

**PROSEDUR
HANDLING CUSTOMER COMPLAINT
DI BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU
TEMANGGUNG**



LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
(FEBI) IAIN Purwokerto untuk memenuhi salah satu
Syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya

Oleh:
IAIN PURWOKERTO

NIM: 1323204012

**PROGRAM DIPLOMA III
MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PURWOKERTO**

2016

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ken Ati Nur Shofiati

NIM : 1323204012

Jenjang : D III

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/MPS

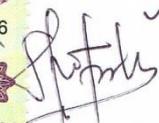
Judul Tugas Akhir : Prosedur *Handling Customer Complaint* di Bank Syariah
Mandiri Kantor Cabang Pembantu Temanggung.

Menyatakan bahwa naskah tugas akhir ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, Mei 2016

Yang menyatakan,




Ken Ati Nur Shofiati
NIM. 1323204012

IAIN PUR



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No.40A Purwokerto 53126
Telp. 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul

**PROSEDUR HANDLING CUSTOMER COMPLAINT DI BANK SYARIAH
MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU TEMANGGUNG**

Yang disusun oleh Saudara/i **KEN ATI NUR SHOFIATI** NIM. **1323204012** Program Studi **D-III Manajemen Perbankan Syariah**, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto, telah diujikan pada hari Rabu tanggal 22 Juni 2016 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Ahli Madya dalam Ilmu Perbankan Syariah** oleh Sidang Dewan Penguji Tugas Akhir.

Ketua Sidang/Penguji

Drs. Atabik, M.Ag
NIP. 19651205 199303 1 004

Sekretaris Sidang/Penguji

H.Akhmad Faozan, Lc. M.Ag
NIP. 19740917 200312 1 002

Pembimbing/Penguji

Rahmini Hadi, SE., M.Si
NIP. 19701224 200501 2 001

Purwokerto, Juni 2016

Dekan,
Mengesahkan



Fathrul Aminudin Aziz, M.M.
NIP. 19680403 199403 1 004

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan rasa syukur kepada Allah SWT, karya sederhana ini penulis persembahkan untuk:

1. Orang Tua tercinta, Bapak Dasum Hasan Aziz yang telah mensupport, mendukung, mengupayakan seluruh tenaga dan waktunya dalam mencari nafkah demi melancarkan *study* putrimu. Ibu Astuti Ningsih yang selalu mendo'akan kebaikan dan kelancaran seluruh urusan ku.
2. Adik-adikku tersayang, Agil Fery Fauzy dan Alya Nourien Izzatunnisa.
3. Mbah putri Sumarni dan Mbah kakung Kisam (Alm), Terimakasih selalu memberi semangat dan mendukung cucu mu ini baik dari segi materi maupun non-materi.
4. Vega Heliansyah M, terimakasih karena selalu memberikan motivasi dan semangat yang tiada henti kepadaku.
5. Saudaraku Three Musketeers (Siti Nurjairah dan Pungky Widya Hapsari), terimakasih telah menjadi teman, kakak, dan saudara untukku. Terimakasih sudah saling mensupport dan mendukung, semoga akan selalu seperti ini. ☺

IAIN PURWOKERTO

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb, Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan nikmat, rahmat, hidayah dan inaiyah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan Tugas Akhir yang berjudul *Prosedur Handling Customer Complaint* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Temanggung dengan tepat waktu.

Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk melengkapi salah satu syarat yang harus dipenuhi bagi mahasiswa yang telah menyelesaikan studinya di Institut Agama Islam Negeri Purwokerto (IAIN) untuk program D III Manajemen Perbankan Syariah. Dan untuk memperoleh gelar Ahli Madya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini dapat selesai tepat waktu dan terselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada segenap pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian penulisan Laporan Tugas Akhir, yakni:

1. Dr. H. A. Lutfi Hamidi, M.Ag., selaku Rektor IAIN Purwokerto.
2. Dr. H. Fathul Aminudin Aziz selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto.
3. Yoiz Shofwa Shafarani, SP, M. Si. Selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. H. Sochimim, Lc., M.S. I. selaku Kepala Program Studi D III Manajemen Perbankan Syariah.
5. Wahyu Riyanto selaku Sub Branch Manager Bank Syari'ah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Temanggung.

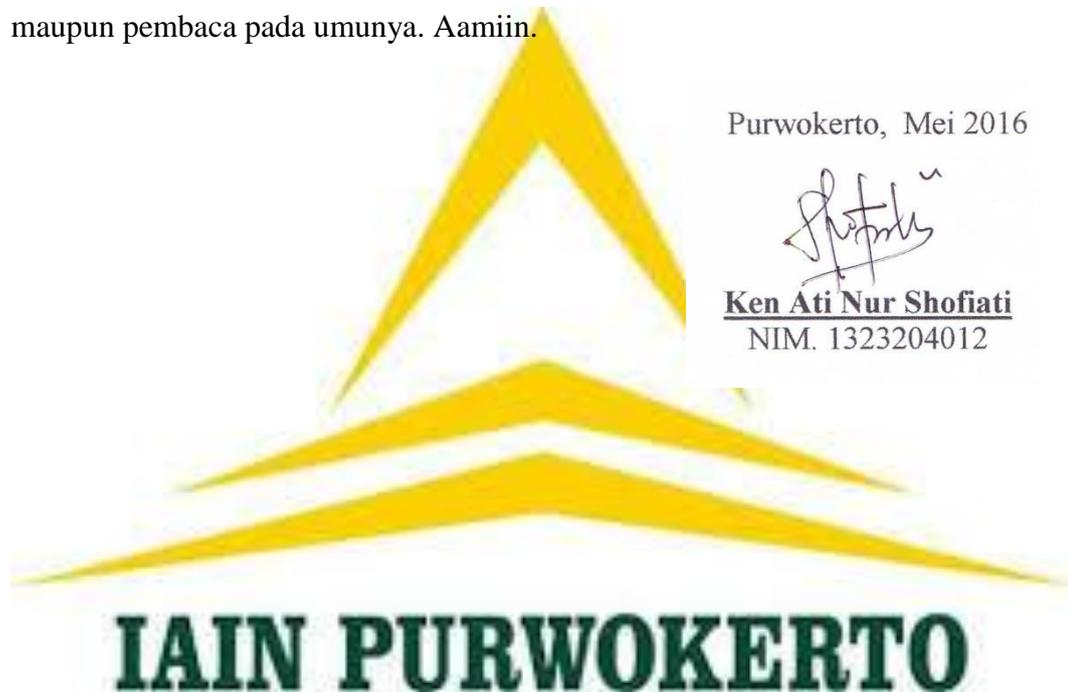
6. Rahmini Hadi, S.E, M.Si. selaku Dosen Pembimbing.
7. Segenap Pimpinan dan Karyawan PT Bank Syari'ah Mandiri (BSM)
Kantor Cabang Pembantu Temanggung.
8. Kedua Orang Tua dan semua keluarga.

Dan kami juga sampaikan mohon maaf dan terimakasih kepada seluruh pihak terkait yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu-persatu. Harapan penulis, semoga Laporan Tugas Akhir ini akan bermanfaat bagi penulis maupun pembaca pada umumnya. Aamiin.

Purwokerto, Mei 2016



Ken Ati Nur Shofiati
NIM. 1323204012



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Maksud dan Tujuan Penulisan Tugas Akhir	7
D. Metode Peneelitan Tugas Akhir	7
1. Jenis Penelitian	7
2. Lokasi dan Waktu Penelitian	8
3. Teknik Pengumpulan Data	8
E. Metode Analisis Data	10
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Kajian Pustaka	13
1. Pelayanan Prima	13
a. Definisi Pelayanan Prima	13
b. Standar Pelayanan dalam Perbankan	14
2. Pelanggan (<i>Customer</i>)	15
3. <i>Handling Complaint</i>	16
a. Pengertian <i>Complaint</i>	16
b. Penyebab dan Manfaat <i>Complaint</i>	18

c. Aspek Penting handling <i>Complaint</i>	20
d. <i>Complaint Manajemen System</i>	21
e. Metode Penyampaian <i>Complaint</i> dan Prosedur Penanganan <i>Complaint</i>	22
f. Panduan <i>handling Complaint</i>	24
B. Penelitian Terdahulu	27
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	30
A. Hasil: Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian	30
1. Sejarah Bank Syariah Mandiri	30
2. Profil Bank Syariah Mandiri	32
3. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri	33
4. Profil Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung	34
5. Struktur Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung	35
6. Mekanisme Operasional dan Produk BSM KCP Temanggung .	43
B. Pembahasan	69
1. Standar Layanan Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung	69
2. Tinjauan <i>Complaint</i> di BSM KCP Temanggung	74
3. Prosedur <i>Handling Customer Complaint</i> di BSM KCP Temanggung	77
BAB IV PENUTUP	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	28
Tabel 3.1 Profil Bank Syariah Mandiri	32
Tabel 3.2 Profil Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung	34



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung.....	35
Gambar 3.2 Standar Penampilan Umum di BSM KCP Temanggung.....	73
Gambar 3.3 Standar Layanan Umum CS di BSM KCP Temanggung.....	74
Gambar 3.4 Standar Layanan Umum Teller di BSM KCP Temanggung.....	75
Gambar 3.5 Prosedur Handling Complaint di BSM KCP Temanggung	78



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara dengan Arif Nurrahman (*Operasional Officer* BSM KCP Temanggung)
- Lampiran 2 Pedoman Wawancara dengan Anni Farida (*Customer Service* BSM KCP Temanggung)
- Lampiran 3 Pedoman Wawancara dengan Sonia Tarika (*Teller* BSM KCP Temanggung)
- Lampiran 4 Form Pengaduan Nasabah
- Lampiran 5 Kartu Saran
- Lampiran 6 Foto Kotak Kritik dan Saran
- Lampiran 7 Brosur Produk Dana & Jasa BSM
- Lampiran 8 Brosur BSM Transfer Uang Tunai
- Lampiran 9 Brosur BSM Call
- Lampiran 10 Brosur Cicil Emas
- Lampiran 11 Brosur BSM Warung Mikro
- Lampiran 12 Blanko Bimbingan TA
- Lampiran 13 Sertifikat-Sertifikat

PROSEDUR *HANDLING CUSTOMER COMPLAINT*
DI BANK SYARIAH MANDIRI
KANTOR CABANG PEMBANTU TEMANGGUNG

KEN ATI NUR SHOFIATI
1323204012

Prodi Manajemen Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto

ABSTRAK

Setiap perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, tentu tidak terlepas dari sikap melayani para pelanggannya. Perusahaan harus dapat memberikan pelayanan yang prima kepada para pelanggan agar mereka tidak kabur dan pindah ke lain perusahaan.

Dalam perbankan, petugas *frontliner* dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang *excellence* dan harus dapat memberikan kepuasan bagi nasabahnya. Namun walaupun petugas *frontliner* sudah memaksimalkan pelayanan tersebut, tetap ada saja nasabah yang kurang puas dan akhirnya mereka melakukan komplain. Oleh karena itu, setiap perbankan harus mempunyai cara bagaimana menyelesaikan komplain nasabah tersebut. Penanganan keluhan atau *Handling Complaint* wajib ada jika perusahaan menginginkan para nasabahnya tetap loyal pada perusahaan.

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif dengan analisis deskriptif interaktif. Sedangkan obyek penelitian ini adalah prosedur *handling complaint*. Disini peneliti terjun langsung ke lapangan untuk melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi terhadap data-data yang peneliti butuhkan untuk mengetahui bagaimana prosedur penanganan keluhan pelanggan di Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa prosedur *handling customer complaint* yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung dengan teori pada prinsipnya adalah sama, yaitu sama-sama untuk menyelesaikan masalah nasabah.

Kata Kunci: Pelayanan, *Handling Complaint*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kondisi saat ini, industri jasa memainkan peranan penting dalam perekonomian dunia. Seiring dengan menurunnya kontribusi sektor manufaktur terhadap *Gross Domestic Product* (GDP), sektor jasa semakin mendominasi perekonomian maju. Industri jasa sangat beragam dan berkaitan dengan empat sektor utama¹: (1) sektor pemerintah, seperti kantor pos, kantor pelayanan pajak, kantor polisi, rumah sakit, sekolah, bank pemerintah; (2) sektor nirlaba swasta seperti sekolah, universitas, rumah sakit, yayasan; (3) sektor bisnis seperti penerbangan, perbankan, hotel, asuransi; (4) sektor manufaktur seperti akuntan, operator, penasehat hukum.

Jasa didefinisikan sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak kelihatan) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.² Ketidakberwujudan dan kompleksitas jasa berpengaruh terhadap cara konsumen atau pelanggan dalam mengevaluasi jasa yang mereka beli.³

Dalam berbagai riset, literatur dan pemasaran jasa, mengungkapkan bahwa jasa memiliki empat karakteristik unik yang membedakannya dari

¹ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), hlm. 24

² Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Publisher, 2006), hlm. 11

³ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, hlm. 114

barang dan berdampak pada strategi mengelola dan memasarkannya.⁴ Karakteristik tersebut dinamakan paradigma IHIP: *Intangibility, Heterogeneity, Inseparability, dan Perishability.*

Era globalisasi ini, persaingan di dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Dalam bersaing, banyak cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan. Misalnya dengan memberikan pelayanan paling optimal, meningkatkan kualitas produk, menentukan harga yang sesuai dengan pasar, meningkatkan promosi penjualan, serta terus mengembangkan produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

Pelanggan adalah orang yang paling diharapkan kedatangannya dalam suatu bisnis.⁵ Saat ini, pelanggan tidak bergantung kepada bisnis suatu perusahaan, akan tetapi perusahaanlah yang bergantung kepada pelanggan. Oleh karena itu jika perusahaan ingin memenangkan persaingan bisnis, maka perusahaan harus bisa menarik perhatian para pelanggan.

Perusahaan yang termasuk dalam industri jasa harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Untuk mengetahui kebutuhan para pelanggan, perusahaan harus selangkah lebih maju dari pelanggan itu sendiri.⁶ Perusahaan harus terlebih dahulu mengetahui apa yang diperlukan pelanggan dan bagaimana cara

⁴ Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, hlm. 22

⁵ Rismi Somad & Donni Juni Priansa, *Manajemen Komunikasi Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 29

⁶ Oka A. Yoeti, *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, (Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2005), hlm. 39

mengantisipasi kebutuhan itu. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan dapat memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya.

Berdasarkan strategi pemasaran yang mengutamakan kepuasan pelanggan, maka pelayanan kepada pelanggan merupakan kunci keberhasilan pemasaran suatu perusahaan.⁷ Apapun jenis perusahaannya tetap tidak akan melupakan pelayanan kepada pelanggan karena pada dasarnya tugas perusahaan adalah melayani pelanggan. Melalui pelayanan kepada pelanggan, perusahaan secara langsung dan tidak langsung menjaga pelanggannya agar tidak lari meninggalkan perusahaan untuk pindah ke perusahaan yang lain.

Hal lain yang dapat dilakukan untuk menjaga pelanggan agar tidak kabur ke perusahaan lain adalah dengan menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan. Menjalinkan hubungan yang baik dengan pelanggan adalah hal yang selayaknya dilakukan karena posisi dan keberadaan pelanggan sangat memberikan pengaruh dalam keberlangsungan bisnis suatu organisasi.⁸ Apabila perusahaan ingin tetap eksis dalam sebuah industri yang memiliki tingkat persaingan tinggi, maka menjalin hubungan baik dengan para pelanggannya mutlak diperlukan, terlebih untuk perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa.

