STRATEGI PENANGANAN KELUHAN NASABAH PADA BANK BSI KC LANGSA 2

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

OLEH:

KASMIATI
NIM. 4012020086



PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) LANGSA
TAHUN 2024/ 1446 H

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul **"Strategi Penanganan Keluhan Nasabah pada Bank BSI KC Langsa 2"** an. Kasmiati, NIM 4012020086 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada tanggal 31 Juli 2024. Skripsi ini telah diterima dan memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Langsa, 13 Agustus 2024
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah IAIN Langsa

Ketua / Penguji I

Alfian, M.E.
NIP. 19920616 202012 1009

Sekretaris / Penguji II

Rifyal Dahlawy Chalil, M.Sc.
NIP. 19870913 201903 1 005

Penguji III / Anggota

Nanda Safarida, M.E.
NIP. 19831112 201903 2 005

Penguji IV / Anggota

Nurjannah, M.E.
NIP. 19880626 201908 2 001

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa

Dr. Muhammad Amin, M.A.
NIP. 19820205 200710 1 001

LEMBAR PERSETUJUAN

STRATEGI PENANGANAN KELUHAN NASABAH PADA BANK BSI KC LANGSA 2

Oleh:

KASMIATI
NIM. 4012020086

Langsa, 13 Mei 2024

Pembimbing I	Pembimbing II
Alfian, M.E.	Juli Dwina Ruspita Sari, S.E., Mbus (ADV).
NIP. 19920616 202012 1009	NIP. 19870706 201903 2 012

Mengetahui,
Ketua Prodi Perbankan Syariah

Zefri Maulana, M.Si.
NIP. 19861001 201903 1 006

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

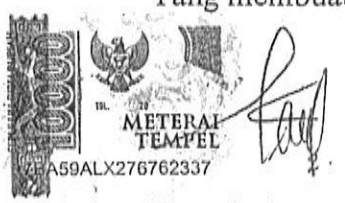
Nama	: Kasmiati
Tempat, Tanggal Lahir	: Langsa, 7 Juni 2002
NIM	: 4012020086
Alamat	: Dsn. Melati, Gp. Matang Cengai, Kec. Langsa Timur, Kota Langsa, Kode Pos 24451.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **"Strategi Penanganan Keluhan Nasabah pada Bank BSI KC Langsa 2"** adalah benar hasil karya sendiri dan original sifatnya. Apabila dikemudian hari ternyata/ terbukti hasil plagiat karya orang lain, maka akan dibatalkan dan saya siap menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Langsa, 10 Mei 2024

Yang membuat pernyataan



Kasmiati

NIM. 4012020086

TRANSLITERASI

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf latin :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak Dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ṡ	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ż	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	Ṣ	Es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	Ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	Ta	Ṭ	Te (dengan titik dibaah)
ظ	Za	Ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik (diatas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrop
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	A
ـِ	KasrahI	I	I
ـُ	Dammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ـَيْ	fathah dan ya	Ai	a dan i
ـَوْ	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

Kataba	=	كَتَبَ
Fa'ala	=	فَعَلَ
Żakira	=	ذُكِرَ
Yażhabu	=	يَذْهَبُ
Suila	=	سُئِلَ
Kaifa	=	كَيْفَ
Haula	=	هَوْلَ

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Harakat	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ـَا / ـَى	fathah dan alif	Ā	A dan garis di atas
ـِيْ	kasrah dan ya	Ī	I dan garis di atas
ـُوْ	dammah dan wau	Ū	U dan garis di atas

Contoh:

Qāla	=	قَالَ
Ramā	=	رَمَى
Qīla	=	قِيْلَ
Yaqūlu	=	يَقُوْلُ

4. Ta Marbutah

Transliterasi ta marbutah ada dua:

a. Ta marbutah hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah /t/.

b. Ta marbutah mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

c. Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang **al** serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan **ha (h).**
Contoh:

رَوْضَةُ الأَطْفَالَ	**=**	Rauḍah al-Aṭfal Rauḍhatul aṭfal
المَدِيْنَةُ المُنَوَّرَةُ	=	al-Madīnah al-Munawwarah al-Madīnatul-Munawwarah
طَلحَة	=	Ṭalḥah

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

رَبَّنَا	=	Rabbana
نَزَّلَ	=	Nazzala
البِرُّ	=	al-Birr
الَحجُّ	=	al-Ḥajj
نُعِمَّ	=	Nu'imma

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariah.

a. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah
Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /ل/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.
Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.
Contoh:

الرَّجُلُ	=	ar-Rajulu
السَّـيِّـدَةُ	=	as-Sayyidatu
اَلشَّـمْـسُ	=	asy-Syamsu
القَلَمُ	=	al-Qalamu
البَدِيْعُ	=	al-Badī'u
الجَلَالُ	=	al-Jalālu

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrop. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

تَأْخُذُوْنَ	**=**	Ta'khużūna
النَّوْءُ	**=**	an-Nau'

Syai'un	=	شَيْءٌ
Inna	=	إِنَّ
Umirtu	=	أُمِرْتُ
Akala	=	أَكَلَ

8. Penelitian Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim* maupun *harf* ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penelitiannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan sehingga dalam transliterasi, penelitian kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَإِنَّ اللهَ لَهُوَ خَيْرُالرَّازِقِينُ

Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn

فَأَوْفُوْا الكَيْلَ وَالمِيْزَانَ

Fa aufu al-kaila wa al-mīzān
Fa auful- kaila wa-mīzān

إِبْراهِيْمُ الخَلِيْلُ

Ibrāhīm al-Khalīl
Ibrāhīmul-Khalīl

بِسْمِ اللهِ مَجْرهَا وَمرسَاها

Bismillāhi majrehā wa mursāhā

وَللهِ عَلَى النَّاسِ حجُّ البَيْتِ مَنِ اسْتطاَعَ اِلَيْهِ سَبِيْلاً

Walillāhi 'alan-nāsi ḥijju al-baiti manistatā'a ilaihi sabīlā
Walillāhi 'alan-nāsi ḥijjul-baiti manistatā'a ilaihi sabīlā

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama dari itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلاَّ رُسُوْلٌ

Wa mā Muhammadun illa rasūl

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لِلَّذِيْ بِبَكَّةَ مُبَارَكًا

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī biBakkata mubārakan

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِيْ أُنْزِلَ فِيْهِ الْقُرْآنُ

Syahru Ramadān al-lazī unzila fīh al-Qur'an
Syahru Ramadanal-lazī unzila fīhil-Qur'an

وَلَقَدْ رَآهُ بِالْأُفُقِ الْمُبِيْنِ

Wa laqad raāhu bi al-ufuq al-mubīn
Wa laqad raāhu bil-ufuqil-mubīn

الْحَمْدُ لِلهِ رَبِّ الْعَالَمِيْنَ

Alhamdu lillāhi rabb al-'ālamīn

Alhamdu lillāhi rabbil-‘ālamīn

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arab-nya memang lengkap demikian dan kalau penelitian itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.
Contoh:

نَصْرٌ مِنَ اللهِ وَفَتح قريب

Naṣrun minallāhi wa fatḥun qarīb

لِلهِ الْأَمْرُ جَمِيْعًا

Lillāhi al-amru jamī‘an
Lillāahil-amru jamī‘an

وَاللهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيْمٌ

Wallāhu bikulli syaiin ‘alīm

10. Tajwid

Bagi yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid.Karena itu peresmian pedoman transliterasi iniperlu disertai dengan pedoman tajwid.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah peneliti ucapkan puji dan syukur atas kehadirat Allah SWT, Yang Maha Kuasa karena kasih sayang dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang sudah menjadi tugas dan tanggung jawab setiap mahasiswa diakhir perkuliahannya.

Shalawat dan salam kepada junjungan alam Nabi Muhammad saw, yang telah membawa umatnya dari alam jahiliyyah ke alam ilmu pengetahuan. Peneliti bersyukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan hidayah-Nya, sehingga skripsi yang berjudul **"Strategi Penanganan Keluhan Nasabah pada Bank BSI KC Langsa 2"** dapat terselesaikan dengan baik dan sesuai waktu yang telah ditentukan.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini terselesaikan atas bantuan dan bimbingan dosen pembimbing skripsi saya. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Rektor Institut Agama Islam Negeri Langsa yaitu Bapak Prof. Dr. Ismail Fahmi Arrauf Nasution, M.A.
2. Bapak Dr. Muhammad Amin, S.Th., MA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan para dosen yang telah mendidik peneliti sertaseluruh Civitas Akademik yang banyak membantu peneliti dalam memperoleh pendidikan tinggi hingga selesai.
3. Bapak Alfian, M.E., selaku dosen pembimbing pertama dan Ibu Juli Dwina Puspita Sari, S.E., Mbus (ADV)., selaku dosen pembimbing kedua

dalam penelitian skripsi ini yang telah meluangkan waktu untuk mengoreksi dan memberikan saran-saran selama penyusunan skripsi ini.

4. Ayahanda dan Ibunda tercinta, yang telah sangat berjasa dalam hal mendidik, membimbing, memotivasi dan mendoakan agar studi ini selesai hingga peneliti menjadi anak yang berguna bagi agama dan negara.
5. Seluruh teman-teman yang seluruh mensupport peneliti untuk semangat menyelesaikan penelitian ini, peneliti ucapkan terima kasih sebesar-besarnya karna dalam keadaan suka atau duka selalu berada di sisi peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Dan pihak-pihak lain yang telah berjasa baik secara langsung maupun tidak langsung membantu dalam kelancaran penelitian skripsi ini.

Skripsi ini telah tersusun sedemikian rupa, namun kekurangan dan kejanggalan masih juga didapati. Maka peneliti mengharapkan kritikan dan saran dari semua pihak demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini akan besar manfaatnya bagi para pembaca, dengan harapan untuk dapat menigkatkan kualitas iman, islam dan ikhsan dalam mencapai ketaqwaan kepada Allah SWT. Amiin.

Langsa, 10 Mei 2024
Peneliti,

Kasmiati

NIM. 4012020086

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN ..... **i**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN ..... **iii**
TRANSLITERASI ..... **iv**
KATA PENGANTAR ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **xi**
ABSTRAK ..... **xiii**
ABSTRACT ..... **xiv**

BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Identifikasi Masalah 10
1.3 Rumusan Masalah 10
1.4 Tujuan Penelitian 10
1.5 Manfaat Penelitian 11
1.6 Penjelasan Istilah 12
1.7 Sistematika Pembahasan 12

BAB II LANDASAN TEORI **14**
2.1 Strategi 14
2.1.1 Pengertian Strategi 14
2.1.2 Karakteristik Manajemen Strategi 16
2.1.3 Manfaat Manajemen Strategi 18
2.1.4 Indikator Manajemen Strategi 19
2.2 Keluhan Nasabah 19
2.2.1 Pengertian Keluhan Nasabah 19
2.2.2 Penyebab Keluhan Nasabah 20
2.2.3 Penanganan Keluhan Nasabah 21
2.2.4 Indikator Keluhan Nasabah 23
2.3 Penelitian Terdahulu 26
2.4 Kerangka Teori 32

BAB III METODE PENELITIAN **34**
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian 34
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian 34
3.3 Informan Penelitian 35
3.4 Sumber Data 36
3.5 Teknik Penentuan Informan 37
3.6 Teknik Pengumpulan Data 37
3.7 Teknik Keabsahan Data 38
3.8 Teknik Analisis Data 39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 41
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian 41
4.2 Keluhan Transaksi yang Dihadapi Nasabah di BSI KC Langsa 2 42
4.3 Strategi BSI KC Langsa 2 dalam Menangani Keluhan Transaksi Nasabah 47
4.4 Hambatan yang Dihadapi BSI KC Langsa 2 dalam Menyelesaikan Keluhan Masalah Transaksi Nasabah..... 72
4.5 Kebijakan BSI dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah dalam Transaksi 80

BAB V PENUTUP..... 86
5.1 Kesimpulan 86
5.2 Saran..... 88

DAFTAR PUSTAKA..... 89
LAMPIRAN I DOKUMENTASI 92
LAMPIRAN II HASIL WAWANCARA..... 95
LAMPIRAN III BIODATA PENULIS 130

ABSTRAK

Perbankan syariah saat ini berlomba-lomba dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah dengan memberikan fasilitas-fasilitas seperti *mobile banking* yang mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan ataupun dalam memberikan pelayanan langsung kepada nasabahnya. Ditengah perkembangan bank Syariah di Kota Langsa saat ini, masih terdapat berbagai isu terkait penanganan keluhan dari nasabah terhadap bank syariah salah satunya, terjadi di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Langsa 2. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana strategi BSI KC Langsa 2 dalam menangani keluhan transaksi nasabah. Metode penelitian menggunakan jenis kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan dalam penelitian ini berjumlah 2 orang *customer service* dan 5 orang nasabah. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu jenis keluhan transaksi yang dihadapi nasabah di BSI KC Langsa 2 adalah transaksi dengan keterangan gagal, namun saldo tetap terpotong. Strategi BSI KC Langsa 2 dalam menangani keluhan transaksi nasabah berdasarkan pada sikap tenang dan pemberian perhatian *customer service* dalam menyelesaikan keluhan transaksi nasabah, misalnya diikuti dengan pemberian solusi yang cepat dan efektif, kemudian adanya ucapan maaf dan terima kasih yang dilakukan oleh *customer service* untuk nasabah. Akan tetapi pada penanganan keluhan transaksi nasabah, strategi yang diterapkan BSI dinilai nasabah masih belum optimal. Selain itu, hambatan internal yang dihadapi BSI KC Langsa 2 dalam menyelesaikan keluhan masalah transaksi nasabah seperti: sistem yang *eror* (*offline*). Sedangkan hambatan eksternal seperti: antrian yang panjang, telepon yang berdering, usia nasabah yang bervariatif dan tingkat pendidikan nasabah. Kebijakan BSI dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah dalam transaksi berlandaskan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dijadikan sebagai pedoman bagi pegawai yang berisi tahapan kegiatan yang dilakukan dalam prosses pelayanan secara menyeluruh.

Kata Kunci: Strategi, Keluhan, Nasabah.

ABSTRACT

Sharia banking is currently competing to improve service to customers by providing facilities such as mobile banking which makes it easier for customers to carry out financial transactions or provide direct services to their customers. In the midst of the current development of Sharia banks in Langsa City, there are still various issues related to handling complaints from customers against Sharia banks, one of which occurred at Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Langsa 2. This research aims to see how BSI KC Langsa 2's strategy is in handling customer transaction complaints. The research method uses a qualitative type with a descriptive approach. The informants in this research were 2 customer service people and 5 customers. Data collection techniques were carried out through observation, interviews and documentation studies. Research shows that one type of transaction complaint faced by customers at BSI KC Langsa 2 is a transaction with a failed statement, but the balance is still deducted. BSI KC Langsa 2's strategy in handling customer transaction complaints is based on a calm attitude and giving customer service attention in resolving customer transaction complaints, for example followed by providing a fast and effective solution, then saying sorry and thanking the customer. service for customers. However, in handling customer transaction complaints, the strategy implemented by BSI is considered by customers to be still not optimal. Apart from that, there are internal obstacles faced by BSI KC Langsa 2 in resolving complaints about customer transaction problems, such as: system errors (offline). Meanwhile, external obstacles such as: long queues, ringing telephones, varying customer ages and customer education levels. BSI's policy in improving the quality of service to customers in transactions is based on Standard Operating Procedures (SOP) which serve as guidelines for employees which contain the stages of activities carried out in the overall service process.

