

JURNAL EL-KAHFI

Journal of Islamic Economics

Vol. 1 No. 1 Tahun 2020

e-ISSN Media Elektronik: 2722-6557

Upaya Costumer Service Bank Syariah Bukopin Cabang Pembantu Payakumbuh Dalam Melayani Keluhan Nasabah

Shella Hari Utami¹, Yunimar², Zakaria Aziz³, Adi Prawira⁴

¹(Perbankan Syariah, Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah Manna wa Salwa)

²(Perbankan Syariah, Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah Manna wa Salwa)

³(Ekonomi Syariah, Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah Manna wa Salwa)

⁴(Ekonomi Syariah, Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah Manna wa Salwa)

²Yunimar6@gmail.com, ³zakaria130120@gmail.com, ⁴prawiradream@gmail.com.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana upaya yang dilakukan oleh costumer service Bank Syariah Bukopin Cabang Pembantu Payakumbuh dalam melayani keluhan nasabah pengguna ATM. Untuk menganalisa persoalan ini, penulis menggunakan jenis penelitian yang bersifat Deskriptif Kualitatif yaitu dengan cara mendeskripsikan, mencatat, menganalisa, menafsirkan kondisi yang terjadi di lapangan dan membandingkan dengan landasan teori tentang masalah yang dibahas, serta mengambil suatu kesimpulan dari objek yang diteliti. Sedangkan teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah studi kepustakaan, observasi, dan wawancara.

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan dapat dikemukakan bahwa upaya yang dilakukan oleh Costumer service Bank Syariah Bukopin KCP Payakumbuh dalam melayani keluhan nasabah pengguna ATM berpedoman kepada Standar Operasional Prosedure (SOP). Upaya yang dilakukan yaitu Costumer Service Bank Syariah Bukopin KCP Payakumbuh senantiasa mendengarkan setiap keluhan yang disampaikan nasabah, Costumer Service menunjukkan sikap empati kepada nasabah, meminta maaf kepada nasabah jika penyebab keluhan yang disampaikan oleh nasabah tersebut berasal dari sistem jaringan pihak ke III, memberikan solusi dari keluhan yang disampaikan nasabah pengguna ATM.

Kata Kunci: Upaya Costumer Service, Melayani Keluhan Nasabah

A. Pendahuluan

Bagi perusahaan perbankan, menjaga kepuasan dan loyalitas nasabah adalah salah satu hal yang mesti diprioritaskan. Pada prinsipnya usaha perbankan adalah kepercayaan. Nasabah mempercayai bank sebagai pihak penyimpan dan penyalur dana kepada masyarakat. Oleh karena itu, segala kebutuhan nasabah senantiasa dipenuhi, termasuk penanganan komplain.

Ketika pelayanan tidak diperhatikan oleh Bank, sudah dapat dipastikan nasabah akan komplain dan akan berdampak pada citra Bank tersebut. Ketidak puasan nasabah terhadap harapan yang tidak sesuai menimbulkan banyak hal. Salah satunya yaitu dengan melakukan pengaduan atas ketidak puasan tersebut atau yang biasa disebut dengan komplain.

Salah satu wujud dari manajemen komplain yang belakangan dipilih oleh banyak perusahaan jasa yang besar adalah penyediaan saluran telepon khusus bagi pelanggan untuk berkomunikasi secara langsung dari pihak Bank, dimana pelanggan bisa memperoleh informasi atau menyampaikan keluhan. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa komplain berdampak negatif terhadap perusahaan perbankan, diantaranya sebagaimana dikemukakan oleh Sentot Imam Wahjono dalam bukunya Manajemen Pemasaran Bank:

1. Sekitar 96% pelanggan yang tidak puas beralih ke perusahaan lain dan 96% dari mereka tidak akan pernah kembali lagi.
2. Setiap pelanggan yang tidak puas menyampaikan masalahnya kepada kurang lebih 810 orang