⁷ Budi Haryono, *How To Manage Customer Voice*, (Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2013), hlm. 12

⁸ Akh Muwafik Saleh, *Public Service Communication*, (Malang: UMM Press, 2010), hlm. 49

Sektor perbankan termasuk dalam industri jasa, karena produknya hanya memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat.⁹ Terlebih perbankan syariah yang dalam menjalankan kegiatan operasionalnya harus berlandaskan prinsip syariah. Sebuah bank baik itu konvensional maupun syariah, harus memiliki *frontliner* yang memiliki etiket. Etiket merupakan tata cara atau tingkah laku yang baik. Etiket pelayanan sendiri adalah suatu tingkah laku atau sikap yang ditampilkan oleh petugas pelayanan (*frontliner*) yang dipersepsi baik dan positif oleh publik atau setiap pelanggan baik internal maupun eksternal.¹⁰

Etika dan etiket di dalam pelaksanaan pelayanan, dapat diformulasikan perusahaan sebagai bentuk standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan disepakati seluruh anggota untuk mengatur bagaimana harusnya pelayanan kepada publik dilakukan.¹¹ Maka dari itu, standar pelayanan ini harus dapat dipahami bersama dan dilaksanakan secara profesional oleh setiap petugas (*frontliner*) sehingga akan menciptakan kesan (*image*) positif dari pelanggan.¹²

Petugas *frontliner* diperbankan dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika.¹³ Pelayanan yang ramah dan beretika mutlak dilakukan oleh pegawai bank dimulai dari nasabah memasuki

⁹ Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2001), hlm. 1

¹⁰ Akh Muwafik Saleh, *Public Service Communication*, hlm. 211

¹¹ *Ibid*, hlm. 211

¹² *Ibid*, hlm. 212

¹³ Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Revisi*, (Jakarta: kencana, 2008), hlm. 176

area *banking hall* sembari petugas mengucapkan salam kepada nasabah, hingga nasabah selesai dan ucapkanlah terima kasih.

Dalam pelaksanaan kegiatan operasional perbankan, seringkali ditemukan kegagalan dalam pelayanan. Kegagalan layanan dapat melahirkan komplain dari nasabah.¹⁴ Komplain dapat terjadi karena adanya ketidakpuasan dari nasabah. Ketidakpuasan nasabah tidak selalu diungkapkan dengan menyampaikan keluhan atau komplain secara langsung kepada bank yang bersangkutan. Namun, banyak juga nasabah yang justru mengungkapkan ketidakpuasannya kepada orang lain baik itu keluarga, teman maupun masyarakat yang berada di sekitarnya.

Salah satu survei yang dilakukan oleh *frontliner* terhadap 2000 responden yang menjadi nasabah, menunjukkan bahwa tidak semua pelanggan yang kecewa akan melakukan komplain.¹⁵ Pelanggan yang tidak puas dan tidak komplain, sekitar 20% menyatakan akan beralih ke perusahaan lain. Sedangkan mereka yang menyatakan komplain dan kemudian diberikan penyelesaian, hanya sekitar 2% sampai 3% yang mempunyai niat untuk pindah ke perusahaan lain.¹⁶ Hal ini menunjukkan bahwa setiap perusahaan, sebetulnya harus berterima kasih kepada pelanggan atau nasabah yang lebih suka komplain dan cerewet karena pada dasarnya mereka menginginkan perbaikan kualitas produk atau jasa yang diberikan dari perusahaan ataupun perbankan.

¹⁴ Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan: Cara Praktis, Murah, dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), hlm. 91

¹⁵ Akh Muwafik Saleh, *Public Service Communication*, Malang, hlm. 158

¹⁶ *Ibid*, hlm. 158

Nasabah yang komplain, harus ditangani dan ditanggapi dengan baik dan tepat. Bila penanganan keluhan ditangani dengan tepat maka nama baik dan citra perusahaan akan tetap terjaga. Selain itu, juga dapat meningkatkan loyalitas nasabah terhadap perusahaan. Dengan adanya *handling complaint* (penanganan komplain), maka akan dapat mencegah timbulnya krisis, karena perusahaan dapat menangani masalah lebih cepat dan mengenali gejala-gejala awal dari adanya krisis dengan mengevaluasi keluhan pelanggan yang masuk, yang dapat merugikan perusahaan (perbankan).¹⁷

Setiap perusahaan dalam hal ini adalah perbankan mempunyai prosedur dan teknik yang berbeda-beda dalam menangani keluhan para nasabahnya, tidak terkecuali di Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung. Selama penulis magang di Bank Syariah KCP Temanggung, penulis sempat bertanya kepada *Customer Service* apakah di Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung, banyak nasabah yang melakukan komplain. Penulis juga bertanya mengenai bagaimana mereka menyikapi komplain. *Customer Service* mengungkapkan bahwa di Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung, hanya beberapa nasabah yang mau melakukan komplain, dan juga walaupun prosedur dan teknik penanganan keluhan nasabah di setiap bank berbeda, akan tetapi tujuannya adalah sama, yaitu demi kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah akan berdampak kepada citra bank yang lebih baik.

¹⁷ *Ibid*, hlm. 169

Dengan demikian, berdasarkan uraian masalah di atas maka penulis tertarik untuk membahas tentang Prosedur *Handling Customer Complaint* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Temanggung.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalahnya adalah, bagaimana prosedur *handling customer complaint* di bank syariah mandiri kantor cabang pembantu temanggung ?

C. Maksud dan Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Adapun maksud penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai bentuk pemahaman dan pengetahuan mengenai prosedur penanganan komplain bagi penulis sendiri, serta sebagai wacana bagi para pembaca.

Sedangkan tujuan dari Penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana prosedur *Handling Customer Complaint* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Temanggung. Di samping itu Penulisan Tugas Akhir bertujuan untuk mengembangkan kemampuan mahasiswa dalam menulis hasil penelitian.¹⁸ Sekaligus untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md).

¹⁸ Fathul Aminudin Aziz, dkk, *Panduan Penyusunan Tugas Akhir DIII Manajemen Perbankan Syariah*, 2016, hlm. 3

D. Metode Penelitian Tugas Akhir

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam laporan Tugas Akhir disini adalah menggunakan *Field Research* atau penelitian lapangan, di mana peneliti terlibat langsung dengan subyek yang diteliti. Sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode penelitian kualitatif.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Temanggung, Jl. S. Parman No. 10 Butuh, Temanggung. Sedangkan waktu penelitian ini dilaksanakan mulai 25 Januari hingga 26 Februari 2016. Setiap Senin sampai dengan Jum'at pada jam kerja. Senin sampai Kamis dimulai pukul 08.00-17.00, sedangkan dihari Jum'at dimulai pukul 07.30-17.00.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah dasar dari semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.

Observasi yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan

terhadap keadaan atau perilaku obyek sasaran.¹⁹ Teknik observasi digunakan apabila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan teknik observasi nonpartisipan, di mana peneliti tidak terlibat langsung dan hanya sebagai pengamat independen.²⁰ Di sini peneliti mengamati petugas *frontliner* baik itu satpam, *customer service* maupun teller dengan disertai pencatatan-pencatatan.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu.²¹ Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.²² Disini peneliti mewawancarai semua petugas *frontliner*

¹⁹ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 104.

²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Bandung: Alfabeta, 2010), hlm.204

²¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012), hlm. 186

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, hlm.317

secara bergantian. Untuk customer service, peneliti mewawancarai Ibu Ani Farida, untuk Teller peneliti mewawancarai Ibu Sonia Tarika, dan juga peneliti mewawancarai Kepala Operasional yaitu Bapak Arif Nurrahman.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dari suatu catatan yang sudah berlalu.²³ Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau foto, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara.

Teknik ini bertujuan untuk mendapatkan informasi atau data dari dokumen-dokumen yang dimiliki oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Temanggung, seperti arsip-arsip, formulir-formulir pengaduan dan lain-lain. Selain itu, penulis juga mengambil beberapa referensi yang berasal dari buku, *browsing* di web resmi Bank Syariah Mandiri dan sebagainya. Kesemua dokumen-dokumen di atas berfungsi untuk mendukung informasi-informasi yang diperlukan atau tambahan referensi guna penyusunan laporan Tugas Akhir ini.

Disini, peneliti membaca dan mencatat data-data yang peneliti butuhkan berupa dokumen SOP, video pelayanan, dan dokumen-dokumen lain terkait dengan judul.

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, hlm 329

4. Metode 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 ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh sendiri maupun oleh orang lain.²⁴

Menurut Miles and Huberman (Metodologi Penelitian Pendidikan, 2010) aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas.

Tahapan dalam analisis data kualitatif yang peneliti gunakan antara lain:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan kepada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Peneliti dalam mereduksi data yaitu dengan memilih data-data yang sudah diperoleh dan kemudian dirangkum.

2. Penyajian data (*Display Data*)

²⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, hlm 335

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami tersebut. Disini peneliti mendisplaykan data melalui deskripsi dan gambar yang narasikan.

3. *Verification/Conclusion Drawing*

Langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dalam penelitian ini, setelah peneliti mereduksi dan mendisplaykan data, maka dilanjutkan dengan menarik kesimpulan. Kesimpulan diperoleh setelah peneliti membaca seluruh isi dari penelitian ini.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pelayanan Prima (*Service Excellent*)

a. Definisi Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dengan terus mengupayakan penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab guna mewujudkan kepuasan pelanggan agar mereka selalu loyal kepada perusahaan.²⁵ Pelayanan prima juga berarti perbuatan atau tindakan yang memberikan kepada pelanggan apa yang memang mereka harapkan pada saat mereka membutuhkan, dengan cara yang mereka inginkan.²⁶

IAIN PURWOKERTO
Dalam buku lain menyebutkan, pelayanan prima merupakan terjemahan dari *service excellent* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan terbaik.²⁷ Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang

²⁵ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003), hlm. 27

²⁶ Akh Muwafik Saleh, *Public Service Communication*, hlm. 64

²⁷ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 211

berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan.

b. Standar Pelayanan dalam Perbankan

Secara umum, standar layanan dalam perbankan harus dipenuhi yang meliputi:²⁸

a) Penampilan Diri

Dalam pelayanan *Service Exellent* diperlukan suatu standar penampilan bagi petugas maupun perusahaan. Standar merupakan suatu ukuran yang disepakati, sedangkan penampilan pribadi petugas mempunyai pengertian sebagai penampilan (*performance*) dari diri seseorang dan merupakan cerminan organisasi atau perusahaan yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pihak lain.

Secara umum, standar pelayanan prima yang dapat ditampilkan oleh pegawai bank antara lain:

(1) Wajar, yaitu bersikap ramah, bertindak wajar, tidak dibuat-buat disertai dengan intonasi suara yang baik.

(2) Berpakaian rapi, serasi dan bersih serta tidak menggunakan aksesoris dan make-up berlebihan.

(3) Selalu memberikan sambutan berupa senyum dan mengucapkan salam, termasuk ucapan terimakasih.

(4) Bersikap optimis, tidak ragu-ragu dalam bertindak.

²⁸ Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), hlm. 190-193

- (5) Bersikap dan berperilaku yang baik, gesit. Mudah bergaul dan cepat tanggap.
 - (6) Mendengarkan nasabah dengan baik dan sopan santun dalam melayani.
 - (7) Memberikan perhatian dalam menghadapi nasabah.
 - (8) Selalu suka membantu nasabah sejalan dengan ketentuan.
 - (9) Meningkatkan kedisiplinan pegawai.
- b) Kebersihan dan Kerapihan Ruang Kerja

Standar kebersihan dan kerapihan ruang kerja dapat mendukung kenyamanan dalam memberikan layanan. Ruang kerja yang rapih, bersih dan nyaman memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi nasabah. Upaya penataan ruang kerja perlu dilakukan karena berkaitan dengan pihak internal dan eksternal sehingga dapat mencapai kondisi yang memuaskan untuk kedua belah pihak.

IAIN PURWOKERTO

2. Pelanggan (*Customer*)

Menurut Blattberg, Getz dan Thomas pelanggan adalah asset keuangan dari organisasi bisnis atau organisasi yang harus diukur, dijaga dan dimaksimalkan seperti asset-aset yang lainnya.²⁹

Kotler dan Amstrong, menyatakan bahwa pelanggan adalah orang yang paling diharapkan kedatangannya dalam suatu organisasi bisnis.³⁰

²⁹ Rismi Somad & Donni Juni Priansa, *Manajemen Komunikasi Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*, hlm. 28-29

Webster's 1982 Dictionary mengungkapkan bahwa pelanggan adalah seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk membeli suatu barang atau peralatan, atau pelanggan adalah seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk memenuhi apa yang diinginkan.³¹

Secara garis besar, pelanggan dapat dibedakan menjadi tiga jenis pelanggan, yaitu:³²

- a. Pelanggan Internal (*Internal Customer*), adalah orang-orang atau pengguna produk yang berada didalam perusahaan dan memiliki pengaruh terhadap maju mundurnya perusahaan.
- b. Pelanggan Perantara (*Intermediate Customer*), adalah setiap orang yang berperan sebagai perantara produk, bukan sebagai pemakai.
- c. Pelanggan Eksternal (*External Customer*), adalah setiap orang atau kelompok orang pengguna suatu produk (barang/jasa) yang dihasilkan oleh perusahaan bisnis.

3. *Handling Complaint*

a. *Pengertian Complaint*

A complaint is an expression of dissatisfaction, about the standard of service, action or lack of action Affecting an individual customer or group customer (Keluhan atau komplain

³⁰ *Ibid*, hlm 29

³¹ Danang Sunyoto & Fathonah Eka Susanti, *Manajemen Pemasaran Jasa (Merencanakan, Mengelola, dan Membidik Pasar Jasa)*, (Jakarta: CAPS, 2015), hlm. 283

³² Daryanto & Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hlm. 49-50

pelayanan adalah merupakan ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standar pelayanan, tindakan atau tiadanya tindakan aparat pelayanan yang berpengaruh kepada para pelanggan.³³

An expression of dissatisfaction by or on behalf of an individual customer regarding any aspect of a service provided by the firm. A complaint may be made verbally or in writing (Ekspresi ketidakpuasan seseorang atau pelanggan atas beragam aspek yang disediakan oleh perusahaan. Keluhan dapat dilakukan secara verbal atau pun tertulis.³⁴ Jadi komplain adalah wujud ekspresi ketidakpuasan dari pelanggan atau penerima layanan atas tindakan layanan yang diberikan oleh pemberi layanan.

Keluhan merupakan ungkapan publik yang bisa timbul karena adanya ketidakpuasan publik atas suatu produk atau pelayanan.³⁵ Namun tidak setiap ketidakpuasan akan diungkapkan dengan keluhan. Pelanggan akan mengungkapkan keluhan apabila merasa keluhan yang disampaikan mendapat tanggapan positif dan tidak menyita waktu serta biaya. Sebaliknya, bila penanganan keluhan tidak praktis, pelanggan akan memilih untuk tidak mengungkapkannya.