***Keywords**: Strategy, Complaints, Customers.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia mengalami fase pertumbuhan yang pesat karena adanya undang-undang pengaturan perbankan yaitu UU No. 10 Tahun 1998 yang kemudian diubah menjadi UU No. 21/2008 tentang Perbankan syariah.[1] Perbankan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan bank, lembaga, bisnis, serta cara dan proses berbisnis. Bank disebut sebagai unit komersial yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya sebagai pinjaman kepada masyarakat untuk meningkatkan perekonomian negara. Pesatnya perkembangan perbankan Syariah telah mendorong tersedianya berbagai macam produk dan layanan untuk melayani kebutuhan masyarakat dengan lebih optimal.[2]

Bank Syariah mempunyai peran penting sebagai perantara dalam seluruh aktivitas ekonomi halal, pengembangan industri perbankan syariah nasional memiliki landasan hukum yang memadai dan akan mendorong pertumbuhannya secara lebih cepat. Dengan progres perkembangannya yang impresif, yang mencapai rata-rata pertumbuhan aset sejak 2017 lebih dari 65% pertahun dalam lima tahun terakhir, maka diharapkan peran industri perbankan syariah dalam mendukung perekonomian nasional akan semakin signifikan, dimana inovasi

[1] M. Ragil Mishra, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2022), h. 37.

[2] Muhammad Ismail Hannaong, "Prinsip dan Mekanisme Akad Murabahah Pada Bank Syariah", dalam *Jurnal Hukum Diktum.* Vol. 16. No. 2. Juli 2018, h. 83.

dalam produk, peningkatan layanan serta perkembangan jaringan yang diakui sebagai penyebab terjadinya dinamika pertumbuhan yang positif setiap tahunnya.[3]

Grafik 1. 1

Perkembangan Total Aset Industri Keuangan Syariah



Sumber: Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia (LPKSI) 2022

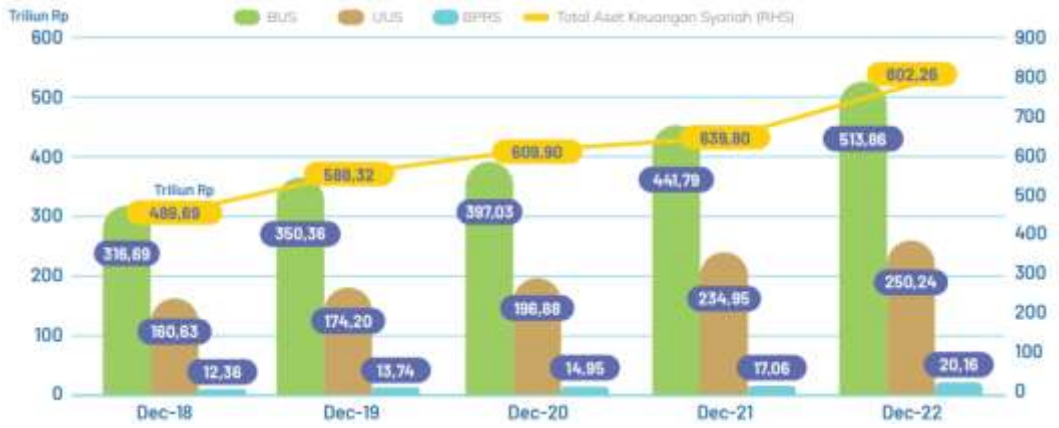
Bank Syariah Indonesia berhasil mencatat pertumbuhan kinerja yang signifikan, di tengah kondisi perekonomian yang menantang akibat gejolak ekonomi global, Per Desember 2022, total aset keuangan syariah Indonesia (tidak termasuk Saham Syariah) mencapai Rp2.375,84 triliun atau US$151,03 miliar (Kurs Tengah BI per 30 Desember 2022 = Rp15.731/ US$). Kinerja positif ini didukung oleh kepercayaan masyarakat melalui penempatan Dana Pihak Ketiga (DPK) yang mencapai Rp.244,66 triliun tumbuh 13,07% dengan proporsi DPK. Hal ini menunjukkan kepercayaan masyarakat terhadap perkembangan industri ini terutama bank BSI, menghantarkan bank ini menjadi top 5 industri perbankan nasional. Kinerja positif juga didukung oleh kinerja yang sehat pembiayaan BSI

[3] Azri Maulina, Yoannisa, dan Widwi, "Pengaruh Pemahaman Bertransaksi Menggunakan *Webform* BSI Dan BSI Mobie Terhadap Kepuasan Nasabah", dalam *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi Keuangan dan Bisnis Syaria*h. Vol. 4. No. 6. 2022, h. 1682.

secara keseluruhan sebesar Rp. 191,29 triliun tumbuh 18,55%. Segmen pembiayaan terbesar yang menyokong capaian tersebut diantaranya: pembiayaan mikro tumbuh 31,13%, pembiyaan *consumer* tumbuh 21,66%, pembiayaan *whosles* tumbuh 21,43%, pembiayaan kartu tumbuh 22,87%, gadai emas tumbuh 20,07%, dan *cash coverage* BSI meningkat signifikan menjadi 157,93%.[4]

Grafik 1. 2

Perkembangan Total Aset Perbankan Syariah



Sumber: Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia (LPKSI) 2022

Sesuai dengan Qanun Aceh nomor 11 tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah yang berlaku semenjak diundangkan pada 4 Januari 2019, dimana semua lembaga keuangan yang beroperasi di Aceh wajib bersumber pada prinsip syariah serta lembaga keuangan yang beroperasi di Aceh wajib meyesuaikan dengan Qanun tersebut paling lama tiga tahun sejak Qanun ini diundangkan.[5] Aceh dikenal dengan istilah Serambi Mekkah, hal ini dikarenakan Aceh merupakan gerbang utama penyebaran Agama Islam di Nusantara. Tidak

[4] https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/semester-i-2022-laba-bersih-bsi-naik-4131. Diakses pada tanggal 13 Maret 2023. Pada pukul 10:12 WIB.

[5] Qanun Aceh nomor 11 tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah. Diakses melalui file:///C:/Users/USER/Downloads/QANUN_ACEH_NOMOR_11_TAHUN_2018_TENTANG_LEMBAGA_KEUANGAN_SYARIAH1.pdf, pada tanggal 13 Maret 2023. Pada pukul 10:17 WIB.

hanya itu, Aceh pula mempraktikkan syariat Islam dalam setiap kegiatannya salah satunya aktivitas ekonomi yang tercermin pada lembaga keuangan ialah Perbankan Syariah.[6]

Pihak perbankan tentunya akan berusaha agar dapat memberikan pelayanan terbaik untuk nasabah. Kualitas pelayanan yang baik dapat mendorong nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan dapat memahami dengan seksama terkait harapan dan kebutuhan nasabah. Nasabah yang merasa tidak mendapatkan layanan baik disaat menyampaikan keluhan akan berinisiatif untuk berpindah ke perbankan lain yang dianggap bisa memberikan layanan terhadap komplain dan keluhan dengan lebih baik, dampak lainnya ketika nasabah merasa tidak puas, nasabah akan mencoba menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari ketidakmampuan bank jika tidak bisa melayani nasabah dengan baik.[7]

Keandalan sistem pelayanan menjadi penentu kepercayaan nasabah kepada perbankan terhadap berbagai jenis produknya. Dunia perbankan menyadari betapa pentingnya untuk memperoleh dan mempertahankan kepercayaan nasabah. Perbankan berlomba-lomba menunjukkan sikap lebih dalam menghargai nasabah dan mengembangkan pelayanan yang unggul. Salah satu strategi yang harus diterapkan adalah cara menangani keluhan nasabah dengan baik. Pada peraturan

---

[6] Early Ridho Kismawadi dan Uun Dwi Al Muddatstsir, "Persepsi Masyarakat Tentang Akan di Konversikannya Bank Konvensional ke Bank Syariah di Aceh Studi Kasus di Kota Langsa", dalam *Ihtiyath* Vol. 2 No. 2 Desember 2018, h. 139.

[7] Jabbar Zil Ikhram, "Manajemen Penanganan Komplain Nasabah Berdasarkan Konsep Ekonomi Islam di Bank Syariah Mandiri KCP Sleman Yogyakarta", *Artikel Universitas Islam Indonesia*, 2017, h. 3.

Bank Indonesia nomor: 7/7/PBI/2005 tentang penyelesaian pengaduan nasabah, menegaskan bahwa jika pengaduan nasabah tidak segera ditindaklanjuti, maka akan berpotensi meningkatkan risiko reputasi bagi bank dan dalam jangka panjang dan dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan, peraturan ini diadakan dengan tujuan untuk menciptakan sistem kepedulian yang tinggi, meningkatkan pemberdayaan konsumen, dan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha jasa keuangan agar dapat meningkatkan dan menjaga kepercayaan masyarakat terkhusus bagi nasabah.[8]

Perbankan syariah di saat ini berlomba-lomba dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah dengan memberikan fasilitas-fasilitas seperti *mobile banking* yang mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan ataupun dalam memberikan pelayanan langsung kepada nasabahnya. Dalam hal ini untuk memenangkan hati nasabah, bank harus mempersiapkan pelayanan yang bermutu serta meningkatkan inovasi yang lebih kreatif sehingga nasabah akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh perbankan.[9]

Kepuasan sangat berhubungan erat dengan loyalitas nasabah, karena loyalitas nasabah adalah kesetiaan dalam menggunakan jasa dari suatu bank. Pada saat nasabah mengajukan keluhan kepada pihak bank terkait permasalahan yang tengah dialami artinya nasabah memberikan kesempatan kepada bank untuk memperbaiki hubungannya dengan nasabah. Penanganan keluhan menjadi atensi utama agar bank senantiasa bertahan di tengah pertumbuhan perbankan saat ini. Pada saat penanganan yang dietrapkan tidak dapat membuat nasabah merasa puas

[8] Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

[9] Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami*, (Jakarta: Gema Insani, 2013), h. 95.

terhadap kualitas pelayanan, hal ini dapat membuat nasabah dengan mudahnya meninggalkan bank tersebut serta mencari bank lain yang lebih baik dalam memberikan kepuasan pelayanannya.[10]

Apabila pelayanan dari suatu bank semakin baik maka akan relatif lebih mudah untuk mendapatkan kepercayaan dari nasabah, seperti dalam hal memilih serta menyimpan dana pada bank tersebut. Namun dalam memberikan pelayanan di suatu bank pastinya tidak terlepas dari keluhan nasabah yang berdatangan ke bank untuk menyampaikan permasalahannya. Menangani keluhan nasabah dengan baik sangat penting karena dapat berdampak pada persentase pendapatan bank. Akan tetapi jika penanganan keluhan nasabah tidak dapat di lakukan dengan baik, maka bisa berdampak pada kerugian di bank karena kelalaiannya dalam melayani nasabah. Oleh karena itu, strategi dalam menangani keluhan nasabah dengan baik sangat penting agar nasabah puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan bank tersebut.[11]

Ditengah perkembangan bank Syariah di Kota Langsa saat ini, masih terdapat berbagai isu terkait penanganan keluhan dari nasabah terhadap bank Syariah salah satunya, terjadi di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Langsa 2. Salah satu anggota DPR Aceh menyoroti pelayanan bank syariah di Aceh yang sering menimbulkan permasalahan. Beliau menyampaikan terkait banyaknya keluhan masyarakat pengguna jasa perbankan di Aceh, terutama dalam hal pelayanan ATM yang sering kosong dan gagal transfer, sehingga Anggota DPR

---

[10] Bahrul Kirom, *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, Edisi Revisi, (Bandung: Pustaka Reka Cipta 2015), h. 34.

[11] Emil Rafdi, dan Evayani, "Pengaruh Persepsi Nasabah Terhadap Penggunaan Cash Deposit Machine (Studi Empiris Pada Nasabah Bank Umum di Kota Banda Aceh)", dalam *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akutansi*. Vol. 3. No. 4. 2018, h. 67.

Aceh tersebut mengatakan pihak bank syariah tidak serius dalam menunjang penerapan Qanun Lembaga Keuangan Syariah yang sudah disepakati antara Pemerintah dan DPRA di Aceh.[12]

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Langsa 2, bersamaan dengan berjalannya konversi bank dari konvensional ke bank syariah dikala ini pelayanan sangat mempengaruhi bank untuk mendapatkan nasabah baru serta mempertahankan nasabah lama. Peneliti melihat bahwa masih banyak nasabah BSI di Kota Langsa yang mengeluh terhadap transaksi yang dilakukan. Misalnya seperti transaksi dengan keterangan gagal, namun saldo tetap terpotong, kemudian uang pada mesin ATM kosong dan mesin ATM tidak bisa mengeluarkan uang ketika transaksi penarikan berhasil di lakukan, namun uang tidak keluar dari mesin ATM dan saldo rekening nasabah tetap terpotong.[13]

Tabel 1. 1
Data Komplain Nasabah Bank Syariah Indonesia

No	Nama	Umur	Pekerjaan	Kompalain
1	Azkia	24 Tahun	Guru	Gagal melakukan melakukan transaksi dua kali dan berhasil pada transaksi ketiga, namun pada transaksi gagal, saldo juga terpotong
2	Khaira	20 Tahun	Mahasiswa	Jumlah ATM terbatas dan sering kosong
3	Ilham	29 Tahun	TNI	Penarikan dana berhasil, namun ATM tidak mengeluarkan uang dan saldo terpotong

Sumber: Hasil Wawancara dengan Nasabah BSI KC Langsa 2

[12] Muklir, et.al, "Fenomena Peralihan Bank Konvensional ke Bank Syariah di Aceh", dalam *Jurnal Sosiologi Usk: Media Pemikiran & Aplikasi*, Vol. 16, No. 2, Desember 2022, h. 134.

[13] Hasil Observasi Peneliti di Bank Syariah Indonesia KC Langsa 2 pada tanggal 22 September 2023. Pada pukul 09:31 WIB.

Berdasarkan wawancara awal dengan salah satu nasabah yang mengeluh terhadap pelayanan BSI KC Langsa 2, diketahui bahwa saat melakukan transfer pada salah satu Anjungan Tunai Mandiri BSI KC Langsa 2 terjadi gangguan jaringan yang mengakibatkan terjadi transaksi harus dilakukan berulang kali. Pada saat transfer yang ketiga kali transaksinya berhasil, akan tetapi saldo pada rekening terpotong untuk ketiga kali transaksi. Kemudian nasabah melaporkan permasalahan tersebut kepada *Customer service* BSI KC Langsa 2, namun pelayanan terhadap keluhan nasabahnya lambat, sehingga nasabah merasa kecewa.[14]

Selanjutnya wawancara dengan nasabah BSI KC Langsa 2 yang lain, diketahui bahwa pelayanan pada BSI masih sangat kurang, hal ini disebabkan saat melakukan penarikan uang pada salah satu Anjungan Tunai Mandiri BSI KC Langsa 2 terjadi masalah karena uang pada mesin ATM tersebut kosong, sehingga harus mencari ATM lain yang sedikit lebih jauh dari tempat tinggalnya.[15]

Kemudian hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan nasabah ketiga, diketahui bahwa pada saat melakukan penarikan uang pada salah satu Anjungan Tunai Mandiri BSI KC Langsa 2, nasabah mengalami masalah karena mesin ATM tidak mengeluarkan uang akan tetapi saldo terpotong, sehingga harus melaporkan permasalahan tersebut kepada pihak BSI KC Langsa 2. Nasabah sangat berharap agar pihak BSI KC Langsa 2 dapat segera memperbaiki jaringannya agar nasabah dapat bertransaksi dengan nyaman.[16]

---

[14] Azkia, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara*, Kota Langsa, 22 September 2023.