3. Dibutuhkan dua belas layanan insiden positif untuk memperbaiki satu layanan insiden negatif
4. Tujuh dari sepuluh pelanggan yang melakukan komplain membeli produk/jasa perusahaan lagi bila komplain terselesaikan dengan baik
5. Rata-rata setiap pelanggan yang komplainnya terselesaikan dengan baik akan menceritakan pengalamannya kepada 5 orang lain
6. Biaya menarik pelanggan baru lebih mahal 6 kali lipat dibandingkan biaya mempertahankan pelanggan lama.
7. Survei mengenai penyebab beralihnya pelanggan menunjukkan bahwa sebanyak 68% berhubungan dengan sikap “acuh tak acuh” yang dialami, 14% karena ketidakpuasan terhadap produk, dan sisanya disebabkan oleh faktor-faktor lain.

Dalam pelaksanaan operasional perbankan, seringkali terdapat komplain nasabah baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada PT Bank Syariah Bukopin KCP Payakumbuh, salah satu komplain yang disampaikan nasabah adalah mengenai permasalahan tentang anjungan Tunai Mandiri/Automatic Teller Machine. Keberadaan ATM sangat dibutuhkan oleh masyarakat modern saat ini. ATM merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat (24 jam) termasuk hari libur. Sehingga peran ATM ini sangat penting bagi nasabah, karena ATM dapat memenuhi kebutuhan nasabah. Meskipun seperti itu, ATM juga tidak luput dari permasalahan-permasalahan yang diakibatkan oleh pengguna ATM. Permasalahan ATM ini dialami oleh banyak Bank di Indonesia termasuk Bank Bukopin Syariah.

Komplain nasabah Bank Bukopin Syariah KCP Payakumbuh mengenai ATM ialah mulai dari kartu ATM, dikarenakan nasabah lupa mengambil kartu ATM nya kembali sehingga kartu ATM tersebut tertelan. Keluhan lainnya seperti kartu ATM yang terblokir dikarenakan kegagalan memasukan pin ATM hingga 3 kali, sehingga kartu ATM otomatis akan terblokir oleh sistem jaringan.

Jumlah keluhan nasabah pengguna ATM pada Bank Syariah Bukopin KCP Payakumbuh selama 3 tahun terakhir sebanyak 277 orang terdiri dari:

1. Tahun 2014, jumlah nasabah komplain sebanyak 158 orang terdiri dari kartu ATM tertelan 16 orang (10,13%), kartu ATM hilang 2 orang (1,27%), buka blokir pin 54 (34,18%), cetak pin 43 orang (27,22%), dan ATM terdebit/klaim transaksi 43 orang (27,22%).
2. Tahun 2015, terjadi penurunan nasabah komplain sebanyak 90 orang (57,69%) dengan total jumlah menjadi 68 orang yang terdiri dari kartu ATM tertelan 5 orang (7,35%), kartu ATM hilang 1 orang (1,47%), buka blokir pin 14 orang (20,58%), cetak pin 33 orang (48,53%), dan ATM terdebit/klaim transaksi 15 orang (22,06%).
3. Tahun 2017, terjadi penurunan lagi sebanyak 17 orang (25%) dibanding tahun sebelumnya, dengan total jumlah nasabah komplain pada tahun ini sebanyak 51 orang terdiri dari kartu ATM tertelan 10 orang (19,61%), cetak pin 28 orang (54,90%), dan ATM

terdebit/klaim transaksi 2 orang (3,92%).

Dalam menyampaikan keluhan, nasabah terkadang menyampaikan keluhan dengan baik, namun juga terkadang nasabah menyampaikan keluhan dengan marah. Komplain nasabah apabila tidak diselesaikan dengan baik oleh pihak bank akan menjadi perselisihan atau sengketa. Komplain keluhan atau pengaduan yang tersebar kepada publik melalui berbagai media apabila tidak segera ditanggulangi akan dapat menurunkan kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan umum, dan reputasi bank pada khususnya. Oleh karena itu untuk mengurangi permasalahan mengenai komplain masalah pengguna ATM, maka sangat diperlukan pengelolaan dan penanganan komplain yang baik.