Keluhan sering dipandang sebagai hal buruk bagi kehidupan perusahaan, sehingga banyak pihak yang berusaha menutupi atau mengabaikannya. Padahal keluhan menjadi peringatan bermanfaat untuk meningkatkan kualitas perusahaan. Dengan kemampuan

³³ Akh Muwafik Saleh, *Public Service Communication*, hlm. 156

³⁴ *Ibid*, hlm. 156

³⁵ *Ibid*, hlm. 156

mengelola dan merespon keluhan dapat menjadi kunci keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan, yaitu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, bahkan dapat meningkatkan keuntungan.³⁶

Keluhan muncul karena adanya perbedaan persepsi dan harapan pengguna layanan dengan pelayanan yang diberikan, sehingga apa yang diharapkan pengguna layanan kurang sesuai atau tidak diberikan oleh pemberi layanan.³⁷ Dalam perbankan, keluhan disebabkan oleh adanya kerugian finansial pada seorang nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank.³⁸

Menurut Endar Sugiarto (1996), keluhan pelanggan dapat dikategorikan menjadi empat macam, yaitu *Mechanical Complaint* (Keluhan Mekanikal), *Attitudial Complaint* (Keluhan akibat sikap karyawan perusahaan), *Service Related Complaint* (Keluhan berkaitan dengan pelayanan) dan *Unusual Complaint* (Keluhan yang aneh).³⁹

b. Penyebab dan Manfaat *Complaint*

1) Penyebab dan alasan munculnya komplain antara lain:

- a) Adanya ketidakpuasan pelanggan atas produk atau jasa.
- b) Kegagalan pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggan.
- c) Rendahnya respon aparat pelayanan atas keluhan pelanggan.
- d) Pelayanan tidak efisien.
- e) Banyak pelayanan yang tertunda.

³⁶ *Ibid*, hlm. 157

³⁷ Akh Muwafik Saleh, *Public Service Communication*, hlm. 157

³⁸ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 128

³⁹ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, hlm. 200

- f) Keridak-sopanan atau ketidak-ramahan penyedia layanan.
 - g) Penyedia layanan tidak responsif terhadap kebutuhan dan keinginan serta harapan pelanggan.
 - h) Pelayanan yang diberikan kasar atau tidak membantu.
- 2) Manfaat Komplain diantaranya:
- a) Perusahaan akan semakin tahu kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
 - b) Dengan adanya komplain, perusahaan tahu dimana letak persisnya kualitas yang harus diperbaiki.
 - c) Sebagai alat instropeksi untuk senantiasa responsif 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 komplain yang benar dan berhasil dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
 - h) Penanganan komplain yang memuaskan, akan meningkatkan loyalitas nasabah.
 - i) Setiap komplain akan membuat orang bekerja semakin baik.

j) Sebagian nasabah yang komplain sebetulnya perhatian kepada perusahaan.

c. Aspek Penting *Handling Complaint*

Beberapa aspek penting dalam penanganan keluhan pelanggan antara lain:

- 1) *Good Will*, yaitu adanya niat baik pemimpin perusahaan dalam menerima dan mengelola keluhan pelanggan melalui kebijakan yang dapat dijadikan dasar dalam mengelola keluhan.
- 2) *Mekanisme*, yaitu adanya alur dan prosedur yang jelas dan sistematis dalam mengelola sebuah keluhan sehingga baik pihak yang komplain maupun petugas dengan mudah memantau perkembangan komplain yang disampaikan.
- 3) *Infrastruktur*, yaitu berupa fasilitas sarana dan prasarana yang memadai yang mendukung komplain tersebut dapat berlangsung dengan baik, misalnya tempat khusus tim pengelola pengaduan, kotak pengaduan, questioner atau form komplain/saran, web, hotline dan sebagainya.
- 4) *Attitude*, yaitu sikap petugas dalam menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Sikap yang ditampilkan haruslah dapat dipersepsi positif oleh setiap orang yang menyampaikan keluhan.

d. *Complaints Management System*

Sistem Manajemen Komplain adalah merupakan ‘*a big U-turn*’ yaitu suatu proses perubahan radikal pada *customer service* yang mentransformasikan perilaku aparat pemerintah dari *bureaucratic routine* menuju ke fokus *citizen’s needs*. Sistem Manajemen Komplain harus didesain dan dilaksanakan untuk mengkoversi *complaining customer* menjadi *satisfied customer*. Dengan Sistem Manajemen Komplain, keluhan dapat ditangani dengan lebih baik dan sekaligus menunjukkan pentingnya perhatian dan kepedulian perusahaan kepada pelanggannya.

Dalam Sistem Manajemen Komplain, terdapat 8 prinsip yang mendasar, diantaranya adalah:

- 1) Mudah diakses dan dipublikasikan dengan sempurna.
- 2) Kecepatan pelayanan dengan batas waktu penanganan yang pasti dan menjaga agar pelanggan terus mengetahui perkembangannya.
- 3) Konfidensial, untuk melindungi staf dan pelanggan yang menyampaikan komplain.
- 4) Informatif, memberikan informasi yang cukup bagi pimpinan sehingga pelayanan bisa senantiasa ditingkatkan.
- 5) Mudah difahami dan digunakan.
- 6) Jujur, dengan menyediakan prosedur lengkap untuk menyelidikinya.

- 7) Efektif, setiap keluhan ditangani dengan menggunakan instrumen dan alternatif yang tepat.
- 8) Terus-menerus dimonitor dan diaudit, untuk memastikan masalahnya telah diselesaikan dengan sempurna.

e. Metode Penyampaian Komplain dan Prosedur Penanganan Komplain

Metode dalam penyampaian complain bisa dilakukan dengan berbagai cara antara lain melalui⁴⁰:

- 1) Telepon, komplain bisa disampaikan melalui hubungan telepon langsung kepada pejabat atau petugas yang secara khusus menangani komplain ini dengan cara masyarakat atau pelanggan dipersilahkan menghubungi nomor-nomor telepon tertentu yang telah dipublikasikan sebagai tempat untuk menyampaikan keluhannya.
- 2) SMS, dalam perkembangan teknologi komunikasi yang semakin cepat, metode dengan menggunakan SMS dapat pula dilakukan. Institusi dapat menyebarkan dan mempublikasikan nomor HP tertentu yang ditugaskan untuk menerima beragam keluhan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
- 3) Faximile, penyampaian komplain dapat juga dilakukan melalui faximili kantor/ institusi. Hal ini apabila para pelanggan berkeinginan menyampaikan keluhannya secara tertulis dan

⁴⁰ Akh Muwafik Saleh, *Public Service Communication*, hlm. 164

panjang lebar sehingga terdapat dokumentasi atas keluhan yang disampaikan.

- 4) Surat Pos, komplain dapat pula disampaikan melalui surat yang dikirim melalui petugas pos. Bahkan dalam perkembangannya penyampaian pesan keluhan juga dapat disampaikan melalui alamat kotak pos yang dipublikasikan melalui media massa.
- 5) *Email* atau Media Pengaduan *Online*, yaitu menyediakan ruang khusus di website perusahaan untuk penyampaian pengaduan masyarakat/pelanggan yang dikelola oleh petugas yang diberi jawaban atau *feedback* secara cepat melalui media massa.
- 6) Kontak Langsung, dikelola oleh tim petugas pengaduan secara khusus. Lembaga/institusi membuat unit kerja secara khusus yang menangani keluhan dengan menunjuk beberapa orang sebagai tim/petugas pengaduan dan disediakan tempat khusus untuk melakukan penyelesaian dan penyampaian pengaduan. Apabila dibentuk tim pengelolaan pengaduan secara khusus, maka perlu dibuat prosedur pengelolaan pengaduan yang baik.

Sedangkan Prosedur Penanganan Komplain/Keluhan Pelanggan, dalam bukunya Munawik Saleh adalah sebagai berikut⁴¹:

- 1) Dimulai sejak pelanggan menyampaikan keluhannya kepada staff dengan membawa bukti pelanggan. Misalnya kwitansi atau slip pembayaran.

⁴¹ *Ibid*, hlm. 165

- 2) Staff mencatat laporan keluhan dalam buku pengaduan pelanggan secara lengkap.
- 3) Kepala unit mempelajari, menganalisis dan melakukan koordinasi dengan Sub-Unit terkait untuk menindaklanjuti laporan pengaduan tersebut.
- 4) Kepala Sub-Unit terkait menugaskan staf nya dengan membuat surat perintah penyelesaian permasalahan pengaduan pelanggan dimaksud.
- 5) Selanjutnya staff terkait segera menyelesaikan tugas tersebut dan kemudian meminta pelanggan yang bersangkutan untuk menandatangani surat perintah sebagai bukti pengaduan pelanggan dan masalah telah tertangani atau selesai.
- 6) Kemudian Sub-Unit mengarsipkan surat perintah tersebut.
- 7) Kepala Sub-Unit terkait menandatangani Buku Pengaduan Pelanggan untuk mempermudah Kepala Unit mengontrol penyelesaian pengaduan pelanggan.
- 8) Kepala Sub-Unit terkait menginventarisir pengaduan pelanggan setiap bulan untuk mencegah terulangnya pengaduan yang sama.

f. Panduan dalam *Handling Complaint*

Dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh pelanggan, terdapat beberapa panduan yang perlu diperhatikan. Menurut beberapa penulis, panduan dalam handling complain antara lain⁴²:

⁴² *Ibid*, hlm. 169

- 1) *Don't be defensive*, janganlah bertindak defensive dengan cara menghindar ataupun bahkan menyerang balik pihak yang menyampaikan keluhan karena hal itu akan kontra produktif bagi lembaga pelayanan.
- 2) *Be a good listener*, dengarkan dengan baik setiap keluhan yang disampaikan dan jangan rencanakan tanggapi. Kemampuan mendengarkan yang baik adalah syarat utama dalam proses penyelesaian masalah.
- 3) *Empathy*, bersikaplah penuh empati dengan tujuan untuk memahami lebih dalam persoalan dan setiap realitas apapun yang dialami pelanggan.
- 4) *Don't blame anyone*, jangan salahkan orang lain baik pelanggan yang menyampaikan keluhan atau rekan kerja yang bertugas pada bidang yang menjadi objek keluhan.
- 5) *Get the facts*, dapatkan bukti-bukti dan hadirkan fakta dengan baik saat menerima keluhan dan memberikan solusi atas keluhan yang disampaikan.
- 6) *Sincerity*, perlihatkan ketulusan sikap dalam menerima keluhan pelanggan yaitu dengan tujuan membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi oleh pelanggan.
- 7) *Action*, buktikan bahwa sebagai petugas penanganan komplain bersedia untuk menyelesaikan segala keluhan yang disampaikan dengan sungguh-sungguh.

- 8) *Apologize*, mintalah maaf atas ketidaknyamanan yang dialami dan dirasakan oleh pelanggan dalam menerima layanan yang diberikan.

Sementara itu, dalam perbankan seorang *Customer Service* dituntut untuk memiliki keterampilan khususnya dalam mengelola keluhan nasabah. Dalam menangani keluhan nasabah, seorang customer service dituntut untuk mampu dalam 4 aspek yakni:⁴³

- 1) Simak, dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh nasabah seorang CS harus memiliki 3 hal berikut:

a) Tenang dan sabar, dalam menghadapi keluhan nasabah petugas CS tidak boleh langsung menjawab keluhan, akan tetapi harus memahami masalah dan mengakui hak nasabah untuk menguraikan keberatan/nasabah yang ada.

b) Menunjukkan empati, seorang CS harus dapat menunjukkan empati terhadap nasabah dan meminta maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi atau dialami nasabah serta dilakukan dengan tidak memotong pembicaraan.

c) Dalam situasi tertentu dapat mencari tempat/ruangan khusus dimana nasabah dapat menyampaikan keluhannya dan CS dapat menyimak dengan baik keluhan yang dihadapi oleh nasabah tersebut.

⁴³ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Bank*, hlm. 130

- 2) Buat Catatan, seorang CS harus dapat merangkum semua keluhan nasabah dengan membuat catatan yang berisi data nasabah dan kronologis permasalahan yang dihadapi nasabah.
- 3) Konfirmasi, setelah merasa memahami permasalahan nasabah yang sebenarnya petugas CS sebaiknya tidak langsung memberikan jawaban, akan tetapi merangkum kembali apa yang telah didengar dan dipahami nasabah serta mengecek ulang pengertian mereka.
- 4) Selesaikan Permasalahan, setelah mengetahui permasalahan yang dihadapi nasabah sebenarnya, maka petugas CS dapat memberikan jawaban yang sesuai dengan masalah yang dihadapi oleh nasabah.

B. Penelitian Terdahulu

Salah satu penelitian yang pernah dilakukan mengenai *handling complain* adalah penelitian milik Agista Anggun Pratami, mahasiswi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Penelitian ini berjudul Pengaruh Teknik *Handling Complain* Terhadap Citra PT. Bank Negara Indonesia Syariah kantor Cabang Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh antara teknik *handling complain* terhadap citra bank BNI syariah. Sementara metode yang digunakan adalah menggunakan metode kuantitatif dengan sampel sebanyak 90 orang. Metode analisis yang digunakan menggunakan analisis regresi sederhana dan uji asumsi klasik.

hasil yang telah diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa t tabel lebih kecil dibandingkan dengan t hitung, yang berarti tidak adanya pengaruh yang signifikan dari teknik *handling complain* terhadap citra bank BNI syariah.

Penelitian yang kedua adalah penelitian milik Yandi Nugraha, mahasiswa Universitas Indonesia dengan penelitian yang berjudul Pengaruh *Complaint Handling* Dengan Pendekatan Mekanistik Terhadap *Customer Justice* (Studi Kasus di PT Bank Negara Indonesia). Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh *handling complain* dengan pendekatan mekanistik terhadap *customer justice*. Metode yang digunakan adalah dengan metode kuantitatif. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pemegang kartu kredit BNI. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik analisis deskriptif, analisis validitas, analisis reliabilitas dan analisis regresi. Hasil yang ditunjukkan adalah, bahwa terdapat pengaruh antara *handling complain* dengan pendekatan mekanistik terhadap *customer justice*.

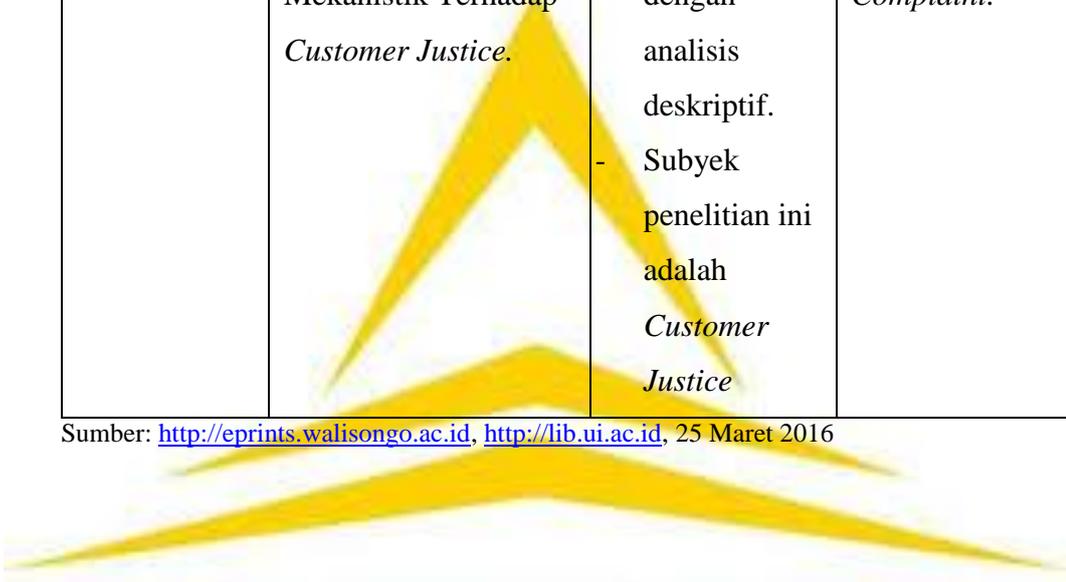
Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang:

Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang

Nama	Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan
Agista Anggun Pratami	Pengaruh Teknik <i>Handling Complain</i> Terhadap Citra PT. Bank Negara Indonesia Syariah kantor Cabang	- Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif.	Sama-sama membahas mengenai <i>Handling Complaint.</i>

	Semarang	- Subyek penelitian ini adalah Citra Bank Negara Indonesia Syariah	
Yandi Nugraha	Pengaruh <i>Complaint Handling</i> dengan Pendekatan Mekanistik Terhadap <i>Customer Justice</i> .	- Menggunakan metode kuantitatif dengan analisis deskriptif. - Subyek penelitian ini adalah <i>Customer Justice</i>	Sama-sama membahas tentang <i>Handling Complaint</i> .