[15] Khaira, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara*, Kota Langsa, 22 September 2023.

[16] Ilham, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara*, Kota Langsa, 22 September 2023.

Menurut Ma'mun dalam penelitiannya menyatakan bahwa keluhan atau komplain dari nasabah terjadi dikarenakan adanya kesalahan dari pihak bank maupun dari aspek eksternal. Bank pastinya tidak dapat menyalahkan nasabah seluruhnya, komplain atau keluhan dapat muncul karena berkaitan dengan berbagai keadaan keadilan, seperti keadilan prosedural, interaksional serta distribusi. Selaku pihak bank tentunya dalam menghadapi komplain atau keluhan dari nasabah pastinya selalu memiliki etos kerja yang baik kepada nasabah agar nasabah merasa nyaman.[17]

Dalam penelitian Hasni juga menyatakan bahwa keluhan atau komplain nasabah sangat beragam sehingga *customer service* dalam mengatasi komplain dan mengambil keputusan harus betul-betul sesuai dengan keinginan atau ekspektasi nasabah dan mampu meredakan emosi nasabah sehingga nasabah tetap loyal dan puas dengan pelayanan yang ada pada suatu bank. Dengan adanya komplain nasabah akan menilai dan memutuskan untuk tetap menjadi nasabah bank tersebut atau tidak.[18]

Berdasarkan pada uraian di atas terkait dengan keluhan masalah transaksi yang dialami oleh nasabah pada BSI, maka peneliti tertarik untuk mengambil sebuah judul dalam penelitian ini dengan judul "**Strategi Penanganan Keluhan Nasabah pada Bank BSI KC Langsa 2".**

---

[17] Ma'mun, Skripsi: *Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pringsewu)*, (Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2019), h. 3.

[18] Hasni, Skripsi: *Strategi Customer service dalam Mengatasi Komplain Nasabah pada Bank BTN KCP Parepare (Analisis Manajemen Syariah)*, (Sulawesi Selatan: IAIN Parepare, 2019), h. 18.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penanganan keluhan nasabah BSI terhadap pelaporan transaksi nasabah belum memenuhi harapan nasabah.
2. Nasabah sering mengalami masalah teknis pada saat melakukan penarikan uang pada salah satu Anjungan Tunai Mandiri BSI, seperti mesin ATM tidak mengeluarkan uang akan tetapi saldo terpotong.
3. Manajemen penanganan keluhan nasabah belum efektif karena tidak ditangani dengan secepat mungkin.

1.3 Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah diatas, maka yang akan menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apa saja keluhan transaksi yang dihadapi nasabah di BSI KC Langsa 2?
2. Bagaimana strategi BSI KC Langsa 2 dalam menangani keluhan transaksi nasabah?
3. Apa saja hambatan yang dihadapi BSI KC Langsa 2 dalam menyelesaikan keluhan masalah transaksi nasabah?
4. Bagaimana kebijakan BSI dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah dalam transaksi?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian dalam skripsi ini adalah:

1. Untuk menganalisis apa saja keluhan transaksi yang dihadapi nasabah di BSI KC Langsa 2.
2. Untuk menganalisis bagaimana strategi BSI KC Langsa 2 dalam menangani keluhan transaksi nasabah.
3. Untuk mengetahui apa saja hambatan yang dihadapi BSI KC Langsa 2 dalam menyelesaikan keluhan masalah transaksi nasabah.
4. Untuk menganalisis kebijakan BSI dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah dalam transaksi.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka manfaat penelitian dalam proposal skripsi ini adalah:

1. Secara Teoritis

Untuk memberikan informasi tentang hal-hal hukum yang memang perlu untuk diteliti dengan rinci dan jelas seperti tentang strategi penanganan keluhan nasabah pada bank BSI KC Langsa 2.

2. Secara Praktis
   a Berbagi informasi kepada pihak yang membutuhkan mengenai strategi penanganan keluhan nasabah pada bank syariah.
   b Sebuah wujud penerapan dari teori yang telah didapatkan selama dibangku perkuliahan yang kemudian diaplikasikan untuk permasalahan yang telah ataupun sedang terjadi dilingkungan masyarakat serta untuk menjawab seluruh permasalahan yang sedang dihadapi.

c Memenuhi salah satu syarat tugas akhir mahasiswa IAIN Langsa dalam menyelesaikan perkuliahan sarjana pada prodi perbankan syariah.

1.6 Penjelasan Istilah

Untuk menghindari jenis penafsiran makna dan kata yang berbeda dalam proposal skripsi ini, maka peneliti akan menguraikan beberapa istilah yang digunakan dalam judul skripsi ini, yaitu:

1. **Strategi**

   Strategi merupakan suatu perencanaan dan manajemen untuk mencapai tujuan tertentu. Misalnya dalam dunia perbankan, strategi yang digunakan adalah untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan mengeluarkan dana dalam bentuk pembiayaan untuk meningkatkan taraf hidup rakyat.[19]

2. **Keluhan Nasabah**

   Keluhan nasabah adalah istilah yang mencakup seluruh tindakan nasabah yang berbeda apabila mereka merasa tidak puas dengan suatu produk ataupun pelayanan.[20]

1.7 Sistematika Pembahasan

Untuk memperjelas isi dari sebuah penelitian, maka peneliti akan membuat sistematika pembahasan agar penulisan ini menjadi lebih terarah dan

---

[19] Hartono Jogiyanto, *Sistem Informasi Strategik untuk Keunggulan Kompetitif*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2015), h. 16.

[20] Andrianto dan M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementansi Teori dan Praktek)*, (Malang: Qiara Media, 2019), h. 23.

lebih sistematis, dalam karya ilmiah ini, peneliti menyusunnya menjadi lima bab, di antaranya:

Bab I Merupakan pendahuluan yang membahas latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penjelasan istilah, dan sistematika pembahasan.

Bab II Merupakan pembahasan masalah kajian secara teoritis yang meliputi pembahasan didalamnya mengenai strategi, keluhan nasabah, penelitian terdahulu dan kerangka teori.

Bab III Merupakan pembahasan yang membahas tentang metodelogi penelitian yang meliputi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, informan penelitian, sumber data, teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, teknik keabsahan data dan teknik analisis data.

Bab IV Merupakan pembahasan yang meliputi tentang gambaran umum lokasi penelitian dan hasil penelitian serta analisa dari peneliti mengenai hasil yang didapat tentang: (1) keluhan transaksi yang dihadapi nasabah di BSI KC Langsa 2, (2) strategi BSI KC Langsa 2 dalam menangani keluhan transaksi nasabah, (3) hambatan yang dihadapi BSI KC Langsa 2 dalam menyelesaikan keluhan masalah transaksi nasabah, dan (4) kebijakan BSI dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah dalam transaksi.

Bab V Merupakan bab penutup yang membahas kesimpulan dan saran dari hasil penelitian ini.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Salah satu negara dengan mayoritas penduduknya muslim terbesar di dunia adalah negara indonesia, yang memiliki potensi besar untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Masyarakat indonesia harus meningkatkan kesadaran terhadap halal metter dan memberikan dukungan yang kuat terhadap *stakeholder*. Bank Syariah merupakan salah satu faktor terpenting dalam pengembangan ekosistem industri halal di indonesia.

Bank Syariah mempunyai peranan penting sebagai fasilator Pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia saat ini telah mengalami penigkatan yang signifikan. Penigkatan layanan, Inovasi produk, serta pengembangan jaringan terus mengalami penigkatan dari tahun ke tahun. Tidak hanya itu, semangat dalam melakukan percepatan juga tampak dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tanpa pengecualian Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Sejarah bergabungnya Bank Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H pada 1 Februari 2021. Penggabungan ini akanmenyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (BNI, BRI, Mandiri) serta komitmen pemerintah melalui

Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Salah satu ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat yaitu dengan dilakukannya penggabungan ketiga Bank Syariah, yang diharapkan dapat menjadikan energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas, keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil'Aalamiin*). BSI KC Langsa 2 beralamat di Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 50, Gampong Teungoh, Kec. Langsa Kota, Kota Langsa, Aceh 24375.

4.2 Keluhan Transaksi yang Dihadapi Nasabah di BSI KC Langsa 2

Keluhan nasabah merupakan suatu kritikan dari nasabah kepada bank dikarenakan tingkat pelayanan yang diberikan oleh bank tidak sesuai dengan keinginan nasabah sehingga nasabah merasa kecewa. Perilaku keluhan nasabah ialah istilah yang mencakup seluruh tindakan nasabah yang berbeda apabila nasabahmerasa tidak puas dengan suatu pelayanan.[61]

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Langsa 2, bersamaan dengan berjalannya konversi bank dari konvensional ke bank syariah dikala ini pelayanan sangat mempengaruhi bank untuk mendapatkan nasabah baru serta mempertahankan nasabah lama. Peneliti melihat bahwa masih banyak nasabah BSI di Kota Langsa yang mengeluh terhadap transaksi yang dilakukan. Misalnya seperti transaksi dengan keterangan

[61] Andrianto dan M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementansi Teori dan Praktek)*, (Malang: Qiara Media, 2019), h. 23.

gagal, namun saldo tetap terpotong, kemudian uang pada mesin ATM kosong dan mesin ATM tidak bisa mengeluarkan uang ketika transaksi penarikan berhasil di lakukan, namun uang tidak keluar dari mesin ATM dan saldo rekening nasabah tetap terpotong.[62]

Tabel 4. 2
Data Komplain Nasabah Bank Syariah Indonesia

No	Nama	Umur	Pekerjaan	Kompalain
1	Azkia	24 Tahun	Guru	Gagal melakukan melakukan transaksi dua kali dan berhasil pada transaksi ketiga, namun pada transaksi gagal, saldo juga terpotong
2	Khaira	20 Tahun	Mahasiswa	Jumlah ATM terbatas dan sering kosong
3	Ilham	29 Tahun	TNI	Penarikan dana berhasil, namun ATM tidak mengeluarkan uang dan saldo terpotong
4	Ridho	26 Tahun	Polri	Dalam pelayanan penyelesaian keluhan, terdapat karyawan bertindak tidak ramah dan enggan meminta maaf
5	Zoya	21 Tahun	Mahasiswa	Jumlah ATM terbatas dan sering kosong

Sumber: Hasil Wawancara dengan Nasabah BSI KC Langsa 2

Berdasarkan hasil wawancara dengan Azkia sebagai salah satu nasabah yang mengeluh terhadap pelayanan BSI KC Langsa 2, diketahui bahwa saat melakukan transfer pada salah satu Anjungan Tunai Mandiri BSI KC Langsa 2 terjadi gangguan jaringan yang mengakibatkan terjadi transaksi harus dilakukan berulang kali. Pada saat transfer yang ketiga kali transaksinya berhasil, akan tetapi saldo pada rekening terpotong untuk ketiga kali transaksi. Kemudian nasabah melaporkan permasalahan tersebut kepada *Customer service* BSI KC Langsa 2,

[62] Hasil Observasi Peneliti di Bank Syariah Indonesia KC Langsa 2 pada tanggal 22 September 2023. Pada pukul 09:31 WIB.

namun pelayanan terhadap keluhan nasabahnya lambat, sehingga nasabah merasa kecewa.[63]

Selanjutnya wawancara dengan Khaira sebagai nasabah BSI KC Langsa 2 yang lain, diketahui bahwa pelayanan pada BSI masih sangat kurang, hal ini disebabkan saat melakukan penarikan uang pada salah satu Anjungan Tunai Mandiri BSI KC Langsa 2 terjadi masalah karena uang pada mesin ATM tersebut kosong, sehingga harus mencari ATM lain yang sedikit lebih jauh dari tempat tinggalnya.[64]

Kemudian hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Ilham sebagai nasabah ketiga, diketahui bahwa pada saat melakukan penarikan uang pada salah satu Anjungan Tunai Mandiri BSI KC Langsa 2, nasabah mengalami masalah karena mesin ATM tidak mengeluarkan uang akan tetapi saldo terpotong, sehingga harus melaporkan permasalahan tersebut kepada pihak BSI KC Langsa 2. Nasabah sangat berharap agar pihak BSI KC Langsa 2 dapat segera memperbaiki jaringannya agar nasabah dapat bertransaksi dengan nyaman.[65]

Selain itu, hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Ridho sebagai nasabah keempat, diketahui bahwa ketika nasabah menyampaikan keluhan transaksi yang dirasakan kepada *customer service*, terdapat salah satu karyawan yang tidak bersikap ramah dan enggan meminta maaf terkait dengan penyampaian keluhan yang dirasakan oleh nasabah.[66]

---

[63] Azkia, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara,* Kota Langsa, 20 Maret 2024.
[64] Khaira, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara,* Kota Langsa, 20 Maret 2024.
[65] Ilham, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara,* Kota Langsa, 21 Maret 2024.
[66] Ridho, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara,* Kota Langsa, 19 Maret 2024.

Berdasarkan pada hasil observasi dan wawancara, diketahui bawah jenis keluhan transaksi yang dihadapi oleh nasabah BSI KC Langsa 2 adalah:

1. *Claim* Transaksi

   Claim transaksi merupakan strategi nasabah untuk menyampaikan keluhan kepada *customer service* terhadap gangguan dalam melakukan berbagai transaksi diantaranya yaitu:

   a. Mesin ATM tidak mengeluarkan uang. Saat melakukan penarikan, mesin ATM tidak mengeluarkan uang akan tetapi saldo nasabah terpotong.
   b. Gagal melakukan melakukan transfer. Pada saat nasabah hendak melakukan transfer, sering kali nasabah gagal dalam melakukan transaksi transfer sehingga nasabah harus meluangkan banyak waktu untuk mengulang transasksi transfer tersebut.

2. ATM tertelan

   Pada saat nasabah melakukan transaksi di mesin ATM, sering kali mesin ATM lambat dalam melakukan proses transaksi sehingga kartu ATM tertelan dengan sendirinya tanpa diduga oleh nasabah. Uang sering kosong di mesin ATM nasabah sering mendapatkan mesin ATM dengan kondisi uang kosong, sehingga nasabah harus mendatangi ATM lainnya dan membuat nasabah harus meluangkan waktu untuk hal tersebut.