Dalam mengelola dan menangani komplain nasabah diperlukan sikap, perilaku, pola bicara, gerak tubuh dan ekspresi yang baik agar dapat menyenangkan hati nasabah. *Product Knowledge* yang dimiliki oleh petugas bank juga sangat penting dalam menangani komplain nasabah tersebut. Ketika nasabah akan melakukan komplain, maka yang pertama kali dicari nasabah adalah *Customer Service*, dimana nasabah akan menyampaikan permasalahannya agar keluhan yang disampaikan diperhatikan oleh pihak bank.

PT. Bank Syariah Bukopin sebagai salah satu bank Nasional di Indonesia adalah lembaga keuangan yang berjenis jasa keuangan perbankan. Sebagai lembaga keuangan bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang

(pembiayaan) serta jasa-jasa keuangan lainnya. Bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya karena tanpa kepercayaan masyarakat, mustahil bank dapat hidup dan berkembang. Dalam menjalankan kegiatan usahanya PT. Bank Syariah Bukopin selalu mengutamakan nasabah, diantaranya melayani masyarakat yang ingin menabung dan juga memberikan fasilitas pembiayaan kepada masyarakat yang membutuhkan. Oleh karena itu Bank Syariah Bukopin KCP payakumbuh menyiapkan karyawan yang mampu melayani keinginan, kebutuhan, dan permasalahan dari nasabahnya.

Customer Service Bank Syariah Bukopin dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara meyakinkan para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan serta mampu mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabahnya, harus mampu menanggapi setiap komplain yang disampaikan oleh nasabah dengan cara mencari jalan keluar untuk menyelesaikan setiap keluhan tersebut. Selain itu, tugas *Customer Service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) di PT Bank Syariah Bukopin KCP Payakumbuh. Penelitian ini digolongkan sebagai penelitian deskriptif kualitatif merupakan pendekatan yang dilakukan untuk meneliti suatu peristiwa yang terjadi, kemudian dari peristiwa

tersebut dapat diketahui gambaran faktor-faktor yang menimbulkan kejadian tersebut. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, data primer merupakan data yang diambil dari lapangan (enumerator) yang diperoleh melalui pengamatan, wawancara dan kuisioner. Data ini diperoleh dengan cara wawancara langsung dengan *Costumer Service* Bank Syariah Bukopin KCP Payakumbuh. Sedangkan data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh instansi terkait/pihak lain) karena data ini sudah tersedia. Dalam penelitian ini penulis memperoleh data dari berbagai buku referensi dari pustaka yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, untuk memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara). Selain itu pengumpulan data juga menggunakan teknik observasi, yang merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap dari responden (wawancara dari angket), namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi (situasi dan kondisi). Penelitian ini dilakukan melalui pengamatan langsung dari peneliti terhadap objek yang diteliti. Dan teknik pengumpulan data yang selanjutnya adalah dokumentasi, untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti,

notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya.

langsung respon atau tanggapan dari responden. Sumber data dari penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pabrik kelapa sawit PT. Amal Tani Tanjung Putri Kab. Langkat yang berjumlah 120 orang karyawan. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 55 orang karyawan, hal ini didapatkan dengan menggunakan Slovin. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu dengan Observasi dan dengan menggunakan angket atau kuisioner.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode regresi linear sederhana dan metode korelasi. Regresi bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh variable pada variable lain. Regresi akan menghasilkan angka secara kuantitatif dan menghasilkan suatu persamaan regresi yang dapat digunakan untuk estimasi. Kedudukan variable pada regresi adalah setara dimana suatu variable adalah dependen dan yang lainnya independen. Sedangkan korelasi hanya menguji hubungan dua variabel antara gaya kepemimpinan dengan loyalitas karyawan dan akan menghasilkan angka.