Sumber: <http://eprints.walisongo.ac.id>, <http://lib.ui.ac.id>, 25 Maret 2016



IAIN PURWOKERTO

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil: Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri⁴⁴

Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya. Krisis ekonomi dan moneter yang melanda Indonesia pada tahun 1997-1998 yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa membawa hikmah tersendiri bagi tonggak sejarah Sistem Perbankan Syariah di Indonesia. Di saat bank-bank konvensional terkena imbas dari krisis ekonomi, saat itulah berkembang pemikiran mengenai suatu konsep yang dapat menyelamatkan perekonomian dari ancaman krisis yang berkepanjangan.

Di sisi lain, untuk menyelamatkan perekonomian secara global, pemerintah mengambil inisiatif untuk melakukan penggabungan (*merger*) 4 (empat) bank milik pemerintah, yaitu Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim dan Bapindo, menjadi satu, satu Bank

⁴⁴ <http://www.syariahamandiri.co.id>, 20 februari 2016, 21:20 Wib

yang kokoh dengan nama PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menetapkan PT Bank Mandiri 35 (Persero) Tbk sebagai pemilik mayoritas PT Bank Susila Bakti (BSB). PT BSB merupakan salah satu Bank konvensional yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP), PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi. Untuk keluar dari krisis ekonomi, PT BSB juga melakukan upaya *merger* dengan beberapa Bank lain serta mengundang *investor* asing.

Sebagai tindak lanjut dari pemikiran Pengembangan Sistem Ekonomi Syariah, pemerintah memberlakukan UU No.10 tahun 1998 yang memberi peluang bagi Bank Umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*). Sebagai respon, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah, yang bertujuan untuk mengembangkan Layanan Perbankan Syariah di kelompok perusahaan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB bertransformasi dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama

PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. Bank Syariah Mandiri hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

2. Profil Bank Syariah Mandiri

Tabel 3.1 Profil Bank Syariah Mandiri

Nama	PT Bank Syariah Mandiri
Alamat	Wisma Mandiri I, Jl. MH. Thamrin No. 5 Jakarta 10340 – Indonesia

Telepon	(021) 2300 509, 3983 9000 (Hunting)
Faksimile	(021) 3983 2989
Situs Web	www.syariahmandiri.co.id
Tanggal Berdiri	25 Oktober 1999
Tanggal Beroperasi	1 November 1999
Modal Dasar	Rp. 2.500.000.000.000,-
Modal disetor	Rp. 1.489.021.935.000,-
Kantor Layanan	864 kantor, yang tersebar di 33 provinsi di seluruh Indonesia
Jumlah Jaringan ATM BSM	921 ATM Syariah Mandiri, ATM Mandiri 11.886, ATM Bersama 60.992 unit (<i>include ATM Mandiri & Atm BSM</i>), ATM Prima 74.050 unit, EDC BCA 196,870 unit, ATM BCA 10,596 dan <i>Malaysia Electronic payment System (MEPS)</i> 12.010 unit.
Jumlah Karyawan	16.945 orang (Per Desember 2013)

Sumber: www.syariahmandiri.co.id

3. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri⁴⁵

Visi:

Bank Syariah Terdepan dan Modern (*The Leading & Modern Sharia Bank*).

Misi:

- a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan diatas rata-rata industri yang berkesinambungan.

⁴⁵ Dokumen Operasional Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung, 25 Januari 2016

- b. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM.
- c. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- d. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.
- e. Mengembangkan nilai-nilai syariah universal.

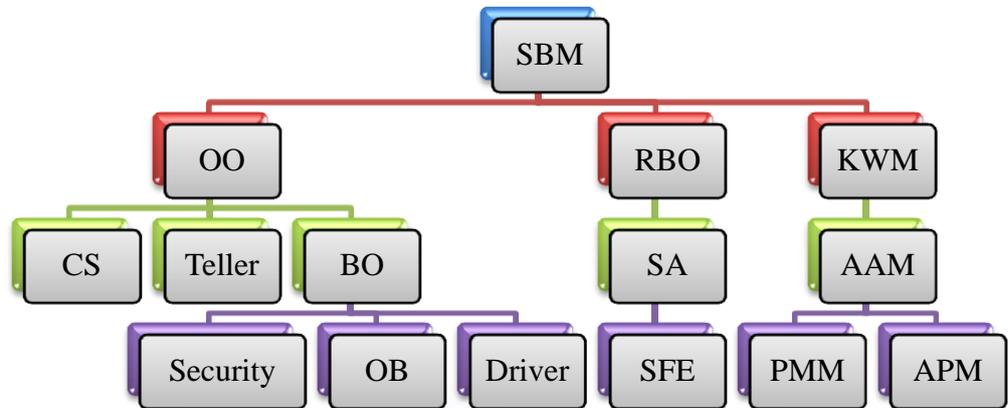
4. Profil Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung Sebagai Tempat Pelaksanaan Penelitian

Tabel 3.2 Profil Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung

Nama	PT Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung
Alamat	Jl. S. Parman No. 10 Temanggung
Telepon	(0293) 4900006
Faksimile	(0293) 4900007
Tanggal Izin BI	27 Oktober 2010
Tanggal Berdiri (Soft Opening)	19 November 2010
Tanggal Beroperasi (Mulai Beroperasional)	22 November 2010
Jumlah Karyawan	19 Orang Per 2016

Sumber: Wawancara dengan Arif Nurrahman (*Operational Officer di Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung*)

5. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung



Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP temanggung

Keterangan yang menempati posisi-posisi di atas adalah sebagai berikut:

- a. SBM (*Sub Branch Manager*) : Wahyu Riyanto
- b. OO (*Operational Officer*) : Arif Nurrahman
- c. RBO (*Retail Banking Officer*) 1 : Cahya Tri W.
- d. RBO (*Retail Banking Officer*) 2 : Taufiq Faulana
- e. CS (*Customer Service*) : Anni Farida I. (SFE)
- f. *Teller* : Sonia Tarika
- g. BO (*Back Office*) : Andi Kurniawan
- h. SA (*Salles Assistant*) : -
- i. SFE (*Syariah Funding Executive*) : Febriana Wilda
- j. KWM (Kepala Warung Mikro) : -
- k. AAM (Asisten Analis Mikro) : Doddy Iwanda

- l. PMM (Pelaksana Marketing Mikro) :
 - Bapak R. Adhi Satria
 - Bapak Taufik Mubarok
 - Bapak Bagus Dwi Heriyanto
- m. APM (Administrasi Pemb. Mikro) : Erika Dwi N.
- n. *Security/* Keamanan :
 - Bapak Beni
 - Bapak Teguh Prabowo
 - Bapak April
 - Bapak Imam
- o. *Driver* : Tri
- p. *Office Boy* : Ghani Slamet P.

Berdasarkan struktur organisasi tersebut akan diuraikan tugas dan wewenang dari masing-masing divisi, sebagai berikut :

a. Kepala Kantor Cabang Pembantu (*Sub Branch Manager*)

- 1) Mengelola secara optimal sumber daya insani Cabang agar dapat melakukan kelancaran operasional Bank.
- 2) Menetapkan dan melaksanakan strategi pemasaran bank untuk mencapai tingkat sasaran yang telah ditetapkan baik pembiayaan, dana maupun jasa.
- 3) Memastikan realisasi target operasional cabang Pembantu serta menetapkan upaya-upaya pencapaiannya.

- 4) Melakukan kegiatan penghimpunan dana, pemasaran pembiayaan , pemasaran jasa-jasa dan mencapai target yang telah ditetapkan.
- 5) Melakukan review terhadap ketajaman dan kedalaman analisis pembiayaan guna antisipasi risiko.

b. *Operasional Officer (OO)*

- 1) Mengelola secara optimal sumber daya manusia divisi operasional agar dapat mendukung kelancaran operasi dan bisnis di kantor Cabang Pembantu.
- 2) Membuat rencana dan sasaran kerja tahunan Cabang Pembantu di divisi operasional.
- 3) Melakukan pengecekan pemenuhan syarat/prasyarat pembiayaan berdasarkan Surat Penegasan Persetujuan Pembiayaan (SP3) dan akad Pembiayaan.
- 4) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh *Sub Branch*

Manager

IAIN PURWOKERTO

c. *Retail Banking Officer (RBO)*

- 1) Memastikan tersedianya data calon nasabah segmen *mass* dan *mass affluent*.
- 2) Memaksimalkan aliansi dengan calon nasabah potensial segmen *mass* dan *mass affluent*.
- 3) Memastikan pencapaian target pembiayaan dan *fee based* nasabah segmen *mass* dan *mass affluent*.

- 4) Memastikan terlaksananya program *marketing* dan pengelolaan nasabah yang ditetapkan oleh kantor pusat.
- 5) Memastikan tersedianya NAP atau hasil *scoring* nasabah *mass* dan *mass affluent* untuk diajukan ke komite pembiayaan.
- 6) Memastikan tingkat kesehatan pembiayaan nasabah sesuai ketentuan yang berlaku.
- 7) Memastikan tercapainya tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan BSM sesuai standar yang ditetapkan.
- 8) Memaksimalkan kegiatan *cross selling* yang telah ditetapkan.

d. Sales Assistant

- 1) Memastikan kelengkapan dokumen nasabah sebagai bahan pembuatan NAP.
- 2) Memastikan tersedianya NAP.
- 3) Memastikan kelengkapan persyaratan penandatanganan akad dan pencairan pembiayaan nasabah.
- 4) Memastikan dokumentasi *current file* sesuai ketentuan yang berlaku.
- 5) Memastikan tersedianya SP3 atau surat penolakan atas permohonan pembiayaan nasabah yang ditolak.
- 6) Memastikan tersedianya surat peringatan pembayaran kewajiban nasabah.

- 7) Memastikan tersedianya laporan portofolio dan *profitability* nasabah, baik pembiayaan maupun pendanaan, sesuai dengan target cabang.

e. *Customer Service* (CS)

- 1) Memberikan penjelasan kepada calon nasabah maupun nasabah mengenai produk-produk Bank Syariah Mandiri yang disertai dengan syarat-syaratnya maupun tata cara prosedurnya.
- 2) Melayani pembukaan rekening giro dan tabungan sesuai dengan permohonan nasabah.
- 3) Melayani permintaan buku cek/bilyet giro.
- 4) Melayani permintaan nasabah untuk melakukan pemblokiran (*stop payment*), baik rekening giro maupun tabungan.
- 5) Melayani penutupan rekening giro, baik atas permintaan investor sendiri, karena ketentuan bank (yang disepakati investor), maupun karena Peraturan Bank Indonesia.
- 6) Melayani permohonan penerbitan dan pencairan deposito berjangka dari investor.
- 7) Melayani investor yang membutuhkan informasi tentang saldo dan mutasi rekeningnya.
- 8) Melayani investor dalam hal permintaan "*standing order*" atau instruksi pembayaran berjangka lainnya.

- 9) Melayani nasabah atas laporan tabungan atau bilyet deposito yang hilang dan memintakan pendapat kepada *Operational Officer* untuk penanganan selanjutnya.
- 10) Melayani nasabah dalam hal ada permintaan advice/tembusan rekening giro.
- 11) Melayani nasabah dalam hal peyanaan jasa – jasa bank seperti *auto save*, surat referensi bank dan sebagainya.
- 12) Menjaga kerahasiaan password/sandi yang menjadi wewenangnya.
- 13) Menyelenggarakan administrasi kartu – kartu yang diperlukan untuk pelayanan kepada nasabah/investor.
- 14) Input data Customer Facility.
- 15) Melaksanakan tugas – tugas lainnya yang ditunjuk atasan.

f. Teller

- 1) Melakukan setoran / tarikan baik tunai maupun non tunai sesuai limitnya.
- 2) Melaksanakan pengawasan brankas.
- 3) Wewenang pembayaran dan pemindahbukuan.

Untuk transaksi ini, wewenang teller ditentukan oleh Branch Manager yang didasarkan atas: kompetensi, tingkat senioritas, dan pertimbangan lain yang dapat mendukung bahwa teller ybs pantas diberikan wewenang dalam jumlah tertentu.

g. Back Office (BO)

- 1) Melaksanakan pemeriksaan ulang atas semua transaksi transfer keluar/masuk maupun nota debit keluar/masuk setiap hari.
- 2) Memeriksa kebenaran atau kesesuaian antara fisik blanko nota kredit/debit.
- 3) Mengimplementasikan budaya ETHIC.
- 4) Pencairan pembiayaan konsumen, haji.
- 5) BI Checking
- 6) Pemindahbukuan dari rekening ke rekening.
- 7) Pengarsipan dokumen legal pembiayaan.
- 8) Perpanjangan jangka waktu pembiayaan.
- 9) Pelunasan pembiayaan.
- 10) Monitoring nasabah tunggakan.

h. Kepala Warung Mikro (KWM)

- 1) Bertanggung jawab terhadap pencapaian target pembiayaan outlet warung mikro.
- 2) Sebagai supervisi terhadap pegawai di outlet warung mikro
- 3) Sebagai penutup pembiayaan dengan jumlah pembiayaan s.d Rp. 20 juta.
- 4) Melakukan mentoring terhadap nasabah pembiayaan existing.
- 5) Melakukan pembinaan dan pengembangan kepada pegawai di outlet warung mikro.
- 6) Ikut serta dalam melakukan penyelesaian pembiayaan bermasalah di outlet warung mikro.

i. Assistant Analisis Mikro (AAM)

- 1) Melakukan monitoring langsung ke calon nasabah pembiayaan.
- 2) Melakukan penilaian (taksasi) terhadap agunan pembiayaan.
- 3) Melakukan analisa terhadap hasil kunjungan calon nasabah.
- 4) Melakukan monitoring terhadap nasabah pembiayaan existing.
- 5) Melakukan penagihan terhadap nasabah pembiayaan existing.

j. Pelaksanaan Marketing Mikro (PMM)

- 1) Memasarkan produk pembiayaan warung mikro.
- 2) Memastikan kelengkapan dokumen pembiayaan.
- 3) Melakukan pre screening terhadap permohonan nasabah.
- 4) Melakukan monitoring terhadap nasabah pembiayaan existing.
- 5) Melakukan penagihan terhadap nasabah pembiayaan existing.

k. Administrasi Pembiayaan Mikro (APM)

- 1) Bertanggung jawab terhadap kelengkapan dokumen pembiayaan.
- 2) Melakukan administrasi setiap proses pembiayaan.
- 3) Mengamankan dan menyimpan dokumen penting pembiayaan.
- 4) Membuat laporan pembiayaan tepat waktu.
- 5) Menyiapkan dan membantu proses pencairan pembiayaan.

l. Security/ Keamanan

- 1) Menjaga keamanan kantor dan lingkungan kantor.
- 2) Membantu pelayanan nasabah di *banking hall*.

m. Driver

- 1) Mengantar dan menjemput pegawai dalam melaksanakan tugasnya ke luar kantor.
- 2) Perawatan kendaraan kantor.

n. Office Boy

- 1) Bertanggungjawab atas kebersihan dan pemeliharaan kantor.
- 2) Perawatan gudang.