Menurut Ma’mun dalam penelitiannya menyatakan bahwa keluhan atau komplain dari nasabah terjadi dikarenakan adanya kesalahan dari pihak bank maupun dari aspek eksternal. Bank pastinya tidak dapat menyalahkan nasabah

seluruhnya, komplain atau keluhan dapat muncul karena berkaitan dengan berbagai keadaan keadilan, seperti keadilan prosedural, interaksional serta distribusi. Selaku pihak bank tentunya dalam menghadapi komplain atau keluhan dari nasabah pastinya selalu memiliki etos kerja yang baik kepada nasabah agar nasabah merasa nyaman.[67]

Dalam penelitian Hasni juga menyatakan bahwa keluhan atau komplain nasabah sangat beragam sehingga *customer service* dalam mengatasi komplain dan mengambil keputusan harus betul-betul sesuai dengan keinginan atau ekspektasi nasabah dan mampu meredakan emosi nasabah sehingga nasabah tetap loyal dan puas dengan pelayanan yang ada pada suatu bank. Dengan adanya komplain nasabah akan menilai dan memutuskan untuk tetap menjadi nasabah bank tersebut atau tidak.[68]

Berdasarkan pada uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa keluhan transaksi yang dihadapi nasabah di BSI KC Langsa 2 adalah jenis transaksi dengan keterangan gagal, namun saldo tetap terpotong, kemudian uang pada mesin ATM kosong dan mesin ATM tidak bisa mengeluarkan uang ketika transaksi penarikan berhasil di lakukan, namun uang tidak keluar dari mesin ATM dan saldo rekening nasabah tetap terpotong.

---

[67] Ma'mun, Skripsi: *Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pringsewu)*, (Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2019), h. 3.

[68] Hasni, Skripsi: *Strategi Customer service dalam Mengatasi Komplain Nasabah pada Bank BTN KCP Parepare (Analisis Manajemen Syariah)*, (Sulawesi Selatan: IAIN Parepare, 2019), h. 18.

4.3 Strategi BSI KC Langsa 2 dalam Menangani Keluhan Transaksi Nasabah

Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia yang kegiatan operasionalnya tidak terlepas dari sikap melayani nasabah dengan sepenuh hati. Pelayanan yang berkualitas ramah dan cepat tanggap akan memberikan kepuasan kepada para nasabahnya. BSI mempunyai visi layanan yang sempurna, yaitu sebagai bank syariah terkemuka dengan layanan.

Namun pada saat melayani nasabah tidak terlepas dari komplain yang diberikan nasabah. Komplain nasabah adalah sebuah ungkapan ketidak puasan dari nasabah yang disebabkan adanya potensi kerugian finansial maupun nonfinansial. Keluhan atau pun komplain dapat terjadi karena beberapa faktor antara lain adalah karena karyawan yang tidak profesional, pelayanan yang lambat, kurangnya pengetahuan dari karyawan atas produk dan jasa, cara berkomunikasi yang buruk, ketidak ramahan petugas, dan lain sebagainya.[69]

Menurut Kasmir, seorang petugas pelayanan terutama *customer Service* dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima terhadap penyelesaian keluhan nasabah. Agar pelayanan dapat menjadi prima, seorang petugas harus mengerti dasar-dasar pelayanan terutama mengenai produk yang ditawarkan. Pelayanan yang diberikaan dapat dinyatakan prima ketika seorang petugas paham akan bidang pekerjaannya, serta menguasai segala yang berhubungan dengan perusahaan, dan produk yang ditawarkan. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar pelayanan tentunya yang sudah diterapkan perusahaan.

[69] Danang Kurniawan, "Service Exellent Berdasarkan Prespektif Islam di Bank Syariah", dalam *Tawazun: Journal of Sharia Economic Law*, Vol. 3, No. 1, 2020, h. 65.

Tanpa adanya standar pelayanan tertentu, maka akan sulit untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas.[70]

Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi pedoman bagi pegawai yang berisi tahapan kegiatan yang dilakukan dalam prosses pelayanan secara menyeluruh.[71] Pedoman di dalam SOP pada dasarnya adalah untuk mewujudkan pelayanan prima dengan menetapkan standar yang tepat. Dalam memberikan pelayanan, khususnya *customer serice* harus memberikan pelayanan yang terbaik karena *customer service* adalah karyawan pelayanan yang banyak berinteraksi dengan nabasah terutama mengenai penyelesaian keluhan nasabah.[72] Dengan demikian *customer service* harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik dengan cara menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP yang ditetapkan perusahaan.

Menurut Kasmir, terdapat beberapa dasar pelayanan yang harus dipahami oleh *customer service* terutama dalam menangani keluhan nasabah, yaitu:[73]

1. Berpakaian serta berpenampilan rapi dan bersih

   Berpakaian serta berpenampilan rapi dan bersih artinya karyawan harus mengenakan pakaian yang proporsional dengan campuran yang menarik. Karyawan juga harus berpakaian rapi, bersih tidak kumal, misalnya baju lengan panjang tidak boleh digulung. Pakaian yang digunakan harus

[70] Kasmir, *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*, Cet. Ke-2, (Depok: Rajawali Pers, 2018), h. 53.
[71] Rifka R.N, *Step By Step Lancar Membuat SOP*, (Depok: Huta Publisher, 2017), h. 13.
[72] Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), h. 108.
[73] Kasmir, *Customer Service Excellent Teori dan Praktik…*, h. 56.

memberikan kesan yang benar-benar memikat nasabah. Gunakan pakaian seragam jika karyawan diberikan pakaian sesuai waktu yang telah ditetapkan.

2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum

Dalam melayani nasabah karyawan tidak boleh ragu-ragu tetapi harus mempunyai kepercayaan serta percaya diri yang tinggi. Karywan pula harus bisa bersikap akrab dengan nasabah, seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah karyawan pula harus murah senyum serta memperlihatkan raut muka yang menarik hati nasabah.

3. Menyapa dengan lembut serta memperkenalkan diri

Berstrategi memperkenalkan nama, bila sudah kenal pada waktu nasabah tiba karyawan langsung menyapa lebih dulu serta jika sebelumya sudah pernah bertemu, strategikan menyapa dengan memanggil namanya. Tetapi bila belum pernah bertemu bisa menyapa dengan menyebutkan Bapak/Ibu, serta menanyakan apa yang dapat saya bantu.

4. Tenang, sopan dan mendengarkan setiap pembicaraan

Strategikan pada saat melayani nasabah, karyawan dalam kondisi tenang, tidak terburu-buru dan bersikap sopan santun. Setelah itu tunjukkan perilaku menghormati tamu, tekun mencermati sekalian berusaha memahami kemauan nasabahnya. Strategikan jangan menyuruh nasabah mengulang kembali persoala ataupun keinginannya, sebab terkesan kita tidak sungguh-sungguh mencermati pembicaraannya.

5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar artinya dalam berbicara dengan nasabah memakai Bahasa Indonesia yang baik dan benar ataupun bila memakai bahasa lain seperti bahasa wilayah ataupun bahasa asing gunakan secara benar juga apa bila nasabah memang tidak memahami Bahasa Indonesia dengan baik. Dalam memberikan penjelasan karyawan harus menggunakan suara yang jelas sehingga nasabah mudah dalam memahami maksud dari penjelasan karyawan tersebut.

6. Bergairah dalam melayani dan menunjukkan kemampuan

Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya artinya dalam melayani nasabah jangan tampak loyo, lesu ataupun kurang bersemangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memanglah anda sangat tertarik dengan keinginan nasabah.[74] Kemampuan nasabah tentang pengetahuan terhadap produk dalam membagikan informasi kepada nasabah harus betul-betul meyakinkan nasabah.

7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan

Jangan menyela atau memotong pembicaraan artinya di kala nasabah sedang berdialog strategikan jangan memotong pembicaraan. Selanjutnya hindari kalimat yang bersifat teguran ataupun sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah. Bila terjadi kesalahpahaman dengan nasabah strategikan jangan berdebat dengan nasabah.

8. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan

[74] Kasmir, *Customer Service Excellent Teori dan Praktik…*, h. 57.

Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan artinya setiap pelayanan yang diberikan sanggup meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. Karyawan bank pula harus sanggup memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

9. Meminta bantuan kepada karyawan lainnya

Bila tidak mampu menanggulangi permasalahan yang terdapat, mintalah bantuan kepada pihak lain yang dapat menanggulangi permasalahan tersebut.

10. Hindari nasabah untuk menunggu lama

Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani artinya jika pada saat tertentu karyawan sedang padat jadwal serta tidak bisa melayani salah satu nasabah, beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.[75]

Biasanya, keluhan yang diterima *customer service* dari nasabah sangat bervariasi sehingga dalam menyelesaikan keluhan dan membuat kebijakan harus selaras dengan harapan atau ekspektasi nasabah dan mampu meredakan emosi nasabah. Menurut Wibawanto, dalam jurnalnya yang berjudul "Pengelolaan Pelayanan Penanganan Keluhan Pelanggan", mengatakan bahwa terdapat beberapa prosedur dalam menangani keluhan nasabah antara lain:[76]

[75] Kasmir, *Customer Service Excellent Teori dan Praktik…*, h. 57.

[76] Wibawanto, "Pengelolaan Pelayanan Penanganan Keluhan Pelanggan", dalam *Journal of Chemical Information and Modeling*, Vol. 53, No. 9, 2018, h. 14.

1. Bersikap Tenang dalam Menangani Komplain Nasabah

Pada saat nasabah sedang menceritakan keluhannya, sebaiknya *customer service* dapat untuk bersikap tenang dalam mendengarkan keluhan dari nasabah sehingga nasabah akan merasa dihargai dan tidak kecewa yang nantinya dapat membuat nasabah merasa kesal terhadap *cutomer service*.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Sinta sebagai *customer service* di BSI KC Langsa 2 mengenai empati terhadap pelanggan yang marah, diketahui bahwa:

> "Untuk keluhan yang dihadapi nasabah yang sudah terlanjur marah atau emosi, kami memulainya dengan meminta maaf terkait dengan keluhan yang di rasakan. Kemudian berusaha menyelesaikan keluhan tersebut dengan cepat. Kemudian, strategi pegawai dalam memahami keluhan yang dirasakan oleh nasabah sangat baik. Karena setiap keluhan yang di sampaikan oleh nasabah, kami selalu dapat menyelesaikan keluhan tersebut".[77]

Selain itu, Kasih sebagai sebagai *customer service* lainnya di BSI KC Langsa 2 juga menyatakan bahwa:

> "Strategi yang dilakukan dalam menghadapi pelanggan yang emosi atau marah adalah harus dengan tenang dan sabar. Karena bagaimanapun, keluhan yang dihadap nasabah bukanlah kesalahan mereka. Jadi, sebagai petugas harus dapat menenangkan nasabah yang sudah terlanjur emosi dengan keluhan yang dihadapinya.".[78]

Berdasarkan hasil wawancara dengan *customer service* di BSI KC Langsa 2, peneliti menilai bahwa pernyataan *customer service* mengenai terkait empati terhadap nasabah yang marah berbanding terbalik dengan pernyataan nasabah.

---

[77] Sinta, *Customer service* Bank Syariah Indonesia, *Wawancara*, Kota Langsa, 27 Maret 2024.

[78] Kasih, *Customer service* Bank Syariah Indonesia, *Wawancara*, Kota Langsa, 27 Maret 2024.

Khaira sebagai nasabah yang pernah menyampaikan keluhan transaksi, menyatakan bahwa:

> "Menurut penglihatan saya, tergantung dari karyawannya. Misalnya untuk menenangkan hati nasabah, ada karyawan yang minta maaf, tapi terkadang ada juga karyawan yang terikut marah dan emosi. Kemudian, strategi karyawan dalam memahami keluhan yang dirasakan oleh nasabah masih biasa saja".[79]

Kemudian, Azkia sebagai salah satu nasabah lainnya yang juga telah merasakan keluhan dalam bertransaksi juga mengatakan bahwa:

> "Tanggapan saya terhadap strategi yang dilakukan BSI dalam menghadapi nasabah yang emosi atau marah terhadap keluhannya saya rasa masih kurang baik. Ya walaupun tidak semua karyawan berperilaku tidak ramah. Tapi kebanyakan dari karyawan memang seperti terlalu bosan mendengarkan keluhan nasabah. Saya sendiri, merasa tidak puas dengan perilaku salah satu karyawan di salah satu bank BSI dalam penyelesaian keluhan.".[80]

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan *customer service* dan nasabah mengenai strategi penanganan keluhan, peneliti menilai bahwa tidak semua *customer service* di BSI KC Langsa 2 melakukan tugasnya dengan baik dan sesuai dengan SOP. Seharusnya, nasabah dapat merasakan *first greeting* yang dilakukan oleh *customer service* ketika sedang mendengarkan keluhan nasabah. Misalnya saja seperti melakukan 5S, yaitu Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun. Hal ini telah menyebabkan nasabah menilai bahwa strategi penanganan keluhan yang dilakukan oleh BSI masih standar dan belum bekerja secara optimal. Memang benar adanya bahwa masalah keluhan terpecahkan, akan tetapi walaupun terpecahkan dan terselesaikan masih terdapat nasabah yang tidak puas dengan kinerja karyawan dalam penyelesaian keluhan.

---

[79] Khaira, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara*, Kota Langsa, 20 Maret 2024.
[80] Azkia, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara*, Kota Langsa, 20 Maret 2024.

2. Memberikan Atensi (perhatian) Penuh kepada Nasabah

Ketika nasabah sedang menyampaikan keluhannya, sebaiknya *customer service* dapat mencermati keluhan nasabah dengan seksama. Hindari memotong pembicaraan serta mengeluarkan kata-kata yang dapat menyinggung nasabah saat nasabah sedang menyampaikan keluhannya. Jangan berdebat apalagi menyalahkan nasabah terhadap komplain yang diberikan.

Berdasarkan pada pemberian perhatian yang dilakukan *customer service* untuk nasabah yang mengalami keluhan dalam bertransaksi, diketahui bahwa tingkat strategi *customer service* di BSI KC Langsa 2 dalam memahami keluhan yang dirasakan oleh nasabah sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara yang menyatakan bahwa:

> "Strategi pegawai dalam memahami keluhan yang dirasakan oleh nasabah sangat baik. Karena setiap keluhan yang dirasakan oleh nasabah, selalu dapat kami selesaikan dengan efektif, efesien dan optimal".[81]

Kemudian, terkait strategi memahami keluhan transaksi yang dihadapi nasabah, Kasih sebagai *customer service* lainny di BSI KC Langsa 2 juga menyatakan bahwa:

> "Strategi pertama adalah merumuskan keluhan yang dihadapi. Jika keluhan yang dimaksud berjenis transaksi, maka kami akan meminta waktu paling cepat selama 14 hari untuk penyelesaian masalah. Selain itu, masalah keluhan nasabah selalu dapat terselesaikan. Dan masalah keluhan nasabah selalu dapat terselesaikan".[82]

Berdasarkan hasil wawancara mengenai tingkat strategi *customer service* di BSI KC Langsa 2 dalam memahami keluhan yang dirasakan oleh nasabah,

[81] Sinta, *Customer service* Bank Syariah Indonesia, *Wawancara*, Kota Langsa, 27 Maret 2024.