Sebelum melakukan penelitian adapun langkah yang akan dilakukan yaitu melakukan uji Pra penelitian dengan cara uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik. Selanjutnya setelah dilakukan penelitian dan didapatkan suatu data dalam angka, akan dilakukan uji T dan Uji F untuk mendapatkan seberapa besar pengaruh

gaya kepemimpinan terhadap loyalitas karyawan.

C. Hasil dan Pembahasan

Dalam pelaksanaan operasional bisnisnya, Bank Syariah Bukopin KCP Payakumbuh seringkali menerima keluhan nasabah pengguna ATM. Komplain nasabah apabila tidak diselesaikan dengan baik oleh pihak bank akan menjadi perselisihan atau sengketa yang pada akhirnya akan dapat merugikan nasabah. Macam-macam keluhan yang sering disampaikan nasabah pengguna ATM pada Bank Syariah Bukopin KCP Payakumbuh yaitu kartu ATM yang tertelan, hilang, terblokir, serta kartu ATM nasabah yang terdebet tanpa melakukan penarikan. Oleh karena itu untuk mengurangi permasalahan mengenai keluhan nasabah pengguna ATM maka diperlukan upaya penanganan komplain yang baik. Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan, maka upaya-upaya yang dilakukan oleh *costumer service* Bank Syariah Bukopin KCP Payakumbuh dalam melayani keluhan nasabah pengguna ATM berpedoman kepada Standar Operasional Prosedure (SOP), yaitu.

Senyum

Customer Service Bank Syariah Bukopin KCP Payakumbuh harus memberikan senyuman yang baik kepada setiap nasabah yang datang ke bank, karena ketika nasabah datang disambut dengan senyuman ia akan merasa nyaman dan diterima kehadirannya.

Sapa

Customer Service Bank Syariah Bukopin KCP Payakumbuh terlebih dahulu menyapa nasabah dengan mengucapkan salam dan menunjukkan kesiapan untuk membantu nasabah.

Mendengarkan keluhan setiap nasabah

Saat nasabah menyampaikan keluhan dan keinginannya harus didengarkan dengan penuh perhatian, karena dengan demikianlah nasabah merasa lebih diperhatikan keinginannya dan keluhannya.

Bersikap empati terhadap nasabah

Costumer Service bank menunjukkan sikap empati kepada nasabah yang sedang menyampaikan keluhannya. Meskipun keluhan yang disampaikan nasabah itu belum tentu disebabkan oleh sistem operasional bank.

Meminta maaf

Meminta maaf jika penyebab keluhan yang disampaikan oleh nasabah tersebut berasal dari sistem jaringan pihak ke III. Pada saat ini Bank Syariah Bukopin KCP Payakumbuh memakai jaringan TELKOM.

Memberikan solusi

Dari ATM yang disampaikan nasabah setelah memahami keluhan yang disampaikan nasabah setelah memahami keluhan yang disampaikan nasabah, *costumer service* Bank Syariah Bukopin KCP Payakumbuh akan memberikan solusi atau alternatif lain kepada nasabah untuk menyelesaikan permasalahannya, sehingga nasabah akan merasa terbantu dengan solusi yang diberikan.

Berikut solusi yang diberikan oleh *costumer service* Bank Syariah Bukopin

KCP Payakumbuh atas keluhan nasabah pengguna ATM sesuai dengan masing-masing permasalahan:

Kartu ATM Tertelan,

Upaya yang dilakukan *costumer service* Bank Syariah Bukopin KCP Payakumbuh pada saat nasabah melaporkan kartu ATM yang tertelan di mesin ATM sebagai berikut,

- Jika kartu ATM yang tertelan mempunyai logo Bank Syariah Bukopin, maka nasabah bisa datang langsung ke *costumer service* dengan membawa identitas yang berlaku (KTP/SIM/Pasport). Kemudian *costumer service* bank akan melakukan pengecekan data nasabah tersebut, apabila datanya sesuai maka kartu ATM tersebut langsung diberikan kepada nasabah yang bersangkutan

- Kartu ATM Hilang

Upaya yang dilakukan adalah, meminta nasabah nya untuk meminta surat keterangan kehilangan dari kepolisian, meminta identitas yang berlaku (KTP/SIM/Pasport) dan fotocopy buku tabungan, melakukan pengecekan data nasabah sesuai dengan identitas yang telah diberikan, jika kart ATM tersebut hilangnya sudah berjam-jam, demi kenyamanan nasabah maka *customer service* akan melakukan pemblokiran kartu ATM tersebut, kemudian diberikan kartu ATM yang baru kepada nasabah yang bersangkutan.