6. Mekanisme Operasional dan Produk Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung

PT Bank Syariah Mandiri (BSM) merupakan lembaga perbankan yang menerapkan sistem dan operasional berdasarkan prinsip syariah Islam. Dalam menjalankan sistem operasionalnya bank syariah tidak menggunakan prinsip bunga, akan tetapi menggunakan sistem bagi hasil dalam memberikan keuntungan kepada para nasabahnya, sehingga menjamin kehalalan pendapatannya. Hal tersebut sesuai dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) MUI tahun 2003 yang menyatakan bahwa bunga sistem bunga tidak sesuai dengan prinsip syariah.

Sedangkan produk BSM dapat digolongkan menjadi 4 bagian yaitu produk pendanaan, produk investasi, produk jasa dan produk pembiayaan.⁴⁶

a. Produk Pendanaan

⁴⁶ Brosur Produk dan Pembiayaan Bank Syariah Mandiri, 26 januari 2016

1) Tabungan BSM

Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat jam kas dibuka di counter BSM atau melalui ATM.

Manfaat :

- a) Aman dan terjamin .
- b) Online di seluruh outlet BSM.
- c) Bagi hasil yang kompetitif.
- d) Fasilitas BSM Card.
- e) Fasilitas e-Banking, yaitu Mobile Banking dan BSM Net Banking.
- f) Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq dan sedekah.

Karakteristik:

- a) Berdasarkan prinsip sayriah dengan akad mudharabah muthlaqah.
- b) Minimal setoran awal : Rp. 80.000,-
- c) Minimal setoran berikutnya : Rp. 10.000,-
- d) Saldo minimal : Rp. 50.000,-
- e) Biaya tutup rekening : Rp. 20.000,-
- f) Biaya administrasi/bulan : Rp. 7000,-

Persyaratan:

Kartu Identitas (KTP/SIM/PASPOR) nasabah dan NPWP.

2) BSM Tabungan Simpatik

Tabungan berdasarkan prinsip wadi'ah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

Manfaat:

- a) Aman dan terjamin.
- b) Online diseluruh *Outlet* BSM.
- c) Bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM.
- d) Fasilitas BSM Card, yang berfungsi sebagai kartu ATM & debet.
- e) Fasilitas e-Banking, yaitu BSM Mobile banking & BSM Net Banking.
- f) Penyaluran zakat, infaq, dan sedekah.

Karakteristik:

- a) Berdasarkan prinsip syari'ah.
- b) Setoran awal minimal Rp. 25.000 (tanpa ATM) & Rp. 80.000 (dengan ATM).
- c) Setoran berikutnya minimal Rp. 10.000
- d) Saldo minimal Rp.20.000 (tanpa ATM) & Rp.50.000 (dengan ATM)
- e) Biaya tutup rekening Rp. 10.000.
- f) Biaya administrasi Rp.2.500 per rekening per bulan atau sebesar bonus bulanan (tidak mengurasi saldo minimal).

Persyaratan:

Kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah.

3) BSM Tabungan Berencana (Tacana)

Tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.

Manfaat:

- a) Bagi hasil yang kompetitif.
- b) Kemudahan perencanaan keuangan nasabah jangka panjang.
- c) Perlindungan asuransi secara gratis & otomatis. Tanpa pemeriksaan kesehatan.
- d) Jaminan pencapaian target dana.

Manfaat Asuransi:

Santunan tunai berfungsi untuk memenuhi kekurangan target dana, sehingga manfaat asuransi dihitung dengan cara: target dana-saldo klaim.

Karakteristik:

- a) Berdasarkan prinsip syari'ah *mudharabah muthlaqah*
- b) Periode tabungan 1 s.d. 10 tahun.
- c) Usia nasabah minimal 18 tahun saat jatuh tempo.
- d) Setoran bulanan minimal Rp. 100.000.
- e) Target dana minimal Rp. 1.200.000 dan maksimal Rp. 200.000.000.
- f) Jumlah setoran bulanan dan periode tabungan tidak dapat diubah.

- g) Tidak dapat menerima setoran diluar setoran bulanan.
- h) Saldo tabungan tidak bisa ditarik, dan bila ditutup sebelum jatuh tempo akan dikenakan biaya administrasi

Persyaratan:

- a) Kartu identitas (KTP/SIM/Paspor)
- b) Memiliki tabungan BSM sebagai rekening asal.

4) BSM Tabungan Investa Cendikia (TIC)

Tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.

Manfaat:

- a) Bagi hasil yang kompetitif.
- b) Kemudahan perencanaan keuangan masa depan, khususnya pendidikan putra/putri.
- c) Perlindungan asuransi secara otomatis, tanpa pemeriksaan kesehatan.

IAIN PURWOKERTO

Karakteristik:

- a) Berdasarkan prinsip syari'ah *mudharabah murtaqah*.
- b) Periode tabungan 1 s.d 20 tahun.
- c) Usia nasabah minimal 17 tahun dan maksimal 55 tahun (untuk usia masuk ditambah periode kontrak sama atau tidak melebihi 60 tahun).
- d) Setoran bulanan minimal Rp. 100.000 s.d. Rp. 10.000.000.

- e) Jumlah setoran bulanan dan periode tabungan tidak dapat diubah.
- f) Penarikan sebagian saldo diperbolehkan, dengan saldo minimal Rp. 1.000.000.

Persyaratan:

- a) Kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah.
- b) Memiliki rekening BSM sebagai rekening asal.

5) Tabungan Ku

TabunganKu merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Manfaat:

- a) Aman dan terjamin dan online diseluruh *Outlet* BSM.
- b) Bonus wadi'ah diberikan sesuai kebijakan bank.
- c) Fasilitas kartu TabunganKu, berfungsi sebagai kartu ATM & debit.
- d) Fasilitas e-Banking, yaitu BSM Mobile Banking & BSM Net banking.
- e) Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq dan sedekah.

Karakteristik:

- a) Berdasarkan prinsip syari'ah dengan akad *wadi'ah yad-dhamanah*.

- b) Bebas biaya administrasi rekening.
- c) Biaya pemeliharaan kartu TabunganKu Rp. 20.000 (bila ada).
- d) Setoran awal minimal Rp. 20.000 dan setoran selanjutnya minimum Rp.10.000.
- e) Saldo minimum rekening (setelah penarikan) Rp.20.000
- f) Jumlah minimum penarikan di counter Rp. 100.000 kecuali saat tutup rekening.
- g) Rekening dorman (tidak ada transaksi selama 6 bulan berturut-turut):
 - Biaya penalti Rp. 2000 perbulan.
 - Apabila saldo rekening mencapai $< \text{Rp.}20.000$, maka rekening akan ditutup oleh sistem dengan biaya penutupan rekening sebesar sisa saldo.

Persyaratan:

Kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah.

6) BSM Tabungan Mabrur

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umroh.

Manfaat :

- a) Aman dan terjamin.
- b) Fasilitas untuk kemudahan mendapatkan porsi haji.
- c) Online dengan Siskohat Departemen agama untuk kemudahan pendaftaran haji.

Karakteristik :

- a) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad dengan mudharabah muthlaqah.
- b) Tidak dapat dicairkan kecuali untuk melunasi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji/Umrah (BPIH).
- c) Setoran awal minimal Rp. 500.000,-
- d) Setoran selanjutnya minimal Rp. 100.000,-
- e) Saldo minimal untuk di daftarkan ke SISKOHAT adalah Rp. 25.500.000,- atau sesuai dengan ketentuan dari Departemen Agama.
- f) Biaya penutupan rekening karena batal Rp. 25.000,-

Persyaratan :

Kartu Identitas (KTP/SIM/Paspor nasabah)

7) BSM Tabungan Mabror Junior

Merupakan tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah khusus untuk usia di bawah 17 tahun.

Syarat pembukaan rekening:

- a) Orang tua/ wali QQ nama anak secara lengkap sesuai identitas diri.
- b) KTP/ SIM dan NPWP.
- c) Kartu Keluarga (KK)/ Akta Kelahiran/ Kartu Pelajar asli.

- d) Membuat surat pernyataan dari orang tua/ wali bahwa setuju dan mengetahui buku tabungan didicetak atas nama anak.

Benefit:

- a) Kemudahan dapat mencetak/ print out buku tabungan atas nama anak.
- b) Mendapatkan fasilitas reminder notifikasi saldo.
- c) Online dengan SISKOHAT Departemen Agama untuk kemudahan pendaftaran haji.
- d) Memiliki fasilitas asuransi jiwa untuk nasabah dengan saldo \geq Rp 5.000.000,-.

Fitur:

- a) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah muthlaqah.
- b) Tidak dapat dicairkan kecuali untuk melunasi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)/ Umrah.
- c) Setoran awal minimal Rp 100.000,-
- d) Setoran selanjutnya minimal Rp 100.000,-
- e) Saldo didaftarkan ke SISKOHAT Rp 25.100.000,-/ sesuai ketentuan dari Depag.
- f) Biaya penutupan rekening bukan karena penyeteran BPIH dan pembayaran umrah Rp 25.000,-
- g) Bebas biaya pembukaan rekening.

8) BSM Tabungan Dollar

Merupakan tabungan dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan BSM.

Syarat pembukaan rekening:

Kartu identitas KTP/ SIM dan NPWP.

Benefit:

- a) Dana (USD) aman dan tersedia sesuai ketentuan BSM.
- b) Online di seluruh cabang BSM.
- c) Bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM.

Fitur:

- a) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadi'ah yad dhamanah.
- b) Minimum setoran awal USD100.
- c) Saldo minimum USD100.
- d) Biaya administrasi USD0,5 dan dapat mengurangi saldo minimal.
- e) Biaya tutup rekening USD5

9) **BSM Deposito**

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah*.

Manfaat:

- a) Dana aman dan terjamin dan dikelola berdasarkan secara syari'ah.

- b) Bagi hasil yang kompetitif dan dapat dijadikan jaminan pembiayaan.
- c) Fasilitas Automatic Roll Over (ARO).

Karakteristik:

- a) Jangka waktu yang fleksibel: 1, 3, 6 dan 12 bulan.
- b) Dicairkan pada saat jatuh tempo.
- c) Setoran awal minimal Rp. 2.000.000.
- d) Biaya materai Rp. 6.000.

Persyaratan:

- a) Perorangan : KTP/SIM/Paspor.
- b) Perusahaan : KTP pengurus, Akte Pendirian, SIUP & NPWP.

10) BSM Deposito Valas

Merupakan investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang dollar yang dikelola berdasarkan prinsip mudharabah muthlaqah.

Syarat pembukaan rekening:

- a) Perorangan: KTP/ SIM/ Paspor nasabah
- b) Perusahaan: KTP Pengurus, Akta pendirian, SIUP dan NPWP.

Benefit:

- a) Bagi hasil yang kompetitif.
- b) Dapat dijadikan jaminan pembiayaan.
- c) Fasilitas Automatic Roll Over (ARO).

Fitur:

- a) Akad mudharabah muthlaqah.

- b) Jangka waktu yang fleksibel: 1, 3, 6, 12 bulan.
- c) Dicairkan pada saat jatuh tempo.
- d) Minimum deposito USD1.000.

Biaya:

- a) Biaya materai Rp 6.000,-.
- b) Biaya pencairan sebelum jatuh tempo USD10.

11) BSM Giro

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadi'ah yad-dhamanah*.

Manfaat:

- a) Dana aman dan tersedia setiap saat.
- b) Kemudahan transaksi dengan menggunakan cek atau B/G
- c) Fasilitas Intercity Clearing untuk kecepatan bayar inkaso (kliring antar wilayah).
- d) Fasilitas BSM card, sebagai kartu ATM sekaligus debit. (untuk perorangan).
- e) Fasilitas pengiriman account statement setiap awal bulan.
- f) Bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM.

Karakteristik:

- a) Berdasarkan prinsip syari'ah dengan akad *wadi'ah yad-dhamanah*.

- b) Setoran awal minimal Rp.500.000 (perorangan) dan Rp.1.000.000 (perusahaan).
- c) Saldo minimum Rp. 500.000 (perorangan) dan Rp. 1.000.000 (perusahaan).
- d) Biaya administrasi bulanan untuk perorangan Rp. 10.000 dan perusahaan Rp. 15.000.
- e) Biaya tutup rekening Rp. 30.000.
- f) Biaya administrasi cek/BG Rp.100.000

Persyaratan:

- a) Perorangan: KTP/SIM/Paspor nasabah.
- b) Perusahaan: KTP Pengurus, Akte Pendirian, SIUP & NPWP.

b. Produk Investasi

1) Reksadana Syariah

Reksa dana syariah merupakan wadah untuk menghimpun dana dari masyarakat pemodal untuk selanjutnya diinvestasikan dalam Portofolio Efek oleh Manajer Investasi. Bentuk hukum reksa dana yang dipasarkan melalui BSM adalah Kontrak Investasi Kolektif.

Syarat pembukaan rekening:

Fotokopi kartu identitas diri (KTP/ SIM/ Passport) dan NPWP.

Benefit:

- a) Memberikan alternatif investasi bagi nasabah.

- b) Memberikan tingkat pertumbuhan investasi jangka menengah atau panjang yang menarik melalui investasi pada efek saham syariah, efek pasar uang syariah dan obligasi syariah.

Produk Reksadana yang dipasarkan melalui BSM:

- a) Reksa Dana Mandiri Investa Syariah Berimbang (MISB).
- b) Reksa Dana Mandiri Investa Atraktif Syariah (MITRA Syariah).
- c) Reksa Dana Syariah BNP Paribas Pesona Syariah (BNPP PS).

2) Bancassurance Syariah

Bancassurance Syariah merupakan kerjasama produk rekanan asuransi (AXA Mandiri) yang dibuat dan didesain berdasarkan kebutuhan dan permintaan bank.

Benefit:

- a) Hasil investasi optimal sesuai dengan jenis dana investasi pilihan Anda.
- b) Santunan meninggal dunia sebesar 100% dari uang pertanggungan ditambah dengan nilai investasinya.

Jenis Produk bancassurance syariah:

- a) Asuransi Mandiri Rencana Sejahtera Syariah Plus.
- b) Asuransi Mandiri Investasi Sejahtera Syariah.

c. Produk Jasa

1) BSM Card

Merupakan kartu yang dapat dipergunakan untuk transaksi perbankan melalui mesin ATM dan mesin debit (EDC/ *Electronic Data Capture*).