[82] Kasih, *Customer service* Bank Syariah Indonesia, *Wawancara*, Kota Langsa, 27 Maret 2024.

diketahui bahwa *customer service* menilai kinerja pemahamannya terkait keluhan nasabah dengan sangat baik. Hal ini dikarenakan *customer service* tidak pernah gagal dalam menyelesaikan masalah keluhan transaksi yang dirasakan nasabah. Akan tetapi, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan nasabah yang pernah mengalami keluhan transaksi, diketahui bahwa pernyataan customer service lagi dan lagi berbanding terbalik dengan apa yang dirasakan oleh nasabah. Azkia menyatakan bahwa:

> "Saya rasa gak ada yang mereka pahami ya. Karena pas saya sampaikan keluhan, mereka Cuma nanya apa yang saya rasakan, kemudian setelah lihat barang bukti, mereka langsung proses masalah keluhan yang saya hadapi. Dan menurut saya masalah keluhan tidak terpecahkan secara optimal. Walaupun terselesaikan tapi tidak optimal, terutama dari segi waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaiannya".[83]

Selanjutnya, Khaira juga merasakan hal yang sama seperti nasabah lainnya. Beliau menyatakan bahwa:

> "Saran saya lebih baik mereka memperhatikan sikap dalam melayani penyelesaian keluhan. Karena udah orang lagi ngeluh terus kalau mereka terkesan cuek dan muka datar, siapa yang bakal senang. Sampai saat ini saya rasa tidak optimal. Karena ada aja masalah BSI ini".[84]

Berdasarkan pada hasil wawancara peneliti dengan nasabah mengenai strategi *customer service* dalam memahami masalah keluhan dalam bertransaksi, peneliti menilai bahwa yang dinyatakan nasabah benar akan adanya. Berdasarkan hasil observasi peneliti di BSI KC Langsa 2, peneliti juga melihat bahwa masih terdapat *customer service* yang masih terkesan cuek dan datar ketika menyelesaikan masalah keluhan nasabah.

---

[83] Azkia, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara,* Kota Langsa, 20 Maret 2024.
[84] Khaira, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara*, Kota Langsa, 20 Maret 2024.

Seharusnya, sebagai pihak yang paling utama berhubungan dengan nasabah harus bisa memahami apa yang diinginkan dan dibutuhkan nasabah ketika menyampaikan keluhan. Oleh karena itu, pelayanan penanganan keluhan nasabah yang dilakukan oleh *customer service* dalam menanggulangi kesulitan yang dihadapi nasabah dijadikan sebagai tolak ukur nasabah dalam memperoleh kepuasan dan ketidakpuasan dari pelayanan yang ada.

Dengan adanya pelayanan ini juga nasabah akan menilai dan menentukan untuk tetap menjadi nasabah bank tersebut atau tidak. Oleh karenanya sebagai *customer service* dalam menjaga reputasi perusahan nya harus mampu selalu bersikap baik kepada setiap nasabahnya terkhusus kepada nasabah yang memerlukan informasi atau yang menyampaikan keluhannya. Walaupun masalah yang dikeluhkan nasabah terkadang berasal dari nasabah sendiri.[85]

3. Memberikan Solusi yang Efektif Secara Cepat dan Tepat

Setelah mendengarkan keluhan dari nasabah, sebaiknya *customer service* dapat mencermati keluhan tersebut, kemudian *customer service* dapat mengevaluasi serta mengkaji permasalah yang sedang dihadapi oleh nasabah agar dapat melakukan pengklarifikasian terhadap permasalahan yang terjadi secara cepat dan tepat.

Berkaitan dengan pemberian solusi yang efektif secara cepat dan tepat yang dilakukan oleh *customer service* di BSI KC Langsa 2 terhadap keluhan transaksi yang dirasakan oleh nasabah, berdasarkan pada hasil wawancara dengan

[85] Khomisah & Ahmad Amin Dalimunte, "Strategi Customer Service Dalam Complaint Handling Pada Bank Syariah Indonesia KCP Rantauprapat", dalam *Al-Sharf Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 3, No. 2, 2022, h. 227-228.

Sinta sebagai salah satu *customer service* BSI KC Langsa 2, perencanaan di lakukan BSI dalam menangani keluhan nasabah diketahui bahwa:

> "Perencanaan di lakukan BSI dalam menangani keluhan nasabah sangat baik. Karena kami akan selalu berusaha menyelesaikan keluhan nasabah dengan cepat. Selain itu, evaluasi yang dilakukan BSI terhadap keluhan nasabah berkaitan dengan jenis dan waktu untuk penyelesaian keluhan nasabah. Karena semakin cepat kami dapat menyelesaikan keluhan nasabah, maka nasabah akan lebih mudah loyal terhadap BSI".[86]

Dari pernyataan Sinta, peneliti menilai bahwa pernyataan Sinta berbanding terbalik dengan pernyataan nasabah. Keluhan merupakan salah satu bagian dari ekspresi negatif yang dihasilkan karena ketidaksesuaian kenyataan dengan keinginan nasabah. Berdasarkan hasil wawancara dengan Azkia sebagai salah satu nasabah BSI, beliau menyampaikan bahwa penilaian terkait langkah yang di lakukan BSI dalam menangani keluhan nasabah masih biasa saja:

> "Penilaian saya terkait langkah yang di lakukan BSI dalam menangani keluhan nasabah biasa saja. Karena saya sendiri juga pernah mengalami keluhan. Ketika melakukan transfer di salah satu Anjungan Tunai Mandiri BSI KC Langsa 2, tiba-tiba terjadi gangguan jaringan yang mengakibatkan terjadi transaksi harus dilakukan berulang kali. Pada saat transfer yang ketiga kali transaksinya berhasil, akan tetapi saldo pada rekening terpotong untuk ketiga kali transaksi. Kemudian nasabah melaporkan permasalahan tersebut kepada *Customer service* BSI KC Langsa 2, namun pelayanan terhadap keluhan nasabahnya lambat, sehingga nasabah merasa kecewa. Kemudian, terkait evaluasi yang dilakukan BSI dalam menangani keluhan nasabah, saya rasa masih kurang baik. Karena dari adanya BSI sampai sekarang ada aja masalahnya. Beda banget sama konvensional. Dulu pas saya pakai konvensional, tidak ada seribet ini dan sebermasalah ini".[87]

Selain itu, Ilham sebagai nasabah lainnya di BSI yang sudah pernah mengalami keluhan transaksi juga mengatakan bahwa:

> "Menurut saya, langkah yang di lakukan BSI dalam menangani keluhan nasabah masih dibawah rata-rata. Karena untuk pelayanan dalam

[86] Sinta, *Customer service* Bank Syariah Indonesia, *Wawancara,* Kota Langsa, 27 Maret 2024.

[87] Azkia, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara,* Kota Langsa, 20 Maret 2024.

> menanggapi keluhan masih kurang baik. Karena saya sendiri juga pernah mengalami keluhan. Pada saat melakukan penarikan uang di ATM BSI KC Langsa 2, saya mengalami masalah karena mesin ATM tidak dapat mengeluarkan uang akan tetapi saldo terpotong, jadi buat saya harus melaporkan permasalahan tersebut kepada pihak BSI KC Langsa 2. Saya sangat berharap agar pihak BSI KC Langsa 2 dapat segera memperbaiki jaringannya agar saya segera dapat bertransaksi dengan nyaman. Menurut saya, kinerja karyawan dalam memahami keluhan yang dirasakan oleh nasabah masih minim, karena saya rasa hal ini harus di sesuikan juga sama mood mereka. Apalagi kalau CS nya perempuan, susah banget ramahnya, ya walaupun gak semuanya seperti itu".[88]

Selanjutnya, Khaira sebagai nasabah BSI lainnya yang juga pernah mengalami keluhan dalam transaksi juga mengatakan bahwa:

> "Penilaian saya terkait langkah yang di lakukan BSI dalam menangani keluhan nasabah saya rasa masih biasa aja. Saya rasa pelayanan pada BSI masih sangat kurang, hal ini disebabkan saat melakukan penarikan uang pada salah satu ATM BSI KC Langsa 2 masih terjadi masalah karena uang pada mesin ATM tersebut kosong, sehingga harus mencari ATM lain yang sedikit lebih jauh dari tempat tinggalnya".[89]

Dari beberapa hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian nasabah terkait dengan langkah yang dilakukan oleh BSI dalam menangani keluhan transaksi masih terkesan biasa saja. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal, seperti hilangnya uang nasabah dalam rekening, padahal nasabah sama sekali tidak ada melakukan transaksi. Selain itu, banyaknya ATM yang masih kosong tanpa ada saldo, hal ini mengakibatnya nasabah harus berjalan lebih jauh lagi untuk mencari ATM yang memiliki saldo.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, diketahui bahwa sampai saat ini memang belum ada solusi efektif dan cepat dan tepat terkait penanganan keluhan transaksi yang dirasakan oleh nasabah. Hal ini terbukti dengan kejadian pada

[88] Ilham, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara*, Kota Langsa, 21 Maret 2024.
[89] Khaira, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara*, Kota Langsa, 20 Maret 2024.

tanggal 23 Maret 2024 pukul 10:30 WIB, yang mana pada waktu itu *M-Banking* BSI kembali eror dan tidak dapat diakses baik melalui *online* ataupun *offline* melalui ATM dan kantor.

Gambar 4. 1
***M-Banking* BSI Eror**



Selain itu, akun Instagram yang bernama @tercyduk.aceh pada tanggal yang sama juga mengatakan bahwa banyak sekali nasabah yang komplain terkait aplikasi *banking* BSI yang tidak bisa diakses dari pagi sampai sore hari pada hari Sabtu, tanggal 23 Maret 2024.

Gambar 4. 2
Keluhan Nasabah



Dari akunnya, dikatakan bahwa nasabah berharap untuk pihak BSI agar cepat dan dengan sesegara mungkin untuk melakukan perbaikan pada aplikasi, agar nasabah dapat kembali mengakses aplikasi dengan normal.[90]

4. Memperbaiki Kualitas Pelayanan

Setiap keluhan pastinya tidak terlepas dari kualitas pelayanan, apabila pelayanan yang diberikan dalam suatu bank itu kurang efektif maka nasabah akan melakukan komplain terhadap bank. Apabila keluhan ini terus terjadi, besar kemungkinan nasabah akan meninggalkan bank tersebut dan menjadi nasabah di bank lainnya.

Berkaitan dengan kualitas pelayanan, diketahui bahwa BSI KC Langsa 2 dapat menerapkan manajemen strategi dengan tepat dan dampak yang dirasakan BSI jika mampu menerapkan manajemen strategi dengan tepat adalah dapat

[90] Instagram @tercyduk.aceh, "Nasabah BSI Melaporkan Keluhannya Terkait Aplikasi M-Banking BSI Eror", diakses melalui https://www.instagram.com/reel/C42kX3bPKj-/?igsh=a3FlZmd6Zmp3bXlv, pada tanggal 26 Maret 2024, pukul 16:18 WIB.

melahirkan sumber daya yang lebih efektif dan efesien. Selain itu BSI juga akan mudah untuk bersaing dengan perusahaan keuangan lainnya. Seperti yang dikatakan Sinta sebagai salah satu *customer service* bahwa:

> "Menurut saya, jika mampu menerapkan manajemen strategi dengan tepat maka BSI akan dapat mengoperasikan sumber dayanya menjadi lebih efesien. Selain itu, manajemen strategi yang dilakukan BSI berkaitan dengan pengamatan terhadap lingkungan, visi misi, strategi dan kebijakan yang bertujuan untuk dapat mengarahkan sumber daya sejalan dengan tujuan BSI".[91]

Berdasarkan pada strategi analisis lingkungan yang dilakukan oleh BSI KC Langsa 2, Sinta sebagai salah satu karyawan *customer service* mengatakan bahwa deskripsi struktur organisasi dan spesifikasi pekerjaan di dalam BSI dan karyawan melakukan setiap tugasnya dengan baik. Sebagaimana beliau katakan bahwa:

> "Iya lengkap seperti struktur organisasi pada umumnya. Dan tugas akan dikerjakan oleh masing-masing jabatannya. Selain itu, kami selalu ditekankan untuk dapat berusaha untuk mewujudkan visi dan misi BSI. Selain itu, BSI juga memiliki bagian R&D secara internal. BSI memiliki bagian R&D secara internal".[92]

Selain Sinta, Kasih sebagai salah satu *customer service* BSI KC Langsa 2 lainnya juga mengatakan bahwa:

> "Deskripsi struktur organisasi dan spesifikasi pekerjaan di dalam BSI di sesuaikan dengan jenis pekerjaan dari masing-masing karyawan. Kemampuan karyawan dalam melakukan setiap tugasnya sangat baik".[93]

Berdasarkan pada hasil wawancara peneliti dengan kedua *customer service* di BSI KC Langsa 2, dapat disimpulkan bahwa strategi BSI dalam analisa

---

[91] Sinta, *Customer service* Bank Syariah Indonesia, *Wawancara*, Kota Langsa, 27 Maret 2024.

[92] Sinta, *Customer service* Bank Syariah Indonesia, *Wawancara*, Kota Langsa, 27 Maret 2024.

[93] Kasih, *Customer service* Bank Syariah Indonesia, *Wawancara*, Kota Langsa, 27 Maret 2024

lingkungan sangat baik. Hal ini dikarenakan BSI memiliki deskripsi struktur organisasi yang sangat baik dalam menjalankan masing-masing tugasnya terutama untuk mewujudkan visi dan misi BSI.

Selain itu, terkait strategi dalam analisa lingkungan, pernyataan *customer service* juga di kuatkan dan dibenarkan oleh Zoya sebagai salah satu nasabah BSI KC Langsa 2, yang menyatakan bahwa:

> "Penilaian saya terkait kinerja pegawai BSI sudah okelah. Menurut saya kinerja karyawan BSI sudah baik.".[94]

Selanjutnya, Ridho sebagai salah satu nasabah lainnya di BSI KC Langsa 2, juga menyatakan bahwa:

> "Penilaian saya terkait kinerja pegawai BSI lumayan dan saya rasa adalah peningkatan, Karena bagaimanapun mereka juga telah berusaha untuk melakukan yang terbaik demi kemajuan perusahaan".[95]

Kemudian, terkait dengan perumusan strategi yang dilakukan BSI, berdasarkan hasil wawancara, peneliti menilai bahwa perumusan strategi yang dilakukan BSI sudah sesuai dengan visi dan misi yang ingin dicapai. Karena BSI selalu berusaha untuk menjadi unggul dalam mencapai sasarannya. Sinta sebagai salah satu karyawan *customer service* mengatakan bahwa:

> "Untuk lebih unggul dalam mencapai sasaran, pihak BSI akan terus berinovasi dan level up dan aturan yang harus diikuti adalah mendengarkan, memohon maaf (empati) dan memberi saran. Selain itu, semua sudah dijalankan oleh sistem secara otomatis, jadi sebagai pegawai hanya menjadi sebagai perantara antara nasabah dan kebutuhannya. Kemudian sedetail mungkin karyawan akan melaksanakan tugasnya".[96]

---

[94] Zoya, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara,* Kota Langsa, 24 Maret 2024.
[95] Ridho, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara,* Kota Langsa, 19 Maret 2024.
[96] Sinta, *Customer service* Bank Syariah Indonesia, *Wawancara,* Kota Langsa, 27 Maret 2024.