- Buka blokir pin dan cetak pin
Meminta identitas nasabah yang masih berlaku

(KTP/SIM/Pasport), meminta buku tabungan nasabah yang bersangkutan, untuk proses buka blokir pin berlaku untuk 1x24 jam, sedangkan untuk proses cetak pin, nasabah diminta untuk menunggu selama 14 hari kerja.

- ATM Terdebet
Untuk ATM terdebet nasabah cukup membawa buku tabungan dan bukti transaksi, lalu diproses kurang lebih 14 hari kerja dan akan dikreditkan kerekening nasabah yang bersangkutan.

D. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Bank Syariah Bukopin KCP Payakumbuh maka dapat dikemukakan kesimpulan bahwa,

Keluhan yang sering disampaikan nasabah pengguna ATM pada Bank Syariah Bukopin KCP Payakumbuh yaitu kartu ATM yang tertelan, kartu ATM hilang, kartu ATM terblokir serta ATM yang terdebet tanpa melakukan penarikan.

Upaya *costumer service* dalam melayani keluhan nasabah pengguna ATM berpedoman kepada Standar Operasional Prosedure (SOP), yaitu:

- *Costumer sevice* selalu tersenyum serta menyap nasabah yang akan menyampaikan keluhannya.
- *costumer service* Bank Syariah Bukopin KCP Payakumbuh senantiasa mendengarkan setiap keluhan yang disampaikan nasabah.
- *costumer service* menunjukan sikap empati kepada nasabah.
- Meminta maaf kepada nasabah jika penyebab keluhan yang

disampaikan oleh nasabah tersebut berasal dari sistem jaringan pihak ke III

- Memberikan solusi dari permasalahan ATM yang disampaikan nasabah.

SARAN-SARAN

Adapun saran –saran dari penulis adalah.

Bagi pihak bank khususnya *costumer service* Bank Syariah Bukopin KCP Payakumbuh dalam melayani setiap keluhan nasabah pengguna ATM agar tetap selalu memberikan upaya penanganan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) bank. Karena jika tidak sesuai dengan SOP otomatis akan menimbulkan permasalahan dan kerugian terhadap nasabah. Dan untuk pihak bank hendaknya dapat menggunakan sistem jaringan yang lebih bagus lagi dari sekarang khususnya sistem jaringan untuk mesin ATM, agar tidak lagi nasabah yang mengeluh atau merasa dirugikan. Apabila pelaksanaan operasional bank telah dijalankan sesuai SOP dan sistem jaringan yang digunakan juga telah bagus maka tidak akan ada lagi nasabah yang komplain.

Daftar Pustaka

- Hamid Abdul, 2012. *Komunikasi Public Relation*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Hasan Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Ghalia Indonesia
- Kamus Besar Bahasa Indonesia/Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, ed 3-cet 4-. 2007. Jakarta: Balai Pustaka
- Kasmir. 2011. *Etika Costumer Service*. PT RajaGrafindo Persada

- Kasmir. 2015. *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Muhammad. 2015. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Nina rahmayanty. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Nur Asnawi dan Masyuri. 2011. *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. Malang: UIN Maliki Press
- Wahjuono Sentot Imam. 2013. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu
<http://www.academia.edu>Jurna>
Komunikasi_rizki agustina dewi, diakses pada 22 maret 2017
- <http://www.syariahbukopin.co.id>
diakses pada 1 juli 2017 Arsip Bank Syariah Bukopin KCP Payakumbuh (Basic Financing Training Bank Syariah Bukopin 2015)