Manfaat:

- a) Kemudahan tarik tunai di seluruh ATM BSM, ATM Mandiri, ATM BCA, ATM Bersama dan ATM Prima.
- b) Kemudahan berbelanja di lebih dari 20.000 *merchant* yang menyediakan mesin EDC Prima BCA dan EDC Mandiri, antara lain: Carefour, Giant, Hypermart, Toko Buku Gramedia, Alfamart, Indomaret, Rumah Sakit Ibu dan Anak Hermina, Apotik Kimia Farma, SPBU.
- c) Program diskon di *merchant-merchant* tertentu.

2) **BSM Notifikasi**

Merupakan pemberitahuan via sms atau email perihal transaksi debit dan kredit yang berhasil dilakukan. Biaya layanan BSM Notifikasi ini sebesar Rp 500.- untuk sms sedangkan untuk notifikasi via email gratis.

3) **BSM Call**

Merupakan layanan perbankan melalui telepon dengan nomor akses (4040 atau 021-2953404). Biaya layanan ini menggunakan pulsa lokal. Keamanan untuk transaksi ini dilengkapi dengan TIN.

4) **BSM Net Banking**

Merupakan layanan transaksi perbankan melalui internet. Biaya untuk layanan ini sebesar Rp 2.500,- / bulan. Keamanan transaksi dilengkapi dengan TAN khusus untuk transaksi finansial.

Manfaat:

- a) Kenyamanan bertransaksi kapan saja dan di mana saja.
- b) Dapat mengelola sendiri transaksi keuangan.
- c) Pengamanan berlapis untuk setiap transaksi yang dilakukan di BSM Net Banking.
- d) Dilengkapi fitur spesial transfer real time ke 83 bank dan transfer ke bukan pemegang rekening.

Fasilitas/ fitur:

- a) Transfer real time hampir ke seluruh bank (jaringan ATM Bersama dan Prima).
- b) Transfer uang tunai (transfer ke bukan pemegang rekening).
- c) Transfer ke bank lain (kliring, RTGS).
- d) Pembayaran tagihan (telepon, listrik, dll).
- e) Pembelian pulsa. Informasi saldo dan data rekening nasabah serta cetak data mutasi transaksi.

Proses Pendaftaran:

- a) Mengisi data pribadi pada aplikasi permohonan fasilitas BSM Net Banking.
- b) Menerima PIN Mailer yang berisi key code (user id, password, PIN Otorisasi dan TAN).

- c) Menandatangani lembar tanda terima PIN mailer key code, dan menyerahkan kembali ke Customer Service untuk proses aktivasi.

5) **BSM Mobile Banking**

Merupakan layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui *handphone*, layanan *mobile banking* berkaitan dengan *BSM Card*, saat *BSM Card* terblokir maka layanan *Mobile Banking* tidak dapat digunakan. Biaya untuk layanan ini sesuai dengan provider tanpa biaya bulanan. Dilengkapi dengan keamanan transaksi berupa PIN *BSM Card* yang bersifat rahasia.

Manfaat:

- a) Kenyamanan bertransaksi kapan saja dan di mana saja.
- b) Kemudahan melakukan transaksi seperti layanan di ATM.
- c) Biaya pulsa paling murah, kurang dari Rp 50,- per transaksi.
- d) Dapat diaplikasikan pada semua jenis SIM Card dan ponsel yang menggunakan teknologi GPRS.

- e) Dilengkapi fitur spesial transfer real time ke 83 bank dan transfer ke bukan pemegang rekening.

Fasilitas/ fitur:

- a) Transfer antar rekening di BSM dan transfer rekening antar bank SKN.
- b) Transfer real time ke rekening di bank anggota ATM Bersama dan Prima.

- c) Transfer uang tunai (transfer ke bukan pemegang rekening).
- d) Pembelian pulsa.
- e) Pembayaran premi asuransi dan zakat.
- f) Informasi saldo, mutasi dan sebagainya.

Syarat mendapatkan layanan BSM MBG:

- a) Memiliki rekening Tabungan atau Giro BSM.
- b) Memiliki BSM Card yang masih aktif.
- c) Menggunakan ponsel berfasilitas GPRS.
- d) Mengisi formulir permohonan BSM MBG.

6) BSM ATM

Merupakan layanan transaksi perbankan tunai melalui mesin ATM. Untuk biaya disesuaikan dengan jenis transaksi. Dilengkapi dengan keamanan transaksi berupa PIN BSM Card yang bersifat rahasia.

d. Produk Pembiayaan

1) BSM Oto

a) Tujuan:

Memberikan kemudahan kepada nasabah untuk memiliki pemilikan kendaraan roda empat baik baru maupun bekas dengan sistem murabahah.

b) Benefit:

- Uang muka mulai dari 30% dengan jangka waktu pembiayaan hingga 5 tahun.
- Proses yang mudah dan cepat, serta fleksibel dalam menentukan jenis kendaraan bermotor baik baru maupun bekas.
- Khusus untuk mobil, maksimal usia mobil pada saat jatuh tempo pembiayaan maksimal 10 tahun.
- Angsuran ringan dan tetap dengan margin yang kompetitif hingga akhir masa pembiayaan.
- Proses cepat, mudah dan bebas biaya penalti.

c) Persyaratan:

- Perorangan dengan masa kerja/ usaha minimal 2 (dua) tahun di bidangnya.
- PNS status tetap tanpa memperhatikan masa kerja.
- Usia pemohon pada saat pengajuan Pembiayaan Kendaraan Bermotor (PKB) minimal 21 tahun dan maksimal 55 tahun pada saat jatuh tempo fasilitas PKB.
- Pengajuan PKB dapat dilakukan secara individu atau kolektif oleh instansi di mana pemohon bekerja.

d) Dokumen Yang Diperlukan:

- Fotokopi kartu identitas pemohon (KTP).
- Fotokopi kartu identitas suami/ istri.

- Fotokopi kartu keluarga dan surat nikah (bila menikah)/ surat cerai.
- Slip dan surat keterangan kerja yang asli.
- Fotokopi rekening koran/ tabungan 3 bulan terakhir.
- Fotokopi NPWP untuk pembiayaan \geq Rp 50 juta.
- Fotokopi SIUP, TDP dan akta pendirian perusahaan untuk pengusaha.
- Fotokopi laporan keuangan untuk pengusaha.
- Fotokopi izin praktik khusus untuk golongan profesi.

2) BSM Griya

a) Definisi:

Pembiayaan BSM Griya adalah pembiayaan jangka pendek,, menengah maupun jangka panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (konsumer), baik baru maupun bekas, di lingkungan *developer* dengan sistem *murabahah*.

b) Tujuan:

Memberikan kemudahan kepada nasabah untuk memiliki rumah idaman sesuai dengan prinsip syariah.

c) Benefit:

- Angsuran ringan dan tetap hingga jatuh tempo pembiayaan.
- Proses mudah, cepat dan bebas biaya penalty serta biaya provisi dan *appraisal*.
- Jangka waktu pembiayaan panjang.

- Fleksibel untuk beli rumah baru/ *second/ renovasi/ take over*.

d) Persyaratan:

- Karyawan berpenghasilan tetap (jangka waktu maksimum 15 tahun) sedangkan untuk wiraswasta dan profesional (jangka waktu 10 tahun).
- WNI cakap hukum.
- Usia karyawan minimal 21 tahun dan pada saat jatuh tempo pembiayaan usia maksimal 55 tahun atau belum pensiun, sedangkan untuk wiraswasta dan profesional pada saat jatuh tempo fasilitas pembiayaan usia maksimal 60 tahun.

3) BSM MMOB

a) Definisi:

BSM MMOB merupakan fasilitas dengan alokasi sumber dana yang terikat (spesifik) dari pemilik dana (*shahibul maal*).

b) Benefit:

- Memperoleh kemudahan didalam mengalokasikan dana yang ada.
- Memiliki target investasi sesuai dengan keinginan.
- Meringankan beban operasional karena administrasi dan monitoring dilakukan oleh bank.

c) Karakteristik:

IAIN PURWOKERTO

- Shahibul maal menginvestasikan dananya kepada Bank disertai dengan pernyataan bahwa investasi tersebut dijamin kepada Bank atas pembiayaan yang diberikan oleh Bank kepada Pelaksana Usaha tertentu.
- Atas investasi tersebut, shahibul maal memperoleh *return* dari pembiayaan yang diberikan oleh Bank kepada Pelaksana Usaha tertentu tersebut.
- Dana investasi terikat dibukukan secara *on balance sheet* di sisi *liabilities* Bank. Sedangkan penyaluran dana investasi terikat kepada pelaksana usaha tertentu dibukukan secara *on balance sheet* di sisi *asset* Bank.
- Bentuk kepemilikan shahibul maal dalam bentuk bilyet Investasi Terikat Syariah Mandiri.
- Risiko pembiayaan tetap ada pada Bank, namun risiko ini dapat dimitigasi dengan adanya jaminan berupa Investasi

Terikat Investor

IAIN PURWOKERTO

4) BSM Gadai Emas

a) Definisi:

BSM Gadai Emas adalah penyerahan barang/ harta dari nasabah kepada Bank sebagai jaminan sebagian atau seluruh hutang.

b) Benefit:

Persyaratan mudah, proses cepat dan barang jaminan terjaga keamanannya.

c) Persyaratan Umum:

- Mengisi formulir permohonan gadai emas.
- Membawa barang jaminan (emas).
- Membuka rekening tabungan dan pembiayaan Rp 5 juta.
- Emas yang dapat diterima 16 s/d 24 karat.
- Minimal pembiayaan Rp 500 ribu.

d) Karakteristik:

- Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *qardh* dalam rangka *rahn* dan akad *ijarah*.
- Biaya administrasi dan asuransi barang jaminan dibayar pada saat pencairan.
- Biaya pemeliharaan dihitung per 15 hari dan dibayar pada saat pelunasan.

Cukup dengan membayar biaya pemeliharaan dan administrasi bila s.d. 4 bulan belum dapat melunasi pinjaman.

5) BSM Dana Berputar

a) Definisi:

Pembiayaan BDP merupakan pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja sementara dan bukan untuk *permanent*

working capital. Bersifat *self liquidating* seiring dengan menurunnya aktivitas bisnis pada periode terkait.

b) Benefit:

- Nasabah dapat memanfaatkan pembiayaan bank secara optimal sesuai dengan kebutuhan riil dengan cara melakukan penarikan sesuai dengan kebutuhan.
- Menanggulangi kesulitan likuiditas nasabah terutama kebutuhan dana jangka pendek.

c) Karakteristik

- Berdasarkan prinsip syariah dengan akad musyarakah.
- Untuk pembiayaan usaha komersial kecil, menengah, komersial besar dan korporasi.
- Jangka waktu pembiayaan adalah 1 (satu) tahun dan dapat diperpanjang.
- Penarikan dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan cek/ BG.

Nasabah menyampaikan laporan penggunaan dana pembiayaan ke bank secara periodik (bulanan).

- Setiap periode penggunaan fasilitas Pembiayaan Dana Berputar harus dipastikan digunakan untuk pencapaian realisasi *sales* sehingga bagi hasil dapat direalisasikan.

6) BSM Warung Mikro

a) Definisi:

Pembiayaan Mikro adalah pembiayaan bersifat produktif kepada nasabah/ calon nasabah baik perorangan maupun badan usaha dengan limit s.d. Rp 100 juta.

b) Benefit:

Sesuai syariah, persyaratan ringan, proses cepat serta angsuran ringan dan tetap hingga jatuh tempo.

c) Produk Pembiayaan Mikro:

- Pembiayaan Usaha Mikro Tunas (2 juta s/d 10 juta)
- Pembiayaan Usaha Mikro Madya (10 juta s/d 50 juta)
- Pembiayaan Usaha Mikro Utama (50 juta s/d 100 juta)

d) Peruntukan:

- Perorangan: golongan berpenghasilan tetap (Golbertap) seperti PNS, pegawai swasta, wiraswasta, dan lain-lain.
- Badan usaha.

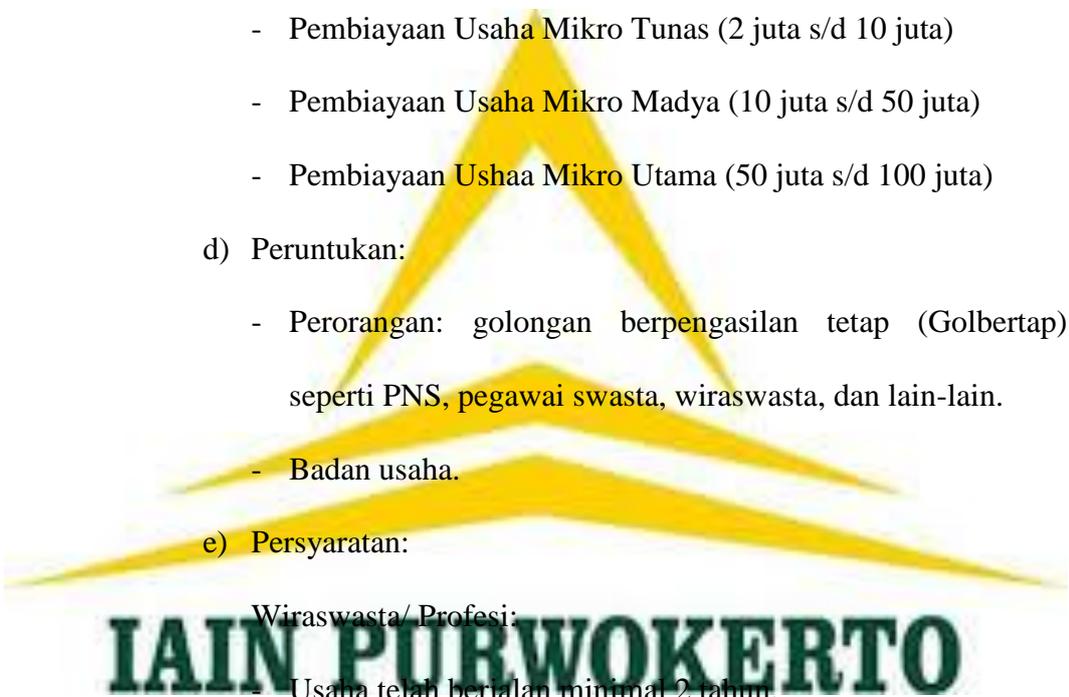
e) Persyaratan:

Wiraswasta/ Profesi:

- Usaha telah berjalan minimal 2 tahun.
- Usia minimal 21 tahun atau sudah menikah pada saat pengajuan dan maksimal 55 tahun pada saat pembiayaan lunas.

Perorangan Golbertap:

- Status pegawai tetap dengan masa dinas minimal 1 tahun.



IAIN PURWOKERTO

- Usia minimal 21 tahun pada saat pengajuan dan maksimal 55 tahun pada saat jatuh tempo fasilitas pembiayaan.