Pernyataan Sinta terkait perumusan strategi yang dilakukan BSI juga dikuatkan oleh pernyataan Ilham sebagai nasabah yang mengatakan bahwa:

> "Menurut saya, visi dan misi BSI sudah sesuai dengan tujuan perbankan. Kemudian, karyawan juga sangat detail dalam pekerjaannya. Karena kalau gak detail, akibatkan di keluarkan".[97]

Kemudian, terkait perumusan strategi dalam pengelolaan operasi BSI, Kasih sebagai *customer service* menyatakan bahwa:

> "Harus sesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Karena bagaimana pun nasabah adalah raja dan prioritas utama dalam memenangkan persaingan. Selain itu, pegawai juga sangat detail dalam mengerjakan seluruh tugasnya".[98]

Penanganan keluhan nasabah, 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 Bankir Indonesia, *complaint handling manajement system* (sistem manajemen penanganan keluhan) merupakan teknik penanganan atau pengelola keluhan nasabah dengan cepat, tepat dan memuaskan. Bank Syariah Indonesia KC Langsa 2 menerapkan strategi tersebut untuk dapat menyelesaikan berbagai permasalahan yang dialami nasabah agar efektif serta cepat dan tepat. Apabila tingkat permasalahan yang terjadi pada BSI KC Langsa 2 berkurang, itu artinya pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah sudah meningkat menjadi lebih baik.

---

[97] Ilham, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara*, Kota Langsa, 21 Maret 2024.

[98] Kasih, *Customer service* Bank Syariah Indonesia, *Wawancara*, Kota Langsa, 27 Maret 2024.

5. Memberikan Ucapan Maaf atas Keluhan yang Diberikan oleh Nasabah

Meminta maaf merupakan salah satu sifat rendah hati yang harus dimiliki oleh setiap karyawan bank, dengan meminta maaf nasabah akan merasa bahwa pihak bank sangat menjaga kualitas kenyamanan nasabahnya, dengan begitu nasabah akan merasa luluh kepada bank dan tidak berpikir untuk meninggalkan bank tersebut.

Terkait dengan pemberian ucapan maaf atas keluhan transaksi yang dirasakan, seperti yang dikatakan Sinta sebagai salah satu karyawan *customer service* mengatakan bahwa:

> "Untuk lebih unggul dalam mencapai sasaran, pihak BSI akan terus berinovasi dan level up dan aturan yang harus diikuti adalah mendengarkan, memohon maaf (empati) dan memberi saran. Selain itu, semua sudah dijalankan oleh sistem secara otomatis, jadi sebagai pegawai hanya menjadi sebagai perantara antara nasabah dan kebutuhannya. Kemudian sedetail mungkin karyawan akan melaksanakan tugasnya".[99]

Namun, pernyataan Sinta berbanding terbalik dengan Ridho sebagai nasabah yang merasakan keluhan mengatakan bahwa:

> "Langkahnya sudah baik. Namun ada lebih baiknya lagi jika dalam pelayanan penyelesaiannya, karyawan bertindak lebih ramah dan tidak enggan meminta maaf".[100]

Dari hasil penelitian terhadap pemberian ucapan maaf, diketahui terdapat perbedaan pernyataan antara *customer service* dengan nasabah. Berdasarkan pernyataan dari nasabah, seharusnya *customer service* dapat mendengarkan keluhan dari nasabah harus sabar, tetap ramah, dan menunjukkan sikap empatinya kepada nasabah serta meminta maaf walaupun keluhan yang

[99] Sinta, *Customer service* Bank Syariah Indonesia, *Wawancara*, Kota Langsa, 27 Maret 2024.

[100] Ridho, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara*, Kota Langsa, 19 Maret 2024.

disampaikan.nasabah.itu belum tentu disebabkan oleh sistem operasional bank. Jika seandainya semua hal tersebut ada dilakukan oleh *customer service,* pasti tidak aka nada nasabah yang tidak puas terkait pelayanan keluhan yang dilakukan oleh *customer service.*

Meminta maaf merupakan salah satu sifat rendah hati yang harus dimiliki oleh setiap karyawan bank, dengan meminta maaf nasabah akan merasa bahwa pihak bank sangat menjaga kualitas kenyamanan nasabahnya, dengan begitu nasabah akan merasa luluh kepada bank dan tidak berpikir untuk meninggalkan bank tersebut.

Akan tetapi, walau demikian nasabah tetap menjadikan BSI sebagai Lembaga keuangan pertama yang dapat memenuhi kebutuhannya. Seperti yang dikatakan Azkia bahwa:

> "Tentu saja masih. BSI saat ini merupakan bank Syariah terbesar yang ada di Aceh. Kalau gak pakai BSI, mau pakai bank apalagi. Karna kalau pakai bank daerah, hanya saya gunakan untuk kebutuhan gaji saja, tetapi kalau BSI sebagai kebutuhan utama".[101]

Selain itu, Ilham sebagai nasabah lainnya juga mengatakan bahwa:

> "Tidak ada keluhan yang di selesaikan dengan cepat. Kayak keluhan uang hilang yang saya rasakan, itu lama banget waktunya. Akan tetapi, bagaimanapun saya masih menjadi nasabah BSI, kalau gak pakai, nanti uang gaji mau masuk darimana lagi".[102]

Dari hasil wawancara, diketahui bahwa walaupun banyak nasabah yang masih kecewa dengan strategi penanganan keluhan yang dilakukan BSI, nasabah tidak berpindah hati pada perusahaan keuangan lainnya. Hal ini disebabkan karena BSI dijadikan nasabah sebagai penunjang kebutuhan hidupnya.

---

[101] Azkia, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara*, Kota Langsa, 20 Maret 2024.
[102] Ilham, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara*, Kota Langsa, 21 Maret 2024.

Kemudian, terkait atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan, Kasih sebagai *customer service* mengatakan bahwa:

> "Keadilan yang perusahaan berikan adalah dengan menyelesaikan keluhan yang dihadapi nasabah. Jika keluhan terselesaikan dengan baik, maka nasabah juga akan senang. Selain itu, tidak ada pemungutan biaya apapun dari perusahaan atapun pegawai dalam menyelesaikan masalah keluhan nasabah".[103]

Sinta sebagai *customer service* lainnya di BSI KC Langsa 2 juga mengatakan bahwa:

> "Strategi yang perusahaan lakukan dalam memberikan keadilan kepada nasabah terhadap keluhan yang dirasakan adalah dengan menyelesaikan masalah yang nasabah hadapi dengan secepat mungkin. Tidak ada pemungutan biaya apapun untuk kegiatan apapun yang dilakukan oleh nasabah, terutama dalam penyampaian dan penyelesaian keluhan".[104]

Hal ini sesuai dengan apa yang dinayatakan oleh Azkia sebagai nasabah bahwa:

> "Saya tidak dapat merasakan keadilan tersebut. Kemudian tidak ada biaya apapun yang diminta oleh karyawan BSI untuk menyelesaikan keluhan. Mereka hanya minta waktu dan bukti bukan biaya".[105]

Ridho sebagai nasabah lainnya juga mangatakan bahwa:

> "Gak semua keluhan bisa di adili. Kadang memang ada keluhan yang bahkan tidak dapat terselesaikan oleh pihak BSI. Seharusnya hal seperti itu harus dapat menjadi evaluasi pening bagi perusahaan agar dapat meningkatkan loyalitas nasabah. Tidak ada biaya apapun jika ingin mengajuan keluhan".[106]

Zoya sebagai nasabah lainnya yang telah mengalami keluhan selama menggunakan produk BSI juga menyatakan bahwa:

> "Iya ada sih. Kalau gak ada, udah pasti banyak yang demo. Tidak ada biaya

[103] Kasih, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara*, Kota Langsa, 20 Maret 2024.
[104] Sinta, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara*, Kota Langsa, 20 Maret 2024.
[105] Azkia, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara*, Kota Langsa, 20 Maret 2024.
[106] Ridho, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara*, Kota Langsa, 19 Maret 2024.

apapun".[107]

Nasabah harus dilayani sesuai dengan standar yang ada. Menangani komplain yang demikian yaitu dengan cara menenangkan nasabah terlebih dahulu. Ucapkan permohonan maaf, tetap berikan empati yang penuh perhatian kepada nasabah, selanjutnya jelaskan aturan yang berlaku.

6. Mengucapkan Terimakasih Kepada Nasabah atas Kritikan-kritikan Membangun yang Sudah Diberikan

Nasabah umumnya merupakan makhluk yang bersifat sosial, dalam hal ini ucapan terimakasih sangat diutamakan dalam setiap pujian yang diberikan baik itu bersifat positif maupun negatif. Dengan menerapkan perilaku baik kepada nasabah maka nasabah akan merasa dihargai dan akan tetap setia dalam melakukan transaksi melalui bank tersebut.

Berkaitan dengan ucapan terima kasih yang dilakukan *customer service* di BSI KC Langsa 2 untuk nasabah yang merasakan keluhan terhadap transaksi, diketahui dilakukan oleh *customer service* melalui kecepatan waktu untuk penyelesaian masalah keluhan nasabah. Sebagaimana yang dikatakan oleh Sinta bahwa:

> "Ya. Keluhan yang dihadapi nasabah selalu di tanggapi dengan secepat mungkin. Waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian keluhan akan di sesuaikan dengan keluhan yang di alami nasabah. Misalnya terkait dengan keluhan terpotongnya saldo tanpa penarikan dari nasabah, maka waktu yang dibutuhkan adalah 14 hari kerja. Setelah 14 hari kerja, maka saldo yang hilang tersebut akan kembali ke rekening nasabah. Namun, jika tidak kembali, maka nasabah dapat melaporkan kembali keluhannya kepada pihak bank".[108]

[107] Zoya, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara,* Kota Langsa, 24 Maret 2024.
[108] Sinta, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara,* Kota Langsa, 20 Maret 2024.

Selain itu, sinta juga mengatakan bahwa BSI telah menghadirkan layanan *online* agar dapat menyelesaikan keluhan nasabah dengan cepat melalui *mobile banking* BSI, beliau menyatakan bahwa:

> "Saat ini, BSI sudah menghadirkan layanan penanggapan keluhan nasabah melalui sistem *online*, jadi untuk nasabah yang tidak ingin capek-capek antri di bank, dapat melakukan pengajuan melalui *online* dari *mobile banking* BSI. Karena penyelesaiannya juga sama seperti jika nasabah datang ke kantor secara langsung dan nasabah yang sudah mengadukan keluhan, saat ini masih menjadi nasabah di BSI".[109]

Sementara itu terkait kecepatan penanganan keluhan, Azkia sebagai nasabah yang merasakan keluhan mengatakan bahwa:

> "Tidak. Waktu itu saya harus menunggu waktu yang sangat lama sampai 14 hari. Padahal posisi lagi butuh banget sama uang yang udah ilang itu, tapi masalah disuruh tunggu sampai 14 hari kerja yang dihitung cuma dari senin – jumat. Penanganannya masih biasa saja. Saya rasa masih belum efektif dan efesien. Dan masih sangat jauh dari kata cepat".[110]

Selain itu, dalam kemudahan biaya bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan, Sinta mengatakan bahwa:

> "Tidak semua nasabah dapat bersikap seperti itu. Kadang saya sendiri juga pernah mendapatkan nasabah yang sudah terlanjur emosi dalam penyampaian keluhan yang dirasakan".[111]

Kemudian, seperti yang telah dikatakan Sinta sebelumnya, bahwa penyampaian keluhan tidak harus datang kekantor akan tetapi juga dapat di akses melalui *mobile banking.* Sinta mengatakan bahwa:

> "Penyampaian keluhan dapat juga melalui *online* dari *mobile banking* BSI yang dapat di download melalui *play strore* atau *app store.* Untuk nasabah yang ingin melakukan penyampaian keluhan secara *online,* dapat melalui *mobile banking* BSI, kemudian klik *care* dibagian pojok kanan bawah, dan transaksi di bagian item laporkan, masukkan PIN *banking* dengan benar dan pilih jenis transaksi yang ingin dilaporkan, dan upload semua barang

[109] Sinta, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara,* Kota Langsa, 20 Maret 2024.
[110] Azkia, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara,* Kota Langsa, 20 Maret 2024.
[111] Sinta, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara,* Kota Langsa, 20 Maret 2024.

> bukti terkait dengan masalah yang dihadapi, maka secara otomatis, surat pengaduan akan di keluarkan untuk penyelesaian masalah".[112]

Selanjutnya, terkait tingkat efektifnya penyampaian keluhan secara *online* dibandingkan *offline*, Sinta menyatakan bahwa:

> "Ya. Karena mau *offline* atau *online* sebenarnya sama aja dan waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian keluhan juga sama, jadi kalau mau cepat dan tidak buang waktu datang ke bank, lebih baik secara *online*".[113]

Terkait dengan kemudahan biaya bagi nasabah untuk menghubungi perusahaan, Azkia mengatakan bahwa:

> "Kalau di bilang baik juga enggak sih, tapi masalah selesai, tapi ada juga yang gak selesai, ada 1 masalah yang sudah 3x saya laporkan, sampai sekarang sudah 6 bulan lebih, tidak terselesaikan, dan uang yang hilang tidak di kembalikan ke rekening saya. Saya pernah lakukan pengajuan keluhan secara *offline* dan *online.* Saya rasa sama aja. Tapi kalau lebih enaknya ya secara *offline*. Ya walaupun lumayan capek antri ya, tapi tatap muka lebih baik dan puas daripada *online.* Tapi untuk pengajuan secara *online* saya rasa lumayan sulit dan lebih lama selesainya. Bahkan bisa jadi keluhan tidak dapat terselesaikan seperti kasus saya".[114]

Selain itu, Zoya juga menyatakan bahwa:

> "Kasus selesai itu benar. Tapi di bilang baik ya juga tidak. Saya lebih suka *offline,* karna kayak bisa tanya jawab aja gitu, kalau *online,* capek banget tanya jawab otomatis sama layanan Aisyah yang ada di *banking,* kagak ada nyambungnya sedikit pun. Saya rasa lebih efektif *offline.* Tapi saya gatau juga karna gak pernah lakukan secara *online*".[115]

Berdasarkan pada hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan *customer service* dan nasabah BSI KC Langsa 2, diketahui bahwa penyampaian keluhan dapat dilakukan melalui du acara, yaitu secara *online* dan *offline.* Penyampaian secara *online* dapat dilakukan melalui *mobile banking.* Hal tersebut bertujuan untuk menghemat waktu untuk menghindari antrian panjang. Sedangkan

[112] Sinta, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara,* Kota Langsa, 20 Maret 2024.
[113] Sinta, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara,* Kota Langsa, 20 Maret 2024.
[114] Azkia, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara,* Kota Langsa, 20 Maret 2024.
[115] Zoya, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara,* Kota Langsa, 24 Maret 2024.

penyampaian keluhan secara *offline*, dapat dilakukan dengan mendatangi kantor bank. Dalam hal ini, diketahui bahwa nasabah lebih menyukai penyampaian keluhan secara *offline*, karena dinilai lebih mudah dan praktis. Akan tetapi, untuk menghindari proses antrian panjang, *customer service* lebih menyarankan untuk menyampaikan keluhan secara *online*. Karena proses penyelesaiannya juga membutuhkan waktu yang sama seperti penyelesaian keluhan secara *offline.*

Berdasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh Maharani, diketahui bahwa dalam proses penanganan keluhan, Bank Syariah Bukopin berupaya untuk menangani keluhan sesuai dengan prosedur sehingga nantinya nasabah akan loyal kembali. Proses penanganan keluhan diawali dengan *first greeting* oleh *Customer service*, analisa kasus, penjelasan proses, biaya dan syarat, kemudian nasabah diminta melampirkan persyaratan untuk pengisian formulir aplikasi keluhan, setelah itu CS akan konfirmasi ulang, input data, *cross selling (conditional)*, dan yang terakhir *last greeting*.[116]

Selanjutnya, dalam penelitian yang dilakukan oleh Misbah & Tri, diketahui bahwa *customer service* BSI KCP Medan Sukaramai dalam meningkatkan pelayanan prima harus memperhatikan faktor-faktor strategis. Faktor strategis dari segi kekuatan (*strengths*) adalah menggunakan bahasa yang sopan, melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, dan kemampuan mengingat.

