ac.id Purwokerto 53126



IAIN PURWOKERTO

SKALA PENILAIAN

SKOR	HURUF	ANGKA
86-100	A	4.0
81-85	A-	3.6
76-80	B+	3.3
71-75	B	3.0
65-70	B-	2.6

MATERI PENILAIAN

MATERI	NILAI
Microsoft Word	96 / A
Microsoft Excel	92 / A
Microsoft Power Point	85 / A-

No. IN.17/UPT-TIPD/9353/I/2022

Diberikan Kepada:

KHAIDA JANNATUL ABROR
NIM: 1917202107

Tempat / Tgl. Lahir: Cilacap, 17 Maret 2001

Sebagai tanda yang bersangkutan telah menempuh dan **LULUS** Ujian Akhir Komputer pada Institut Agama Islam Negeri Purwokerto **Program Microsoft Office®** yang telah diselenggarakan oleh UPT TIPD IAIN Purwokerto.





Purwokerto, 21 Januari 2022
 Kepala UPT TIPD



Dr. H. Fajar Hardoyono, S.Si., M.Sc.
 NIP. 19801215 200501 1 003



Lampiran 7

SERTIFIKAT KKN



The certificate is framed with a green and yellow abstract design. At the top right, there are three logos: the UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri logo, the LPPM logo with the tagline 'Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat', and the KAMPILMAS logo.

Sertifikat

Nomor Sertifikat : 0472/K.LPPM/KKN.50/09/2022

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM)
Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menyatakan bahwa:

Nama Mahasiswa : **KHAIDA JANNATUL ABROR**
NIM : **1917202107**
Fakultas : **Ekonomi & Bisnis Islam**
Program Studi : **Perbankan Syariah (PSY)**

Telah mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) Angkatan ke-50 Tahun 2022,
dan dinyatakan **LULUS** dengan nilai **A (87)**.



Certificate Validation

Lampiran 8**SKL KOMPREHENSIF**

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS UJIAN KOMPREHENSIF

Nomor: 2565/Un.19/FEBI.J.PS/PP.009/6/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa mahasiswa atas nama :

Nama : Khaida Jannatul Abror

NIM : 1917202107

Program Studi : Perbankan Syariah

Pada tanggal 7 Juni 2023 telah melaksanakan ujian komprehensif dan dinyatakan **LULUS** dengan nilai **82 / A-**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat untuk mendaftar ujian munaqasyah.

Purwokerto, 8 Juni 2023
Koord. Prodi Perbankan Syariah



Hastin Tri Utami, S.E., M.Si., Ak.
NIP. 19920613 201801 2 001

Lampiran 9

SKL SEMPRO



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS SEMINAR PROPOSAL

Nomor: 4560/Un.19/FEBl.J.PS/PP.009/10/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa mahasiswa atas nama :

Nama : Khaida Jannatul Abror
NIM : 1917202107
Program Studi : Perbankan Syariah
Pembimbing Skripsi : Dr.M. Sulasih, S.E., M.Si.
Judul : Peran Customer Service Dalam Handling Complaint Guna Mempertankan Nasabah Pada BSI KCP Purwokerto Karangobar

Pada tanggal 12 Oktober 2023 telah melaksanakan seminar proposal dan dinyatakan **LULUS**, dengan perubahan proposal/ hasil proposal sebagaimana tercantum pada berita acara seminar.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat untuk melakukan riset penulisan skripsi.

Purwokerto, 16 Oktober 2023
Koord. Prodi Perbankan Syariah



Hastin Tri Utami, S.E., M.Si.,Ak.
NIP. 19920613 201801 2 001

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama Lengkap : Khaida Jannatul Abror
NIM : 1917202107
Tempat, Tanggal Lahir : Cilacap, 17 Maret 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Nama Ayah : Sumarto Miftachudin
Nama Ibu : Minatun
Alamat Rumah : Jl. Kepudang Rt03/02 Bajing Kulon, Kroya
E-mail : khaidajannatulabror17@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

SD : MI Ma'arif 02 Bajing Kulon
SMP : MTs Ma'arif Sikampung
SMA : MAN 3 CILACAP
Perguruan Tinggi : UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

C. Pengalaman Kerja/Magang

1. BPR Gunung Simpang Purbalingga