Badan Usaha:

- Usaha telah berjalan minimal 2 tahun.
- Surat keterangan/ ijin usaha.
- Akta pendirian/ perubahan perusahaan.

f) Dokumen Yang Diperlukan:

- Fotokopi KTP/ identitas pemohon dan suami/ istri.
- Fotokopi surat nikah (apabila sudah menikah)/ sudah cerai (bila ada).
- Fotokopi KTP/ identitas/ komisaris (badan usaha).
- Fotokopi Kartu Keluarga.
- Pas photo terakhir ukuran 4x6 (perorangan/ pengurus).
- Akta pendirian dan perubahan perusahaan.
- Legalitas usaha/ sesuai bidang usahanya

Surat keterangan domisili usaha/ perusahaan

IAIN PURWOKERTO

- Fotokopi Rekening Koran/ Tabungan 6 bulan terakhir.
- Fotokopi bukti angsuran pinjaman bank lain bila ada.
- Bukti pembayaran PBB tahun terakhir rumah dan/ tempat usaha.
- Bukti pembayaran PLN rumah dan/ tempat usaha.
- Bukti pembayaran telepon rumah dan/ tempat usaha.
- Fotokopi surat ijin praktik (wajib untuk nasabah profesi).

- Asli surat keterangan bekerja/ *copy* SKEP terakhir.
- Asli slip gaji terakhir.
- Bukti agunan

B. Pembahasan

1. Standar Layanan Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung

Bank Syariah Mandiri sebagai salah satu Bank Syariah terbesar di Indonesia dalam menjalankan kegiatan operasionalnya tentu tidak terlepas dari sikap melayani pelanggan atau nasabah. Pelayanan yang baik, ramah dan cepat tanggap akan memberikan kepuasan kepada para nasabahnya. Bank Syariah Mandiri mempunyai visi layanan yang sempurna, yaitu sebagai bank syariah terkemuka dengan layanan prima.⁴⁷ Dengan kata lain, pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri adalah semata-mata untuk memenuhi kebutuhan nasabah bahkan diupayakan untuk dapat melampauinya, memberi nilai tambah, dan membangun efek kagum dari nasabah kepada bank.⁴⁸

Umumnya, standar pelayanan di Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung, tidak berbeda dengan Bank Syariah Mandiri yang lainnya, karena merupakan satu kesatuan dari Mandiri Syariah Group. Layanan yang digunakan adalah dengan berpedoman dari Standar Operasional Prosedur atau SOP. SOP sendiri merupakan intruksi tertulis yang dibuat oleh pihak yang berwenang dan disepakati oleh seluruh anggota di bawah

⁴⁷ Wawancara dengan Arif Nurrahman, (*Operational Officer di Bank Syariah mandiri Kantor Cabang Pembantu Temanggung*), 26 Januari 2016

⁴⁸ www.syahiahmandiri.co.id, 20 April 2016, 19.30 wib

pihak yang membuat intruksi tersebut. Selain itu, Bank Syariah Mandiri telah menerapkan nilai-nilai perusahaan yang sudah disepakati bersama untuk *dishare*-kan kepada seluruh pegawai bank termasuk di Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung yang dikenal dengan ETHIC (*Excellence, Teamwork, Humanity, Integrity, dan Customer Focus*).

Standar pelayanan yang sudah diatur dan wajib dilaksanakan oleh petugas *frontliner* di antaranya adalah Standar Penampilan dan Standar Pelayanan. Standar Penampilan dan standar layanan bagi petugas *frontliner* sangat mutlak diperlukan dan dilaksanakan, karena pada dasarnya petugas *frontliner*-lah yang berhadapan dan berinteraksi langsung dengan para nasabah. *Customer Service* dan *Teller* di Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung, mempunyai standar berpenampilan dan standar melayani nasabah dengan baik. Dari hasil wawancara dengan Bapak Arif Nurrahman, selaku manajer operasional di Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung, menyatakan bahwa penampilan dan pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* dan *Teller* sudah sesuai dengan SOP.⁴⁹

Standar penampilan dan Standar layanan di Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung menurut SOP adalah sebagai berikut:⁵⁰

Standar Penampilan Umum

⁴⁹ Wawancara dengan Arif Nurrahman, (*Operational Officer di Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung*), 26 Januari 2016

⁵⁰ *Ibid*, 26 Januari 2016

- Kebersihan badan (bau mulut, bau badan, wajah dan kerapihan tata rias dan kerapihan rambut, kebersihan dan kerapihan kuku, kebersihan dan kerapihan pakaian/sepatu).
- Kerapihan berbusana (profesional *bankers*, sesuai syariah, rapih, sopan dan serasi).
- Sepatu model pantofel berbahan kulit, warna gelap dan tertutup. Bagi perempuan tinggi sepatu 5-7 cm.
- Aksesoris tidak berlebihan.
- Kerapihan meja kerja dan konter (bersih dan rapi, tidak berdebu, tidak ada benda yang tidak semestinya, ada tanaman hidup, ada *name desk*).

Gambar 3.2 Standar Penampilan Umum di Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung
 Sumber: Wawancara dengan Arif Nurrahman (*Operational Officer di Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung*), 26 Januari 2016

Standar penampilan diatas menjadi pedoman bagi semua pegawai bank termasuk petugas *frontliner*. Artinya, setiap petugas yang bekerja harus mematuhi aturan tertulis tersebut. Apalagi bagi seorang *customer service* dan *teller*, mereka adalah orang-orang yang berhadapan dan berinteraksi langsung dengan para nasabah. Penampilan *customer service* dan *teller* harus sesuai syariah, rapih, bersih dan professional. Selalu menjaga kebersihan badan dan kerapihan meja kerja masing-masing. Bagi petugas wanita, penampilan wajah harus memakai *make-up* yang tidak berlebihan, memakai jilbab dengan warna yang sesuai dengan seragam, memakai sepatu pantofel dengan tinggi sepatu antara 5-7 cm dan tidak diperbolehkan memakai aksesoris berlebihan. Sedangkan untuk petugas laki-laki penampilan wajah haruslah bersih, rambut disisir rapi dan tidak boleh panjang, memakai dasi dan sepatu pantofel sesuai dengan SOP.

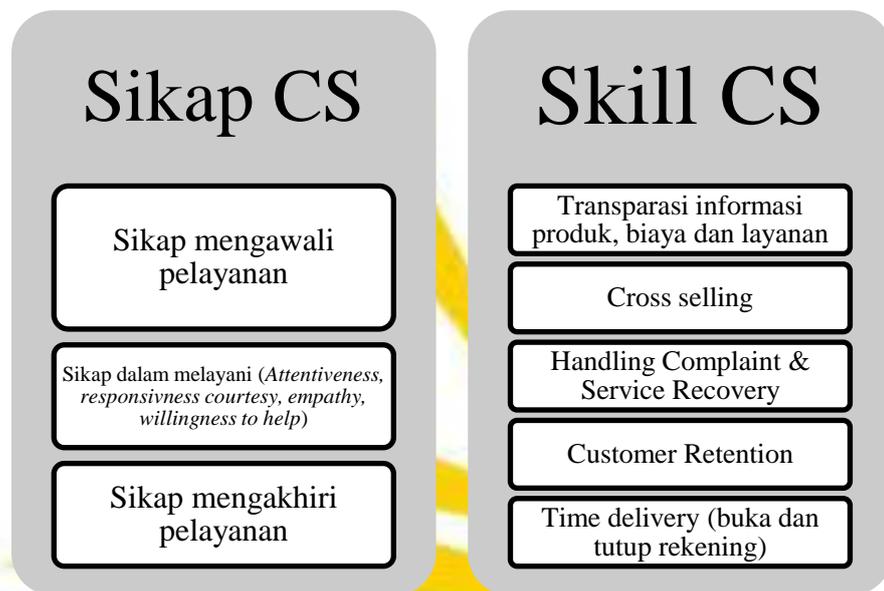
Sedangkan untuk standar layanan di Bank Syariah Mandiri KCP

Temanggung adalah:

Standar Layanan Umum

a. *Customer Service*

Dalam melayani seorang nasabah nasabah, *Customer Service* perlu melakukan hal-hal berikut:



Gambar 3.3 Standar Layanan Umum CS di Bank Syariah Mandiri KCP

Temanggung

IAIN PURWOKERTO

Keterangan:

- Sikap *customer service* diawali dengan sikap mengawali pelayanan, yaitu dimana *customer service* menyambut nasabah yang datang ke mejanya dengan mengucapkan salam.
- Sikap selama melayani, yaitu sikap *customer service* dalam melayani nasabah. *Customer service* harus bersikap penuh perhatian, sopan, cepat tanggap, empati dan selalu bersikap

ingin membantu nasabah. Selain sikap yang ditunjukkan, skill *customer service* dalam melayani diantaranya adalah transparan mengenai informasi produk, jasa dan biaya kepada nasabah, *cross selling*, *handling complaint* dan *time delivery*.

- Terakhir adalah sikap mengakhiri pelayanan, *customer service* mengakhiri pelayanan tersebut dengan memohon maaf dan mengucapkan terimakasih.

b. *Teller*

Dalam melayani seorang nasabah, *Teller* perlu melakukan hal-hal berikut:



Gambar 3.4 Standar Layanan Umum Teller di Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung

Keterangan:

- *Greeting*, yaitu *teller* menyambut nasabah dengan mengucapkan salam dan tersenyum.

- Sikap selama melayani, yaitu *teller* dalam melayani nasabah harus dengan penuh perhatian, sopan, empati, sopan dan selalu ingin membantu nasabah. Sedangkan skill *teller* dalam melayani adalah tentu ketelitian dalam transaksi, meminta izin dalam menghitung uang nasabah, mengkonfirmasi kepada nasabah atas jumlah uang yang diberikan, dan *time delivery*.
- Sikap mengakhiri pelayanan, *teller* mengakhiri pelayanan dengan memohon maaf dan mengucapkan terimakasih.

Selain itu, dari hasil pengamatan dan dokumen SOP yang penulis baca di Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung, memang pada dasarnya *Customer Service* dan *Teller* sudah melakukan prosedur pelayanan dan berpenampilan sesuai dengan SOP. SOP yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung, dengan yang ada di dalam teori pada bab sebelumnya, menunjukkan banyak persamaan. Maka dapat dikatakan bahwa antara praktik dengan teori hampir sama.

IAIN PURWOKERTO

2. Tinjauan *Complaint* di Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung

Petugas *frontliner* di Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung dalam memberikan pelayanan memang sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), namun tetap saja ada nasabah yang kurang puas dan merasa kecewa sehingga petugas *frontliner*, terutama seorang

Customer Service tidak bisa menghindari dari yang namanya keluhan atau komplain nasabah.

Komplain nasabah adalah sebuah ungkapan ketidakpuasan dari nasabah yang disebabkan adanya potensi kerugian finansial maupun nonfinansial.⁵¹ Keluhan atau pun komplain dapat terjadi karena beberapa faktor antara lain adalah karena petugas tidak profesional, pelayanan yang lambat, kurangnya pengetahuan dari petugas atas produk dan jasa, cara berkomunikasi yang buruk, ketidakramahan petugas, dan lain sebagainya.⁵²

Nasabah yang tidak puas dan kecewa, tidak semuanya akan melakukan komplain. Terbukti di Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung, dari Januari 2015 hingga Desember 2015 ternyata hanya sedikit nasabah yang mau melakukan komplain.⁵³ Selanjutnya, komplain yang banyak diungkapkan adalah mengenai kegagalan sistem dan masalah pelunasan haji.⁵⁴ Komplain kegagalan sistem seperti, ATM tarik tunai yang saldonya berkurang, namun uang tidak muncul dari mesin ATM dan ATM yang tidak bisa dipakai, sedangkan komplain masalah pelunasan haji disebabkan karena kesalahpahaman dari nasabah atas informasi yang diberikan oleh *Customer Service*.⁵⁵

⁵¹ Wawancara dengan Anni Farida, (*Customer Service Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Temanggung*), 15 Februari 2016

⁵² *Ibid*, 15 Februari 2016

⁵³ *Ibid*, 15 Februari 2016

⁵⁴ *Ibid*, 15 februari 2016

⁵⁵ *Ibid*, 15 Februari 2016

Komplain yang terkait kegagalan sistem, maka penanganan yang diberikan biasanya membutuhkan waktu antara 3 hingga 14 hari kerja terhitung sejak nasabah mengadukan masalahnya karena *Customer Service* harus berkoordinasi dengan kantor cabang setempat. Namun apabila komplain yang dikeluhkan tidak berhubungan dengan sistem, misalkan tentang pelunasan haji seperti di atas, maka penyelesaiannya cukup dengan diberi penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh nasabah.

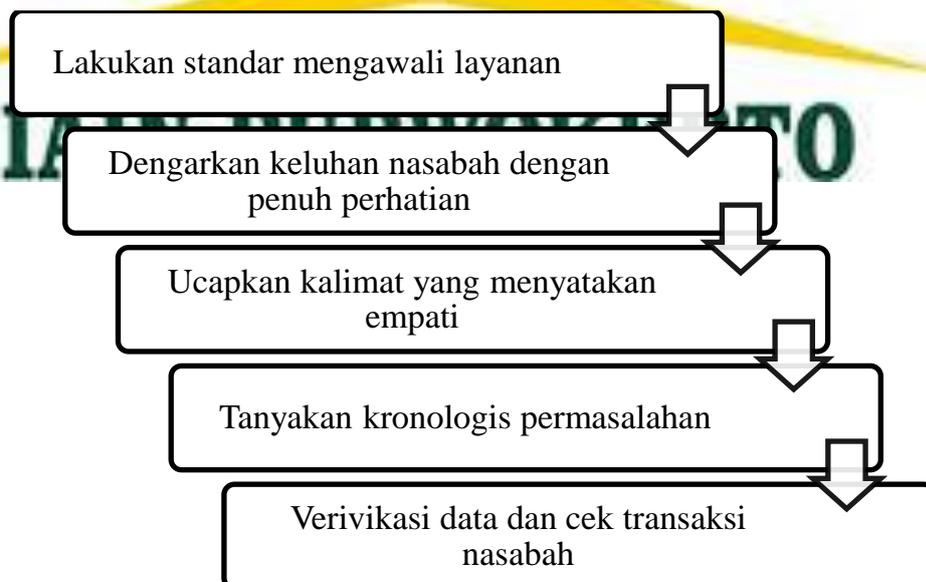
Sedangkan untuk komplain mengenai pelayanan dari petugas *frontliner* dan sarana yang ada di bank (bentuk fisik), hampir tidak ada nasabah yang mengungkapkan komplain mengenai hal tersebut. Hal ini dibuktikan dari tidak adanya kritik maupun saran yang dimasukkan ke dalam kotak kritik & saran yang sudah tersedia di *Counter Teller*. Kotak kritik & saran yang terdapat di *Counter Teller*, dimaksudkan untuk memudahkan nasabah yang akan memberikan masukan maupun keluhannya, khusus untuk pelayanan.⁵⁶ Namun, Ibu Sonia selaku *Teller* di Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung, menjelaskan bahwa hampir tidak ada nasabah yang memasukkan kritik dan saran mereka ke dalam kotak tersebut. Maka, dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas di Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung kepada para nasabahnya sudah dilevel baik. Namun, bukan berarti karena pelayanan sudah baik, komplain dari nasabah mengenai hal selain pelayanan akan

⁵⁶ Wawancara dengan Sonia Tarika, (*Teller di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Temanggung*), 17 Februari 2016

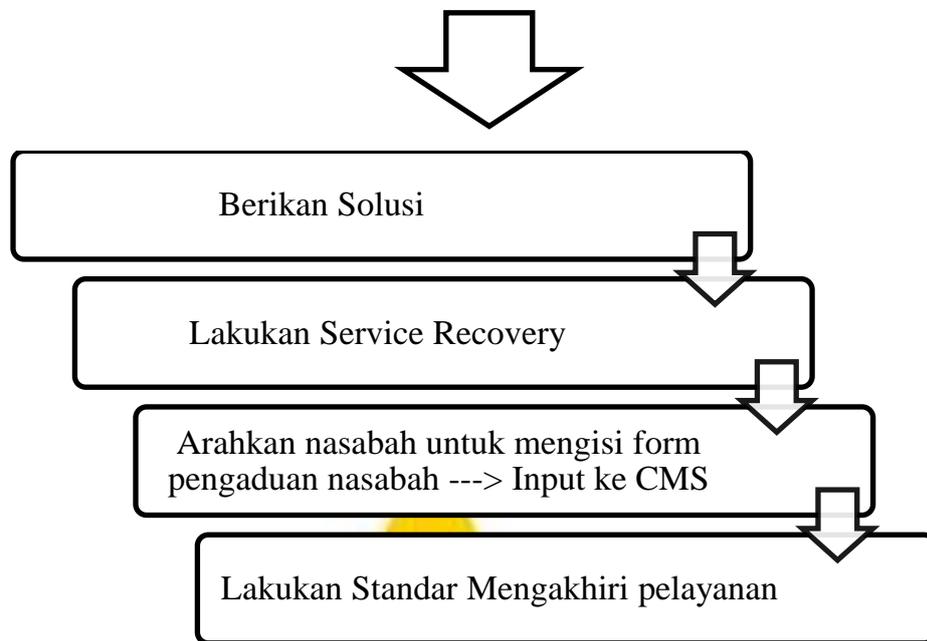
diabaikan. Justru karena pelayanan yang baik di sini adalah karena petugas juga mampu menangani keluhan apapun dari para nasabahnya dengan tepat dan cepat.