[116] Diah Maharani, Laporan Magang: *Prosedur Penanganan Keluhan Nasabah Pada Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta*, (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 2018), h. 36.

Sedangkan dari segi kelemahan adalah jaringan, system bank dan image bank yang hanya diperuntukkan untuk masyarakat muslim saja.[117]

Penelitian Hafizha & Khairina juga menyatakan bahwa atrategi yang dilakukan *customer service* dalam menangani keluhan nasabah terkait *Automatic Teller Machine* (ATM) di Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan dilakukan sesuai standar yaitu mengawali layanan dengan memberikan sapaan terlebih dahulu, verifikasi data berupa KTP, memberikan solusi kepada nasabah, kemudian mengarahkan nasabah untuk mengisi form pengaduan nasabah, dan menginput pengaduan di sistem pengaduan nasabah (SPN) kemudian mengakhiri layanan.[118]

Berdasarkan uraian diatas, peneliti menyimpulkan bahwa strategi BSI KC Langsa 2 dalam menangani keluhan transaksi nasabah berdasarkan pada sikap tenang dan pemberian perhatian *customer service* dalam menyelesaikan keluhan transaksi nasabah, misalnya diikuti dengan pemberian solusi yang cepat dan efektif, kemudian adanya ucapan maaf dan terima kasih yang dilakukan oleh *customer service* untuk nasabah. Akan tetapi pada penanganan keluhan transaksi nasabah, strategi yang diterapkan BSI dinilai nasabah masih belum optimal. Hal ini dikarenakan banyaknya nasabah yang merasa kecewa dengan sistem BSI yang terkadang sering berulah. Misalnya seperti uang nasabah yang hilan secara tiba-tiba dalam rekening. Selain itu jumlah ATM yang di sediakan BSI memang benar

---

[117] Misbah Sitohang & Tri Inda Fadhila Rahma, "Analisis Strategi *Customer service* Bank Syariah Indonesia KCP Medan Sukaramai dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Nasabah", dalam *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia (JESI),* Vol. 13, No. 2, Juni 2023, h. 1.

[118] Zhara Hafizha & Khairina Tambunan, "Strategi *Costumer Service* dalam Manajemen Komplain *Automatic Teller Machine* (ATM) pada Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan", dalam *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM),* Vol. 2 No. 1, 2022, h. 952.

tersedia dalam jumlah banyak, akan tetapi banyak pula jumlah ATM yang masih kosong tanpa saldo, sehingga menjadikan nasabah harus berjalan lebih jauh lagi untuk memenuhi kebutuhannya. Selain itu, kecepatan waktu dalam penyelesaian keluhan masih tergolong lama untuk nasabah dapat mengklaim kembali dananya yang hilang.

4.4 Hambatan yang Dihadapi BSI KC Langsa 2 dalam Menyelesaikan Keluhan Masalah Transaksi Nasabah

Layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) tengah menjadi sorotan dalam beberapa waktu terakhir. Pasalnya, layanan bank syariah terbesar di Indonesia tersebut mulai dari *mobile banking* hingga Anjungan Tunai Mandiri (ATM) mengalami gangguan sistem. Kejadian tersebut tentunya membuat resah para nasabah. Hal tersebut tentunya menimbulkan dampak tersendiri bagi BSI.

Berdasarkan kutipan di UNAIR NEWs, pada tanggal 15 Mei 2023, Pakar Ekonomi Syariah Universitas Airlangga (UNAIR), Prof Dr Sri Herianingrum SE MSi, mengungkapkan bahwa sebenarnya perkembangan bank syariah di Indonesia menunjukan tren positif apalagi setelah beberapa bank syariah melakukan merger hingga terbentuk BSI. Beliau mengatakan bahwa jika dilihat dari aset bank, dan pembiayaan, kedua item ini telah menjadi support untuk infrastruktur yang baik. Dengan merger bank syariah pemerintah menjadikan BSI semakin besar, apalagi dengan dukungan teknologi.[119]

Tidak hanya itu, menurutnya, dengan gangguan yang terjadi dalam layanan BSI membuat masyarakat cukup khawatir dengan beragam rumor yang

[119] Afrizal Naufal Ghani, "Layanan BSI Terganggu, Ekonom Syariah UNAIR Ungkap Potensi Turunnya Kepercayaan Nasabah", diakses melalui https://unair.ac.id/layanan-bsi-terganggu-ahli-ungkap-turunnya-kepercayaan/, pada tanggal 30 April 2024, pukul 10.00 WIB.

bermunculan. Menurunnya kepercayaan masyarakat menjadi salah satu dampak, terutama bagi masyarakat awam yang belum memiliki kepercayaan penuh terhadap bank syariah. Beliau mengatakan bahwa: "BSI itu merupakan simbol dari perbankan syariahnya pemerintah, itulah yang membuat orang semakin trust. Tapi kok ternyata ada gangguan dan gangguannya itu bukan dalam hitungan jam".[120]

Setelah proses formulasi strategi kemudian pihak bank melakukan implementasi strategi untuk melihat apa saja hambatan yang dapat dihadapi oleh pihak bank. Dalam melakukan penanganan keluhan transaksi nasabah, *customer service* juga mendapatkan sebuah hambatan, baik itu hambatan internal maupun hambatan eksternal. Sehingga *customer service* harus mampu menangani hambatan yang ada dengan tetap menjaga sikap dan perilaku yang baik kepada nasabah, karena nasabah merupakan prioritas utama bagi bank. Ketidakpuasan nasabah akan menjadi masalah besar bagi bank. Oleh karena itu bank harus memiliki strategi untuk memikat hati nasabah. Akan tetapi dalam penerapan strategi tersebut seringkali tidak berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil observasil peneliti, hambatan dari penerapan strategi yang dijalankan *customer service* dalam menangani keluhan transaksi nasabah diantaranya:

1. Sistem yang eror (*offline*), pada saat proses transaksi berlangsung terkadang komputer tiba-tiba macet yang disebabkan oleh erornya sistem. Jika sistem *eror* atau *offline*, *customer service* memanggil teknisi atau IT

[120] *Ibid.*

untuk memperbaiki sistem, dan memberikan penjelasan yang tepat kepada nasabah dan memberikan opsi lain dalam melakukan transaksi.

2. Mesin ATM *Eror*. Seperti pengambilan uang lewat mesin ATM, terkadang rekening terdebet namun uang tidak keluar. Hal ini disebabkan sistem dalam mesin ATM tidak *connect*. Sehingga tidak semua masalah yang dialami oleh nasabah dapat diselesaikan pada saat itu juga melainkan ada masa kerjanya maksimal 14 hari kerja.
3. Hambatan lain yang dihadapi oleh *customer service* adalah pada saat sedang melayani nasabah, tiba-tiba ada atasan sedang memanggil karena ada suatu keperluan. Solusi untuk menghadapi hal tersebut biasanya atasan bersedia menunggu sampai petugas *customer service* selesai melayani nasabah.
4. Pelayanan yang kurang cepat karena ada banyaknya antrian yang disebabkan personil karyawan yang kurang sehingga menimbulkan banyak antrian nasabah.

Berdasarkan pada hasil wawancara, sejauh ini berbagai keluhan yang dihadapi oleh nasabah terjadi dikarenakan oleh sistem jaringan yang tidak stabil, akibatnya semua transaksi yang dilakukan oleh nasabah gagal sehingga membuat nasabah harus melakukan komplain langsung kepada *customer service* BSI KC Langsa 2 untuk melakukan penanganan. Dalam menangani permasalahan ini, biasanya *customer service* BSI KC Langsa 2 meminta nasabah untuk bersabar dan menunggu proses jaringan agar kembali stabil dan nasabah dapat melanjuti transaksinya kembali.

Kasih sebagai salah satu *customer service* di BSI KC Langsa 2 mengatakan bahwa:

> "Kalau dibilang hambatan itu banyak banget ya. Karena sesuai dengan pengalaman saya, itu dari nasabah yang udah ngeluh sama masalah transaksinya, banyak banget nasbaah yang gak sabaran, kemudian buru-buru mendesak klaim dana dan percepatan waktu. Padahal sesuai dengan aturan perusahaan, dana yang hilang otomatis karena sistem itu bakal tetap di kembalikan. Tapi butuh waktu 14 hari kerja. Jadi dengan emosional dan ketidaksabaran nasabah, ya kami Cuma bisa bekerja sesuai aturan. Misalnya menyelesaikan masalah nasabah dengan sikap tenang dan ramah. Selain itu juga tidak enggan untuk meminta maaf dan mengucapkan terima kasih pada nasabah. Dan berusaha mendapatkan kembali kepercayaan nasabah dengan meyakinkan bahwa masalah yang nasabah hadapi pasti bisa kami selesaikan dengan baik".[121]

Sinta juga menyatakan bahwa:

> "Hambatan penyelesaian keluhan sering terjadi karena di akibat oleh erornya jaringan. Kadang jaringan stabil kadang juga enggak, malah jjuga kadang gak ada jaringan. Jadi masalah di *online* itu hanya perkara jaringan aja. Karena semakin sulit jaringan, semakin lama kami membutuhkan waktu untuk menyelesaikan masalah transaksai nasabah".[122]

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan 2 orang *customer service* di BSI KC Langsa 2, diketahui bahwa hambatan internal yang dialami oleh *customer service* dalam menangani komplain nasabah adalah sistem perbankan gangguan (komputer macet), mesin ATM yang sedang *eror* menyebabkan saat melakukan penarikan uang tunai, uang tidak keluar dari mesin ATM tapi saldo berkurang atau saat melakukan transfer uang tidak terkirim tetapi saldo berkurang. Dan masalah ini tidak dapat diselesaikan pada saat itu juga melainkan harus menunggu 14 kerja. Selain itu disebabkan oleh pelayanan yang

---

[121] Kasih, *Customer service* Bank Syariah Indonesia, *Wawancara*, Kota Langsa, 27 Maret 2024.

[122] Sinta, *Customer service* Bank Syariah Indonesia, *Wawancara*, Kota Langsa, 27 Maret 2024.

lambat karena adanya atrian panjang, personil karyawan yang kurang serta adanya panggilan dari pimpinan/atasan.

Berdasarkan pada pernyataan Azkia sebagai salah satu nasabah BSI KC Langsa 2, Azkia mengatakan bahwa saat melakukan transfer uang pada salah satu Anjungan Tunai Mandiri BSI transaksinya sempat gagal, kemudian melakukan transfer ulang akan tetapi transaksinya masih gagal dan pada saat melakukan transfer yang ketiga kali transaksinya berhasil. Tetapi saat melakukan pengecekan saldo pada rekening uangnya terpotong untuk ketiga kali transaksi. Kemudian beliau melaporkan permasalahan ini kepada *customer service* pada BSI KC Langsa 2, akan tetapi menurut Azkia pelayanan dalam penanggapannya sangatlah lambat, sehingga Azkia merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut.[123]

Selain itu, pelayanan pada BSI KC Langsa 2 masih sangat kurang, hal ini disebabkan saat melakukan penarikan uang pada salah satu Anjungan Tunai Mandiri BSI, beliau mengalami permasalahan karena uang pada mesin ATM tersebut kosong, sehingga harus mencari ATM lain yang sedikit lebih jauh dari tempat tinggalnya.

Kemudian, terdapat pula nasabah yang ketika melakukan penarikan uang pada salah satu Anjungan Tunai Mandiri BSI, beliau mengalami permasalahan di mana pada saat penarikan mesin ATM tidak mengeluarkan uang, akan tetapi saat melakukan pengecekan saldo uangnya sudah terpotong. Sehingga waktu beliau harus terbuang untuk melaporkan permasalahan tersebut kepada pihak BSI KC

[123] Azkia, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara*, Kota Langsa, 20 Maret 2024.

Langsa 2. Beliau sangat berharap agar pihak Bank BSI dapat segera memperbaiki jaringannya sstrategi nasabah dapat bertransaksi dengan nyaman dan puas.

Selanjutnya, berdasarkan pada observasi peneliti, hambatan eksternal terhadap penerapan strategi *customer service* dalam menangani keluhan transaksi nasabah adalah:

1. Antrian yang panjang, terkadang ada nasabah lain yang menerobos kedalam antrian. Nasabah yang tiba-tiba datang dan meminta untuk segera dilayani keperluannya. Karena tidak sabar menunggu.
2. Telepon yang berdering, membuat *customer service* berhenti sejenak melayani nasabah, untuk kemudian mengangkat telepon tersebut. Meminta izin kepada nasabah terlebih dahulu untuk mengangkat telepon masuk.
3. Usia nasabah yang bervariatif juga terkadang menjadi hambatan *customer service*. Usia nasabah yang sudah tua, misalnya pendengaran dan penglihatan yang berkurang. Untuk mengatasi hambatan tersebut hanya dibutuhkan kesabaran yang lebih dari seorang *customer service*.
4. Tingkat pendidikan nasabah, pendidikan nasabah yang rendah juga terkadang menyebabkan *customer service* harus memberikan penjelasan berulang-ulang sampai nasabah tersebut mampu menerima penjelasan dari *customer service* dengan jelas.

Berdasarkan hasil observasi tersebut bahwa hambatan eksternal yang dialami oleh *customer service* di BSI KC Langsa 2 dalam menangani komplain nasabah, yaitu antrian yang panjang, adanya panggilan telepon masuk, usia nasabah yang bervariatif (usia nasabah yang sudah tua) serta pendidikan yang

rendah. Nasabah karena ketidaktahuannya ketika mengalami masalah dengan transaksinya walaupun saat dijelaskan oleh *customer service* nasabah tetap tidak mengerti dan kebingungan akhirnya marah-marah. Walaupun demikian *customer service* tetap tidak boleh menyalahkan nasabah.

Menurut Rahmayanti, faktor-faktor yang menyebabkan buruknya kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:[124]

1. Perusahaan kurang berorientasi pada riset pasar atau kurang menggunakan temuan-temuan riset yang berfungsi untuk pengambilan keputusan pelayanan.
2. Ketidakcukupan komunikasi, yaitu arus komunikasi yang menghubungkan pelayanan ditingkat layanan garis depan dengan kemampuan ditingkat atas.
3. Kurangnya komitmen manajemen terhadap kualitas pelayanan.
4. Tidak ada standarisasi tugas.
5. Pegawai merasa tidak memiliki kemampuan untuk memuaskan nasabahnya.
6. Tidak ada kesesuaian skill pegawai dengan bidang yang diambil.
7. Kurangnya tehnologi yang sesuai.
8. Kurangnya kerjasama.

Setelah pihak bank melakukan analis lingkungan, nasabah yang mengalami permasalahan dapat melakukan pengaduan atas kerugian yang dialami. Nasabah bisa langsung datang ke setiap kantor bank manapun. Nasabah juga tidak

[124] Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima (Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyality*, (Sleman: Graha Ilmu, 2014), h. 139.

harus melakukan pengaduan di kantor tempat nasabah membuka rekening atau pada saat melakukan transaksi keuangan. Kemudian nasabah akan diberikan penjelasan oleh *customer service* mengenai kebijakan dan prosedur penyelesaian komplain pada saat nasabah mengajukan keluhan. Dalam proses melakukan penanganan komplain dari nasabah, *cutomer service* hanya memerlukan waku satu hari kerja, sedangkan untuk penyelesaian keluhan nasabah, jangka waktu yang dibutuhkan tergantung dengan permasalahan yang dialami oleh nasabah.

Berdasarkan pada penelitian Dwi, diketahui bahwa penanganan komplain nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Pondok Pinang 2, juga mengacu pada standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan oleh pihak yang berwenang dan wajib dilaksanakan oleh seluruh anggota. Dalam menangani komplain terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu: empati, kecepatan dalam memberikan tanggapan, permintaan maaf, perhatian, pelayanan yang maksimal akan memberikan kenyamanan bagi nasabah serta dapat menumbuhkan rasa percaya dan loyal menjadi nasabah setia pada Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Pondok Pinang 2.[125]

Kemudian penelitian lainnya juga menyatakan bahwa berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa penanganan yang dilakukan Bank Syariah Indonesia dalam mengatasi keluhan nasabah dengan cara meminta nasabah untuk melengkapi persyaratan seperti KTP, Buku tabungan dan bukti transaksi. Bank Syariah Indonesia menerapkan *complaint handling* manajemen system dengan

[125] Choirunisa Dwi Faradina, Skripsi: *Upaya Penanganan Komplain Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Pondok Pinang 2*, (Jakarta: Universitas Muhammadiyah, 2022), h. iv.

hambatan yang dihadapi nasabah seperti *claim* transaksi, tertelannya ATM dan *claim BSI mobile.*[126]

Penelitian Yemi juga menyatakan bahwa peranan *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah di Bank Muamalat Cabang Bengkulu sangat penting karena *customer service* bukan hanya menjadi perantara pada saat nasabah mengajukan keluhan saja akan tetapi *customer service* juga berusaha sebaik mungkin agar keluhan nasabah tersebut dapat diatasi langsung tanpa harus dinaikan ke pusat.[127]

Berdasarkan pada uraian diatas terkait dengan hambatan yang dihadapi BSI KC Langsa 2 dalam menyelesaikan keluhan masalah transaksi nasabah, peneliti menyimpulkan bahwa terdapat hambatan internal seperti: sistem yang eror (*offline*). Rekening terdebet namun uang tidak keluar dari mesin ATM. Pelayanan yang kurang cepat karena ada banyaknya antrian. Personil karyawan yang kurang sehingga menimbulkan banyak antrian nasabah sedangkan hambatan eksternal seperti; antrian yang panjang, telepon yang berdering, usia nasabah yang bervariatif, tingkat pendidikan nasabah.

4.5 Kebijakan BSI dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah dalam Transaksi

Pelayanan yang berkualitas ramah dan cepat tanggap akan memberikan kepuasan kepada para nasabahnya. BSI mempunyai visi layanan yang sempurna,

---

[126] Ririn Ariska, Skripsi: *Analisis Strategi BSI Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Terhadap Pelayanan {Studi Pada BSI KCP Simpang Surabaya)*, (Banda Aceh: UIN Ar-Ranirry, 2022), h. xiv.

[127] Yemi Marleza, Skripsi: *Peranan Customer service Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu*, (Bengkulu: IAIN Bengkulu, 2019), h. 7.

yaitu sebagai bank syariah terkemuka dengan layanan. Namun pada saat melayani nasabah tidak terlepas dari komplain yang diberikan nasabah. Komplain nasabah adalah sebuah ungkapan ketidak puasan dari nasabah yang disebabkan adanya potensi kerugian finansial maupun nonfinansial. Keluhan atau pun komplain dapat terjadi karena beberapa faktor antara lain adalah karena karyawan yang tidak profesional, pelayanan yang lambat, kurangnya pengetahuan dari karyawan atas produk dan jasa, cara berkomunikasi yang buruk, ketidak ramahan petugas, dan lain sebagainya.[128]

Menurut Kasmir, seorang petugas pelayanan terutama *customer Service* dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima terhadap penyelesaian keluhan nasabah. Agar pelayanan dapat menjadi prima, seorang petugas harus mengerti dasar-dasar pelayanan terutama mengenai produk yang ditawarkan. Pelayanan yang diberikaan dapat dinyatakan prima ketika seorang petugas paham akan bidang pekerjaannya, serta menguasai segala yang berhubungan dengan perusahaan, dan produk yang ditawarkan. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar pelayanan tentunya yang sudah diterapkan perusahaan. Tanpa adanya standar pelayanan tertentu, maka akan sulit untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas.[129]

Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi pedoman bagi pegawai yang berisi tahapan kegiatan yang dilakukan dalam prosses pelayanan secara

[128] Danang Kurniawan, "Service Exellent Berdasarkan Prespektif Islam di Bank Syariah", dalam *Tawazun: Journal of Sharia Economic Law*, Vol. 3, No. 1, 2020, h. 65.

[129] Kasmir, *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*, Cet. Ke-2, (Depok: Rajawali Pers, 2018), h. 53.

menyeluruh.[130] Pedoman di dalam SOP pada dasarnya adalah untuk mewujudkan pelayanan prima dengan menetapkan standar yang tepat. Dalam memberikan pelayanan, khususnya *customer serice* harus memberikan pelayanan yang terbaik karena *customer service* adalah karyawan pelayanan yang banyak berinteraksi dengan nabasah terutama mengenai penyelesaian keluhan nasabah.[131] Dengan demikian *customer service* harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik dengan cara menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP yang ditetapkan perusahaan.

Menurut Kasmir, terdapat beberapa dasar pelayanan yang harus dipahami oleh *customer service* terutama dalam menangani keluhan nasabah, yaitu:[132]

1. Berpakaian serta berpenampilan rapi dan bersih

   Berpakaian serta berpenampilan rapi dan bersih artinya karyawan harus mengenakan pakaian yang proporsional dengan campuran yang menarik. Karyawan juga harus berpakaian rapi, bersih tidak kumal, misalnya baju lengan panjang tidak boleh digulung. Pakaian yang digunakan harus memberikan kesan yang benar-benar memikat nasabah. Gunakan pakaian seragam jika karyawan diberikan pakaian sesuai waktu yang telah ditetapkan.

2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum

   Dalam melayani nasabah karyawan tidak boleh ragu-ragu tetapi harus mempunyai kepercayaan serta percaya diri yang tinggi. Karywan pula harus bisa bersikap akrab dengan nasabah, seolah-olah sudah kenal lama. Dalam

---

[130] Rifka R.N, *Step By Step Lancar Membuat SOP*, (Depok: Huta Publisher, 2017), h. 13.
[131] Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), h. 108.
[132] Kasmir, *Customer Service Excellent Teori dan Praktik…*, h. 56.

melayani nasabah karyawan pula harus murah senyum serta memperlihatkan raut muka yang menarik hati nasabah.

3. Menyapa dengan lembut serta memperkenalkan diri

Berstrategi memperkenalkan nama, bila sudah kenal pada waktu nasabah tiba karyawan langsung menyapa lebih dulu serta jika sebelumya sudah pernah bertemu, strategikan menyapa dengan memanggil namanya. Tetapi bila belum pernah bertemu bisa menyapa dengan menyebutkan Bapak/Ibu, serta menanyakan apa yang dapat saya bantu.

4. Tenang, sopan dan mendengarkan setiap pembicaraan

Strategikan pada saat melayani nasabah, karyawan dalam kondisi tenang, tidak terburu-buru dan bersikap sopan santun. Setelah itu tunjukkan perilaku menghormati tamu, tekun mencermati sekalian berusaha memahami kemauan nasabahnya. Strategikan jangan menyuruh nasabah mengulang kembali persoala ataupun keinginannya, sebab terkesan kita tidak sungguh-sungguh mencermati pembicaraannya.

5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar artinya dalam berbicara dengan nasabah memakai Bahasa Indonesia yang baik dan benar ataupun bila memakai bahasa lain seperti bahasa wilayah ataupun bahasa asing gunakan secara benar juga apa bila nasabah memang tidak memahami Bahasa Indonesia dengan baik. Dalam memberikan penjelasan karyawan harus menggunakan suara yang jelas sehingga nasabah mudah dalam memahami maksud dari penjelasan karyawan tersebut.

6. Bergairah dalam melayani dan menunjukkan kemampuan

Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya artinya dalam melayani nasabah jangan tampak loyo, lesu ataupun kurang bersemangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memanglah anda sangat tertarik dengan keinginan nasabah.[133] Kemampuan nasabah tentang pengetahuan terhadap produk dalam membagikan informasi kepada nasabah harus betul-betul meyakinkan nasabah.

7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan

Jangan menyela atau memotong pembicaraan artinya di kala nasabah sedang berdialog strategikan jangan memotong pembicaraan. Selanjutnya hindari kalimat yang bersifat teguran ataupun sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah. Bila terjadi kesalahpahaman dengan nasabah strategikan jangan berdebat dengan nasabah.

8. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan

Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan artinya setiap pelayanan yang diberikan sanggup meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. Karyawan bank pula harus sanggup memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

9. Meminta bantuan kepada karyawan lainnya

Bila tidak mampu menanggulangi permasalahan yang terdapat, mintalah bantuan kepada pihak lain yang dapat menanggulangi permasalahan tersebut.

---

[133] Kasmir, *Customer Service Excellent Teori dan Praktik…*, h. 57.

10. Hindari nasabah untuk menunggu lama

Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani artinya jika pada saat tertentu karyawan sedang padat jadwal serta tidak bisa melayani salah satu nasabah, beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.[134]

Berdasarkan pada uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa kebijakan BSI dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah dalam transaksi berlandaskan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dijadikan sebagai pedoman bagi pegawai yang berisi tahapan kegiatan yang dilakukan dalam prosses pelayanan secara menyeluruh. Pedoman di dalam SOP bertujuan untuk mewujudkan pelayanan prima dengan menetapkan standar yang tepat. Dalam memberikan pelayanan, khususnya *customer serice* harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik karena *customer service* adalah karyawan pelayanan yang banyak berinteraksi dengan nabasah terutama mengenai penyelesaian keluhan nasabah. Dengan demikian *customer service* harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik dengan cara menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP yang ditetapkan BSI.

[134] Kasmir, *Customer Service Excellent Teori dan Praktik…*, h. 57.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai "Strategi Penanganan Keluhan Nasabah pada Bank BSI KC Langsa 2", maka kesimpulan dari hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Keluhan transaksi yang dihadapi nasabah di BSI KC Langsa 2 adalah jenis transaksi dengan keterangan gagal, namun saldo tetap terpotong, kemudian uang pada mesin ATM kosong dan mesin ATM tidak bisa mengeluarkan uang ketika transaksi penarikan berhasil di lakukan, namun uang tidak keluar dari mesin ATM dan saldo rekening nasabah tetap terpotong.
2. Strategi BSI KC Langsa 2 dalam menangani keluhan transaksi nasabah berdasarkan pada sikap tenang dan pemberian perhatian *customer service* dalam menyelesaikan keluhan transaksi nasabah, misalnya diikuti dengan pemberian solusi yang cepat dan efektif, kemudian adanya ucapan maaf dan terima kasih yang dilakukan oleh *customer service* untuk nasabah. Akan tetapi pada penanganan keluhan transaksi nasabah, strategi yang diterapkan BSI dinilai nasabah masih belum optimal. Hal ini dikarenakan banyaknya nasabah yang merasa kecewa dengan sistem BSI yang terkadang sering berulah. Misalnya seperti uang nasabah yang hilang secara tiba-tiba dalam rekening. Selain itu jumlah ATM yang di sediakan BSI memang benar tersedia dalam jumlah banyak, akan tetapi banyak pula jumlah ATM yang masih kosong tanpa saldo, sehingga menjadikan

nasabah harus berjalan lebih jauh lagi untuk memenuhi kebutuhannya. Selain itu, kecepatan waktu dalam penyelesaian keluhan masih tergolong lama untuk nasabah dapat mengklaim kembali dananya yang hilang.

3. Hambatan yang dihadapi BSI KC Langsa 2 dalam menyelesaikan keluhan masalah transaksi nasabah, peneliti menyimpulkan bahwa terdapat hambatan internal seperti: sistem yang *eror* (*offline*). Rekening terdebet namun uang tidak keluar dari mesin ATM. Pelayanan yang kurang cepat karena ada banyaknya antrian. Personil karyawan yang kurang sehingga menimbulkan banyak antrian nasabah sedangkan hambatan eksternal seperti; antrian yang panjang, telepon yang berdering, usia nasabah yang bervariatif, tingkat pendidikan nasabah.
4. Kebijakan BSI dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah dalam transaksi berlandaskan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dijadikan sebagai pedoman bagi pegawai yang berisi tahapan kegiatan yang dilakukan dalam prosses pelayanan secara menyeluruh. Pedoman di dalam SOP bertujuan untuk mewujudkan pelayanan prima dengan menetapkan standar yang tepat. Dalam memberikan pelayanan, khususnya *customer serice* harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik karena *customer service* adalah karyawan pelayanan yang banyak berinteraksi dengan nabasah terutama mengenai penyelesaian keluhan nasabah. Dengan demikian *customer service* harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik dengan cara menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP yang ditetapkan BSI.

5.2 Saran

Bedasarkan dari hasil pengkajian penelitian di lapangan, maka penulis bermaksud memberikan saran yang mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi semua yaiu sebagai berikut:

1. Peneliti berharap agar BSI dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap layanan, hal ini bertujuan agar nasabah merasa puas dan nyaman dalam melakukan transaksi sehingga nasabah merasa loyal terhadap BSI dan enggan untuk berpindah ke bank pesaing.
2. Penerapan Strategi *customer service* dalam menangani keluhan transaksi nasabah di BSI KC Langsa 2 sudah cukup maksimal, namun dalam memberikan pelayanan tetap harus meningkatkan kinerja dan mempertahankan pelayanan yang diberikan agar tidak ada lagi nasabah yang kecewa dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang ada.
3. Fasilitas *M-Banking* yang diberikan sudah cukup baik dalam memudahkan nasabah untuk bertransaksi, namun tak jarang karena masalah jaringan baik dari server ataupun *provider* sehingga transaksi nasabah bermasalah dan terjadilah keluhan. Sehingga harapannya BSB dapat meningkatkan kualitas *M-Banking*.
4. Usahakan selalu melakukan evaluasi dalam meningkatkan kinerja pelayanan untuk meminimalisir terjadinya keluhan yang sama dimasa mendatang dan untuk memperbaiki citra perusahaan dimata masyarakat.