3. Prosedur *Handling Customer Complaint* di Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung

Penanganan keluhan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung, juga mengacu pada Standar Operasional Prosedur yang sudah ditetapkan oleh pihak yang berwenang dan wajib dilaksanakan oleh seluruh anggota dibawah pihak yang membuat SOP tersebut. Menurut Ibu Anni Farida (*Customer Service*), Prosedur atau langkah-langkah *Customer Service* dalam memberikan penanganan keluhan di Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung adalah sebagai berikut:⁵⁷



⁵⁷ Wawancara dengan Anni Farida, (*Customer Service Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Temanggung*), 15 Februari 2016



Gambar 3.5 Prosedur Handling Customer Complain Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung

Keterangan:

- a. Melakukan Standar Mengawali Layanan, yaitu *Customer Service* menyambut nasabah yang datang dengan mengucapkan salam dan tersenyum.
- b. Mendengarkan keluhan nasabah dengan penuh perhatian, artinya saat nasabah sedang mengungkapkan rasa kecewanya maka dengarkan dengan menunjukkan wajah yang penuh perhatian.
- c. Mengucapkan kalimat yang menyatakan empati. Setelah nasabah sudah selesai mengungkapkan keluhannya, seorang *Customer Service* harus mengucapkan kalimat-kalimat yang menunjukkan rasa

empatinya kepada nasabah, seperti permintaan maaf dan tetap dengan menunjukkan wajah yang penuh perhatian.

- d. Manyakan kronologis permasalahan kepada nasabah, disini berarti *Customer Service* mengkonfirmasi bagaimana permasalahan tersebut terjadi. Meminta dan menggali informasi lebih detail agar keluhan yang sudah disampaikan nasabah, tidak salah pengertian.
- e. Verifikasi data dan Cek transaksi nasabah. Setelah masalah sudah dikonfirmasi dan sudah digali lebih dalam oleh *Customer Service*, maka langkah selanjutnya adalah meminta data nasabah untuk diverifikasi seperti: Identitas nasabah, kartu ATM, bukti transaksi.
- f. Memberikan Solusi kepada nasabah. Yaitu *Customer Service* memberikan penjelasan dan penyelesaian atas masalah yang terjadi, dengan pelan dan penuh perhatian serta dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah.
- g. *Service Recovery*, selanjutnya adalah berikan *Service Recovery* yaitu solusi alternatif dengan melakukan 3M (Menginformasikan, Menjelaskan, dan Mendorong).
- h. Setelah nasabah diberikan solusi dan penjelasan mengenai keluhannya, maka langkah selanjutnya adalah mengarahkan nasabah untuk mengisi Form Pengaduan Nasabah. Karena semua bentuk pengaduan nasabah wajib tercatat dalam Form Pengaduan Nasabah dan *Complaint Manajemen System*.

- i. Terakhir adalah lakukan standar mengakhiri layanan. Tentunya tetap dengan wajah yang penuh perhatian dan tersenyum kepada nasabah. Ucapkan maaf dan terimakasih.

Untuk memperjelas bagaimana riil-nya prosedur *Handling Customer Complaint* di Bank Syariah Mandiri KCP temanggung, dibawah ini terdapat kasus sekaligus penanganan yang sudah berhasil diselesaikan oleh *Customer Service* bank syariah mandiri KCP Temanggung, antara lain:

Kasus 1:

Nasabah datang kepada *Customer Service* untuk mengadukan bahwa nasabah telah menarik uang tunai melalui ATM sejumlah Rp.3.000.000, saldo nasabah berkurang namun uang nya tidak keluar dari mesin ATM.

Penanganan Pengaduan 1:

1. *Customer Service* menyambut nasabah yang datang dengan mengucapkan salam dan tersenyum.
2. Setelah mempersilahkan nasabah duduk, selanjutnya *customer service* mendengarkan keluhan yang nasabah ungkapkan dengan penuh perhatian.
3. Selama nasabah mengungkapkan keluhannya, ucapkan maaf sebagai tanda empati.
4. Setelah nasabah selesai mengungkapkan masalahnya, maka *Customer Service* mengkonfirmasi masalah dan menggali kronologis kejadian kepada nasabah. Meminta informasi kepada nasabah secara

detail antara lain: Lokasi ATM dan keterangan yang tertera pada layar ATM.

5. Selanjutnya adalah meminta dokumen nasabah dan bukti pendukung seperti: Identitas nasabah, kartu ATM/dan buku tabungan, bukti transaksi.
6. Setelah meminta identitas nasabah, maka *Customer Service* melakukan pengecekan dana mutasi nasabah dalam sistem → cek apakah ada penarikan sejumlah dana yang disampaikan nasabah, atau ada auto reversal (pengembalian otomatis) atas transaksi tersebut.
7. Lalu, *customer service* mengecek dalam system → cek apakah ada gangguan pada saat nasabah melakukan transaksi penarikan di ATM.
8. Selanjutnya semua informasi yang disampaikan nasabah dirangkum oleh *customer service*.
9. Setelah *customer service* mengetahui penyebab permasalahan yang sebenarnya, maka informasi penyelesaian kepada nasabah. Informasi yang dapat disampaikan ke nasabah antara lain.
 - Menyampaikan bahwa *Customer Service* akan berkoordinasi dengan kantor cabang tempat nasabah melakukan transaksi.
 - Penyelesaian pengaduan nasabah mengenai masalah kegagalan sistem, maksimal adalah 3 hari kerja sejak nasabah mengadukan masalahnya.

10. Setelah itu, nasabah mengisi form pengaduan nasabah, sedangkan *Customer Service* menginput masalah tersebut ke dalam *Complaint Manajemen System*.
11. *Customer Service* melakukan standar mengakhiri pelayanan dengan mengucapkan maaf dan terimakasih.

Kasus 2:

Seorang nasabah datang ke bank dan mengadukan masalahnya bahwa kartu ATMnya tidak dapat digunakan.

Penanganan Pengaduan 2:

1. *Customer Service* menyambut nasabah yang datang dengan mengucapkan salam dan tersenyum.
2. Setelah mempersilahkan nasabah duduk, selanjutnya *customer service* mendengarkan keluhan yang nasabah ungkapkan dengan penuh perhatian.
3. Selama nasabah mengungkapkan keluhannya, *customer service* memohon maaf kepada nasabah sebagai tanda empati.
4. Setelah selesai mengungkapkan keluhannya, maka *customer service* meminta dokumen nasabah dan bukti pendukung seperti: Identitas nasabah, kartu ATM dan dokumen lain terkait dengan pengaduan.
5. Selanjutnya *Customer Service* melakukan pengecekan ke dalam sistem. → lakukan pengecekan atas transaksi nasabah dan status kartu ATM nasabah.

6. Berdasarkan hasil pengecekan *Customer Service*, dapat diketahui di sistem bahwa status PIN adalah error yang disebabkan karena kesalahan penginputan pin sebanyak 3x.
7. *Customer Service* menjelaskan kepada nasabah bahwa kartu ATM tidak dapat digunakan karena nasabah melakukan kesalahan input pin sebanyak 3x. Saat memberi penjelasan, diutamakan mengucapkan kalimat permohonan maaf terlebih dahulu. Dan jangan sampai menyalahkan nasabah.
8. Karena sudah tidak dapat digunakan, maka lakukan *Service Recovery*, dengan menawarkan fasilitas *e-banking* lain sebagai solusi alternatif bagi nasabah. Bujuk nasabah untuk menggunakan fasilitas *e-banking* yang lain.
9. Selanjutnya adalah berikan penjelasan mengenai *e-banking* lain yang menjadi solusi alternatif tersebut beserta cara bertransaksinya kepada nasabah.
10. Setelah selesai selanjutnya arahkan nasabah untuk mengisi form pengaduan nasabah. Setelah itu baru lah *Customer Service* menginput pengaduan tersebut ke dalam *Complaint Manajemen System*.
12. Terakhir, *Customer Service* melakukan standar mengakhiri pelayanan dengan mengucapkan maaf dan terimakasih.

Secara umum, prosedur *handling customer complaint* yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung, sedikit berbeda dengan teori

yang dijelaskan oleh Akh. Munawik Saleh yang berjudul *Public Service Communication* (2010;165).

Di dalam teori, prosedur *handling complaint* lebih merucut untuk perusahaan-perusahaan umum, pencatatan keluhan juga dilakukan oleh staff pada langkah ke 2, lalu adanya keterlibatan yang lebih spesifik dengan kepala sub-unit dalam menangani keluhan. Sedangkan Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung, prosedur *handling customer complain* merucut untuk perusahaan berbasis perbankan dan mengacu pada standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Pencatatan keluhan dilakukan oleh *Customer Service* pada langkah ke 8 di CMS (*Complaint Manajemen System*), terdapat batas waktu penyelesaian, dan adanya arahan kepada nasabah untuk mengisi form pengaduan. Serta, keterlibatan dari atasan hanya terjadi jika *Customer Service* tidak mampu untuk menangani keluhan. Namun, pada prinsipnya tujuan dari adanya prosedur *handling complain* adalah sama. Yaitu sama-sama untuk menangani keluhan dan demi tercapainya kepuasan nasabah atau pelanggan. Serta, Prosedur *Handling Customer Complain* di Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung, sudah sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya data bank service monitor (bsem) yang menunjukkan bahwa bank syariah mandiri berada di posisi 10 besar bank terbaik dalam 7 tahun terakhir.⁵⁸

⁵⁸ Wawancara dengan Anni Farida, (*Customer Service Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Temanggung*), 15 Februari 2016

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Petugas *frontliner* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Temanggung, dalam memberikan pelayanan yang *excellent* kepada para nasabahnya memang sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Namun juga tidak terhindar dari yang namanya komplain nasabah. Komplain nasabah adalah ungkapan ketidakpuasan dari seorang nasabah yang disebabkan adanya kerugian finansial maupun non finansial. Karena adanya keluhan, maka dibutuhkanlah cara bagaimana menangani keluhan dari nasabah.

Penanganan keluhan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Temanggung mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan oleh pihak yang berwenang. Akan tetapi, ada sedikit perbedaan antara *prosedur handling complain* di Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung, dengan teori yang ada. Dalam teori, prosedur *handling complaint* lebih diperuntukkan untuk perusahaan-perusahaan umum dan lebih banyak keterlibatan dengan atasan dalam menangani keluhan. Sedangkan di Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung, prosedur *handling complain* di buat oleh pihak berwenang yang diperuntukkan memang untuk perusahaan berbasis perbankan, dan lebih spesifik seperti adanya form pengaduan nasabah, terdapat batas waktu penyelesaian penanganan keluhan, serta

keterlibatan dari atasan dilakukan apabila *Customer Service* tidak mampu dalam menangani keluhan nasabah.

Kesimpulannya, Prosedur *Handling Customer Complain* yang di terapkan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Temanggung, pada prinsipnya sama dengan *prosedur handling complaint* pada umumnya. Yaitu sama-sama untuk menangani dan mengatasi masalah yang dihadapi oleh para nasabah maupun pelanggan. Serta, perosedur *handling customer complain* di Bank Syariah mandiri KCP Temanggung sudah terealisasikan dengan sangat baik.

B. Saran

1. Penerapan disiplin kepada seluruh karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung hendaknya tetap dipertahankan atau lebih ditingkatkan, sehingga dapat tercipta SDM yang memiliki sinergi tinggi dan handal.
2. Mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan *service excellence* kepada para nasabah, sehingga secara langsung akan membuat para nasabah menjadi loyal serta merasa puas.
3. Mengadakan sosialisasi kepada para nasabah, mengenai keluhan yang tidak tersampaikan. Karena pada dasarnya keluhan dari nasabah akan meningkatkan kualitas di perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arif, M. Nur Rianto Al, 2012, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta
- Aziz, Fathul Aminudin, dkk, 2016, *Panduan Penyusunan Tugas Akhir DIII Manajemen Perbankan Syariah*
- Barata, Atep Adya, 2003, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo
- Daryanto & Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, 2014, Yogyakarta: Gava Media
- Fathoni, Abdurrahmat, 2006, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta
- Haryono, Budi, 2013, *How To Manage Customer Voice*, Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET
- Hasibuan, Malayu S.P, 2001, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Ikatan Bankir Indonesia, 2013, *Memahami Bisnis Bank*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- _____, 2014, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Kasmir, 2008, *Pemasaran Bank Edisi Revisi*, Jakarta: kencana
- Moleong, Lexy J, 2012 *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Somad, Rismi & Donni Juni Priansa, 2014, *Manajemen Komunikasi Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang & Fathonah Eka Susanti, 2015, *Manajemen Pemasaran Jasa (Merencanakan, Mengelola, dan Membidik Pasar Jasa)*, Jakarta: CAPS
- Tjiptono, Fandy, 2014, *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra, 2013, *Service, Quality & Satisfaction Edisi 2*, Yogyakarta: Andi Publisher, 2006)

Wood, Ivonne, 2009, *Layanan Pelanggan: Cara Praktis, Murah, dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda*, Yogyakarta: Graha Ilmu

Yoeti, Oka A, 2005, *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, Jakarta: PT Pradnya Paramita

<http://www.syariahmandiri.co.id>, 20 April 2016, 19.30 wib

<http://www.eprints.walisongo.ac.id>, 25 Maret 2016, 20.30 wib

<http://www.lib.ui.ac.id>, 25 Maret 2016, 20.30 wib

